



## Sumário

### Sumário

- [Apresentação](#)
- [Notícias](#)
- [Tribunais Estaduais](#)
- [Legislação](#)

## ▪ Notícias

1. [Alckmin proíbe comércio de exigir valor mínimo para compras com cartão \(Conjur\)](#)
2. [Se sua casa ficar sem luz por mais de três horas, você tem direito a pedir abatimento na conta \(Idec\)](#)
3. [Sabesp não fará ligação de água em imóvel com esgoto irregular \(O Estado de São Paulo\)](#)
4. [ANS e Senacon lançam boletim sobre planos de saúde \(O Globo\)](#)
5. [Portal Consumidor.gov atinge marca de 200 mil reclamações \(Blasting News\)](#)
6. [Fidelização nos contratos de serviços de telecomunicações poderá ser proibida \(Rádio Câmara\)](#)
7. [Defesa do Consumidor aprova projeto que obriga divulgação de estoque disponível para promoção \(Agência Câmara\)](#)

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Tribunais Estaduais

1. [Compra e venda de veículo. Vício de qualidade. Automóvel que depois de ter passado por reparo, reincidiu o mesmo defeito de outrora. Vício não sanado no prazo de 30 dias. Faculdade de o consumidor optar por qualquer uma das alternativas do art. 18 do CDC. Rescisão devida, com restituição dos valores pagos. TJ-SP.](#)
2. [Recurso inominado. Consumidor. Ação indenização por danos materiais e morais. Vício do produto. Compra de ar condicionado Split. Produto que não funcionou adequadamente desde a instalação. Encaminhamento para assistência técnica. Ausência de conserto ou resposta por](#)

mais de trinta dias. Incidência do art. 18 do CDC. Direito à restituição do valor pago. Danos morais excepcionalmente configurados pela privação de bem essencial em meses de calor excessivo. Quantum indenizatório mantido. Precedentes. TJ-RS.

3. Consumidor. Indenizatória por danos materiais. Vandalismo. Veículo estacionado no drive-thru do estabelecimento da ré é atingido por pedras e bloco de concreto arremessados da rua. Responsabilidade objetiva. Demonstrados o evento danoso e o nexos causal. Aplicação da súmula nº 130 do STJ. TJ-RS.
4. Civil e consumidor. Ação Cominatória. Plano de saúde. Negativa de tratamento. Alegação do caráter experimental do medicamento. Ausência de comprovação. Indicação do médico especialista. Princípios da Universalidade do direito à Saúde e da Boa-fé objetiva. Recusa injustificada. Danos Morais. TJ-DF.
5. Civil. Processual Civil. Consumidor. Responsabilidade civil. Cancelamento de voo. “no show”. “passagem em bloco”. Culpa exclusiva do consumidor. Não evidenciada. Dano material. Ressarcimento. Dano moral. Cabimento. Majoração. Impossibilidade. Fixação patamar razoável. TJ-DF.
6. Apelação cível. Ação de indenização por danos morais e materiais. Atraso na entrega do imóvel. Provas dos danos suportados. Ocorrência. Valor fixado que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Taxa selic. Súmula 54 do STJ cláusula de tolerância de 180 dias. Invalidez não reconhecida. Sentença parcialmente reformada. TJ-AM.
7. Processo Civil. Apelação cível. Direito do Consumidor. Fraude no medidor de energia elétrica. Inspeção realizada unilateralmente. Impossibilidade. Violação do princípio do Devido Processo Legal e Ampla Defesa na apuração da irregularidade apontada. Dano moral. Mero aborrecimento. Redução dos honorários advocatícios. Necessidade. Inteligência do artigo 20 §§ 3º e 4º do CPC. Apelo parcialmente provido. TJ-PE.

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Legislação

LEI Nº 16.120/2016, DE 18 DE JANEIRO DE 2016

[▲ Voltar ao menu](#)

## Apresentação

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

Apresentamos a trigésima quinta edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que vem sendo editado com periodicidade mensal.

Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico [nudecon@defensoria.sp.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.sp.gov.br).

Boa leitura!

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Notícias

### **1) ALCKMIN PROÍBE COMÉRCIO DE EXIGIR VALOR MÍNIMO PARA COMPRAS COM CARTÃO**

*Veículo: Conjur*

*Data: 19/01/2016*

*Estado: SP*

Uma nova norma em vigor no estado de São Paulo proíbe que estabelecimentos comerciais fixem valor mínimo para compras e consumo com cartão de crédito ou débito. A Lei 16.120/2016 foi sancionada pelo governador Geraldo Alckmin (PSDB) e publicada nesta terça-feira (19/1) no *Diário Oficial* do estado.

Quem descumprir a regra fica sujeito a sanções do Código de Defesa do Consumidor, como multa, suspensão temporária de atividade e até cassação de licença do estabelecimento. As multas devem ser revertidas para o Procon.

Ao apresentar a proposta, em 2011, a deputada estadual Leci Brandão (PCdoB) justificou que a exigência de valor mínimo tira a liberdade do consumidor, que é obrigado a comprar mais do que realmente desejava.

Em 2015, a 2ª Turma do Superior Tribunal de Justiça [considerou prática abusiva dar desconto](#) para pagamento em dinheiro ou cheque e cobrar preço diferente para pagamento com cartão de crédito pelo mesmo produto ou serviço.

## Outras propostas

Ainda nesta terça, Alckmin sancionou lei que [amplia tempo de sustentação oral](#) no Tribunal de Impostos e Taxas do estado (TIT) para 15 minutos. Também vetou trecho de proposta que queria proibir a venda de armas de brinquedos em São Paulo.

O Estatuto do Desarmamento já impede o comércio desse produto, mas o projeto de lei queria ampliar as restrições. Segundo o governador, a aprovação da medida iria contrariar norma federal de aplicação uniforme em todo o país. Só foi sancionada a parte que cria a “Semana de Valorização da Infância e Cultura de Paz”, no dia 15 de abril.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **2) SE SUA CASA FICAR SEM LUZ POR MAIS DE TRÊS HORAS, VOCÊ TEM DIREITO A PEDIR ABATIMENTO NA CONTA**

*Veículo: Idec*

*Data: 25/01/2016*

*Estado: RS*

As interrupções no fornecimento de energia elétrica são mais comuns no verão. Temperaturas elevadas – que levam ao aumento do consumo – chuva abaixo da média e baixos níveis dos reservatórios das usinas hidrelétricas sobrecarregam o sistema.

Caso o problema aconteça, a falta de luz deve ser restabelecida em até três horas em área urbana e em até seis em área rural. Poucas pessoas sabem, no entanto, que se isso não ocorrer, o consumidor tem direito de ser compensado com crédito na conta até dois meses depois do incidente. Para ter controle do tempo exato que ficou sem energia, deve-se registrar cada período de interrupção no fornecimento.

O consumidor deve ligar para a concessionária assim que acabar a luz e anotar as datas e os horários de desligamento e de retorno da eletricidade, lembrando sempre de exigir o protocolo de atendimento.

As interrupções no fornecimento de energia elétrica podem afetar os eletrodomésticos, principalmente computadores, geladeiras e TVs, aparelhos muito sensíveis e que podem queimar com as quedas bruscas de energia. Confira algumas dicas para evitar transtornos e saber o que fazer caso tenha prejuízos por conta do problema.

### **Chuva forte.**

A primeira providência a ser tomada em caso de chuvas fortes acompanhadas de raios e trovões é desligar o maior número possível de aparelhos eletrodomésticos da tomada.

Depois que a energia cai, seu retorno repentino pode vir acompanhado de um pico de voltagem mais alto que o suportado pelos aparelhos, ocasionando a sua queima.

Caso isso aconteça, o consumidor tem o direito de ser ressarcido pela concessionária de energia, com base na Resolução 414 da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e no Código de Defesa do Consumidor.

### **O aparelho queimou, e agora?**

O primeiro passo é entrar em contato com a empresa para formalizar a reclamação. Constatado que o defeito foi provocado pelo pico de energia, o aparelho deve ser consertado. Se isso não for possível, a empresa tem a obrigação de ressarcir o consumidor, seja oferecendo um produto semelhante ao que estragou, seja reembolsando com o valor equivalente. É fundamental exigir o protocolo de atendimento.

### **Prazo.**

A resolução da Anatel determina que a empresa tem 45 dias para dar uma solução ao caso. Assim, dentro desse período a companhia vai indicar ao consumidor uma lista de oficinas de assistência técnica autorizadas a fazer a perícia no equipamento. O cliente não deve levar o produto a um local não credenciado pela concessionária.

### **Outros problemas.**

Muito tempo sem luz pode fazer com que os produtos que estão na geladeira apodreçam. Para ser ressarcido, nesse caso, o consumidor precisa provar para a concessionária que tais produtos estragaram por causa da falta de energia, seja através de fotografias, testemunhas e anotações relativas ao tempo que o local ficou sem energia. Com toda a documentação reunida, o consumidor deve procurar a companhia e pedir a compensação do prejuízo. A empresa não tem prazo para dar uma resposta. Se não houver acordo, o único caminho é a via judicial.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **3) SABESP NÃO FARÁ LIGAÇÃO DE ÁGUA EM IMÓVEL COM ESGOTO IRREGULAR**

Veículo: O Estado de São Paulo

Data: 29/01/2016

Estado: SP

*Medida anunciada nesta sexta-feira passa a valer em fevereiro e tem como objetivo diminuir a poluição de rios e córregos*

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) divulgou nesta sexta-feira, 29, que, a partir de fevereiro, só fará novas ligações de água em imóveis que também se conectarem à rede de esgoto, determinado por lei desde 2007. Segundo a empresa, o objetivo da medida, que será aplicada nas 366 cidades operadas pela companhia, é reduzir a poluição em córregos e rios e "ampliar os benefícios para o meio ambiente e para a saúde decorrentes do serviço de saneamento"

Atualmente, segundo a Sabesp, existem 238.253 imóveis que possuem ligação de água mas não estão conectados à rede de esgoto, cerca de 3% do total das ligações (7,5 milhões). Dos clientes que deveriam estar conectados, 89% são residências, que consomem cerca de 15 mil litros de água por mês, e 7% são comércios (consumo médio de 47 mil litros mensais). "Ao final de cada mês, isso significa 4,4 bilhões de litros de esgoto que deveriam ser lançados nas tubulações da Sabesp, mas acabam na natureza", afirma a empresa.

Até agora, a Sabesp orientava seus consumidores a fazer as ligações de água e esgoto em conjunto, mas alguns clientes optavam por não se conectar à rede coletora. Nesses casos, a companhia notifica a prefeitura de cada município, que possui o poder de fiscalizar e multar o imóvel. A medida não será retroativa. Ou seja, quem não está ligado na rede de esgoto até agora não será obrigado a se conectar imediatamente. "No entanto, esse cliente continuará lançando o esgoto irregularmente na natureza e estará sujeito à multa", afirma a Sabesp.

A nova regra vale para todos os tipos de clientes (residencial, comercial e industrial) e será aplicada para quem pedir uma nova ligação de água, solicitar religação (imóvel vago, demolição, unificação), ou fizer mudança no local da conexão atual, como no caso de uma reforma na garagem. Segundo a Sabesp, a infraestrutura de esgoto existente é dimensionada para atender a toda a população da região onde foi instalada, evitando o despejo de rejeitos em córregos, rios, praias e lençóis freáticos.

Um estudo divulgado em junho de 2015 pelo Instituto Trata Brasil mostrou que somente nas 15 maiores cidades paulistas, o número de ligações ociosas era de 137.875. "Significa que cerca de 450 mil pessoas nos 15 municípios paulistas têm disponíveis os serviços de coleta dos esgotos, porém não estão ligados às redes, e, portanto, despejam seus esgotos de forma inadequada no meio ambiente", apontou o instituto.

Dos 74,6 milhões de metros cúbicos (bilhões de litros) de esgotos gerados por mês nas 15 cidades, estima-se que 53,2 milhões sejam tratados, o que significa que 21,4 milhões estão sendo lançados no meio ambiente sem tratamento, quantidade suficiente para encher 286 piscinas olímpicas por dia, 8.585 piscinas olímpicas em um mês ou 103.020 piscinas olímpicas em um ano.

A ligação de esgoto é obrigatória para quem reside em área urbana que tenha rede coletora em sua rua. A medida está prevista na Lei do Saneamento (11.445/07), no decreto federal que a regulamentou (7.217/10) e na deliberação 106/09 da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp).

[▲ Voltar ao menu](#)

#### **4) ANS E SENACON LANÇAM BOLETIM SOBRE PLANOS DE SAÚDE**

*Veículo: O Globo*

*Data: 14/01/2016*

*Estado: RJ*

*Primeiro é sobre resolução que obriga criação de áreas exclusivas a segurados*

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON/MJ) estão lançando um boletim informativo eletrônico sobre temas relacionados ao setor de planos de saúde. O objetivo é ampliar a disseminação de informações entre os órgãos de defesa do consumidor e, dessa forma, contribuir para que toda a sociedade tenha maior acesso aos direitos e deveres do contratante de plano de saúde. A primeira edição trata da Resolução Normativa nº 389/2015, a RN da Transparência, que obriga as operadoras a criarem áreas exclusivas para consumidores e pessoas jurídicas contratantes de planos de saúde em seus portais na internet.

Diretora-presidente substituta da ANS, Simone Freire destaca que o objetivo é ampliar a forma de disseminar informações relevantes para o consumidor e, dessa forma, lhe dar mais poder.

“A parceria com os órgãos de defesa do consumidor é fundamental para garantir que cada vez mais o cidadão conheça seus direitos e faça escolhas bem embasadas”, destacou.

O boletim ficará disponível nos portais da ANS e da Secretaria Nacional do Consumidor e será enviado para os órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Para a Diretora substituta do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Lorena Tamanini Rocha Tavares, trata-se de uma importante ferramenta de comunicação:

“O Boletim cumpre um papel importante na medida que possibilita a disseminação de informações relevantes aos consumidores de planos de saúde. Além disso, ele alcança também um público que nos é muito caro, os técnicos dos órgãos de defesa do consumidor. Para esse público, o informativo possibilita a apresentação do direito contextualizado, permitindo que essa informação apoie as atividades de atendimento na ponta”.

## **5) PORTAL CONSUMIDOR.GOV ATINGE MARCA DE 200 MIL RECLAMAÇÕES**

*Veículo: Blasting News*

*Data: 07/01/2016*

*Estado: SP*

*Com um total de 297 empresas cadastradas, o portal tem hoje mais de 190 mil consumidores cadastrados*

Lançado em 27 de junho de 2014 pela Senacon/MJ (Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça), o portal Consumidor.gov superou esse ano a marca de 200 mil reclamações atendidas através do portal.

Com um total de 297 empresas cadastradas, entre elas instituições financeiras, operadoras de telefonia, redes de varejo e administradoras de consórcios, o portal tem hoje mais de 190 mil consumidores cadastrados.

Do total de reclamações, o sudeste lidera o ranking com 46,5%. Em segundo lugar vem a região sul com 22,7%. Em terceiro vem o nordeste com 18,1%. Em quarto lugar, o centro-oeste com 10%. E por último o norte do país com 2,8%.

O objetivo do portal é resolver conflitos entre consumidores e empresas por meio da internet.

O cadastro das empresas é feito de modo voluntário, ou seja, a empresa se compromete a responder e resolver os problemas que forem registrados contra ela.

Como uma espécie de “Procon virtual”, o consumidor que se sentir lesado por alguma compra ou serviço contratado, pode acessar o portal, realizar seu cadastro e abrir uma reclamação contra a empresa. Se a empresa já estiver cadastrada no portal, a reclamação será enviada para a empresa e a mesma irá analisar e responder a reclamação no prazo de 10 dias. Se a empresa a qual for reclamar não estiver disponível no portal, o consumidor pode sugerir o cadastramento da mesma. A empresa que for sugerida para cadastro receberá o convite para participar do portal. A participação não é obrigatória, visto que, todas as empresas têm hoje o serviço de ouvidoria para resolver possíveis problemas dos consumidores.

Após a reclamação ser atendida pela empresa, o consumidor tem até 20 dias para avaliar o atendimento com três tópicos: se a solicitação foi resolvida ou não, nota de 1 a 5 para o atendimento e um espaço para observações sobre o atendimento.

No quesito de solução da reclamação, lidera o ranking de nota 5 a Época Cosméticos, Icatu Capitalização, Unimed Litoral, Jocar, Assurant Seguradora, Supermercado Super Lagoa e Termolar. A pior nota na classificação dos consumidores ficou para o Tribanco.

Se você tem problema com alguma empresa e que precisa ser resolvido, acesse [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) e abra sua reclamação.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **6) FIDELIZAÇÃO NOS CONTRATOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PODERÁ SER PROIBIDA**

*Veículo: Rádio Câmara*

*Data: 07/01/2016*

*Estado: DF*

*Projeto de lei considera abusivo pagamento de multas para o cancelamento antecipado de contratos de prestação de serviços de telefonia.*

Fidelização nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações poderá ser proibida. É o que prevê proposta (PL 5267/13) já aprovada na Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara. O texto altera o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e inclui como abusivas as cláusulas contratuais que obriguem a fidelização do consumidor e o pagamento de multas para o cancelamento antecipado de contratos de prestação de serviços de telefonia. Conforme o projeto, as cláusulas contratuais de fidelização passarão a ser consideradas como nulas.

Atualmente, os provedores de serviços de telecomunicações oferecem programas que combinam o fornecimento de aparelhos celulares e a oferta de planos de pagamento com descontos. Em contrapartida, as operadoras exigem a adesão obrigatória do cliente ao contrato de prestação do serviço por um período de até 12 meses.

O relator da proposta, deputado Fábio Sousa, do PSDB de Goiás, defendeu a matéria e afirmou que a medida vai proteger o consumidor e evitar que o usuário seja obrigado a pagar por um serviço que não está satisfeito.

"Ela visa tentar dar ao usuário a condição mais democrática de se utilizar o sistema de telefonia móvel no Brasil. Se há um serviço melhor, mais barato, ele não vai precisar pagar uma multa estratosférica para conseguir fazer a portabilidade, mudar o seu sistema. Às vezes, ele compra um pacote barato, mas a multa é alta. Ele fica preso naquele sistema e isso está errado".

O deputado César Halum, do PRB de Tocantins, coordenador da Frente Parlamentar em Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica e Combustíveis e Telefonia, avaliou que o mercado brasileiro passa por uma transformação e não admite mais contratos que obrigam o consumidor a pagar por aquilo que não deseja.

"Eu avalio de forma extremamente positiva. A modernidade hoje, o próprio mercado, está acabando com essa história de fidelização, porque nós não podemos mais obrigar o consumidor a fazer aquilo que ele não deseja, inclusive se sujeitar a receber uma prestação de serviço ruim e ter que pagar por aquilo sem ter o direito de tomar uma outra atitude".

O projeto, que proíbe a fidelização nos contratos de prestação de serviços de telefonia, segue agora para análise das comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Se aprovado nas comissões, poderá seguir diretamente para o Senado, sem passar pelo Plenário da Câmara.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **7) DEFESA DO CONSUMIDOR APROVA PROJETO QUE OBRIGA DIVULGAÇÃO DE ESTOQUE DISPONÍVEL PARA PROMOÇÃO**

*Veículo: Agência Câmara*

*Data: 07/01/2016*

*Estado: DF*

*Proposta segue para análise da CCJ*

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados aprovou proposta do deputado Augusto Coutinho (SD-PE) que torna obrigatória a informação, pelo fornecedor, da quantidade de itens de produtos colocados em promoção e a quantidade desses produtos em estoque ([PL 2090/15](#)). O texto acrescenta a previsão no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

O relator na comissão, deputado Felipe Maia (DEM-RN), apresentou emenda à proposta para que sejam informados também os estabelecimentos que participam da referida oferta.

“A boa-fé e a transparência são elementos basilares de nossas relações de consumo. O intuito desses preceitos é fazer disponível ao consumidor – naturalmente vulnerável no estágio atual de massificação do consumo – todas as informações relevantes que cercam a relação de consumo e que podem, de algum modo, influenciar sua decisão de aquisição, ou não, do produto ou serviço”, justificou Maia.

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Tribunais Estaduais

**1) Ementa:** COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. VÍCIO DE QUALIDADE. Automóvel que depois de ter passado por reparo, reincidiu o mesmo defeito de outrora. Vício não sanado no prazo de 30 dias. Faculdade de o consumidor optar por qualquer uma das alternativas do art. 18 do CDC. Rescisão devida, com restituição dos valores pagos. Privação do veículo que se deu por escolha do autor. Eventual dano material que não foi causado pela ré. Descumprimento contratual que não ultrapassou o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Dano moral não configurado. Recurso provido em parte.

**(TJSP; Relator(a): Milton Carvalho; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/01/2016; Data de registro: 30/01/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**2) Ementa:** RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VÍCIO DO PRODUTO. COMPRA DE AR CONDICIONADO SPLIT. PRODUTO QUE NÃO FUNCIONOU ADEQUADAMENTE DESDE A INSTALAÇÃO. ENCAMINHAMENTO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA. AUSÊNCIA DE CONSERTO OU RESPOSTA POR MAIS DE TRINTA DIAS. INCIDÊNCIA DO ART. 18 DO CDC. DIREITO À RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS PELA PRIVAÇÃO DE BEM ESSENCIAL EM MESES DE CALOR EXCESSIVO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. PRECEDENTES.

Alegou a autora que adquiriu um ar condicionado split inverter 11 LG no estabelecimento da requerida no dia 03/11/2014, o qual desde o momento da instalação, não apresentou adequado funcionamento. Asseverou que, apesar de ter feito contato com a demandada e ter disponibilizado o produto para conserto, até o presente momento não houve solução do problema. A requerida, por sua vez, restringiu-se a afirmar que teria repassado o produto defeituoso à assistência técnica autorizada da LG e que esta não teria entregado o ar reparado à consumidora. Em verdade, o email de fl. 120 corrobora o envio do bem a assistência técnica da LG, mas nada consta acerca de que esta efetuaria o reparo e então entregaria o produto diretamente à consumidora. Desta forma, superado o prazo de trinta dias estipulado pelo art. 18 do CDC, razão assiste à autora quanto ao direito de restituição do valor pago pelo produto. Ademais, configurados os danos de ordem moral. No caso, o autor ficou impossibilitado de usufruir o bem adquirido desde novembro/2014 até hoje, período que abrange o verão gaúcho de intenso calor, privando a parte autora do conforto térmico que buscava com a aquisição do produto. Tal situação ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, impondo-se seja a ré condenada ao pagamento de indenização extrapatrimonial. Neste sentido: CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. AR CONDICIONADO. BEM DURÁVEL QUE APRESENTOU DEFEITO APÓS

14 DIAS DA COMPRA. ENCAMINHAMENTO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA POR TRÊS VEZES. DEMORA NO CONserto NAS DUAS PRIMEIRAS OPORTUNIDADES. AUSÊNCIA DE CONserto NA ÚLTIMA VEZ. DECADÊNCIA NÃO IMPLEMENTADA. GARANTIA DE 3 ANOS. INCIDÊNCIA DO ART. 18 DO CDC. DIREITO À RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS PELO DESCASO E DESCONSIDERAÇÃO DA RÉ PERANTE O CONSUMIDOR. PRIVAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO AR CONDICIONADO POR MAIS DE TRÊS MESES. PRECEDENTES DESTA 2ª TURMA RECURSAL. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004978797, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 27/08/2014) Com relação ao quantum arbitrado em R\$ 3.000,00, não comporta reforma porque condizente com as peculiaridades do caso concreto e com os parâmetros deste colegiado em demandas análogas. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO.

**(TJRS; Recurso Cível Nº 71005850136, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, Julgado em: 27/01/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**3) Ementa:** ... - Empréstimo - Aplicação do Código de Defesa do **Consumidor** (Súmula n. 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça) - Avença de adesão que não implica nulidade de suas cláusulas - Autorização da prática de anatocismo (MP n. 1963-17/00 e ... [+](#)

**Ementa:** CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. VANDALISMO. VEÍCULO ESTACIONADO NO DRIVE-THRU DO ESTABELECIMENTO DA RÉ É ATINGIDO POR PEDRAS E BLOCO DE CONCRETO ARREMESSADOS DA RUA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEMONSTRADOS O EVENTO DANOSO E O NEXO CAUSAL. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº. 130 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO EM R\$18.296,21.

1. Trata-se de recurso interposto pela parte ré que se insurge contra a decisão que julgou procedente o pedido formulado na inicial que a condenou ao pagamento de indenização no valor de R\$18.296,21 relativa a danos materiais sofridos no drive-thru ao ter o veículo atingido por pedras e bloco de concreto no momento em que comprava um lanche no estabelecimento da demandada. 2. Relação de consumo que resta configurada nos autos, pois demonstrado que a parte autora usufruía os serviços da demandada quando da ocorrência dos fatos. 3. O autor se desincumbiu do ônus previsto no art. 333, inciso I do CPC, demonstrando suficientemente os danos ocorridos no veículo, conforme se pode observar nas fotografias juntadas fls. 33 a 36, além do cupom fiscal fl. 30, boletim de ocorrência, fl. 37 e orçamentos de serviços acostados aos autos, fls. 40 a 45. 4. Por seu turno, não logrou a empresa recorrente desincumbir-se do ônus que lhe competia conforme art. 333, inciso II do CPC, ou seja, de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, sendo responsável portanto, pelo dano causado ao consumidor. 5. No caso concreto o dano ocasionado no automóvel estacionado no estabelecimento da empresa enseja a reparação de danos

materiais, consoante a Súmula nº. 130 do STJ, a qual dispõe que a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto ocorridos em seu estabelecimento. Em casos de danificação de veículo dentro de estabelecimento comercial, o mesmo é responsável pelos veículos ali estacionados, devendo responder pelo dever de segurança e vigilância. 6. Quantum indenizatório que se mantém, porquanto em conformidade com orçamento e cotações apresentados, perfazendo o montante de R\$ 18.296,21. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

**(TJRS; Recurso Cível Nº 71005706734, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Mara Lúcia Coccaro Martins Facchini, Julgado em 26/01/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**4) Ementa:** CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO COMINATÓRIA. PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE TRATAMENTO. ALEGAÇÃO DO CARÁTER EXPERIMENTAL DO MEDICAMENTO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. INDICAÇÃO DO MÉDICO ESPECIALISTA. PRINCÍPIOS DA UNIVERSALIDADE DO DIREITO À SAÚDE E DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECUSA INJUSTIFICADA. DANOS MORAIS.

1. Na relação jurídica entre operadora de plano privado de saúde e respectivo segurado, o ordenamento jurídico brasileiro impõe interpretação mais benéfica à parte que se apresenta vulnerável, com assento no Código de Defesa do Consumidor.

2. A indicação do devido tratamento/medicamento ao paciente é de responsabilidade do médico que o acompanha, e não do plano de saúde.

3. Mostra-se ilegítima à operadora de plano de saúde recusar cobertura a determinado procedimento médico, essencial ao tratamento e à restauração da saúde do paciente, sob o argumento de se tratar de caráter experimental, sob pena de ofensa ao princípio da universalidade previsto no art. 35-F da Lei nº 9.656/1998 e aos princípios da transparência e boa-fé objetiva consagrados nos artigos 4º, caput, e artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A seguradora não apresentou qualquer prova técnica/científica que pudesse atestar com precisão o caráter experimental do medicamento questionado, não se desincumbindo, pois, a parte requerida do ônus que lhe cabia, na forma do art. 333, inciso II, do CPC.

5. A comprovada recusa injustificada do plano de saúde em assistir o beneficiário ultrapassa o mero inadimplemento contratual, ensejando a reparação civil da lesão perpetrada, a título de danos morais. Precedentes.

6. Mostra-se suficiente, para fins de reparação por dano moral, a ocorrência do fato descrito, sendo desnecessária a demonstração da dor espiritual experimentada, pois o dano opera-se in re ipsa.

7. Negou-se provimento ao recurso.

**(TJDF; Acórdão n.913015, 20150910039936APC, Relator: FLAVIO ROSTIROLA, Revisor: GILBERTO PEREIRA DE OLIVEIRA, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 16/12/2015, Publicado no DJE: 29/01/2016. Pág.: 197)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**5) Ementa:** CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CANCELAMENTO DE VÔO. "NO SHOW". "PASSAGEM EM BLOCO". CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NÃO EVIDENCIADA. DANO MATERIAL. RESSARCIMENTO. DANO MORAL. CABIMENTO. MAJORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. FIXAÇÃO EM PATAMAR RAZOÁVEL.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações havidas entre passageiro e companhia aérea, haja vista que o adquirente dos bilhetes amolda-se ao conceito de consumidor, na condição de destinatário final; enquanto que a empresa é pessoa jurídica prestadora do serviço de transporte aéreo de passageiros (arts. 2º e 3º do CDC).

Constitui direito básico do consumidor ter acesso à informação adequada e precisa acerca das cláusulas restritivas impostas pela companhia aérea, inclusive nos casos em que a ausência de embarque no trecho de ida resultar em cancelamento do voo de retorno.

Muito embora tenha alegado que informou a passageira quanto às conseqüências do não embarque no trecho de ida ("no show"), a apelante não comprovou suas alegações, deixando de cumprir seu ônus processual constante do art. 333, inciso II do CPC.

Constatada a falha no dever de transparência, restou comprovado o defeito na prestação do serviço, razão pela qual não se sustenta a alegação de culpa exclusiva da vítima. Impõe-se, portanto, o ressarcimento do dano material.

O cancelamento de um dos trechos da viagem sem qualquer esclarecimento à passageira, causando-lhe desgaste físico e emocional, ultrapassa o mero dissabor, resvalando na esfera do dano moral.

Não cabe elevação do dano moral que, fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), respeita os critérios de prudência, moderação e razoabilidade, considerando a capacidade sócio-econômica das partes envolvidas no litígio.

Apelos conhecidos. Preliminar de inaplicabilidade do CDC rejeitada. No mérito, negou-se provimento ao recurso principal e também ao adesivo.

**(TJDF; Acórdão n.913617, 20140111930527APC, Relator: GILBERTO PEREIRA DE OLIVEIRA, Revisor: MARIA DE LOURDES ABREU, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 16/12/2015, Publicado no DJE: 27/01/2016. Pág.: 192)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**6) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL PROVAS DOS DANOS SUPORTADOS OCORRÊNCIA VALOR FIXADO QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE TAXA SELIC. SÚMULA 54 DO STJ CLÁUSULA DE TOLERÂNCIA DE 180 DIAS. INVALIDADE NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. - Não é nula a cláusula que estabelece um período de tolerância de 180 dias para a entrega da obra, notadamente porque redigida de forma clara, franqueando ao consumidor o prévio conhecimento de seu conteúdo. - A pactuação, ademais, não se sujeita ao puro arbítrio da fornecedora, tampouco confere desvantagem exagerada ao consumidor, de modo que não ofende o disposto no art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor. - O dano moral pode ser claramente visualizado nos autos, visto que a consumidora teve frustrado todo um projeto de vida de morar na casa própria em uma determinada data, tendo que, em razão dos atrasos injustificados na entrega do imóvel, morar de aluguel por tempo indeterminado, não havendo que se falar em mero aborrecimento. - Na fixação do valor indenizatório por danos morais, deve-se levar em consideração não somente o efetivo dano causado, mas também o caráter didático da condenação e a situação econômica da Ré. Assim, a demora significativa na entrega do imóvel, com mais de um ano de atraso, causando constantes frustrações nos consumidores, é motivo suficiente para a fixação do montante indenizatório em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em correta observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; - O Superior Tribunal de Justiça indica a aplicação da taxa SELIC como forma de operacionalizar a regra contida no artigo 406 do Código Civil, de modo que se deve observar tal entendimento no caso em análise. - Quanto à oportunidade de incidência dos juros de mora, não há o que se discutir acerca da aplicação da Súmula 54 do STJ, de sorte que estes devem fluir a partir da data do evento danoso, mantendo-se, portanto, a decisão recorrida nesse ponto. - Apelo de Patri Quatro Empreendimentos Imobiliários LTDA conhecido e parcialmente provido. Apelo de Viviane do Nascimento Bernardo conhecido, mas desprovido.

**(TJAM; Relator: Wellington José de Araújo; Comarca: Manaus; Órgão julgador: Segunda Câmara Cível; Data do julgamento: 18/01/2016; Data de registro: 19/01/2016)**

**7) Ementa:** PROCESSO CIVIL - APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - FRAUDE NO MEDIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA - INSPEÇÃO REALIZADA UNILATERALMENTE - IMPOSSIBILIDADE - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL E AMPLA DEFESA NA APURAÇÃO DA IRREGULARIDADE APONTADA - DANO MORAL - MERO ABORRECIMENTO - REDUÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - NECESSIDADE - INTELIGÊNCIA DO ART. 20 §§ 3º E 4º DO CPC - APELO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Existindo constatação de suposta fraude no medidor do usuário, caberia à concessionária, solicitar os serviços de perícia técnica de órgãos competentes vinculados à segurança pública e/ou órgão metrológico oficial. (inteligência do art. 72 da Resolução 456/2000 da ANEEL).

2. As faturas advindas de apuração de consumo pretéritos, a quem não foi oportunizado acompanhar a perícia técnica realizada pela concessionária, nulo é o débito apurado.

3. A configuração do dano moral, em que pese o infortúnio da cobrança indevida, exige a produção de efeitos que abale a sua honra ou cause sofrimento espiritual. O simples transtorno de se tentar resolver administrativamente, sem êxito, e de se promover ação judicial, situa-se no campo do mero aborrecimento, sem qualquer caracterização de dano moral.

4. Os honorários advocatícios devem ser arbitrados em valor razoável e proporcional na forma do art. 20, do CPC, havendo arbitramento excessivo, impõe-se sua redução.

5. Recurso de Apelação que se dar parcial provimento.

**(TJPE; Classe: Apelação; Relator: Agenor Ferreira de Lima Filho; Órgão Julgador: 5ª Câmara Cível; Data Julgamento: 20/01/2016; Data Publicação: 02/02/2016)**

## ▪ **Legislação**

### **LEI Nº 16.120, DE 18 DE JANEIRO DE 2016**

(Projeto de lei nº 752/11, da Deputada Leci Brandão - PC do B).

*Veda aos estabelecimentos comerciais a exigência de valor mínimo para compras com cartão de crédito ou débito*

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - É vedado aos estabelecimentos comerciais no âmbito do Estado a exigência de valor mínimo para compras e consumo com cartão de crédito ou débito.

Artigo 2º - O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às sanções previstas nos artigos 56 a 60 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Parágrafo único - A pena de multa será revertida para a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Artigo 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.  
Palácio dos Bandeirantes, 18 de janeiro de 2016.

GERALDO ALCKMIN

Aloisio de Toledo César

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Edson Aparecido dos Santos

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 18 de janeiro de 2016.

[▲ Voltar ao menu](#)

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

