



Apresentação

Apresentação

Material de
apoio

Material de apoio

- [Jurisprudência](#)
- [Inovações Legislativas](#)
- [Notícias](#)

| Apresentação

Caros Defensores (as) Públicos (as):

Apresentamos a primeira edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que será editado com periodicidade, a princípio, mensal.

Por meio dos Informativos NUDECON pretendemos levar ao conhecimento dos colegas a jurisprudência recente em matéria consumerista, extraída, sobretudo, de julgados emanados do STF e do STJ. Buscamos, ainda, apresentar, quando pertinentes, inovações legislativas no âmbito do Direito do Consumidor e notícias que possam guardar relação com as atribuições dos Defensores Públicos do Estado.

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

| Material de apoio

▪ Jurisprudência

1 - SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

REPERCUSSÃO GERAL EM RE N. 581.488-RS

Relator: Min. Dias Toffoli

Direito constitucional e administrativo. Ação civil pública. Acesso de paciente à internação pelo SUS com a possibilidade de melhoria do tipo de acomodação recebida mediante o pagamento da diferença entre os valores correspondentes. Inteligência e alcance da norma do art. 196 da Constituição Federal. Matéria passível de repetição em inúmeros processos. Repercussão geral reconhecida.

(Fonte: Informativo n. 679)

2 - SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:

Reclamação. Serviço de telefonia. Pulsos excedentes.

A Seção julgou procedente a reclamação para que o ato reclamado ajuste-se ao entendimento do STJ de que não é ilegal a cobrança de pulsos excedentes, no período anterior a 1º/8/2007, com base apenas na ausência de discriminação das ligações efetuadas pelos usuários do serviço de telefonia. Precedente citado: REsp 1.074.799-MG, DJe 8/6/2009. [Rcl 3.914-BA](#), Rel. Min. Castro Meira, julgada em 8/8/2012.

(Fonte: Informativo n. 501)

Contrato bancário. Mora. Descaracterização.

A Seção, reiterando jurisprudência consolidada deste Superior Tribunal, reafirmou que

a cobrança de encargos ilegais, durante o período da normalidade contratual, descaracteriza a configuração da mora. Precedente citado: REsp 785.720-RS, DJe 11/6/2010. [REsp 775.765-RS](#), Rel. Min. Massami Uyeda, julgados em 8/8/2012.

(Fonte: Informativo 501)

Cadastro de inadimplentes. Baixa da inscrição. Responsabilidade. Prazo.

O credor é responsável pelo pedido de baixa da inscrição do devedor em cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, contados da efetiva quitação do débito, sob pena de incorrer em negligência e consequente responsabilização por danos morais. Isso porque o credor tem o dever de manter os cadastros dos serviços de proteção ao crédito atualizados. Quanto ao prazo, a Min. Relatora definiu-o pela aplicação analógica do art. 43, § 3º, do CDC, segundo o qual o consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas. O termo inicial para a contagem do prazo para baixa no registro deverá ser do efetivo pagamento da dívida. Assim, as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor. A Min. Relatora ressaltou a possibilidade de estipulação de outro prazo entre as partes, desde que não seja abusivo, especialmente por tratar-se de contratos de adesão. Precedentes citados: REsp 255.269-PR, DJ 16/4/2001; REsp 437.234-PB, DJ 29/9/2003; AgRg no Ag 1.094.459-SP, DJe 1º/6/2009, e AgRg no REsp 957.880-SP, DJe 14/3/2012. [REsp 1.149.998-RS](#), Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 7/8/2012.

(Fonte: Informativo 501)

Plano de saúde coletivo. Manutenção após aposentadoria.

O trabalhador que participou de plano de saúde coletivo, decorrente do vínculo empregatício, por mais de dez anos tem direito à manutenção do benefício com a mesma cobertura, sem nenhuma carência, desde que assuma o pagamento integral da contribuição à operadora do plano de saúde. No caso, o trabalhador aposentou-se em 1.994, mas continuou como beneficiário do plano de saúde coletivo custeado pela empregadora, por liberalidade desta, por mais cinco anos após a aposentadoria. Assim, o trabalhador aposentado ainda era beneficiário de plano de saúde coletivo mantido em razão de vínculo empregatício quando do início da vigência da Lei n. 9.656/1998, o que atraiu a aplicação do disposto no art. 31 dessa lei, segundo o qual o aposentado tem direito à manutenção do benefício nas mesmas condições dos beneficiários da ativa. De acordo com a jurisprudência do STJ, o disposto no art. 31 da Lei n. 9.656/1998 é autoaplicável, ou seja, contém todos os elementos necessários ao exercício dos direitos que assegura. Dessa forma, a Res. n. 21/1999 do Conselho de Saúde Suplementar – CONSU, que limitou a aplicação do disposto no art. 31 a aposentadorias ocorridas após 2 de janeiro de 1.999, extrapolou o poder regulamentar e fez restrição não existente na mencionada lei. Quanto à aplicabilidade da norma no tempo, o Min. Relator afirmou ser certo que a Lei n. 9.656/1998 aplica-se a fatos ocorridos a partir de sua vigência, mas o diploma deve atingir também as relações de trato sucessivo, mesmo que constituídas anteriormente, tal como no caso examinado. Ademais, o art. 31 determina que o beneficiário deve assumir integralmente a mensalidade do plano de saúde, o que não gera desequilíbrio econômico-financeiro do contrato da apólice coletiva. Precedentes citados: REsp 650.400-SP, DJe de 5/8/2010; REsp 925.313-DF, DJe 26/3/2012; REsp 1.078.991-DF, DJe de 16/6/2009, e REsp 820.379-DF, DJ 6/8/2007. [REsp 531.370-SP](#), Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 7/8/2012.

(Fonte: Informativo 501)

Interesse de agir. Mutuário do sfh. Ação revisional. Adjudicação extrajudicial do imóvel.

A Turma, ao rever orientação jurisprudencial desta Corte, assentou o entendimento de que, mesmo após a adjudicação do imóvel pelo credor hipotecário em execução extrajudicial, persiste o interesse de agir do mutuário no ajuizamento da ação revisional das cláusulas do contrato de financiamento vinculado ao Sistema Financeiro de Habitação (SFH). De início, ponderou o Min. Relator sobre a necessidade de uma nova discussão sobre o tema para firmar o posicionamento da Turma. No mérito, sustentou a falta de razoabilidade no tratamento diferenciado entre os mutuários de empréstimo comum dos mutuários do empréstimo habitacional. Segundo o enunciado da Súm. n. 286 desta Corte, não há qualquer óbice à revisão judicial dos contratos bancários extintos pela novação ou pela quitação. Assim, seria desproporcional não admitir a revisão das cláusulas contratuais do mutuário habitacional – em regra, protegido pela legislação disciplinante – apenas sob a alegação de falta de interesse de agir uma vez que extinta a relação obrigacional avençada, após a adjudicação extrajudicial do imóvel e liquidação do débito. Ao contrário, considerou-se ser necessária e útil a ação revisional até mesmo para que se verifique a correta liquidação do saldo devedor, cotejando-o ao valor da avaliação do imóvel – obrigatória no rito de expropriação hipotecária –, concluindo-se pela existência ou não de saldo positivo em favor do executado. Superado o valor do bem executado ao do débito, o devedor tem direito de receber o que sobejar em observância ao princípio da vedação do enriquecimento sem causa e pela remarcada função social dos contratos. [REsp 1.119.859-PR](#), Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 28/8/2012.

(Fonte: Informativo n. 502)

Recurso repetitivo. Tabela de ressarcimento do SUS. Fator de conversão. Termo final do índice de reajuste.

A Seção, ao apreciar REsp submetido ao regime do art. 543-C do CPC e Res. n. 8/2008-STJ, firmou o entendimento de que os valores da tabela do SUS, para ressarcimento de serviços prestados por hospitais conveniados, devem ser convertidos de cruzeiro real para real pela URV nos termos do art. 1º, § 3º, da MP n. 542/1995, convertida na Lei n. 9.069/1995. Deve-se, para tanto, utilizar o índice fixado pelo Bacen de Cr\$ 2.750,00, visto que é quem detém competência exclusiva para tal ato, desconsiderado qualquer outro fator de correção, ainda que fixado mediante acordo. Ademais, assentou-se que o termo final da incidência do índice de 9,56% sobre os ressarcimentos de serviços prestados ao SUS deve ser 1º de outubro de 1999, conforme o art. 2º da Portaria n. 1.323/1999 do Ministério da Saúde; pois, a partir dessa data, os serviços prestados ao SUS passaram a ser pagos com base nos novos valores. Precedentes citados: REsp 975.547-PE, DJe 4/10/1997; REsp 730.433-RS, DJe 4/2/2009; AgRg no AG 1.132.211-CE, DJe 17/8/2009, e AgRg no REsp 874.544-AL, DJe 5/5/2008. [REsp 1.179.057-AL](#), Rel. Min. Arnaldo Esteves Lima, julgado em 12/9/2012.

(Informativo n. 504)

Dano moral. Espera em fila de banco.

O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral. No

caso, além da demora desarrazoada no atendimento, a cliente encontrava-se com a saúde debilitada e permaneceu o tempo todo em pé, caracterizando indiferença do banco quanto à situação. Para a Turma, o somatório dessas circunstâncias caracterizou o dano moral. Por fim, o colegiado entendeu razoável o valor da indenização em R\$ 3 mil, ante o caráter pedagógico da condenação. Precedentes citados: AgRg no Ag 1.331.848-SP, DJe 13/9/2011; REsp 1.234.549-SP, DJe 10/2/2012, e REsp 598.183-DF, DJe 27/11/2006. [REsp 1.218.497-MT](#), Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 504)

ACP. Instalação de linha telefônica. Autorização expressa.

A Turma manteve decisão proferida em ACP ajuizada pelo MP em que se condenou a empresa de telefonia ora recorrente ao cumprimento de diversas obrigações de fazer e não fazer, entre elas, a de não prestar serviços de habilitação de linha telefônica sem autorização expressa, bem como a de excluir os nomes de todos os consumidores dos bancos de restrição de crédito em que não há prova escrita da solicitação do referido serviço, sob pena de pagamento de multa diária. Em preliminar, sustentou-se a regularidade da pretensão deduzida na inicial – o pedido de imposição de obrigação de fazer ou não fazer à empresa telefônica –, feita sem qualquer afronta ao ordenamento jurídico. Em seguida, considerou-se o MP como parte legítima *ad causam* para a propositura da ACP na defesa de interesses individuais homogêneos dos consumidores. No mérito, a Min. Relatora asseverou que não houve qualquer violação da legislação federal na análise do conjunto probatório uma vez que o *decisum* condenatório está amparado em vasta documentação juntada aos autos, em que se verifica que inúmeros consumidores tiveram linhas telefônicas instaladas em seus nomes, em estados diversos de seu domicílio, sem sua autorização, gerando, assim, cobranças indevidas pelo serviço e irregular inscrição em cadastro de inadimplentes. Esclareceu, ainda, que o acórdão recorrido, ao manter a sentença condenatória, em momento algum, restringiu o direito da empresa de atender as solicitações via *call center*, nem sequer se exigiu a formalidade da assinatura de contrato escrito. De fato, o que se impõe à empresa telefônica é o condicionamento da prestação do serviço à autorização escrita do consumidor de forma a evidenciar a sua concordância. Observou, ainda, a Min. Relatora que a rotina da empresa em nada será alterada; pois, conforme afirmado nas próprias razões recursais, os prepostos já são orientados para, quando da instalação da linha telefônica, conferir os dados do consumidor e colher sua assinatura no termo de aceitação dos serviços. [REsp 976.217-RO](#), Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 11/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 504)

Protesto de título. Cancelamento após pagamento. Responsabilidade do devedor.

A Turma, por maioria, firmou o entendimento de que, no caso de protesto regularmente lavrado, não é do credor a responsabilidade pela baixa do registro após a quitação da dívida. Nos termos do art. 26 da Lei n. 9.492/1997, o cancelamento do registro de protesto pode ser solicitado pelo devedor ou qualquer garante da dívida que detenham a posse do título protestado ou da carta de anuência do credor, não importando se a relação que deu origem à cártula é de consumo. A Min. Maria Isabel Gallotti destacou que não se confunde o registro de dados de maus pagadores previsto no art. 43 do CDC com o de protesto de títulos. O caráter público por assemelhação conferido pelo § 4º do referido artigo a tais cadastros não os equipara, em natureza e finalidade, aos cartórios extrajudiciais, delegatários de atividade pública, sujeitos a rígida disciplina e fiscalização estatal. A atividade dos cartórios é pública por natureza e de caráter essencial ao regime legal dos títulos de crédito, não se alterando a disciplina dos atos concernentes ao protesto conforme esteja o título protestado vinculado ou

não à relação de consumo subjacente. Assim, diante da existência de legislação específica, não há como transpor a disciplina do art. 43 do CDC para a atividade dos cartórios extrajudiciais. Diante dessas considerações, deu-se provimento ao recurso especial para restabelecer a sentença que julgou improcedente o pedido de condenação do credor por danos morais decorrente da manutenção do nome do devedor no cartório de protesto de título, mesmo após o pagamento do débito. [REsp 1.195.668-RS](#), Rel. originário Min. Luis Felipe Salomão, Rel. para acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 11/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 504)

Direito administrativo. Fornecimento de água e serviço de esgoto. Débitos de consumo. Responsabilidade do efetivo consumidor.

A responsabilidade por débito relativo ao consumo de água e serviço de esgoto é de quem efetivamente obteve a prestação do serviço. Trata-se de obrigação de natureza pessoal, não se caracterizando como obrigação *propter rem*. Assim, o inadimplemento é do usuário que obteve a prestação do serviço, razão por que não cabe responsabilizar o atual usuário por débito pretérito relativo ao consumo de água de usuário anterior. Precedentes citados: REsp 1.267.302-SP, DJe 17/11/2011 e AgRg no REsp 1.256.305-SP, DJe 19/9/2011. AgRg no [REsp 1.327.162-SP](#), Rel. Min. Napoleão Nunes Maia Filho, julgado em 20/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

Direito processual civil. Ação de prestação de contas. Correntista contra banco. Inadequação de pedido genérico.

É obrigação do correntista que ajuíza ação de prestação de contas contra a instituição financeira a indicação do período em relação ao qual busca esclarecimentos, com a exposição de motivos consistentes acerca das ocorrências duvidosas em sua conta-corrente. A jurisprudência do STJ reconhece a legitimidade do titular da conta bancária para a propositura de ação de prestação de contas (Sum. n. 259/STJ), independentemente do fornecimento extrajudicial de extratos detalhados. O interesse do correntista nesses casos é decorrente da relação contratual em si, pois o titular da conta entrega seus recursos financeiros ao banco e, a partir de então, ocorrem sucessivos créditos e débitos na conta-corrente. Contudo, o enunciado sumular não exime o correntista de indicar, na inicial, ao menos período determinado em relação ao qual busca esclarecimentos, com a exposição de ocorrências duvidosas em sua conta corrente, que justificam a provocação do Poder Judiciário mediante ação de prestação de contas, instrumento processual que não se destina à revisão de cláusulas contratuais. Precedentes citados: REsp 12.393-SP, DJ 28/3/1994; REsp 68.575-RS, DJ 15/9/1997; REsp 264.506-ES, DJ 26/3/2001; REsp 198.071-SP, DJ 24/5/1999; REsp 184.283-SP, DJ 22/3/1999, e REsp 98.626-SC, DJ 23/8/2004. AgRg no [REsp 1.203.021-PR](#), Rel. originário Min. Luis Felipe Salomão, Rel. para acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 25/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

Direito processual civil. Ação de prestação de contas. Descabimento em contrato de financiamento.

O contratante de financiamento não tem interesse de agir para ajuizar ação de prestação de contas de forma mercantil (art. 917 do CPC) contra instituição financeira. Isso porque, diferentemente do que ocorre nos contratos de conta-corrente, no qual o correntista entrega seus recursos ao banco, no contrato de financiamento ocorre exatamente o contrário, com a entrega de recursos do banco ao tomador de empréstimo, cabendo ao financiado restituir o valor com os encargos e na forma pactuados. Seria cabível a prestação de contas dos valores obtidos com a alienação no

caso de busca e apreensão e leilão judicial de bem objeto de alienação fiduciária, considerando a existência de administração de créditos do consumidor. [REsp 1.244.361-PR](#), Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 25/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

Direito civil. Vício do produto. Aquisição de veículo zero quilômetro para uso profissional. Responsabilidade solidária.

Há responsabilidade solidária da concessionária (fornecedor) e do fabricante por vício em veículo zero quilômetro. A aquisição de veículo zero quilômetro para uso profissional como táxi, por si só, não afasta a possibilidade de aplicação das normas protetivas do CDC. Todos os que participam da introdução do produto ou serviço no mercado respondem solidariamente por eventual vício do produto ou de adequação, ou seja, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação do referido produto ou serviço (arts. 14 e 18 do CDC). Ao contrário do que ocorre na responsabilidade pelo fato do produto, no vício do produto a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, a teor do que preconiza o art. 18 do mencionado *codex*. [REsp 611.872-RJ](#), Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 2/10/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

Direito processual civil. Ação civil pública. Adiantamento de despesas.

Não é devido o recolhimento de quantia relativa à “taxa judiciária” para o ajuizamento de ação civil pública em defesa dos interesses coletivos de consumidores. As ações civis públicas, em sintonia com o disposto no artigo 6º, VIII, do CDC, ao propiciar a facilitação da tutela dos direitos individuais homogêneos dos consumidores, viabilizam a otimização da prestação jurisdicional, abrangendo toda uma coletividade atingida em seus direitos, dada a eficácia vinculante das suas sentenças. O legislador instituiu referidas ações partindo da premissa de que são, presumivelmente, propostas por legitimado ativo que se apresenta como representante idôneo de interesses sociais. As ações coletivas fazem parte de um arcabouço normativo próprio, constituindo microsistema com regras particulares, que devem ser compatibilizadas e integradas numa interpretação sistemática, sem se descuidar do inequívoco objetivo legal e constitucional de facilitação do acesso coletivo à Justiça. O art. 18 da Lei n. 7.347/1985 é norma processual especial que expressamente afastou a necessidade, por parte do legitimado extraordinário, de efetuar o adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas para o ajuizamento de ação coletiva, que apenas serão recolhidos ao final pelo requerido, se for sucumbente, ou pela autora, quando manifesta a sua má-fé. Além disso, o art. 87 do CDC dispõe que, nas ações coletivas de defesa do consumidor, não haverá adiantamento de quaisquer despesas. [REsp 978.706-RJ](#), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 20/9/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

Direito civil. Responsabilidade civil. Falha no serviço postal contratado.

É cabível a indenização por danos morais ao advogado que, em razão da entrega tardia da petição ao tribunal pela prestadora de serviços contratada, teve o recurso considerado intempestivo. O fato de a ECT inserir-se na categoria de prestadora de serviço público não a afasta das regras próprias do CDC quando é estabelecida relação de consumo com seus usuários. É direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, nos termos dos arts. 6º, X, e 22, *caput*, do CDC. As empresas públicas prestadoras de serviços públicos submetem-se ao regime de responsabilidade civil objetiva prevista no art. 14 do código supradito. Essa responsabilidade pelo risco administrativo (art. 37, § 6º, da CF) é confirmada e reforçada com a celebração de contrato de consumo, do qual emergem deveres

próprios do microsistema erigido pela Lei n. 8.078/1990. Assim, a empresa fornecedora será responsável se o defeito ou a falha no serviço prestado for apto a gerar danos ao consumidor. A comprovação da gravidade do ato ilícito gera, *ipso facto*, o dever de indenizar em razão de uma presunção natural, que decorre da experiência comum, de que houve um abalo significativo à dignidade da pessoa. Portanto, o dano moral é *in re ipsa*, extraído não exatamente da prova de sua ocorrência, mas da análise da gravidade do ato ilícito em abstrato. REsp [1.210.732-SC](#), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 2/10/2012.

(Fonte: Informativo n. 505)

▪ Inovações Legislativas

Decreto nº 7.789, de 15.8.2012 - Altera o Decreto nº 6.550, de 27 de agosto de 2008 que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte - CONIT. Publicado no DOU, Seção 1, p. 6, em 16.8.2012.

▪ Notícias

ANS suspende a comercialização de 301 planos de 38 operadoras de saúde

Para ler a matéria completa, [clique aqui](#).