



Sumário

Sumário

▪ Notícias

- [Anatel muda regra de velocidade da internet.](#)
- [Black Friday 2014: Defensoria Pública de São Paulo lança cartilha sobre os direitos de quem realiza compras pela internet e dá dicas para evitar transtornos.](#)
- [Consumidores relatam problemas que levam ao endividamento excessivo.](#)
- [Scoring de crédito é legal, mas informação sensível, excessiva ou incorreta gera dano moral.](#)
- [Defensoria cobra explicações de empresa de abastecimento de Itu.](#)

▪ Jurisprudência

▪ Superior Tribunal de Justiça

- [Direito Civil. Cláusula contratual que institui prazo de carência para evolução de valores aplicados em título de capitalização.](#)
- [Direito do consumidor. Hipótese de dano moral *in re ipsa* provocado por Companhia Aérea.](#)
- [Direito Empresarial. Utilização de propaganda comparativa.](#)

▪ Tribunais Estaduais

- [Processo civil. Interposição de recurso especial. Juízo de retratação. Capitalização mensal dos juros. Matéria enfrentada pela turma julgadora. Acórdão recorrido determinou a exclusão da capitalização mensal dos juros por considerar inexistente previsão expressa nos contratos. TJ-SP.](#)
- [Prestação de serviços de telefonia móvel. Código de Defesa do Consumidor. Clonagem de aparelho. Cobrança de chamadas não efetuadas pelo consumidor. TJ-SP](#)

- [Ação Revisional. Cédula de Crédito Bancário. Financiamento de veículo. Tarifa de Cadastro. Cobrança. Admissibilidade. Existência de expressa previsão contratual, de conformidade com as resoluções do Bacen acerca da matéria. TJ-SP.](#)
- [Apelações cíveis. Ação indenizatória. Direito do consumidor. Contrato de promessa de compra e venda de imóvel na planta denominado "Alphaville Conceito A Rio Costa do Sol". Atraso na entrega das chaves. TJ-RJ.](#)
- [Apelação cível. Relação de consumo. Direito do consumidor. Acordo extrajudicial. Negativação indevida. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço. TJ-SP.](#)
- [Apelação cível. Direito do consumidor. Indenização por danos morais. Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Dano presumido. TJ-DF](#)
- [Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Suspensão do fornecimento de energia elétrica. Débito arbitrado pelo critério de estimativa de carga. Dano moral configurado. TJ-PE.](#)
- [Direito do consumidor. Serviço de distribuição de água. Vício de qualidade do serviço. Apelação parcialmente provida. TJ-RJ.](#)
- [Direito do consumidor. Plano de saúde. Obesidade mórbida. Cirurgia bariátrica. Cobertura obrigatória. Dano moral caracterizado. TJ-DF.](#)

| Apresentação

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

Apresentamos a vigésima quarta 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!

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Notícias

1) ANATEL MUDA REGRA DE VELOCIDADE DA INTERNET - Os provedores de internet devem dar aos seus usuários uma média de 80% do serviço contratado

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) mudou a partir de 1º de novembro a velocidade média das conexões de banda larga. Com a mudança, os provedores de internet devem dar aos seus usuários uma média de 80% do serviço contratado – antes a agência reguladora exigia 70%.

Com a medida, o mínimo do serviço de internet deve ser de 40% da quantia contratada, antes esse valor era de 30%. Caso o usuário sinta que o serviço está lerdo, pode entrar em contato direto com a [Anatel](#) para fazer a denúncia.

Porém, antes de ligar o usuário pode confirmar com uma série de serviços que estão disponíveis na internet para medir a velocidade de sua rede. Conheça alguns serviços capazes de ajudar o usuário na medição:

[EAQ](#) – A Entidade Aferidora da Qualidade de Banda Larga (EAQ) é o serviço oficial de medição da Anatel. Criado em 2011 é um dos mais completos sites com este tipo de serviço, mede o acesso à velocidade de rede para banda fixa e banda móvel, além de possuir opções de aplicativos para iOS e Android.

[RJnet](#) – Um dos mais antigos e mais ativos serviços de internet, o provedor RJnet colocou o serviço “velocímetro” em 2006. Ainda é bem utilizado pelos internautas, o teste já foi realizado pelos internautas 343 milhões de vezes. Pesa contra, a opção o excesso de propaganda em sua página.

[Speed Test Copel](#) – A empresa de energia e telecomunicações do Paraná, a Copel, disponibiliza um teste de velocidade em seu site, é o Speed Test. O serviço é limpo, sem propagandas, dá quatro dicas básicas antes de efetuar o teste (feche os programas, interrompa as atualizações, evite redes sem fio, conecte diretamente na entrada do provedor (modem/roteador) e repite o teste).

[Speed Test Ookla](#) – Criado pela mesma empresa que desenvolveu o serviço à Copel, a Ookla tem uma dos mais completos visualizadores de velocidade da web, Ele mostra por local, número do endereço IP, o provedor do usuário e quem hospeda o serviço. Além de permitir comparativos com a média global. Também é um site com muita publicidade.

[Medidor de Velocidade](#) – Site simples. Clique e tenha o resultado em segundos. Tem pouca propaganda. Indica aos usuários para fechar programas e mostra a origem de seu servidor. Ex: São Paulo, Brasil.

[Simet Web](#) – Serviço criado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), o Sime Web é independente e permite salvar o teste ao seu término. Ele também está disponível para efetuar em aparelhos com o sistema iOS e Android. [Acesse aqui](#)

2) **BLACK FRIDAY 2014**: DEFENSORIA PÚBLICA DE SP LANÇA CARTILHA SOBRE OS DIRETOS DE QUEM REALIZA COMPRAS PELA INTERNET E DÁ DICAS PARA EVITAR TRANSTORNOS

Veículo: DPESP

Data: 27/11/2014

Um dia inteiro dedicado a descontos de até 90% em compras pela internet. Essa é a Black Friday, uma ação de vendas realizada por empresas de e-commerce desde 2010 no Brasil, que reúne sempre na última sexta-feira do mês de novembro liquidações em lojas online e atrai milhares de consumidores. Em 2014, a Black Friday ocorre na sexta-feira (28/11) e a expectativa das empresas de e-commerce é movimentar cerca R\$ 1,2 bilhão.

Mas quais os seus direitos do consumidor na hora de realizar uma compra pela internet? E quais cuidados é preciso ter na hora de realizar uma aquisição online? Atenta a essa crescente modalidade de compra, a Defensoria Pública de SP lança nesta semana uma cartilha que ajuda os consumidores a conhecerem seus direitos.

[Clique aqui](#) para ver a Cartilha:

O Defensor Público Rodrigo Serra Pereira, Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da instituição, destaca que “cada dia mais o uso da tecnologia para fornecimentos de produtos e serviços torna a compra mais fácil e acessível. O e-commerce tem se avolumado e existem cuidados que devem se tomados para evitar problemas”.

A cartilha fornece algumas dicas de cuidados que podem ajudar a evitar transtornos nas compras online:

Desistência da compra

O consumidor pode desistir da compra feita pela internet ou telefone no prazo de 7 dias corridos do recebimento do produto ou serviço. Não é necessário alegar qualquer motivo da desistência e o consumidor deve ser imediatamente reembolsado do valor pago.

A oferta deve ser cumprida integralmente

O fornecedor deve cumprir exatamente o que foi prometido na hora da compra. Prazo de entrega, características do produto ou do serviço, preço, condições de pagamento, entre outros, devem ser respeitados pelo fornecedor. Caso a oferta não seja cumprida, o consumidor poderá escolher entre: desfazer o negócio, mediante o reembolso dos valores pagos, aceitar outro produto ou serviço equivalente ao originalmente contratado, ou ainda exigir judicialmente o cumprimento do que foi prometido. Nessa última hipótese é necessário recorrer à Defensoria Pública ou a um advogado particular.

Prazo para reclamação

Caso o produto ou serviço contratado seja entregue com algum problema, como quantidade inferior à contratada, falhas que tornem o produto impróprio à utilização, entre outros, o consumidor tem o prazo de 90 dias, contados da entrega, para reclamar. Caso o produto seja de consumo imediato, como alimentos e bebidas, o prazo para reclamação é de apenas 30 dias.

Acidentes causados por produtos

Caso o produto ou serviço provoque algum acidente, o consumidor poderá ingressar com uma ação para reparação dos danos sofridos em até 5 anos da ocorrência do evento. Secadores de cabelos que explodem, causando algum ferimento, ou ainda um alimento estragado que provoque alguma intoxicação são exemplos de incidentes que podem gerar indenização. Nesses casos, procure uma unidade da Defensoria Pública ou um advogado particular.

O material desenvolvido pela Defensoria Pública de SP destaca também que cuidados simples no momento da compra podem evitar alguns transtornos:

O equipamento utilizado para a compra

A primeira coisa a que o consumidor deve se atentar é se o computador, tablet ou celular a ser utilizado é de confiança: se ele pode ter vírus, se é de uso público, compartilhado ou particular. É importante que os equipamentos estejam sempre com programas de antivírus atualizados.

Compras em locais públicos e equipamentos compartilhados

Ao fazer uma compra em um equipamento compartilhado, é necessário se certificar que ele está isento de quaisquer vírus. Outra dica interessante quanto ao uso desses equipamentos é verificar se outras pessoas podem ver as informações que são fornecidas quando da realização da compra, como endereço e senhas, entre outras.

Comprar em lojas conhecidas e confiáveis

É importante dar preferência a compras em sites de fornecedores que sejam conhecidos e confiáveis. Diversos sites de defesa do consumidor fornecem informações sobre as lojas virtuais. No site do Procon, por exemplo, há uma lista com sites que devem ser evitados, no link “evite esses sites”.

Conexão segura

Também é preciso checar se o site em que irá se efetuar uma compra utiliza uma conexão segura. Para isso, basta verificar se a página utiliza SSL - um protocolo utilizado na internet para garantir que as informações trocadas são seguras e não poderão ser interceptadas por terceiros pessoas. Um cadeado verde ao lado a URL do site indica que foi estabelecida uma conexão segura.

[▲ Voltar ao menu](#)

3) CONSUMIDORES RELATAM PROBLEMAS QUE LEVAM AO ENDIVIDAMENTO EXCESSIVO

Veículo: Folha.com/Bem Paraná/Jornal de Londrina/Jornal do Oeste

Data: 19/11/2014

Estado: SP

Trabalho realizado pelo Banco Central reúne a experiência de brasileiros que se declaram em situação de endividamento excessivo e descontrole financeiro.

Um dos objetivos da pesquisa qualitativa é guiar as ações da instituição no seu programa de educação financeira.

Foram identificadas três situações que levaram essas pessoas ao endividamento excessivo. A primeira é a ocorrência de fatos inesperados que geraram descontrole financeiro, como perda de emprego ou renda, doenças, gravidez não programada e divórcio.

A segunda é a falta de planejamento, com excesso de parcelamentos, uso de linhas de crédito de forma descontrolada e compras excessivas. Foi citado ainda o empréstimo do nome ou do cartão de crédito para financiar outras pessoas, como familiares.

Foram entrevistadas pessoas que recorreram a Procons ou Defensoria Pública ou que estão com nome em

cadastros de inadimplentes.

"Os consumidores se reconhecem como os principais responsáveis pela situação, mas também entendem que parte da responsabilidade é das instituições [financeiras]", diz Elvira Cruvinel, chefe do Departamento de Inclusão Financeira do BC.

"As pessoas que se reconheceram como responsáveis mostraram propensão maior a querer mudar a situação."

ARMADILHAS

Em relação à responsabilidade dos bancos, os entrevistados afirmaram que as instituições financeiras utilizam "armadilhas" que podem levar ao endividamento excessivo.

Entre elas, a oferta ostensiva de crédito e a falta de informações sobre a operação, com destaque para os benefícios, mas sem esclarecimento sobre os riscos. Também entra nessa lista o aumento do limite do cheque especial e do cartão de crédito, algumas vezes sem solicitação do cliente, além de problemas gerados pelo pagamento mínimo da fatura do cartão.

Outra expressão muito utilizada pelos entrevistados é a "bola de neve" gerada na tentativa de resolver o problema. Trata-se da situação em que a pessoa recorre a um novo empréstimo para quitar prestações vencidas, acumulando dívidas.

Essa é uma das saídas buscada pelas pessoas para tentar resolver o problema. Também foram registrado casos de pessoas que usaram cartões e cheques de familiares enquanto estavam com a restrição de crédito.

A renegociação das dívidas com os bancos também não se mostrou um caminho simples, com diversos entrevistados citando a "inflexibilidade" dos credores.

"Na impossibilidade de negociar com os credores nas condições impostas, diversos entrevistados declararam que desistem de pagar suas dívidas, aguardando a sua prescrição, ou que o credor apresente propostas mais viáveis", diz o estudo.

"Ressalta-se, porém, que a prescrição não parece ser uma estratégia premeditada de não pagamento das dívidas, uma vez que o prazo de cinco anos foi considerado como um período muito longo, com consequências materiais e emocionais muito negativas."

Muitos entrevistados disseram que, após a experiência, adotaram práticas de organização financeira, como elaboração de planilhas de receitas e despesas, tentativa de poupança, planejamento das compras de maior valor e controle dos gastos no cartão (mantendo apenas um deles e cancelando os demais).

A pesquisa qualitativa foi realizada em quatro capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Recife), entre agosto e outubro de 2014, com cerca de 70 pessoas.

Com base nos dados, o BC pretende orientar suas políticas de educação financeira e de relacionamento entre clientes e bancos. Também deverá realizar uma pesquisa quantitativa.

O documento foi apresentado durante o 6º Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira.

[▲ Voltar ao menu](#)

4) SCORING DE CRÉDITO É LEGAL, MAS INFORMAÇÃO SENSÍVEL, EXCESSIVA OU INCORRETA GERA DANO MORAL

Veículo: Superior Tribunal de Justiça

Data: 12/11/2014

Estado: DF

O sistema scoring – pontuação usada por empresas para decidir sobre a concessão de crédito a clientes – foi reconhecido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) como um método legal de avaliação de risco, desde que tratado com transparência e boa-fé na relação com os consumidores.

Seguindo o voto do ministro Paulo de Tarso Sanseverino, a Segunda Seção definiu que a simples existência de nota desfavorável ao consumidor não dá margem a indenização por dano moral. No entanto, havendo utilização de informações sensíveis e excessivas, ou no caso de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados, é cabível a indenização ao consumidor.

A tese passa a orientar os tribunais de segunda instância em recursos que discutem a mesma questão, já que se trata de recurso repetitivo. Hoje, há cerca de 250 mil ações judiciais no Brasil sobre o tema – 80 mil apenas no Rio Grande do Sul –, em que consumidores buscam ser indenizados em razão do sistema scoring (em alguns casos, pela simples existência da pontuação).

Com o julgamento da Segunda Seção nesta quarta-feira (12), as ações sobre o sistema scoring, que haviam sido suspensas em todas as instâncias por ordem do ministro Sanseverino, voltam a tramitar normalmente. Os recursos especiais sobrestados em razão do julgamento do repetitivo serão tratados de acordo com o artigo 543-C do Código de Processo Civil, e não mais serão admitidos recursos para o STJ quando o tribunal de segunda instância adotar a tese fixada pela corte superior.

O sistema scoring foi discutido em agosto na primeira audiência pública realizada pelo STJ, em que foram ouvidas partes com visões a favor e contra esse método de avaliação de risco.

Conceito

Ao expor sua posição, o ministro relator disse que após a afetação do primeiro recurso especial como representativo de controvérsia (REsp 1.419.697), passou a receber os advogados e constatou que havia uma grande celeuma sobre o tema, novo no cenário jurídico.

O ministro rebateu um dos pontos sustentados pelos opositores do sistema, para os quais ele seria um banco de dados. Disse que, na verdade, trata-se de uma fórmula matemática que obtém uma determinada nota de risco de crédito a partir de dados do consumidor, em geral retirados de bancos de dados disponíveis no mercado. Ou seja, a partir de fórmulas, a empresa que faz a avaliação chega a uma pontuação de risco, resumida na nota final do consumidor. A análise passa por dados pessoais do consumidor e inclui eventuais inadimplências, ainda que sem registro de débitos ou protestos.

O ministro recordou que a regulamentação do uso de cadastros de proteção ao crédito, como SPC e Serasa, veio com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), na década de 1990. Posteriormente, a Lei do Cadastro Positivo, de 2011, trouxe disciplina quanto à consulta de bancos de dados de bons pagadores, com destaque para a necessidade de transparência das informações, que sempre devem ser de fácil compreensão, visando à proteção da honra e da privacidade do consumidor.

Licitude

Por todas as características expostas, o ministro Sanseverino entende que o sistema scoring não representa em si uma ilegalidade. Ele destacou, no entanto, que o consumidor tem o direito de conhecer os dados que embasaram sua pontuação. “O método é lícito, mas deve respeito à privacidade e à transparência. Além disso, devem ser respeitadas as limitações temporais, de cinco anos para o cadastro negativo e de 15 anos para o histórico de crédito”, afirmou.

O ministro explicou que esses pontos tiveram atenção especial do legislador quando da elaboração do CDC. A lei trata também do direito de acesso do consumidor aos dados relativos a ele nos cadastros de inadimplentes. De acordo com Sanseverino, a Lei do Cadastro Positivo também regulamentou a matéria. As limitações previstas nessa lei são cinco: veracidade, clareza, objetividade, vedação de informações excessivas e vedação de informações sensíveis.

Vedações

No caso do sistema scoring, o ministro relator acredita ser necessário aplicar os mesmos critérios. Para ele, o fato de se tratar de uma metodologia de cálculo não afasta a obrigação de cumprimento desses deveres básicos, de resguardo do consumidor, contidos no CDC e na Lei do Cadastro Positivo.

O ministro ainda explicou que as empresas que prestam o serviço de scoring não têm o dever de revelar a fórmula do cálculo ou o método matemático utilizado. No entanto, devem informar ao titular da pontuação os dados utilizados para que tal valor fosse alcançado na avaliação de risco de crédito. “A metodologia em si constitui segredo de atividade empresarial, naturalmente não precisa ser revelada. Mas a proteção não se aplica aos dados quando exigidos por consulta pelo consumidor”, explicou.

Sanseverino destacou que essas informações, quando solicitadas, devem ser prestadas com clareza e precisão, inclusive para que o consumidor possa retificar dados incorretos ou desatualizados, para poder melhorar a performance de sua pontuação. Da mesma forma, o ministro entende que é essencial a transparência para que o consumidor possa avaliar o eventual uso de informações sensíveis (como origem social, cor da pele, orientação sexual etc.), para impedir discriminação, e excessivas (como gostos pessoais).

Tese

Ao definir as teses que serão adotadas no tratamento dos recursos sobre o tema, o ministro considerou lícita a utilização do sistema scoring para avaliação de risco de crédito. Quanto à configuração de dano moral, ele entende que a simples atribuição de nota não caracteriza o dano, e que é desnecessário o prévio consentimento do consumidor consultado, apenas devendo ser fornecida a informação sobre as fontes e os dados.

No entanto, para o relator, havendo excesso na utilização do sistema, como o uso de dados sensíveis e excessivos para a atribuição da nota, estando claro o desrespeito aos limites legais, fica configurando abuso, que pode ensejar a ocorrência de dano moral indenizável. O mesmo ocorre nos casos de comprovada recusa indevida de crédito por uso de dados incorretos ou desatualizados.

O julgamento foi unânime. Acompanharam o relator os ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Villas Bôas Cueva, Marco Buzzi, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.

Debate

O ministro João Otávio de Noronha, ao votar, criticou as indústrias de dano moral que nascem diariamente. Para ele, o sistema scoring é um serviço para toda a coletividade, porque há, além de um cadastro informativo, um método de análise de risco.

“Ele não foi feito para prejudicar consumidor algum. Foi criado para beneficiar aqueles que pagam em dia e precisam de um acesso menos burocrático ao crédito. Fico perplexo que existam cerca de 250 mil ações contra essa metodologia”, afirmou.

A ministra Isabel Gallotti concordou com as observações de Noronha, destacando que o serviço de pontuação não é decisivo na concessão do crédito.

Em seu voto, o ministro Antonio Carlos Ferreira comentou que deve ser reconhecida a responsabilidade solidária na utilização de dados indevidos e incorretos.

[▲ Voltar ao menu](#)

5) DEFENSORIA COBRA EXPLIÇÕES DE EMPRESA DE ABASTECIMENTO DE ITU

Veículo: Rádio CBN- Campinas

Data: 12/11/2014

Estado: SP

Para ouvir a matéria, clique [aqui](#)

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Jurisprudência

▪ Superior Tribunal de Justiça

1) Ementa: DIREITO CIVIL. CLÁUSULA CONTRATUAL QUE INSTITUI PRAZO DE CARÊNCIA PARA DEVOLUÇÃO DE VALORES APLICADOS EM TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO.

Desde que redigida em estrita obediência ao previsto na legislação vigente, é válida a cláusula contratual que prevê prazo de carência para resgate antecipado dos valores aplicados em título de capitalização. Inicialmente, importante salientar que a estipulação de cláusula de carência para resgate visa proteger os recursos da capitalização, a fim de impedir que a desistência de algum dos aderentes prejudique os demais detentores de títulos dentro de uma mesma sociedade de capitalização, impedindo o cumprimento de obrigações previstas pela companhia como, por exemplo, o pagamento da premiação por sorteio. Deve-se ter em mente que o desfalque repentino do plano, caso não haja cláusula estipulando a carência, poderá impossibilitar o funcionamento das sociedades, prejudicando os demais detentores de títulos de capitalização e colocando em risco a própria atividade econômica. Analisando detidamente os dispositivos que regulamentam a matéria (art. 71, § 1º, da CNSP 15/1992 e art. 23, §§ 1º e 2º, da Circular Susep 365/2008), nota-se que o primeiro admite, genericamente, a estipulação de prazo de carência; enquanto o segundo, de forma específica, permite a fixação de prazo de carência não superior a 24 meses, contados da data de início de vigência do título de capitalização. Ressalte-se que a validade de cláusula contratual instituidora de prazo de carência pode perfeitamente ser analisada à luz da regulamentação do CNSP e da Susep, desde que sejam respeitados os limites explicitados no ato de delegação respectivo, qual seja, o Decreto-Lei 261/1967. Ademais, eventual lacuna legislativa também pode – e deve – ser suprida pela aplicação do CC e do CDC. O sistema de proteção ao consumidor busca conferir equilíbrio à relação entre consumidor e fornecedor; todavia, não tem por objetivo criar ou proteger situação em que o consumidor leve vantagem indevida sobre o fornecedor. [**REsp 1.354.963-SP**](#), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2014.

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. HIPÓTESE DE DANO MORAL IN RE IPSA PROVOCADO POR

COMPANHIA AÉREA.

No caso em que companhia aérea, além de atrasar desarrazadamente o voo de passageiro, deixe de atender aos apelos deste, furtando-se a fornecer tanto informações claras acerca do prosseguimento da viagem (em especial, relativamente ao novo horário de embarque e ao motivo do atraso) quanto alimentação e hospedagem (obrigando-o a pernoitar no próprio aeroporto), tem-se por configurado dano moral indenizável *in re ipsa*, independentemente da causa originária do atraso do voo. Inicialmente, cumpre destacar que qualquer causa originária do atraso do voo – acidente aéreo, sobrecarga da malha aérea, condições climáticas desfavoráveis ao exercício do serviço de transporte aéreo etc. – jamais teria o condão de afastar a responsabilidade da companhia aérea por abusos praticados por ela em momento posterior, haja vista tratar-se de fatos distintos. Afinal, se assim fosse, o caos se instalaria por ocasião de qualquer fatalidade, o que é inadmissível. Ora, diante de fatos como esses – acidente aéreo, sobrecarga da malha aérea ou condições climáticas desfavoráveis ao exercício do serviço de transporte aéreo –, deve a fornecedora do serviço amenizar o desconforto inerente à ocasião, não podendo, portanto, limitar-se a, de forma evasiva, eximir-se de suas responsabilidades. Além disso, considerando que o contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, o atraso desarrazado de voo, independentemente da sua causa originária, constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado, o que gera para o consumidor direito a assistência informacional e material. Desse modo, a companhia aérea não se libera do dever de informação, que, caso cumprido, atenuaria, no mínimo, o caos causado pelo infortúnio, que jamais poderia ter sido repassado ou imputado ao consumidor. Ademais, os fatos de inexistir providência quanto à hospedagem para o passageiro, obrigando-o a pernoitar no próprio aeroporto, e de não ter havido informações claras quanto ao prosseguimento da viagem permitem aferir que a companhia aérea não procedeu conforme as disposições do art. 6º do CDC. Sendo assim, inexistente na hipótese caso fortuito, que, caso existisse, seria apto a afastar a relação de causalidade entre o defeito do serviço (ausência de assistência material e informacional) e o dano causado ao consumidor. No caso analisado, reputa-se configurado o dano moral, porquanto manifesta a lesão injusta a componentes do complexo de valores protegidos pelo Direito, à qual a reparação civil é garantida por mandamento constitucional, que objetiva recompor a vítima da violação de seus direitos de personalidade (art. 5º, V e X, da CF e art. 6º, VI, do CDC). Além do mais, configurado o fato do serviço, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do CDC. Sendo assim, o dano moral em análise opera-se *in re ipsa*, prescindindo de prova de prejuízo. Precedentes citados: AgRg no Ag 1.410.645-BA, Terceira Turma, DJe 7/11/2011; e AgRg no REsp 227.005-SP, Terceira Turma, DJ 17/12/2004. **REsp 1.280.372-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 7/10/2014.**

[▲ Voltar ao menu](#)

3) Ementa: DIREITO EMPRESARIAL. UTILIZAÇÃO DE PROPAGANDA COMPARATIVA.

É lícita a propaganda comparativa entre produtos alimentícios de marcas distintas e de preços próximos no caso em que: a comparação tenha por objetivo principal o esclarecimento do consumidor; as informações veiculadas sejam verdadeiras, objetivas, não induzam o consumidor a erro, não depreciem o produto ou a marca, tampouco sejam abusivas (art. 37, § 2º, do CDC); e os produtos e marcas comparados não sejam passíveis de confusão. Com efeito, a propaganda comparativa é a forma de publicidade que identifica explícita ou implicitamente concorrentes de produtos ou serviços afins, consagrando-se, em verdade, como um instrumento de decisão do público consumidor. Embora não haja lei vedando ou autorizando expressamente a publicidade comparativa, o tema sofre influência das legislações consumerista e de propriedade industrial nos âmbitos marcário e concorrencial. Pelo prisma dos arts. 6º, III e IV, 36 e 37, do CDC, a publicidade comparativa não é vedada, desde que obedeça ao princípio da veracidade das informações, seja objetiva, e não seja abusiva. Segundo entendimento doutrinário, para que a propaganda comparativa viole o direito marcário do concorrente, as marcas devem ser passíveis de confusão ou a referência da marca deve estar cumulada com ato depreciativo da imagem de seu produto, acarretando a degenerescência e o conseqüente desvio de clientela. Além do mais, a doutrina também ensina que a tendência atual é no sentido de permitir a publicidade comparativa, desde que: a) o seu conteúdo seja objetivo – isto é, que se mostre sem enganosidade ou abusividade, confrontando dados e características essenciais e verificáveis (que não sejam de apreciação exclusivamente subjetiva) –, não se admitindo a comparação que seja excessivamente geral; b) não seja enganosa (no sentido de possibilitar a indução em erro dos consumidores e destinatários da mensagem); c) não veicule informação falsa em detrimento do concorrente; e d) distinga de modo claro as marcas exibidas, sem dar ensejo a confusão entre os destinatários da mensagem e sem contribuir para a degenerescência de marca notória. De mais a mais, a Resolução 126/1996, III, do Mercosul e o art. 32 do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CBAP) também mencionam, como limite à propaganda comparativa – além do fato de não se poder estabelecer confusão entre os produtos ou marcas e de não ser permitido denegrir o objeto da comparação – que o seu principal objetivo seja o esclarecimento da informação ao consumidor. Além disso, a jurisprudência do STJ já se pronunciou no sentido de que a finalidade da proteção ao uso das marcas – garantida pelo disposto no art. 5º, XXIX, da CF e regulamentada pelo art. 129 da LPI – é dupla: por um lado a protege contra usurpação, proveito econômico parasitário e o desvio desleal de clientela alheia e, por outro, evita que o consumidor seja confundido quanto à procedência do produto (REsp 1.105.422-MG, Terceira Turma, DJe 18/5/2011; e REsp 1.320.842-PR, Quarta Turma, DJe 1/7/2013). Entender de modo diverso seria impedir a livre iniciativa e a livre concorrência (arts. 1º, IV, 170, *caput*, e IV, da CF), ensejando restrição desmedida à atividade econômica e publicitária, o que implicaria retirar do consumidor acesso às informações referentes aos produtos comercializados e o poderoso instrumento

decisório, não sendo despidendo lembrar que o direito da concorrência tem como finalidade última o bem-estar do consumidor. **REsp 1.377.911-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 2/10/2014.**

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Tribunais Estaduais

1) Ementa: PROCESSO CIVIL Interposição de recurso especial Juízo de retratação: art. 543-C, § 7º, II, do CPC Capitalização mensal dos juros Matéria enfrentada pela turma julgadora Acórdão recorrido determinou a exclusão da capitalização mensal dos juros por considerar inexistente previsão expressa nos contratos, pois a contratação de diferentes taxas de juros (a anual e a mensal) não apresenta com clareza suficiente para significar ajuste de capitalização mensal daquela verba - Entendimento corroborado por precedentes jurisprudenciais do STJ, no sentido de que a contratação da capitalização deve ser indubitosa para o consumidor e não por meio de cláusulas implícitas Inviabilidade do juízo de retratação Acórdão mantido. **(Apelação 9217197-16.2009.8.26.0000, Relator Álvaro Torres Júnior, 20ª Câmara de Direito Privado, julgado em 24/11/2014).**

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR CLONAGEM DE APARELHO COBRANÇA DE CHAMADAS NÃO EFETUADAS PELO CONSUMIDOR ALEGAÇÃO DE QUE O SISTEMA GSM NÃO PODE SER CLONADO PROVA A CARGO DA PRESTADORA DO SERVIÇO NÃO DESINCUMBÊNCIA EXCLUSÃO DA NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO DO CRÉDITO DANO MORAL RECONHECIDO PELA SUSPENSÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 7.240,00 - Apelação da ré provida em parte. - Recurso adesivo do autor prejudicado. **(Apelação 0000201-88.2012.8.26.0319 , Relator Edgard Rosa, 25ª Câmara de Direito Privado, julgado em 27/11/2014).**

[▲ Voltar ao menu](#)

3) Ementa: AÇÃO REVISIONAL. Cédula de crédito bancário. Financiamento de veículo. TARIFA DE CADASTRO. Cobrança. Admissibilidade. Existência de expressa previsão contratual, de conformidade com as Resoluções do BACEN acerca da matéria. Ressalvada a análise de abuso em cada caso, a tarifa de cadastro só pode ser cobrada no início do relacionamento entre o consumidor e a instituição financeira. Sentença mantida. Recurso não provido. TARIFA DE AVALIAÇÃO DE GARANTIA (TAG). Abusividade reconhecida. Cobrança afastada. Ofensa aos artigos 46 e 51, IV, do CDC. Violação ao princípio da transparência, impondo ao consumidor obrigação inerente à própria atividade das instituições financeiras. Devolução do valor cobrado indevidamente na forma simples, por ausência de má-fé.

Sentença reformada. Recurso provido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (**Apelação 1005037-84.2014.8.26.0071, Relator Fernando Sastre Redondo, 38ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/11/2014**).

[▲Voltar ao menu](#)

4) Ementa: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. Contrato de promessa de compra e venda de imóvel na planta denominado "Alphaville Conceito A Rio Costa do Sol". Atraso na entrega das chaves. Agravo Retido da decisão que deferiu a inversão do ônus da Prova. Empresa ré que alega fortuito externo o excesso de chuvas na região. Lucros Cessantes. Conforme entendimento consolidado no E. Superior Tribunal de Justiça revela-se cabível, em caso de inexecução do contrato pelo promitente-vendedor que não entrega o imóvel na data estipulada, indenização a título de alugueres que o imóvel poderia ter rendido se tivesse sido entregue na data contratada. Responsabilidade Objetiva. Teoria do Risco do Empreendimento. Danos Morais in re ipsa. Sentença que se reforma parcialmente para determinar que o valor da condenação em danos materiais seja apurado em liquidação de sentença. Mantendo-se no mais o decisum. AGRAVO RETIDO QUE SE REJEITA. NEGÓCIOS DE SEGUIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. DOU PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO, NA FORMA DO ARTIGO 557, § 1º-A, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. (TJ-RJ - APL: 00032027620128190028 RJ 0003202-76.2012.8.19.0028, Relator: DES. SEBASTIAO RUGIER BOLELLI, Data de Julgamento: 11/11/2014, VIGÉSIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 13/11/2014 00:00).

[▲Voltar ao menu](#)

5) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ACORDO EXTRAJUDICIAL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 1. Instituição que descumpra acordo. Falha na prestação do serviço prestado pela ré que mandou incluir o nome da autora em cadastro restritivo de crédito. 2. Negativação indevida. Verossimilhança das alegações. Ré que não foi capaz de repelir a pretensão autoral, na forma do art. 333, II, do CPC. Dano moral configurado. Indenização de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. NEGA-SE SEGUIMENTO AO RECURSO DA RÉ. (TJ-RJ - APL: 00144223420128190202 RJ 0014422-34.2012.8.19.0202, Relator: DES. PETERSON BARROSO SIMÃO, Data de Julgamento: 14/11/2014, VIGÉSIMA QUARTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 19/11/2014 00:00).

[▲Voltar ao menu](#)

6) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR –INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES - DANO PRESUMIDO 1. Pratica ato ilícito aquele que promove inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes. 2. É presumido (in re ipsa) o dano decorrente de inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito. 3. Para o arbitramento do valor da indenização por danos morais devem ser levados em consideração o grau de lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de se fixar uma quantia moderada, que não resulte inexpressiva para o causador do dano (R\$ 4.000,00). 4. Negou-se provimento ao apelo do réu. **(TJ-DF - APC: 20130110576240 DF 0015194-17.2013.8.07.0001, Relator: SÉRGIO ROCHA, Data de Julgamento: 12/11/2014, 2ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 19/11/2014 . Pág.: 266).**

[▲ Voltar ao menu](#)

7) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. DÉBITO ARBITRADO PELO CRITÉRIO DE ESTIMATIVA DE CARGA. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. É abusiva a suspensão do fornecimento de energia elétrica, quando motivada pelo inadimplemento de débito unilateralmente arbitrado pela concessionária, pelo critério de estimativa de carga, após a constatação de suspeita de fraude (Súmula TJPE nº 13). 2. Em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as peculiaridades do caso em questão, para assegurar ao lesado a justa reparação pelos danos sofridos, sem que este incorra em enriquecimento ilícito, e observando, ainda, a jurisprudência deste Tribunal em casos análogos, adequado o valor indenizatório na quantia certa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). **(TJ-PE - AGV: 2104158 PE , Relator: Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima, Data de Julgamento: 17/10/2014, 1ª Câmara Extraordinária Cível, Data de Publicação: 31/10/2014).**

[▲ Voltar ao menu](#)

8) Ementa: Direito do Consumidor. Serviço de Distribuição de Água. Vício de qualidade do serviço. Apelação parcialmente provida. 1. Não se conhece de agravo retido, que não foi reiterado. 2. Ainda que, ante a utilização de prova emprestada, não se tenha chegado a uma conclusão precisa quanto à qualidade da água atualmente distribuída ao apelado, certo é que se pode afirmar com certeza que, no período de 2009 a 2013, a água servida não se revestia da qualidade mínima necessária. 3. A distribuição de água não potável é causa de ofensa à dignidade, o que enseja a compensação pelos danos morais. 4. Valor indenizatório módico que não deve ser reduzido. 5. Sucumbência recíproca que se proclama. 6. Agravo retido a que não se conhece. Apelação a que se dá parcial provimento. **(TJ-RJ - APL: 00030010720108190044 RJ 0003001-07.2010.8.19.0044, Relator: DES. HORACIO DOS SANTOS RIBEIRO**

NETO, Data de Julgamento: 04/11/2014, DÉCIMA QUINTA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 06/11/2014 00:00).

[▲Voltar ao menu](#)

9) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. OBESIDADE MÓRBIDA. CIRURGIA BARIÁTRICA. COBERTURA OBRIGATÓRIA. DANO MORAL. CARACTERIZADO. I – É inadmissível a negativa do plano de saúde de autorizar a realização da cirurgia bariátrica devidamente indicada por médico especialista, sob o fundamento de não preenchimento do requisito de estabilidade de peso por mais de cinco anos, pois se trata de hipótese de cobertura obrigatória de gastroplastia para obesidade mórbida. II - Nas hipóteses em que há negativa injustificada de cobertura por parte da operadora do plano de saúde para tratamento de saúde é assente quanto à caracterização de dano moral, não se tratando de mero aborrecimento. III - O valor da compensação por danos morais deve ser informado por critérios de proporcionalidade e razoabilidade, observando-se as condições econômicas das partes envolvidas; a natureza e a extensão do dano. Portanto, a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva. IV – Negou-se provimento ao recurso. **(TJ-DF - APC: 20120110932908 DF 0025697-34.2012.8.07.0001, Relator: JOSÉ DIVINO DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 05/11/2014, 6ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 18/11/2014 . Pág.: 215)**

[▲Voltar ao menu](#)

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

