



A Inteligência Artificial treinada com os julgados comentados pelo Dizer o Direito

Conheça (<https://buscadordizerodireito.com.br/redirect/iadod?url=sobre>)

## consumidor

# Direito do Consumidor

## Responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço

### Não se aplica analogicamente o prazo de 30 dias do art. 18, § 1º, do CDC ao fornecimento de peças de reposição pelo fornecedor

O § 1º do art. 18 do CDC prevê que:

(...) § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

O art. 32, por sua vez, estabelece:

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

O prazo de 30 dias previsto no art. 18, § 1º, do CDC não pode ser aplicado por analogia à hipótese do art. 32 do mesmo diploma, pois as situações são distintas e específicas, não havendo lacuna legal que justifique tal interpretação.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.604.270-DF, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 1º/4/2025 (Info 846).

### O consumidor não pode requerer a restituição da quantia paga por um produto que foi utilizado por um longo período depois de ter sido devidamente reparado, mesmo que o conserto tenha ocorrido após o esgotamento do prazo de 30 dias previsto no § 1º, do art. 18, do CDC

Caso hipotético:

Em 01/07/2014, João comprou um carro.

De 2015 até outubro de 2018 houve vários problemas no câmbio do veículo, que obrigaram João a levar o automóvel para que fosse consertado na concessionária.

O vício só foi definitivamente corrigido em 06/11/2018 com a troca das peças.

Em 29/11/2018, João ingressou com ação contra a fabricante do veículo pedindo:

1) a restituição do valor integral do veículo, considerando que a fabricante demorou mais do que 30 dias para consertar o vício (art. 18, § 1º, do CDC); e

2) indenização por danos morais.

O STJ afirmou que a restituição do valor integral não seria devida.

No caso, os vícios (ou defeitos) apresentados pelo carro foram devidamente reparados, voltando a estar em condições próprias e adequadas para o uso, tanto que o consumidor continuou utilizando o referido bem. Dessa forma, não faz sentido a pretensão de resolução do contrato, com restituição do valor do bem, mais ainda se considerado que ele foi usado por anos.

A alternativa de resolução com restituição da quantia paga só deve ser cabível se "imediatamente", isto é, logo em seguida a verificação de que o produto se mostrou, ou continua, impróprio para os fins a que se destina. Não pode haver uma deliberação de efeito retardado, ou seja, depois de passado anos da correção dos vícios ou defeitos.

Não é razoável que o consumidor que enfrenta apenas alguns problemas possa simplesmente desistir do contrato e exigir seu dinheiro de volta. A rescisão deve ser medida extrema, quando se mostre inviável uma assistência técnica de forma eficaz, efetiva e eficiente. A pretensão deduzida resulta nítido abuso de direito, uma vez que, apesar de ter aceitado os consertos e continuado a usar veículo, o consumidor pretende a tudo ignorar e requerer seu dinheiro de volta. Tal conduta não se assenta na boa-fé.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.103.427-GO, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para Acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 18/6/2024 (Info 20 – Edição Extraordinária).

### Em caso de vício redibitório não resolvido no prazo de 30 dias, se o consumidor optar por rescindir o contrato e receber de volta o valor pago, ele deverá receber integralmente o preço, sem qualquer abatimento pelo fato de ter usado o bem durante um período

Caso hipotético: João comprou uma moto 0km diretamente da concessionária. Após três anos de uso, ele percebe um problema no motor (vício redibitório). João levou a moto para a concessionária, que propôs reparar o problema substituindo o motor. Ocorre que essa providência levaria mais de 60 dias para ser efetivada, ultrapassando assim o prazo legal de 30 dias para solução do vício previsto no § 1º do art. 18 do CDC.

João não aceitou e ingressou com ação redibitória contra a concessionária, pedindo a rescisão do contrato e devolução integral do valor pago pela motocicleta, conforme a nota fiscal.

A concessionária contestou argumentando que a motocicleta foi utilizada por três anos sem problemas. Diante disso, sustentou que a eventual devolução do valor deveria considerar o desgaste do bem, sugerindo o uso da Tabela FIPE para determinar o valor de mercado da motocicleta na data de sua devolução.

O STJ concordou com o consumidor.

É devida a devolução integral do valor atualizado pago pelo produto, não sendo cabível a restituição de seu valor como usado, no caso de objeto que teve vício redibitório reconhecido, ultrapassado o prazo para sanar o vício, nos termos do art. 18 do CDC.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.233.500-DF, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 11/9/2023 (Info 15 – Edição Extraordinária).

### O shopping center e a empresa administradora do estacionamento são responsáveis por indenizar o consumidor vítima de roubo à mão armada ocorrido na cancela para ingresso no estacionamento, ainda em via pública

Situação adaptada: João, dirigindo seu veículo, parou na cancela de entrada do estacionamento do shopping center para apertar no botão e pegar o ticket de pagamento. Neste momento, foi assaltado por um indivíduo que, portando arma de fogo, ordenou que a vítima abaixasse o vidro e exigiu o relógio, o celular e a carteira de João.

Incide o regramento consumerista no percurso relacionado com a prestação do serviço e, notadamente, quando o fornecedor dele se vale no interesse de atrair o consumidor.

Assim, na hipótese de se exigir do consumidor determinada conduta para que usufrua do serviço prestado pela fornecedora, colocando-o em vulnerabilidade não só jurídica, mas sobretudo fática, ainda que momentaneamente, se houver falha na prestação do serviço, será o fornecedor obrigado a indenizá-lo.

Nessa linha de raciocínio, quando o consumidor, com a finalidade de ingressar no estacionamento de shopping center, tem de reduzir a velocidade ou até mesmo parar seu veículo e se submeter à cancela - barreira física imposta pelo fornecedor e em seu benefício - incide a proteção consumerista, ainda que o consumidor não tenha ultrapassado referido obstáculo e mesmo que este esteja localizado na via pública.

Nessa hipótese, o consumidor se encontra, de fato, na área de prestação do serviço oferecido pelo estabelecimento comercial. Por conseguinte, também nessa área incidem os deveres inerentes às relações consumeristas e ao fornecimento de segurança indispensável que se espera dos estacionamentos de shoppings centers.

STJ. 3ª Turma. REsp 2031816-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 14/3/2023 (Info 767).

## Práticas comerciais

**Não é possível ao hospital denunciar a lide aos médicos responsáveis pelos atendimentos a paciente, aos quais é imputada a prática de erro médico**

Caso hipotético: Regina buscou atendimento no Hospital por diversas vezes com fortes dores no peito, sendo liberada repetidamente sem exames adequados. No quinto dia, foi atendida em outra unidade de saúde, onde foi diagnosticada com tromboembolismo pulmonar.

Diante disso, ajuizou ação contra o hospital por negligência médica.

O hospital, por sua vez, tentou transferir a responsabilidade aos médicos plantonistas, requerendo a denúncia da lide para incluí-los como litisconsortes passivos.

O STJ não admitiu a denúncia da lide neste caso, considerando que se trata de uma relação de consumo e o art. 88 do CDC veda expressamente essa forma de intervenção.

A jurisprudência do STJ estende essa vedação do art. 88 do CDC para todas as hipóteses de responsabilidade objetiva por acidente de consumo, como o erro médico, e reforça que o hospital responde objetivamente pelos danos decorrentes de sua atividade econômica, independentemente da culpa dos médicos.

Admitir a denúncia da lide comprometeria a celeridade processual e traria complexidade desnecessária ao processo.

O hospital pode propor ação regressiva autônoma contra os médicos caso comprove que agiram com culpa.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.160.516-CE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Humberto Martins, julgado em 1º/4/2025 (Info 846).

**A empresa de comunicação e o apresentador de programa de televisão não fazem parte, em regra, da cadeia de consumo para fins de responsabilidade pelo fornecimento de produto e/ou serviço anunciados**

Caso adaptado: João adquiriu uma cartela do Bingão da Felicidade, veiculado na TV Record, e foi sorteado com um dos prêmios principais. No entanto, a Confederação Brasileira de Tênis de Mesa (CBTM), organizadora do concurso, se recusou a entregar o prêmio, alegando que a cartela seria falsa. Após perícia comprovar a autenticidade do bilhete, João moveu ação contra a CBTM, a TV Record e o apresentador do programa Gilberto Barros, alegando responsabilidade solidária pelo dano sofrido.

Além da CBTM, o TJSP condenou também a emissora e o apresentador, entendendo que ambos lucraram com o sorteio e contribuíram para sua credibilidade. A decisão foi fundamentada no art. 942 do Código Civil, que prevê responsabilidade solidária quando múltiplos agentes contribuem para o dano, mesmo por condutas distintas.

A TV Record e o apresentador recorreram, argumentando que não participavam da gestão do concurso e que apenas o divulgaram.

O STJ acolheu os argumentos da Record e do Leão, afastando a responsabilidade solidária.

A responsabilidade pela qualidade do produto ou serviço anunciado ao consumidor é do fornecedor respectivo, não se estendendo à empresa de comunicação que veicula a propaganda por meio de apresentador durante programa de televisão, denominada "publicidade de palco".

A participação do apresentador, ainda que este assegure a qualidade e confiabilidade do que é objeto da propaganda, não o torna garantidor do cumprimento das obrigações pelo anunciante.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.022.841-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 11/3/2025 (Info 843).

**É obrigatória a cobertura pela operadora do plano de saúde de sessões de terapia especializada prescritas para o tratamento de transtorno do espectro autista (TEA), especificadamente musicoterapia, equoterapia e hidroterapia**

É abusiva a recusa de cobertura, por plano de saúde, de sessões de terapias especializadas prescritas para o tratamento do transtorno do espectro autista (TEA), inclusive quando se trata de práticas como musicoterapia, equoterapia e hidroterapia, desde que recomendadas por profissional habilitado.

A musicoterapia, por integrar a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS, é de cobertura obrigatória quando indicada no tratamento multidisciplinar por profissional especializado.

A equoterapia, reconhecida pela Lei 13.830/2019 como método de reabilitação voltado ao desenvolvimento biopsicossocial da pessoa com deficiência, é de cobertura obrigatória quando indicada por equipe multidisciplinar e aprovada em avaliações médicas e psicológicas.

A hidroterapia também integra o tratamento multidisciplinar do atraso global do desenvolvimento e deve ser coberta pelo plano de saúde.

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 2.161.153-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 10/2/2025 (Info 845).

**Quando a autora pediu o tratamento ele não estava incluído no rol da ANS; no curso do processo, houve a inclusão; essa inclusão supre a necessidade de comprovação científica de sua eficácia e confirma a obrigatoriedade de cobertura pelo plano de saúde**

O cumprimento dos requisitos para a cobertura de tratamento fora do rol da ANS, em especial, a verificação de sua eficácia científica do tratamento proposto, resta superado quando da inclusão da terapêutica na referida lista.

STJ. 3ª Turma. AgInt no AREsp 2.757.775-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 10/2/2025 (Info 845).

**A bomba de insulina é um dispositivo médico (não é um medicamento); ela não pode ser excluída da cobertura dos planos de saúde, mesmo não estando no rol da ANS, desde que observados os parâmetros estabelecidos pela jurisprudência e pela Lei 14.454/2022**

O sistema de infusão contínua de insulina é classificado como dispositivo médico e não pode ser excluído da cobertura dos planos de saúde.

A cobertura do tratamento é obrigatória, mesmo não estando no rol da ANS, desde que observados os parâmetros estabelecidos pela jurisprudência e pela Lei nº 14.454/2022.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.162.963-RJ, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 17/12/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**Considera-se abusiva a negativa, pela operadora de plano de saúde, de cobertura de medicamento antineoplásico oral indicado para o tratamento contra o câncer**

Caso hipotético: Regina, beneficiária de um plano de saúde, foi diagnosticada com câncer de mama e teve prescrito pelo seu médico o medicamento Abemaciclibe 150mg, um antineoplásico oral registrado na Anvisa, além da quimioterapia. No entanto, a operadora do plano de saúde negou a cobertura do medicamento, alegando que ele só seria indicado para câncer metastático como tratamento paliativo, enquanto autorizou a quimioterapia.

A negativa da operadora foi considerada abusiva, pois, segundo o STJ, os planos de saúde não podem recusar a cobertura de tratamentos essenciais para o câncer, especialmente quando registrados na Anvisa e prescritos pelo médico responsável. Além disso, a função social dos contratos de planos de saúde deve garantir a assistência médica necessária, afastando interpretações que restrinjam o direito do consumidor.

Independentemente de a ANS considerar seu rol de procedimentos taxativo ou não, os planos de saúde não podem recusar a cobertura de medicamentos oncológicos indispensáveis.

STJ. 2ª Seção. AgInt nos EREsp 2.117.477-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 11/12/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**No contrato de compra e venda de imóvel é válida a cláusula contratual que transfere ao comprador os custos de instalações e ligações definitivas de serviços públicos, desde que tenha sido redigida com destaque**

Caso hipotético: João e Regina adquiriram um apartamento na planta da construtora Alfa. No contrato de compra e venda, havia uma cláusula que estabelecia que eles teriam que pagar pelas instalações e ligações definitivas dos serviços públicos (água, luz, esgoto etc.) quando o imóvel estivesse pronto.

Essa cláusula, por ter sido redigida com destaque, foi considerada válida.

É válida a cláusula contratual que transfere ao promitente comprador a obrigação de pagar pelos custos de instalações e ligações definitivas de serviços públicos em contratos de incorporação imobiliária, desde que redigida com destaque, ainda que sem quantificação exata do valor.

A cobrança de valores desproporcionais pode ser questionada judicialmente caso ultrapasse o razoavelmente esperado na relação contratual.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.041.654-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 10/12/2024 (Info 838).

**O reconhecimento da abusividade em contrato de compra de dívida deve limitar-se à redução das obrigações excessivas impostas ao consumidor, com o objetivo de restabelecer sua situação econômica anterior ao contrato oneroso**

O reconhecimento da abusividade em contrato de compra de dívida deve resultar apenas na redução das obrigações iníquas assumidas pelo consumidor de modo a reconduzi-lo à mesma situação econômica (e não jurídica) em que se encontrava antes do contrato excessivamente oneroso.

O reconhecimento da abusividade implica na redução das obrigações desproporcionais assumidas pelo consumidor, restabelecendo sua situação econômica original, sem restaurar contratos extintos, especialmente quando a instituição financeira envolvida na relação anterior não integra o processo.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.159.883-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 5/11/2024 (Info 835).

**Admite-se a revisão da taxa de juros remuneratórios excepcionalmente, quando ficar caracterizada a relação de consumo e a abusividade for devidamente demonstrada diante das peculiaridades do caso concreto**

Para a revisão das taxas de juros remuneratórios, é necessário que:

- a) fique caracterizada a relação de consumo;
- b) a abusividade da taxa pactuada seja demonstrada e capaz de colocar o consumidor em desvantagem exagerada; e
- c) a análise considere as peculiaridades do caso concreto, como a situação econômica da época da contratação, o custo da captação dos recursos, os riscos envolvidos na operação e as garantias oferecidas.

A taxa de juros pactuada acima da média de mercado, por si só, não caracteriza abusividade. Para sua limitação, devem ser considerados fatores como custo de captação de recursos, spread da operação, análise de risco do contratante, além da existência de desvantagem excessiva ao consumidor.

O reconhecimento da ilegalidade das taxas de juros pactuadas deve levar em conta não apenas a diferença em relação à taxa média de mercado (superior a 50%), mas também as particularidades do caso analisado.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.608.935-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 4/11/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**A operadora do plano de saúde não é obrigada a custear exame realizado no exterior, salvo se ela se comprometeu mediante cláusula contratual expressa**

O art. 10 da Lei nº 9.656/1998 estabelece que os planos de saúde devem garantir cobertura para tratamentos realizados exclusivamente no Brasil.

A área de abrangência dessa cobertura deve ser especificada no contrato, conforme o art. 16, X, da Lei e pode ser nacional, estadual, regional, municipal ou de um grupo de municípios, de acordo com a Resolução Normativa 566/2022 da ANS.

Desse modo, a interpretação conjunta da legislação indica que a obrigatoriedade das operadoras se limita ao território nacional, salvo previsão contratual que disponha em sentido contrário.

Assim, os planos de saúde não são obrigados a cobrir tratamentos ou procedimentos realizados no exterior, exceto se isso estiver expressamente previsto no contrato. Essa regra prevalece mesmo diante do disposto no § 13 do art. 10 da Lei nº 9.656/1998, que prevê a autorização de cobertura para tratamentos fora do rol estabelecido pela ANS, desde que atendam a critérios específicos de comprovação científica ou recomendação de órgãos renomados.

Em suma: a área geográfica de abrangência em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelo beneficiário é limitada ao território nacional, salvo se houver previsão contratual em sentido contrário.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.167.934-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/10/2024 (Info 831).

**A operadora do plano de saúde só pode cancelar o contrato por falta de pagamento se houver um atraso de mais de 60 dias; além disso, ela deve avisar o beneficiário até o 50º dia de atraso antes de encerrar o contrato**

A operadora de plano de saúde somente poderá suspender ou encerrar unilateralmente o vínculo contratual por inadimplência após o sexagésimo dia de atraso, e desde que tenha previamente notificado o beneficiário até o quinquagésimo dia da mora.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.477.912-SE, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 9/9/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**Ao ex-empregado aposentado deve ser garantido o mesmo modelo de custeio e valor de contribuição aplicados aos beneficiários ativos de plano de saúde coletivo, devendo os inativos pagarem integralmente as contribuições**

O art. 31 da Lei nº 9.656/1998 impõe que ativos e inativos sejam inseridos em plano de saúde coletivo único, contendo as mesmas condições de cobertura assistencial e de prestação de serviço, o que inclui, para todo o universo de beneficiários, a igualdade de modelo de pagamento e de valor de contribuição, admitindo-se a diferenciação por faixa etária se for contratada para todos, cabendo ao inativo o custeio integral, cujo valor pode ser obtido com a soma de sua cota-parte com a parcela que, quanto aos ativos, é proporcionalmente suportada pelo empregador.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.269.142-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 2/9/2024 (Info 829).

**São válidas as práticas de cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos pela internet, a venda antecipada para grupos específicos e a restrição de algumas formas de pagamento em compras online e via call center**

É válida a prática de intermediação da venda de ingressos pela internet mediante a cobrança de uma “taxa de conveniência”.

A venda antecipada de ingressos a um grupo específico de pessoas é permitida.

É aceitável a indisponibilidade de determinadas formas de pagamento nas compras realizadas online e via call center.

STJ. 2ª Turma. REsp 1.984.261-SP, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 27/8/2024 (Info 828).

**O plano de saúde é obrigado a cobrir, de forma ilimitada, as terapias prescritas ao paciente com Síndrome de Down**

A Resolução Normativa 539/2022, da ANS, ampliou as regras de cobertura para tratamentos de transtornos globais de desenvolvimento. Por meio dessa RN ficou estabelecida a “cobertura obrigatória em número ilimitado de sessões para pacientes com transtornos globais do desenvolvimento (CID F84)”. Nesses casos, a operadora deverá oferecer o atendimento indicado pelo médico assistente, sem limitação de sessões.

Segundo a diretriz da ANS, o fato de a síndrome de Down não estar enquadrada na CID F84 (transtornos globais do desenvolvimento) não afasta a obrigação de a operadora cobrir o tratamento multidisciplinar e ilimitado prescrito ao beneficiário com essa condição que apresente quaisquer dos transtornos globais do desenvolvimento.

STJ. 3ª Turma. AgInt no AREsp 2.511.984-MS, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 26/8/2024 (Info 826).

**Nos contratos de TV por assinatura e internet, são nulas as cláusulas que preveem a responsabilidade do consumidor em indenizar dano, perda, furto, roubo, extravio de quaisquer equipamentos entregues em comodato ou locação pela prestadora de serviço**

O consumidor, ao contratar a TV por assinatura e a internet, é obrigado a aceitar o comodato ou a locação impostos pela operadora. Logo, é abusiva a cláusula que responsabiliza o consumidor pela perda ou dano dos equipamentos, mesmo em situações de caso fortuito ou força maior.

Manter cláusulas que transferem todo o risco para o consumidor em contratos de adesão, feitos unilateralmente pelo fornecedor, é uma prática abusiva que gera um desequilíbrio contratual, colocando o consumidor em desvantagem.

Por outro lado, retirar essa cláusula não prejudica o fornecedor, pois, se o consumidor alegar caso fortuito ou força maior (como um roubo), ele terá que provar que o evento realmente aconteceu.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.852.362-SP, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 6/8/2024 (Info 820).

**A eficácia preclusiva da coisa julgada impede o ajuizamento de nova ação para pleitear a restituição de quantia paga a título de juros remuneratórios incidentes sobre tarifas bancárias declaradas nulas em anterior ação de repetição de indébito**

A eficácia preclusiva da coisa julgada impede a apreciação de questões deduzidas e dedutíveis, ainda que não tenham sido examinadas, desde que atinentes à mesma causa de pedir.

Caso concreto: a parte autora ajuizou a primeira ação pedindo a devolução em dobro de todos os valores pagos com as tarifas declaradas nulas. Nessa ação é possível concluir que o pleito abarcou também os encargos incidentes sobre as respectivas tarifas. Se a parte eventualmente esqueceu de deduzir, de forma expressa, a pretensão de ressarcimento dos juros remuneratórios que incidiram sobre as tarifas declaradas nulas na primeira ação, não poderá propor nova demanda com essa finalidade, sob pena de violação à coisa julgada.

O acessório (juros remuneratórios incidentes sobre a tarifa) segue o principal (valor correspondente à própria tarifa), razão pela qual o pedido de devolução de todos os valores pagos referentes à tarifa nula abrange, por dedução lógica, a restituição também dos respectivos encargos, sendo incabível, portanto, nova ação para rediscutir essa matéria.

Desse modo, a declaração de ilegalidade de tarifas bancárias, com a consequente devolução dos valores cobrados indevidamente, em ação ajuizada anteriormente com pedido de forma ampla, faz coisa julgada em relação ao pedido de repetição de indébito dos juros remuneratórios incidentes sobre as referidas tarifas.

A eficácia preclusiva da coisa julgada impede a apreciação de questões deduzidas e dedutíveis, ainda que não tenham sido examinadas, desde que atinentes à mesma causa de pedir.

STJ. 2ª Seção. REsp 2.036.447-PB, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 12/6/2024 (Info 817).

#### **É abusiva a prática de condicionar informações ao fornecimento de dados pessoais; é também abusivo negar o fornecimento do número de protocolo**

Fornecedores devem oferecer informações corretas, claras e precisas sobre produtos e serviços.

O acesso inicial ao SAC não pode ser condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

Exigir cadastro prévio para fornecer informações viola o direito do consumidor e pode desencorajar o uso do SAC.

O direito à privacidade do consumidor deve ser respeitado, não sendo razoável exigir dados de perfil de consumo desnecessários.

O SAC deve fornecer um número de protocolo para cada atendimento, permitindo que o consumidor acompanhe suas demandas.

O número de protocolo é essencial como mecanismo probatório e de proteção ao consumidor, além de garantir a regularidade da conduta da empresa.

Em suma, é abusiva a prática consistente em condicionar as informações solicitadas via SAC ao fornecimento de informações pessoais do consumidor ou ao preenchimento de dados cadastrais, bem como é inadmissível a negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento.

STJ. 2ª Turma. REsp 1.750.604-SP, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 11/6/2024 (Info 19 – Edição Extraordinária).

#### **As terapias multidisciplinares prescritas por médico assistente para o tratamento de beneficiário de plano de saúde, executadas em estabelecimento de saúde, por profissional devidamente habilitado, devem ser cobertas pela operadora, sem limites de sessões**

As sessões com fonoaudiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas são ilimitadas para todos os beneficiários, independentemente da doença que os acomete.

A operadora deve garantir a realização do procedimento previsto no rol e indicado pelo profissional assistente, sendo responsabilidade do prestador capacitado escolher a técnica, método, terapia, abordagem ou manejo a ser utilizado.

A fisioterapia neuromuscular, motora e respiratória, a terapia ocupacional neuromuscular, a hidroterapia com fisioterapia neuromuscular, assim como a fonoterapia voltada à reabilitação de doença neuromuscular, constituem técnicas, métodos, terapias, abordagens ou manejos a serem utilizados pelo profissional habilitado a realizar o procedimento previsto no rol - sessões com fisioterapeuta, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo - e indicado pelo médico assistente, em conformidade com a legislação específica sobre as profissões de saúde e a regulamentação de seus respectivos conselhos, sem limites do número de sessões.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.061.135-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 11/6/2024 (Info 819).

#### **Plano de saúde foi condenado a conceder o medicamento fingolimode para tratar esclerose múltipla, mesmo sendo um medicamento oral que se toma em casa**

É abusiva a negativa de tratamento essencial ao controle de doença degenerativa do sistema nervoso, apenas por ser o medicamento administrável na forma oral em ambiente domiciliar, quando, entre outras circunstâncias, esteja incluído no rol da ANS e faça parte de específico tratamento escalonado pelo qual o paciente necessariamente precisa passar para ter direito ao fornecimento de fármaco de cobertura obrigatória.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.251.773-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para o acórdão Min. Marco Buzzi, julgado em 21/5/2024 (Info 814).

#### **O simples fato de uma pessoa ter esperado mais tempo do que é fixado pela Lei da Fila não é suficiente para, obrigatoriamente, ensejar indenização por danos morais**

O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviços bancários não gera por si só dano moral in reipsa.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.962.275-GO, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 24/4/2024 (Recurso Repetitivo – Tema 1156) (Info 809).

#### **Nos tratamentos de caráter continuado, deverão ser observadas, a partir da sua vigência, as inovações trazidas pela Lei nº 14.454/2022, diante da aplicabilidade imediata da lei nova**

Em junho de 2022, o STJ decidiu que o rol de procedimentos da ANS era, em regra, taxativo, podendo ser mitigado quando atendidos determinados critérios (EREsp nºs 1.886.929/SP e 1.889.704/SP).

A Lei nº 14.454/2022 promoveu alteração na Lei nº 9.656/98 (art. 10, § 13) para estabelecer critérios que permitam a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar.

A superveniência do novo diploma legal (Lei nº 14.454/2022) foi capaz de fornecer nova solução legislativa, antes inexistente, provocando alteração substancial do complexo normativo.

Ainda que se cogite que a alteração legislativa promovida pela Lei nº 14.454/2022 foi uma forma de "interpretação autêntica", mesmo assim essa mudança não produz efeitos retroativos, operando apenas efeitos ex nunc, já que a nova regra modificadora ostenta caráter inovador.

Em âmbito cível, vigora o Princípio da Irretroatividade, de forma que a lei nova não alcança fatos passados, ou seja, aqueles anteriores à sua vigência. Seus efeitos somente podem atingir fatos presentes e futuros, salvo previsão expressa em outro sentido e observados o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido.

Vale ressaltar, contudo, que a Lei nº 14.454/2022, embora não possa retroagir, aplica-se imediatamente a partir de sua vigência para os tratamentos de caráter continuado.

Dessa forma, nos tratamentos de caráter continuado, deverão ser observadas, a partir da sua vigência (22/09/2022), as inovações trazidas pela Lei nº 14.454/2022, diante da aplicabilidade imediata da lei nova.

STJ. 2ª Seção. REsp 2.037.616-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 24/4/2024 (Info 812).

#### **Operadora só pode aplicar o reajuste por aumento de sinistralidade se demonstrar, com extrato pormenorizado, o aumento na proporção entre as despesas assistenciais e as receitas diretas do plano**

O reajuste por aumento de sinistralidade só pode ser aplicado pela operadora, de forma complementar ao reajuste por variação de custo, se demonstrado, a partir de extrato pormenorizado, o incremento na proporção entre as despesas assistenciais e as receitas diretas do plano, apuradas no período de doze meses consecutivos, anteriores à data-base de aniversário considerada como mês de assinatura do contrato.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.108.270-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 23/4/2024 (Info 810).

#### **É possível a cobrança diferenciada de mensalidade entre calouros e veteranos, desde que demonstrado o aumento do custo pela alteração no método de ensino**

Caso hipotético: o Centro Universitário Saber cobra mensalidade de R\$ 7 mil para os alunos de Medicina matriculados até 2018. Em 2019, a instituição estabeleceu que a mensalidade seria de R\$ 8 mil para os alunos que estivessem entrando naquele ano e que permaneceria R\$ 7 mil para os demais. Os calouros de 2019 não concordaram e ingressam com ação contra a instituição de ensino pedindo que fosse declarada a abusividade dessa cobrança diferenciada do valor da mensalidade.

O STJ afirmou que essa diferenciação nos valores das mensalidades era justificada porque isso se deu em razão do custo para a implementação de um novo método pedagógico, o que ficou comprovado no caso dos autos.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.087.632-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 16/4/2024 (Info 808).

#### **A taxa de conveniência é lícita; também é válida a cobrança de taxas de retirada ou entrega de ingressos comprados pela internet, desde que o valor cobrado pelo serviço seja acessível e claro**

Caso adaptado: o Ministério Público ajuizou ação civil pública contra uma empresa que promove shows pelo fato de ela estar cobrando taxa de conveniência, taxa de retirada e taxa de entrega dos ingressos.

O STJ afirmou que a cobrança dessas taxas é válida, desde que o valor exigido pelo serviço seja acessível e claro.

A taxa de conveniência é aquela cobrada pela simples aquisição de ingresso por meio de empresa contratada e diz respeito aos custos de intermediação da venda desses ingressos. É legal a taxa de conveniência, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do valor.

A taxa de retirada (will call) é aquela cobrada quando o próprio consumidor compra o ingresso pela internet ou por telefone, mas, em vez de imprimi-lo em casa, o emite em bilheteria específica colocada à sua disposição.

A taxa de entrega é cobrada quando a pessoa opta por receber seu ingresso em domicílio, pelos Correios ou por outro serviço de courier.

As taxas de entrega e de retirada, ao contrário da taxa de conveniência, não configuram um simples custo de intermediação de venda, mas estão vinculadas a um serviço independente, dirigido ao consumidor que não quer ou não pode imprimir seu ingresso virtual em casa.

Assim como a entrega em domicílio gera um custo para a empresa responsável pela venda dos bilhetes, pois implica a contratação de serviço de courier, não há dúvidas de que o serviço de retirada de bilhetes em posto físico (will call) também acarreta um custo para a mesma empresa, porque, para colocá-lo à disposição do consumidor, ela tem que contratar uma pessoa para atendê-lo, além de ter que alugar ou comprar um espaço físico e as impressoras necessárias.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.632.928-RJ, Rel. Ministro Marco Buzzi, Rel. para acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, julgado em 9/4/2024 (Info 811).

**A autorização da ANVISA para a importação do medicamento para uso próprio, sob prescrição médica, é medida que, embora não substitua o devido registro, evidencia a segurança sanitária do fármaco, sendo, pois, de cobertura obrigatória pela operadora de plano de saúde**

Caso concreto: médico que assiste a criança prescreveu o uso do Canabidiol com a finalidade de reduzir as crises convulsivas e garantir uma melhor qualidade de vida do paciente.

O plano de saúde se recusou a fornecer alegando que o canabidiol é uma medicação importada e não possui registro na Anvisa.

De fato, o medicamento prescrito (Canabidiol 3000 CBD) é um fármaco importado ainda não registrado pela ANVISA. No entanto, ele já teve a sua importação autorizada pela Agência. Em situações como essa, o STJ entende que ele passa a ser de cobertura obrigatória pela operadora de plano de saúde.

Trata-se de caso na qual é feita uma distinção (distinguishing) em relação ao Tema Repetitivo 990 (As operadoras de plano de saúde não estão obrigadas a fornecer medicamento não registrado pela ANVISA).

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 2.058.692-SP, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 8/4/2024 (Info 20 – Edição Extraordinária).

**Quando o atraso se dá na entrega de imóvel edificado, é possível falar em presunção de lucros cessantes; por outro lado, quando o atraso se dá na entrega de um imóvel não edificado, não é possível afirmar que necessariamente haverá lucros cessantes imediatamente**

Caso hipotético: João adquiriu da incorporadora quatro lotes não edificados de terreno de um loteamento. A construtora não cumpriu o cronograma de implantação das obras de infraestrutura da área, ou seja, não entregou o loteamento no prazo combinado.

Diante disso, João ajuizou ação de rescisão contratual pedindo a restituição dos valores pagos e indenização por danos morais e materiais (lucros cessantes).

O juiz julgou os pedidos parcialmente procedentes e condenou a empresa a pagar ao autor indenização por lucros cessantes no valor correspondente a 0,5% do valor de cada lote atualizado, desde a data em que estes deveriam ser entregues em 01.03.2011 até a rescisão contratual, devidamente corrigido monetariamente e com a incidência de juros a partir da citação. Explicando melhor: o juiz falou que, desde o dia 01.03.2011, João poderia estar alugando os lotes. Com base no parecer de um corretor de imóveis, ele calculou que cada lote estava valendo R\$ 200 mil. Alugando cada lote por 0,5% do seu valor venal, ele poderia estar obtendo R\$ 1.000,00 por mês. O magistrado calculou os meses de atraso e chegou ao valor devido a título de lucros cessantes. A sentença foi mantida pelo Tribunal de Justiça.

Ainda inconformada, a construtora interpôs recurso especial. Argumentou que, como se tratava de imóvel não edificado, o lucro não seria imediato com a entrega. Assim, o autor deveria comprovar a existência concreta dos lucros cessantes.

O STJ concordou com os argumentos da construtora.

No caso de descumprimento contratual decorrente do atraso na entrega de imóvel, os lucros cessantes não são presumíveis, pois dependem da finalidade do negócio, destinação ou qualidade do bem (edificado ou não), bem como da demonstração do prejuízo direto do adquirente.

Quando o atraso se dá na entrega de um imóvel não edificado (ex: um loteamento com lotes não edificados), não é possível afirmar que necessariamente haverá lucros cessantes. Em caso de atraso na entrega das obras de infraestrutura de terreno/lote não edificado, via de regra, é inviável, de plano, consignar a existência de lucros cessantes por mera presunção, sendo necessária prova.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 2.015.374-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para acórdão Min. Marco Buzzi, julgado em 2/4/2024 (Info 806).

**Se no município não tiver quem preste o serviço de saúde necessário para o tratamento e o paciente tiver que se deslocar para outro município não limítrofe, o plano de saúde deverá custear o transporte de ida e volta**

A operadora de plano de saúde tem a obrigação de custear o transporte sempre que, por indisponibilidade ou inexistência de prestador no município de demanda, pertencente à área geográfica de abrangência do produto, o beneficiário for obrigado a se deslocar para município não limítrofe àquele para a realização do serviço ou procedimento de saúde contratado.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.112.090-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 19/3/2024 (Info 805).

**Fornecedor se comprometeu a vender um carro importado para o consumidor; ocorre que veio a Covid-19 e o dólar disparou; fornecedor exigiu um aumento do preço combinado para manter o negócio; STJ entendeu que essa exigência foi abusiva**

Não se admite, considerando sua vinculação à oferta, a desistência arbitrária do contrato pelo fornecedor, sob o argumento de que seria lícita a exigência de complementação do preço pago pelo bem em razão dos riscos inerentes à variação cambial e ao advento da pandemia de Covid-19.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.103.156-DF, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 12/3/2024 (Info 20 – Edição Extraordinária).

**A natureza taxativa ou exemplificativa do rol da ANS não importa para fins de análise do dever de cobertura de medicamentos para o tratamento de câncer**

No âmbito do REsp 1.733.013/PR, a 4ª Turma do STJ firmou o entendimento de que o rol de procedimentos editado pela ANS não pode ser considerado meramente exemplificativo.

Em tal precedente, contudo, fez-se expressa ressalva de que a natureza taxativa ou exemplificativa do aludido rol seria desimportante à análise do dever de cobertura de medicamentos para o tratamento de câncer, em relação aos quais há apenas uma diretriz na resolução da ANS.

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 2.057.814-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 29/5/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 2.017.851-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 26/2/2024 (Info 808).

**Se o consumidor é injustificadamente cobrado em excesso, terá direito à devolução em dobro mesmo que não prove a má-fé do fornecedor**

A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.

STJ. Corte Especial. EAREsp 1.501.756-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024 (Info 803).

**Planos de saúde são obrigados a custear psicopedagogia, equoterapia e musicoterapia para crianças com autismo, se tais tratamentos tiverem sido prescritos pelo médico assistente**

A psicopedagogia, a equoterapia e a musicoterapia são de cobertura obrigatória pelas operadoras de planos de saúde para os beneficiários com transtornos globais do desenvolvimento, dentre eles o transtorno do espectro autista.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.064.964/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 20/2/2024 (Info 802).

**Construtora atrasou a entrega do imóvel; se o promitente comprador quiser manter o contrato, terá direito aos lucros cessantes; se quiser a rescisão do pacto, terá direito à devolução dos valores pagos, mas sem indenização por lucros cessantes**

Situação 1: promitente comprador adquiriu um apartamento na planta. Promitente vendedora atrasou a entrega. Promitente comprador ajuizou ação pedindo a condenação da construtora ao pagamento de lucros cessantes em razão do atraso. Vale ressaltar que o autor não quer a rescisão do contrato, mas apenas a indenização. Os lucros cessantes são devidos. Segundo entendimento consolidado no STJ, o atraso na entrega do imóvel enseja pagamento de indenização por lucros cessantes durante o período de mora do promitente vendedor, sendo presumido o prejuízo do promitente comprador (STJ. 2ª Seção. EREsp 1.341.138-SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 09/05/2018. Info 626).

Situação 2: promitente comprador adquiriu um apartamento na planta. Promitente vendedora atrasou a entrega. Promitente comprador ajuizou ação pedindo a rescisão do contrato, a devolução de todos os valores pagos e a condenação da construtora a pagar lucros cessantes. Os lucros cessantes NÃO são devidos.

É indevido o pagamento de indenização por lucros cessantes, no caso de rescisão de contrato de promessa de compra e venda de imóvel por inadimplemento da promitente vendedora.

A devolução integral de todos os valores despendidos, devidamente corrigidos, se acrescida de lucros cessantes torna desproporcional a resolução do contrato, servindo de incentivo à rescisão e, consequentemente à multiplicação dos conflitos, visto que o desfazimento do negócio passa a ser mais vantajoso economicamente para o comprador do que a manutenção do contrato. Assim, a partir do momento em que o adquirente opta pela rescisão do contrato, em razão do atraso na entrega da obra, com restituição integral dos valores despendidos com o imóvel e retorno das partes ao status quo ante, tem-se que os prejuízos materiais decorrentes passam a ser sanados pela devolução de toda a quantia com os encargos legais, o que torna indevida a indenização por aluguéis desse mesmo imóvel, afastando-se a presunção de prejuízo.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.881.482-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, Rel. para acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 6/2/2024 (Info 800).

**É obrigatória a cobertura, pela operadora do plano de saúde, de cirurgias de transgenitalização e de plástica mamária com implantação de próteses em mulher transexual**

Situação hipotética: João da Silva, conhecido socialmente como Manoela, se reconhece emocional e psicologicamente como mulher. Manoela não reconhece mais o seu corpo biológico, o que ocasiona grave impacto em sua saúde mental, de forma que vem sendo assistida por psicólogo e psiquiatra, os quais a diagnosticaram com Transtorno de Identidade de Gênero, também conhecido como disforia de gênero, ou transexualismo, qualificado como CID 10 F64. O médico recomendou que ela fizesse a cirurgia de transgenitalização.

Manoela solicitou do plano de saúde autorização para realização e custeio do procedimento cirúrgico de transgenitalização e para a colocação de próteses mamárias. O plano de saúde negou os procedimentos.

A recusa foi indevida considerando que estão preenchidos todos os requisitos para que o plano de saúde forneça os procedimentos, considerando que:

1) foram procedimentos cirúrgicos prescritos pelo médico assistente;

2) são procedimentos que não se enquadram nas exceções do art. 10 da Lei nº 9.656/98 (obs: os incisos do art. 10 preveem procedimentos que o plano pode recusar);

3) são procedimentos reconhecidos pelo CFM e que foram incorporados ao SUS para a mesma indicação clínica (CID 10 F640 - transexualismo, atual CID 11 HA60 - incongruência de gênero);

4) são procedimentos listados no rol da ANS.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.097.812-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 21/11/2023 (Info 798).

**O simples fato de o consumidor registrar negativação nos cadastros de consumidores não pode bastar, por si só, para vedar a contratação do plano de saúde pretendido**

A negativa de contratação de serviços essenciais constitui evidente afronta à dignidade da pessoa, sendo incompatível ainda com os princípios do CDC.

O fato de o consumidor registrar negativação nos cadastros de consumidores não pode bastar, por si só, para vedar a contratação do plano de saúde pretendido.

O plano de saúde tem garantias contra o inadimplemento. Isso porque a prestação dos serviços pode ser obstada se o contratante deixar de efetuar o pagamento das parcelas.

Não se está diante de um produto ou serviço de entrega imediata, mas de um serviço eventual e futuro que, embora posto à disposição, poderá, ou não, vir a ser exigido. Assim, a recusa da contratação ou a exigência de que só seja feita mediante "pronto pagamento", excede aos limites impostos pelo fim econômico do direito e pela boa-fé (art. 187 do CC/2002).

A contratação de serviços essenciais não mais pode ser vista pelo prisma individualista ou de utilidade do contratante, mas pelo sentido ou função social que tem na comunidade.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.019.136-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 7/11/2023 (Info 796).

**Configurada a omissão da operadora na indicação de prestador de serviço de saúde da rede credenciada, o beneficiário faz jus ao reembolso integral das despesas assumidas com o tratamento de saúde**

Caso adaptado: João era cliente do plano de saúde Alfa. No contrato firmado entre as partes havia uma cláusula de coparticipação de 50% do valor das despesas, nos casos de internação superior a 30 dias por ano, decorrente de transtornos psiquiátricos. João teve uma crise e precisava de internação psiquiátrica urgente. Ocorre que a operadora do seu plano de saúde não indicou a tempo um profissional ou uma instituição credenciada que pudesse atendê-lo.

Diante da urgência e da falta de indicação por parte da operadora, João optou por se internar em um hospital não credenciado, realizando o tratamento às suas próprias custas. Após 90 dias de internação, João procurou a operadora do plano de saúde buscando o reembolso integral das despesas que teve com o tratamento. A operadora, porém, recusou-se, afirmando que somente seria devido o reembolso de 50% do valor, em razão da cláusula de coparticipação. Inconformado, João ingressou com ação contra o plano de saúde cobrando o ressarcimento integral das despesas assumidas com o tratamento de saúde.

O autor argumentou que a internação foi realizada em clínica particular, porque a ré não comprovou a tempo a existência de vagas disponíveis em suas clínicas referenciadas. Logo, não há que se falar em divisão do valor (cláusula de coparticipação) quando é o próprio usuário quem está arcando com as despesas fora da rede credenciada, ante a inércia da operadora em indicar instituição credenciada.

Assiste razão a João.

Embora reconhecida a validade da cláusula de coparticipação, esta só se aplica quando o atendimento é realizado por prestador de serviço de saúde da rede credenciada.

Quando o atendimento é realizado fora da rede credenciada, como no caso, o usuário tem direito ao reembolso integral.

Assim, o beneficiário faz jus ao reembolso integral das despesas com internação fora da rede credenciada ante a omissão da operadora na indicação do prestador.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.031.301/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 7/11/2023 (Info 797).

**A publicidade do tipo puffing, cuja mensagem enaltece o fato de um aparelho de ar condicionado ser silencioso, não tem aptidão para ser fonte de dano difuso, pois não ostenta qualquer gravidade intolerável em prejuízo dos consumidores em geral**

Caso concreto: em 1989, Springer e Consul veicularam propagandas afirmando que seus condicionadores de ar eram silenciosos. O Ministério Público, argumentando que os aparelhos não eram totalmente silenciosos, ingressou com ação civil pública por propaganda enganosa. As empresas defenderam-se, alegando *dolus bonus*, uma prática comum no marketing. Uma perícia confirmou que os aparelhos não eram totalmente silenciosos, levando o juiz a julgar a ação procedente e condenar as empresas. Em segunda instância, a sentença foi mantida. As empresas recorreram, insistindo que seus produtos eram mais silenciosos em comparação com outras marcas, mas não completamente silenciosos.

O STJ concordou com os argumentos das empresas.

Afirmar-se, em propaganda, que aparelhos de ar condicionado são "silenciosos" pode ser considerado mero puffing, ou seja, técnica publicitária de lícita utilização de exagero, para enaltecer certa característica do produto.

A afirmação de que o ar condicionado é "silencioso", enfatizado na propaganda, não deve ser tomada em sentido literal. Dizer ser o aparelho silencioso, nas condições tecnológicas da época, em que os condicionadores de ar de gerações anteriores produziam mais ruído, era mero exagero publicitário comparativo, destinado a enaltecer essa característica específica do produto, decorrente de inovação tecnológica e, portanto, o mote da publicidade, em tal contexto, não seria apto, por si, a enganar ou induzir o consumidor a um efetivo engano. Até porque este, movido por natural curiosidade, certamente testava o nível de ruído do produto antes da compra.

A condenação por danos morais coletivos ao consumidor tem de decorrer de fatos impregnados de gravidade tal que sejam intoleráveis, porque lesam valores fundamentais da sociedade. Não se constata, porém, a gravidade dos fatos, tampouco a sua intolerabilidade social e muito menos que atingiram valores fundamentais da sociedade. Uma publicidade cuja mensagem enaltece o fato de ser o aparelho de ar condicionado "silencioso", não tem aptidão para ser fonte de dano difuso, pois não ostenta qualquer gravidade intolerável em prejuízo dos consumidores em geral.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.370.677-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 17/10/2023 (Info 792).

**A cobrança de coparticipação está limitada ao percentual de 50% do valor pago pelo plano de saúde; além disso, o valor mensal pago pelo usuário do plano, a título de coparticipação, não pode ser maior que a mensalidade paga**

O tratamento conforme o protocolo Peditas configura-se como uma forma de assistência ambulatorial, não se caracterizando como prática abusiva a cobrança de coparticipação pelo plano de saúde, desde que tal cobrança esteja prevista no contrato.

A cobrança de coparticipação está limitada ao percentual de 50%do valor pago pelo plano de saúde para a prestadora de serviço de saúde (aplicação, por analogia, do art. 19, II, "b", da RN-ANS 465/2022).

Além disso, o valor mensal pago pelo usuário do plano, a título de coparticipação, não pode ser maior que a mensalidade paga. Assim, quando a coparticipação devida for superior ao valor de uma mensalidade, o excedente deverá ser dividido em parcelas mensais, cujo valor máximo se limita ao daquela contraprestação, até que se atinja o valor total.

STJ. 3ª Turma.REsp 2.001.108-MT, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 3/10/2023 (Info 791).

#### **A regulamentação e a fiscalização dos denominados 'cartões de descontos em serviços de saúde' são de competência da ANS**

O art. 1º, § 1º, da Lei nº 9.565/98 prevê que a ANS deverá fiscalizar as empresas que atuam com o "oferecimento de rede credenciada ou referenciada". Esse é exatamente o tipo de produto oferecido pelas empresas comercializadoras dos denominados "cartões de desconto em serviços de saúde".

A vulnerabilidade dos consumidores que contratam e se valem de tais "cartões de desconto em serviços de saúde", via de regra economicamente hipossuficientes sob o ponto de vista técnico, jurídico e econômico, evidencia e reforça a necessidade da regulamentação e fiscalização desse produto pela ANS, de forma a tutelar a vida, a saúde e a segurança dos consumidores, nos exatos termos do CDC e da Lei nº 9.656/98.

STJ. 2ª Turma. AgInt no AREsp 2.183.704-SP, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 2/10/2023 (Info 14 – Edição Extraordinária).

#### **É devida indenização por danos morais na hipótese de atraso na entrega da obra quando isso implicar ofensa a direitos de personalidade**

Caso concreto: o prazo final para a entrega do imóvel encerraria em maio de 2010 e, em razão disso, a adquirente agendou o casamento para julho de 2010, justamente em razão da expectativa de que, cumprida a obrigação contratual pela construtora, já estaria residindo no imóvel. No entanto, as chaves apenas foram entregues em abril de 2011, o que a privou, logo após o casamento, de habitar o imóvel por aproximadamente 11 meses.

Esse atraso após o casamento fez com que a adquirente suportasse prejuízos morais e materiais que ultrapassam o mero dissabor.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AgInt no AREsp 2.064.554-BA, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgada em 18/9/2023 (Info 793).

#### **O plano de saúde é obrigado a custear cirurgias plásticas em paciente pós-cirurgia bariátrica?**

(I) É de cobertura obrigatória pelos planos de saúde a cirurgia plástica de caráter reparador ou funcional indicada pelo médico assistente, em paciente pós-cirurgia bariátrica, visto ser parte decorrente do tratamento da obesidade mórbida; e

(II) Havendo dúvidas justificadas e razoáveis quanto ao caráter eminentemente estético da cirurgia plástica indicada ao paciente pós-cirurgia bariátrica, a operadora de plano de saúde pode se utilizar do procedimento da junta médica, formada para dirimir a divergência técnico-assistencial, desde que arque com os honorários dos respectivos profissionais e sem prejuízo do exercício do direito de ação pelo beneficiário, em caso de parecer desfavorável à indicação clínica do médico assistente, ao qual não se vincula o julgador.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.870.834-SP e 1.872.321-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 13/09/2023 (Recurso Repetitivo – Tema 1069) (Info 18 – Edição Extraordinária).

#### **O plano de saúde é obrigado a custear cirurgias plásticas em paciente pós-cirurgia bariátrica?**

(I) É de cobertura obrigatória pelos planos de saúde a cirurgia plástica de caráter reparador ou funcional indicada pelo médico assistente, em paciente pós-cirurgia bariátrica, visto ser parte decorrente do tratamento da obesidade mórbida;

(II) Havendo dúvidas justificadas e razoáveis quanto ao caráter eminentemente estético da cirurgia plástica indicada ao paciente pós-cirurgia bariátrica, a operadora de plano de saúde pode se utilizar do procedimento da junta médica, formada para dirimir a divergência técnico-assistencial, desde que arque com os honorários dos respectivos profissionais e sem prejuízo do exercício do direito de ação pelo beneficiário, em caso de parecer desfavorável à indicação clínica do médico assistente, ao qual não se vincula o julgador.

STJ. 2ª Seção.REsp 1.870.834-SP e 1.872.321-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 13/09/2023 (Recurso Repetitivo – Tema 1069) (Info 787).

#### **Plano de saúde deve custear congelamento de óvulo criopreservação para a paciente em tratamento contra o câncer como medida preventiva à infertilidade**

A operadora de plano de saúde deve custear o procedimento de criopreservação de óvulos, como medida preventiva à infertilidade, enquanto possível efeito adverso do tratamento de quimioterapia prescrito para câncer de mama, até a alta da quimioterapia.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.815.796-RJ, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 26/05/2020 (Info 673).

STJ. 3ª Turma. REsp 1.962.984-SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 15/8/2023 (Info 785).

#### **Com o ajuizamento, pelo consumidor, de ação perante o Poder Judiciário, presume-se a discordância dele em submeter-se ao juízo arbitral, sendo nula a cláusula de contrato de consumo que determina a utilização compulsória da arbitragem**

Com a promulgação da Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/96), passaram a conviver, em harmonia, três regramentos de diferentes graus de especificidade:

1) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes;

2) a regra específica, aplicável a contratos de adesão genéricos, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e

3) a regra ainda mais específica, incidente sobre contratos sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem.

O ajuizamento, pelo consumidor, de ação perante o Poder Judiciário demonstra que esse consumidor não concorda em submeter-se ao juízo arbitral, não podendo prevalecer a cláusula que obriga a sua utilização.

STJ. 2ª Seção.EResp 1.636.889-MG, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 9/8/2023 (Info 784).

#### **Distribuidora de gás pode cobrar tarifa pela medição individualizada em um condomínio**

No fornecimento de gás a condomínios residenciais, as empresas distribuidoras de GLP ("gás de cozinha") disponibilizam duas formas de contratação: 1) a medição coletiva; e 2) a leitura individualizada, cabendo a escolha à assembleia condominial de acordo com seus interesses.

Na segunda modalidade, há o fornecimento de gás a granel, mas com medição e gestão individualizada do consumo de cada unidade autônoma do condomínio - serviço executado pelo fornecedor do produto, que, em razão disso, cobra um preço previsto no respectivo contrato.

Essa tarifa cobrada não é considerada abusiva.

Não se mostra abusiva a cobrança de tarifa para medição individualizada quando assegurada a livre escolha dos consumidores na contratação, com liberdade na formação do preço, de acordo com seus custos e em atenção às características da atividade realizada, respeitando-se a equivalência material das prestações e demonstrada a correspondente vantagem do consumidor.

STJ. 3ª Turma.REsp 1.986.320-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 8/8/2023 (Info 782).

#### **Não é possível a resilição unilateral de contrato de plano de saúde durante o curso de tratamento médico**

Em regra, a resilição unilateral é válida por se tratar de contrato de trato sucessivo ou execução continuada, mas é abusiva quando realizada durante o tratamento médico que assegure a sobrevivência ou a preservação da incolumidade física e/ou psíquica do beneficiário.

STJ. 3ª Turma. AgInt no AgInt no AREsp 1.995.955-RJ, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 26/6/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).

**Plano de saúde não pode recusar o fornecimento de medicamento registrado na ANVISA e prescrito pelo médico do paciente unicamente sob o argumento de que se trata de uso off-label, ou em caráter experimental**

A recusa da operadora do plano de saúde em custear medicamento registrado pela ANVISA e prescrito pelo médico do paciente é abusiva, ainda que se trate de fármaco off-label ou utilizado em caráter experimental, especialmente na hipótese em que se mostra imprescindível à conservação da vida e saúde do beneficiário.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.964.268-DF, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 12/6/2023 (Info 782).

**Os planos de saúde são obrigados a fornecer tratamento para combate ao câncer**

A natureza taxativa ou exemplificativa do rol da ANS é desimportante à análise do dever de cobertura de medicamentos para o tratamento de câncer, em relação aos quais há apenas uma diretriz na resolução normativa.

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 2.057.814-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 29/5/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).

**É ilícita a conduta da operadora de plano de saúde que nega a inscrição de recém-nascido no plano de saúde de titularidade de avô, sendo a genitora dependente/beneficiária desse plano**

Caso hipotético: Tiago, filho de Mariana (17 anos), nasceu prematuro e com peso abaixo do indicado, e necessitou de cuidados de urgência e emergência, razão pela qual foi internado na UTI Neonatal. Mariana é beneficiária dependente do plano de saúde XX, contratado por seu pai Mariano. A operadora se recusou a incluir Tiago, o recém-nascido, no plano de saúde, sob o argumento de que o titular do plano era Mariano, avô de Tiago, e, por isso, o bebê não faria jus à qualificação de dependente.

Não agiu corretamente o plano de saúde.

É ilícita a conduta da operadora de plano de saúde que nega a inscrição de recém-nascido no plano de saúde de titularidade de avô, sendo a genitora dependente/beneficiária desse plano.

Vimos que Tiago tem direito de se inscrever no plano de saúde. Vamos imaginar, contudo, que ele não tivesse direito. Neste caso, o plano de saúde poderia interromper o tratamento após esgotado o prazo de 30 dias, mesmo que Tiago ainda não tivesse recebido alta?

NÃO. Se a criança ainda não se recuperou, o esgotamento do prazo de 30 (trinta) dias após o parto não pode provocar a descontinuidade do tratamento médico-hospitalar, devendo haver a extensão do trintídio legal até a alta médica do recém-nascido.

É abusiva a atitude da operadora que tenta descontinuar o custeio de internação do neonato que seja filho de dependente e neto do titular ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias de seu nascimento.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.049.636-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 25/4/2023 (Info 773).

**Se o plano de saúde negasse tratamento multidisciplinar para o paciente com autismo, obrigando que ele buscasse a sua realização, por conta própria, fora da rede credenciada, esse usuário teria direito de obter o reembolso integral das despesas?**

Em 01/07/2022, a ANS publicou a Resolução Normativa 539/2022, que tornou obrigatória a cobertura para qualquer método ou técnica indicado pelo médico assistente para o tratamento do paciente com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Assim, a partir dessa data, ficou assentado que todas as operadoras de planos de saúde deveriam assegurar a cobertura das técnicas/métodos/abordagens indicados pelo médico assistente, tal como a ABA.

Antes dessa data, se o plano de saúde negasse tratamento multidisciplinar para o paciente com autismo, obrigando que ele buscasse a sua realização, por conta própria, fora da rede credenciada, esse usuário teria direito de obter judicialmente o reembolso integral das despesas?

Em regra, não. Em regra, o valor do reembolso deveria ficar limitado ao preço e às tabelas do plano contratado. Existem, contudo, duas exceções:

1ª exceção: se ficou caracterizada a inobservância de prestação assumida no contrato, causadora de danos materiais ao beneficiário.

2ª exceção: se a operadora do plano de saúde descumpriu ordem judicial que a obrigava a fornecer o tratamento.

Nessas duas hipóteses excepcionais, haverá o direito ao reembolso integral das despesas realizadas pelo usuário do plano.

Em suma: até 1/7/2022, data da vigência da Resolução Normativa nº 539/2022 da ANS, é devido o reembolso integral de tratamento multidisciplinar para beneficiário portador de transtorno do espectro autista realizado fora da rede credenciada, inclusive às sessões de musicoterapia, na hipótese de inobservância de prestação assumida no contrato ou se ficar demonstrado o descumprimento de ordem judicial.

STJ. 3ª Turma. REsp 2043003-SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 21/3/2023 (Info 769).

**O art. 38 do CDC, que trata sobre o ônus probatório da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária, a princípio, não se aplica em demanda envolvendo concorrência desleal**

O Madero, conhecido restaurante nacional especializado em hambúrgueres, utiliza em suas propagandas a frase "The Best Burger in the World", traduzida em português por "O melhor hambúrguer do mundo".

O concorrente Burger King com ação de obrigação de não fazer contra o Madero, requerendo que o réu se abstivesse de usar a expressão em seu material publicitário e fachadas de restaurantes, sob pena de multa diária e pagamento de indenização por concorrência desleal.

O Madero contestou alegando não haver ilegalidade em sua publicidade, pois se trata de uma técnica publicitária conhecida como "puffing", que usa exageros na publicidade e não configura propaganda enganosa.

O juiz proferiu decisão interlocutória dizendo que o caso se enquadra no art. 38 do Código de Defesa do Consumidor e que, portanto, por força de lei, o Madero deveria provar que o seu hambúrguer é o melhor do mundo.

O STJ não concordou com a decisão do magistrado.

A aplicação da norma prevista no art. 38 do CDC às relações concorrenciais, além de não se mostrar necessária, diante da previsão do art. 373, § 1º, do CPC, poderia - paradoxalmente - ser utilizada, em determinadas circunstâncias, justamente como instrumento anticoncorrencial. Isso porque a parte autora poderia propor ações temerárias e sem fundamento, obrigando a parte ré a fazer prova do contrário. Esse abuso do direito de ação é uma das formas possíveis de se praticar infração à ordem econômica.

Assim, a inversão automática do ônus da prova prevista pelo art. 38 do CDC poderia facilitar o abuso do direito de ação, incentivando esse tipo de estratégia anticoncorrencial, uma vez que, a partir do ajuizamento de demanda frívola, o ônus da prova estaria direta e automaticamente imposto ao concorrente com menor porte econômico.

STJ. 3ª Turma. REsp 1866232-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 21/3/2023 (Info 768).

**Em contrato de compra e venda de sala comercial, a diferença ínfima a menor na metragem, que não inviabiliza ou prejudica a utilização do imóvel para o fim esperado, não autoriza a resolução contratual, ainda que a relação se submeta ao CDC**

Caso adaptado: João comprou, na planta, uma sala comercial no empreendimento Alfa Smart Office. Vale ressaltar que João adquiriu o imóvel para fins de investimento, ou seja, para alugar ou revender posteriormente. O empreendimento ficou pronto. De acordo com o contrato assinado, a sala comercial adquirida teria 50m². Ocorre que, ao vistoriar o local com a arquiteta, João constatou que o tamanho real da sala era 48m².

Essa é uma relação de consumo. Admite-se a utilização do Código de Defesa do Consumidor para amparar, concretamente, o investidor ocasional (figura do consumidor investidor), pois ele não desenvolve a atividade de investimento de maneira reiterada e profissional.

Logo, João é considerado consumidor e a imobiliária é fornecedora. A despeito disso, o STJ considerou que João, no caso concreto, não tinha direito à resolução contratual porque as circunstâncias levam à conclusão de que se tratou de uma venda ad corpus e não uma venda ad mensuram.

Em contrato de compra e venda de imóvel na planta, a diferença ínfima a menor na metragem, que não inviabiliza ou prejudica a utilização do imóvel para o fim esperado, não autoriza a resolução contratual, ainda que a relação se submeta às disposições do CDC.

STJ. 3ª Turma. REsp 2021711-RS, Rel. Min. Nancy Andrichi, Relator para Acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 14/3/2023 (Info 767).

**É possível a cumulação da multa fixada em cláusula penal compensatória, em montante único, com a taxa de ocupação na hipótese de extinção de contrato de compra e venda de imóvel por culpa do comprador**

Não merece prosperar o entendimento de que o vendedor deve receber apenas um valor fixo estabelecido na cláusula penal compensatória, independentemente da quantidade de meses que o comprador usufruiu do imóvel, porquanto se estaria violando a teoria da reparação integral do dano.



Situação distinta é aquela prevista no Tema 970/STJ, o qual define que a cláusula penal moratória por ter a finalidade de indenizar pelo adimplemento tardio da obrigação, é, em regra, estabelecida em valor equivalente ao locativo, afastando-se sua cumulação com lucros cessantes.

No caso concreto analisado pelo STJ, a instância de origem negou a cumulação da cláusula penal compensatória com a taxa de ocupação do imóvel, sob o argumento de que o Tema 970/STJ veda a cumulação de cláusula penal moratória com lucros cessantes. O STJ não concordou com esse argumento porque:

i) não se discutia, no caso, cláusula penal moratória; e

ii) a taxa de ocupação não está englobada no percentual de retenção que é devido ao vendedor em razão da rescisão unilateral do contrato de compra e venda.

STJ. 3ª Turma. REsp 2024829-SC, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 7/3/2023 (Info 766).

#### **É lícita a peça publicitária em que o fabricante ou o prestador de serviço se autoavalia como o melhor naquilo que faz, prática caracterizada como puffing**

Caso concreto: STJ considerou lícita a propaganda veiculada pela Heinz, que afirmava: "Heinz, melhor em tudo o que faz".

A expressão utilizada impugnada, utilizada pela empresa como claim, caracteriza-se como puffing, ou seja, é recurso que utiliza o exagero publicitário como método de convencimento dos consumidores.

STJ. 4ª Turma. REsp 1759745-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 28/2/2023 (Info 765).

#### **O tratamento por home care deve abranger todos os insumos que o paciente teria caso estivesse internado no hospital**

A cobertura de internação domiciliar, em substituição à internação hospitalar, deve abranger os insumos necessários para garantir a efetiva assistência médica ao beneficiário - insumos a que ele faria jus caso estivesse internado no hospital -, sob pena de desvirtuamento da finalidade do atendimento em domicílio, de comprometimento de seus benefícios e da sua subutilização enquanto tratamento de saúde substitutivo à permanência em hospital.

STJ. 3ª Turma. REsp 2017759-MS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 14/2/2023 (Info 765).

#### **O STJ decidiu manter o entendimento fixado no Tema 610, que trata sobre o prazo prescricional de 3 anos para revisão de cláusula contratual que prevê reajuste de plano de saúde e respectiva repetição dos valores pagos a maior**

Na vigência dos contratos de plano de saúde ou de seguro de assistência à saúde, a pretensão condenatória decorrente da declaração de nulidade de cláusula de reajuste nele prevista prescreve em 20 anos (art. 177 do CC/1916) ou em 3 anos (art. 206, § 3º, IV, do CC/2002), observada a regra de transição do art. 2.028 do CC/2002.

Essa conclusão foi fixada no Tema 610 (REsp 1361182-RS). Houve proposta de alteração desse entendimento, mas a maioria dos Ministros optou por mantê-lo.

STJ. 2ª Seção. Pet 12602-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. Acđ. Ministro João Otávio de Noronha, julgado em 8/2/2023 (Info 763).

#### **Consumidor comprou uma unidade de um futuro apart-hotel que estava sendo construído; no contrato já se indicava a empresa que seria responsável pela administração hoteleira; se houve atraso na construção, a empresa hoteleira não tem responsabilidade solidária por isso**

A empresa de administração hoteleira não tem responsabilidade solidária pelo inadimplemento do contrato de promessa de compra e venda de unidades imobiliárias em construção, porquanto não integra a cadeia de fornecimento relativa à incorporação formada pelas sociedades empresárias inadimplentes.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1914177-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 13/12/2022 (Info 764).

#### **Plano de saúde deve cobrir Terapia ABA para tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA)**

É devida a cobertura do tratamento de psicoterapia, sem limite de sessões, admitindo-se que está previsto no rol da ANS, nos seguintes termos:

a) para o tratamento de autismo, não há mais limitação de sessões no Rol;

b) as psicoterapias pelo método ABA estão contempladas no Rol, na sessão de psicoterapia;

c) em relatório de recomendação da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde - CONITEC, de novembro de 2021, elucida-se que é adequada a utilização do método da Análise do Comportamento Aplicada - ABA.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.900.671-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 12/12/2022 (Info 18 – Edição Extraordinária).

#### **Plano de saúde deve cobrir Terapia ABA para tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA)**

É devida a cobertura do tratamento de psicoterapia, sem limite de sessões, admitindo-se que está previsto no rol da ANS, nos seguintes termos:

a) para o tratamento de autismo, não há mais limitação de sessões no Rol;

b) as psicoterapias pelo método ABA estão contempladas no Rol, na sessão de psicoterapia;

c) em relatório de recomendação da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde - CONITEC, de novembro de 2021, elucida-se que é adequada a utilização do método da Análise do Comportamento Aplicada - ABA.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1900671/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 12/12/2022 (Info 764).

## **Temas diversos**

#### **As sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do CDC não se aplicam ao credor que comparece à audiência com advogado munido de poderes para transigir, ainda que não apresente proposta de acordo, salvo hipóteses excepcionais que justifiquem o deferimento de cautelar pelo juiz**

Caso hipotético: João ajuizou ação de repactuação de dívidas com base na Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021), alegando que suas dívidas comprometeriam seu mínimo existencial. O autor buscava renegociar judicialmente todos os seus débitos para preservar sua dignidade e reorganizar sua vida financeira.

Foi realizada audiência de conciliação com presença dos credores, incluindo o Banco Alfa, que, embora tenha comparecido com representante legal com poderes para transigir, não apresentou proposta concreta de acordo.

O juiz de primeira instância entendeu que a ausência de proposta por parte do banco equivalia à ausência injustificada prevista no § 2º do art. 104-A do CDC, aplicando as penalidades legais: suspensão da exigibilidade da dívida, interrupção dos encargos da mora e sujeição compulsória ao plano proposto pelo consumidor.

O banco recorreu, alegando que a lei exige apenas o comparecimento com poderes para negociar, não havendo obrigação de apresentar proposta.

O STJ deu razão ao banco, esclarecendo que o dever de apresentar proposta de pagamento cabe ao consumidor superendividado e que a ausência de proposta por parte do credor, desde que este tenha comparecido com poderes para negociar, não justifica a aplicação automática das penalidades do § 2º do art. 104-A.

As medidas sancionatórias só podem ser aplicadas com base em fundamentos cautelares devidamente justificados na fase judicial de revisão e repactuação, não sendo cabíveis por analogia em razão da mera ausência de proposta.

Em suma: por ser ônus do devedor a apresentação de proposta conciliatória, deve ser afastada a aplicação das consequências do art. 104-A, § 2º, do CDC, ao credor que compareceu à audiência com advogado com poderes para transigir, e não apresentou proposta de acordo, sem serem identificados motivos de ordem cautelar.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.191.259-RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 20/3/2025 (Info 845).

#### **A falta de peças de reposição de veículo adquirido 0km, lançado há pouco tempo no mercado nacional, caracteriza vício do produto, ensejando para o consumidor a possibilidade de restituição da quantia paga**

Nos termos do art. 18 do CDC, há vício do produto quando há desconformidade de qualidade ou quantidade que o torne impróprio ou inadequado para o uso.

O consumidor que adquire um veículo novo tem a legítima expectativa de encontrar peças de reposição para garantir seu conserto em caso de avaria.

A falta dessas peças compromete o uso do veículo e configura vício do produto, permitindo ao consumidor optar pela:

- substituição do bem;
- restituição do valor pago; ou
- abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, § 1º, do CDC.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.149.058-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 10/12/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**As sanções pelo não comparecimento injustificado do credor à audiência de conciliação no processo de tratamento do superendividamento, previstas no art. 104-A, § 2º, do CDC, podem ser aplicadas na fase consensual (pré-processual)**

Caso hipotético: João acumulou dívidas com diversas instituições financeiras, enquadrando-se no conceito de superendividado do art. 54-A, § 1º, do CDC. Ele buscou a repactuação judicial dessas dívidas com base na Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), propondo um plano de pagamento que preservava o mínimo existencial. O Banco do Brasil, um de seus credores, não compareceu à audiência de conciliação da fase pré-processual. Diante disso, o juiz aplicou contra a instituição financeira as sanções previstas no § 2º do art. 104-A do CDC.

O Banco recorreu argumentando que tais sanções só poderiam ser aplicadas na fase judicial e que não haveria dever legal de conciliação devido ao princípio da autonomia privada.

No entanto, o STJ manteve as sanções, decidindo que elas podem ser aplicadas já na fase pré-processual, pois o comparecimento à audiência de conciliação constitui um dever anexo do contrato, fundamentado no princípio da boa-fé objetiva.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.168.199-RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 3/12/2024 (Info 836).

**Súmula 675 do STJ**

Súmula 675-STJ: É legítima a atuação dos órgãos de defesa do consumidor na aplicação de sanções administrativas previstas no CDC quando a conduta praticada ofender direito consumerista, o que não exclui nem inviabiliza a atuação do órgão ou entidade de controle quando a atividade é regulada.

STJ. 1ª Seção. Aprovada em 13/11/2024, DJe de 25/11/2024 (Info 835).

**O Decreto 4.680/2003 prevê que os rótulos de alimentos com menos de um por cento de organismos geneticamente modificados (OGM) não precisam informar que eles contêm OGM. Esse Decreto é válido**

É compatível com o ordenamento jurídico o Decreto n. 4.680/2003, na parte que estabelece o limite de 1 (um) por cento, acima do qual se torna obrigatória a informação expressa nos rótulos dos produtos alimentícios comercializados da presença de organismos geneticamente modificados (OGM).

STJ. 2ª Turma. REsp 1.788.075-DF, Rel. Min. Francisco Falcão, julgado em 15/10/2024 (Info 830).

**Nas hipóteses de danos morais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional de passageiros, o CDC prevalece sobre as Convenções de Varsóvia e Montreal**

Nas hipóteses de danos morais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional de passageiros, o Código de Defesa do Consumidor prevalece sobre as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas (Convenções de Varsóvia e Montreal).

Redação anterior da tese: Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

Redação atualizada da tese: Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais. STF. Plenário. ARE 766.618 ED/SP, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, julgado em 30/11/2023 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 1119).

**Em uma execução proposta contra a empresa A, somente será possível penhorar bens da empresa B (integrante do mesmo grupo econômico), se houver a instauração do incidente de desconconsideração da personalidade jurídica**

Uma vez formado o título executivo judicial contra uma ou algumas das sociedades, poderão responder todas as demais componentes do grupo, desde que presentes os requisitos para a desconconsideração da personalidade jurídica, na forma do art. 28, § 2º, do CDC, sendo inviável o mero redirecionamento da execução contra aquela que não participou da fase de conhecimento.

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 1.875.845/SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 16/5/2022.

Uma empresa do mesmo grupo econômico da parte executada só pode ter seus bens bloqueados se o incidente de desconconsideração da personalidade jurídica for previamente instaurado, não sendo suficiente mero redirecionamento do cumprimento de sentença contra quem não integrou a lide na fase de conhecimento.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.864.620-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 12/9/2023 (Info 789).

**Mesmo na Teoria Menor da desconconsideração da personalidade jurídica, o sócio não gestor, em regra, não será responsabilizado pessoalmente, salvo se ficar demonstrado que ele contribuiu, ao menos culposamente, para a prática de atos de administração**

Para fins de aplicação da Teoria Menor da desconconsideração da personalidade jurídica (art. 28, § 5º, do CDC), basta que o consumidor demonstre o estado de insolvência do fornecedor e o fato de a personalidade jurídica representar um obstáculo ao ressarcimento dos prejuízos causados.

Vale ressaltar, contudo, que, a despeito de não se exigir prova de abuso ou fraude para aplicação da Teoria Menor da desconconsideração da personalidade jurídica, em regra, não é possível a responsabilização pessoal de sócio que não desempenhe atos de gestão. Este sócio será, contudo, responsabilizado se ficar provado que ele contribuiu, ao menos culposamente, para a prática de atos de administração.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.900.843-DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. para acórdão Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 23/5/2023 (Info 777).

**Em caso de dano moral decorrente de transporte aéreo internacional aplica-se o CDC, e não as Convenções de Varsóvia e Montreal**

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor em detrimento das Convenções de Varsóvia e Montreal nos casos em que se discute a responsabilidade das empresas de transporte aéreo internacional por dano moral resultante de atraso ou cancelamento de voo e de extravio de bagagem.

Tese fixada pelo STF:

"Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional".

STF. Plenário. RE 1394401/SP, Rel. Min. Rosa Weber, julgado em 15/12/2022 (Repercussão Geral – Tema 1.240) (Info 1080).

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.

STF. Plenário. ARE 766618 ED/SP, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, julgado em 30/11/2023 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 1119).

**Em caso de dano moral decorrente de transporte aéreo internacional aplica-se o CDC, e não as Convenções de Varsóvia e Montreal**

Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.

STF. Plenário. RE 1.394.401/SP, Rel. Min. Rosa Weber, julgado em 15/12/2022 (Repercussão Geral – Tema 1.240) (Info 1080).

As Convenções de Varsóvia e Montreal não regularam o dano moral no transporte aéreo internacional, ao qual deve ser aplicada a lei geral interna, no caso, o Código de Defesa do Consumidor. STJ. 3ª Turma. REsp 1.842.066-RS, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 09/06/2020 (Info 673). STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1944528-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 12/12/2022 (Info 764).

Em embargos de declaração, o STF fez um esclarecimento quanto a tese 210:

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais. STF. Plenário. ARE 766618 ED/SP, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, julgado em 30/11/2023 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 1119).

## Responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço

### A legislação consumerista não se aplica aos serviços prestados pelo SUS, mas é possível a redistribuição do ônus da prova quando houver hipossuficiência técnica do paciente

Caso hipotético: Regina ajuizou ação de indenização contra o Estado alegando erro médico durante parto realizado em maternidade pública. O juízo de primeira instância determinou a inversão do ônus da prova, atribuindo ao Estado a responsabilidade de comprovar a ausência de falha, fundamentando a decisão no Código de Defesa do Consumidor.

O STJ não concordou com o entendimento e decidiu que:

1. A legislação consumerista não se aplica aos serviços de saúde prestados pelo SUS, pois são serviços públicos indivisíveis e universais.

O CDC não se aplica aos serviços públicos prestados diretamente pelo Estado, como os de saúde pública, que são classificados como "uti universi" — universais e indivisíveis.

O regime jurídico aplicável é o administrativo, afastando o uso das normas consumeristas.

Apesar disso, o STJ manteve a redistribuição do ônus da prova com base na lógica da distribuição dinâmica prevista no Código de Processo Civil:

2. A redistribuição do ônus probatório pode ser determinada em casos de hipossuficiência técnica do paciente e melhor condição probatória do ente público.

Considerou-se a hipossuficiência técnica da autora e a maior aptidão do Estado para apresentar os elementos probatórios, como prontuários médicos.

A busca da verdade possível exige flexibilização das regras probatórias, especialmente quando uma das partes enfrenta notórias dificuldades técnicas.

Assim, mesmo sem a aplicação do CDC, a medida foi considerada legítima e adequada ao caso concreto.

STJ. 2ª Turma. REsp 2.161.702-AM, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 18/3/2025 (Info 844).

### Quando o próprio consumidor fornece voluntariamente cartão e senha ao estelionatário, sem evidência de falha do banco, configura-se culpa exclusiva do consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira

Exclui-se a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, quando a compra, realizada em loja física, foi realizada com a entrega voluntária do cartão original e de senha pessoal pelo correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy, caracterizando culpa exclusiva do consumidor, ainda que vulnerável em decorrência de doença grave.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.155.065-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. para acórdão Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11/3/2025 (Info 843).

### A agência de turismo responde solidariamente com a empresa de cruzeiro por falha no dever de informar o consumidor sobre o horário do embarque

Constitui direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

O fato de as agências de turismo limitarem a sua atividade comercial a vender passagens não lhes exime do dever de informar os consumidores adequadamente sobre como utilizar o serviço que elas ofertam.

Há responsabilidade solidária entre a agência de turismo e a empresa de cruzeiro em razão do fato do serviço quando ambas falham com o dever de informar adequadamente o consumidor sobre o horário limite para o embarque.

No caso concreto, a agência de turismo e a empresa de cruzeiro foram condenadas porque não explicaram ao consumidor que o check-in para o cruzeiro se encerrava duas horas antes da partida do navio. O consumidor chegou antes do embarque, mas depois do prazo do check-in, sendo impedido de viajar.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.166.023-PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 4/2/2025 (Info 842).

### Em se tratando de cirurgia plástica estética não reparadora, caso o resultado seja desarmonioso, segundo o senso comum, presume-se a culpa do profissional e o dever de indenizar, ainda que não tenha sido verificada imperícia, negligência ou imprudência

Em cirurgia plástica estética não reparadora, existe consenso na jurisprudência e na doutrina de que se trata de obrigação de resultado.

A responsabilidade dos cirurgiões plásticos estéticos é subjetiva, havendo presunção de culpa, com inversão do ônus da prova.

A inversão do ônus da prova autoriza que o médico faça prova de que o resultado alcançado foi satisfatório, segundo o senso comum, e não segundo critérios subjetivos de cada paciente.

Em cirurgia plástica estética não reparadora, quando não verificada imperícia, negligência ou imprudência do médico, mas o resultado não agradar o paciente, somente se pode presumir a culpa do profissional se o resultado for desarmonioso, segundo o senso comum.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.173.636-MT, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 10/12/2024 (Info 838).

### Golpe do leilão falso: banco não terá que indenizar a vítima caso comprove que verificou e validou a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução do Banco Central

Golpe do leilão falso: prática criminosa na qual estelionatários criam página na internet que se assemelha ao site de uma empresa leiloeira. A vítima ingressa no leilão simulado, acredita ter arrematado um bem e efetua o pagamento ao suposto leiloeiro via TED, PIX, boleto bancário ou qualquer outro meio.

O banco no qual o estelionatário abriu a conta e onde recebeu o dinheiro deverá indenizar a vítima? Não, caso tenha cumprido os normativos do Banco Central para abertura de contas.

A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

Independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

Não há defeito na prestação do serviço quando a instituição financeira comprova ter cumprido com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a identidade e a qualificação dos titulares da conta, independentemente de atuar exclusivamente no meio digital.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.124.423-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 20/8/2024 (Info 823).

### Cliente do banco sacou grande quantia da agência; ele dirigiu até a sua empresa e, no estacionamento do escritório, foi roubado; o banco não tem responsabilidade pelo ocorrido; trata-se de furto externo

A instituição financeira não pode ser responsabilizada pelo roubo de que o cliente fora vítima, em via pública, após chegada ao seu destino portando valores recentemente sacados diretamente no caixa bancário, porquanto evidencia-se fato de terceiro, que exclui a responsabilidade objetiva, por se tratar de caso fortuito externo.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.379.845-BA, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 14/5/2024 (Info 814).

#### **Dono de estabelecimento de hospedagem onerosa de visitantes não responde civilmente por danos morais em razão de homicídio praticado em suas dependências por visitante hospedado no local**

Os arts. 932, IV e 933 do CC consagram hipótese de responsabilidade civil dos donos de estabelecimento onde se alberga por dinheiro. Trata-se de fonte autônoma de responsabilidade objetiva e solidária por fato de terceiro.

Conquanto imposta pela lei, sua aplicação não pode ser automática, mas sim, contextualizada, para se averiguar se o dano está, de fato, relacionado com os riscos inerentes à atividade realizada pelo estabelecimento.

Mesmo o moderno princípio da imputação civil dos danos exige essa relação causal. A teoria objetiva permite a responsabilização do fornecedor sem culpa, mas não sem uma causa.

No caso concreto, o Balneário, que fazia locação onerosa de chalés, veio a ser palco de uma conduta imprevisível e despropositada, em que um hóspede assassinou outro hóspede em razão de uma discussão envolvendo cerveja, ou seja, totalmente alheia ao negócio de hospedagem, de modo que o estabelecimento não passou de mera ocasião para o evento danoso. Em outras palavras, a atividade desenvolvida pelo Balneário não criou esse risco, nem tampouco constituiu causa adequada à prática do ilícito.

O dever de vigilância e de segurança imputável ao dono da hospedaria não significa exigir que ele tenha total controle sobre as ações de seus respectivos hóspedes, até porque esse dever de vigilância extremo é inviável, donde resulta a incapacidade de se lhe atribuir o risco, ainda que assegurado o direito de regresso.

Deve ser aplicada, ao caso, a excludente do nexo, por caracterização de fortuito externo, prevista no art. 14, § 3º, II do CDC, pois a causa do evento danoso é fato completamente estranho à atividade desenvolvida pelo fornecedor.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.114.079-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Moura Ribeiro, julgado em 23/4/2024 (Info 20 – Edição Extraordinária).

#### **A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor**

No caso concreto, o STJ reconheceu a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações edados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, o estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminharam e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.077.278-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 3/10/2023 (Info 791).

#### **A vendedora de passagem aérea não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro em razão do cancelamento do voo**

O consumidor comprou a passagem da agência de turismo. Ocorre a companhia aérea cancelou o voo adquirido. A agência, que apenas vendeu o bilhete, não tem responsabilidade civil por esse cancelamento (art. 14, § 3º, I e II, do CDC). A responsabilidade é exclusiva da companhia aérea.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.082.256-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 12/9/2023 (Info 788).

#### **A instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários ao permitir a contratação de empréstimo por estelionatário**

Caso adaptado: João, residente em Brasília, é correntista do Banco do Brasil há muitos anos. Durante esse período, ele nunca fez qualquer empréstimo. Determinado dia, João recebeu uma ligação do telefone 4003-3001. O interlocutor se identificou como gerente do Banco e disse que o correntista deveria ir a um caixa eletrônico para aumentar o limite de transações, afirmando que a conta ficaria bloqueada caso o procedimento não fosse realizado. Confiando que a ligação era, de fato, do Banco do Brasil, uma vez que o número era usado pela instituição financeira, João realizou todos os procedimentos solicitados. Vale ressaltar que, em momento algum, ele forneceu sua senha bancária ao suposto gerente. Para a sua surpresa, no dia seguinte, o correntista recebeu uma ligação do Banco do Brasil, informando que haviam sido realizadas transações atípicas em sua conta corrente e que havia sido contratado um empréstimo de grande valor, bem como efetuados pagamentos que ele não reconhecia e que eram relacionados com alguém localizado em São Paulo.

O STJ declarou a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelo consumidor e condenou o banco a restituir o montante previamente existente na conta bancária, devidamente atualizado.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.052.228-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/9/2023 (Info 788).

#### **O banco não é responsável em caso de transações realizadas com cartão físico com chip e a senha pessoal do correntista, sem indícios de fraude**

Não há como atribuir responsabilidade à instituição financeira em caso de transações realizadas com a apresentação do cartão físico com chip e a senha pessoal do correntista, sem indícios de fraude.

O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.

Tendo a instituição financeira demonstrado, no caso, que as transações contestadas foram feitas com o cartão físico dotado de chip e o uso de senha pessoal do correntista, passa a ser dele o ônus de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega do dinheiro.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.898.812-SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 15/8/2023 (Info 784).

#### **A empresa de intermediação imobiliária responde pela venda fraudulenta realizada por uma das corretoras que prestava serviço na sociedade**

A administradora responde objetivamente pela falha na prestação dos serviços de intermediação imobiliária consubstanciada na venda fraudulenta de imóveis realizada por corretora a ela vinculada.

STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 1.893.395-RS, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 26/6/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).

#### **A emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira**

No caso concreto, João comprou um automóvel de Pedro. Vale ressaltar que ainda faltava Pedro pagar uma parte do financiamento ao banco. João deu uma entrada para Pedro e assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento.

O adquirente realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo banco.

Entretanto, ficou comprovado que o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco.

No caso concreto, a operação foi efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

Logo, o banco não possui responsabilidade.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.046.026-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 13/6/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).

#### **Se ficar demonstrado que a infecção hospitalar tem liame causal com os danos sofridos por recém-nascido, o hospital deverá indenizar mesmo que o bebê já tenha nascido prematuro e com baixo peso**

Caso adaptado: Lucas nasceu prematuro e com baixo peso. Por esse motivo, precisou ficar internado na UTI neonatal. O bebê adquiriu infecção hospitalar durante a sua internação, o que lhe causou sequelas. Vale ressaltar que, além de Lucas, outras crianças que estavam internadas e que nem eram prematuras, também tiveram infecção hospitalar no mesmo período.

Foi ajuizada ação de indenização contra o hospital. A instituição de saúde contestou argumentando que a prematuridade e o baixo peso do bebê foram causas que contribuíram para as sequelas sofridas. Logo, aplicando-se a teoria da equivalência dos antecedentes, conclui-se que a prematuridade extrema e o baixo peso foram predominantes para as implicações causadas pela infecção hospitalar, motivo pelo qual a instituição de saúde não teria o dever de indenizar.

O STJ não concordou com essa tese e condenou o hospital a indenizar.

A infecção hospitalar que, reconhecidamente tem liame causal com os danos sofridos por recém-nascido, impõe o afastamento das concausas - a prematuridade e o baixo peso do bebê recém-nascido -, atraindo assim a responsabilidade do hospital pelo pagamento integral das indenizações, à luz da teoria da causalidade adequada (dano direto e imediato).

A despeito de a prematuridade e do baixo peso serem fatores que potencializam o risco de infecções hospitalares, no caso concreto houve também o contágio de bebês que não eram prematuros, o que afasta a presunção de que tais condições foram determinantes para o contágio da infecção hospitalar.

Portanto, a única causa necessária e preponderante para o desenvolvimento do quadro de saúde da criança evidenciada foi a infecção hospitalar adquirida na UTI neonatal, porquanto ausente a demonstração do nexo de causalidade entre as condições do recém-nascido e os danos por ele suportados.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.069.914/DF, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 6/6/2023 (Info 778).

#### **O banco responde civilmente quando descumpra o dever de segurança que lhe cabe e não obsta a realização de compras com cartão de crédito em estabelecimento comercial suspeito, com perfil de compra de consumidor que discrepa das aquisições fraudulentas efetivadas**

O STJ possui o entendimento no sentido de que a responsabilidade da instituição financeira fica afastada se o evento danoso decorre de transações realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

Porém, no caso, apesar de o consumidor ter entregue seus cartões a motoboy após telefonema de um suposto funcionário da instituição financeira, o qual detinha conhecimento dos dados pessoais e das informações referentes às suas últimas transações, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Há evidente descumprimento do dever de segurança do banco ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, e que discrepam do perfil de gastos do consumidor nos meses anteriores.

Por fim, não se pode olvidar que a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, cristaliza a falha na prestação de serviço.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.728.279-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 8/5/2023 (Info 776).

#### **Não é possível responsabilizar o fabricante de medicamento por reação adversa descrita na bula, risco inerente ou intrínseco à sua própria utilização**

A ingestão de medicamentos tem potencial para ensejar reações adversas, que, todavia, não configuram, por si só, defeito do produto, desde que a potencialidade e a frequência desses efeitos nocivos estejam descritas na bula, em cumprimento ao dever de informação do fabricante.

A bula da novalgina contém advertência sobre a possibilidade de o princípio ativo do medicamento (dipirona), em casos isolados, causar a Síndrome de Stevens-johnson, que acometeu a autora da ação, ou a Síndrome de Lyell, circunstância que demonstra o cumprimento do dever de informação pelo fabricante do remédio.

Sendo incontestável a eficiência da dipirona para os fins a que se destina (analgésico e antitérmico), associada ao fato de que a reação alérgica que acometeu a parte autora da ação, a despeito de gravíssima, está descrita na bula, não decorre propriamente de defeito do fármaco, mas de imprevisível característica do sistema imunológico do paciente, não há que se falar em defeito do produto, pressuposto básico para a obrigação de indenizar do fornecedor.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.402.929-DF, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 11/4/2023 (Info 771).

#### **Responsabilidade civil no caso do acidente automobilístico com o cantor sertanejo João Paulo**

O excesso de velocidade e a não utilização de cinto de segurança, em acidente automobilístico com resultado morte, são elementos que conduzem ao reconhecimento da culpa concorrente da vítima.

A culpa concorrente da vítima, mesmo nas relações de consumo, atenua a responsabilidade do construtor, do produtor ou do importador.

O art. 12, § 3º, III, do CDC, ao catalogar a culpa exclusiva do consumidor como excludente de da responsabilidade do fornecer não enseja a ilação sobre a irrelevância de sua culpa concorrente como causa redutora da responsabilidade daqueles.

A culpa concorrente da vítima não é excludente da responsabilidade civil, massim hipótese de atenuante dessa responsabilidade.

O disposto no art. 12, § 3º, III, do CDC deve ser interpretado sistematicamente com o art. 945 do Código Civil, para atenuar a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa concorrente da vítima (consumidor).

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1651663-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 23/3/2023 (Info 769).

#### **O hospital responde, objetivamente, pelos danos decorrentes da prestação defeituosa dos serviços relacionados ao exercício da sua própria atividade**

Caso adaptado: Regina, grávida, sentiu dores intensas e desconforto pélvico. Foi levada por até um hospital particular. Ficou constatado que estava em trabalho de parto avançado. A indicação médica era a realização imediata da cesárea, mas não havia sala de cirurgia disponível. Somente depois de um longo tempo, foi disponibilizada uma sala de cirurgia. Em razão da demora para a realização do parto, houve sofrimento fetal agudo e o bebê já foi retirado sem vida.

O estabelecimento hospitalar responde objetivamente pelos danos causados aos pacientes toda vez que o fato gerador for o defeito do seu serviço (art. 14, caput, do CDC). Ex: estadia do paciente (internação e alimentação), instalações, equipamentos, serviços auxiliares (enfermagem, exames, radiologia) etc. Se o defeito estiver relacionado com um desses serviços do hospital, a responsabilidade é objetiva, como foi no caso concreto.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AgInt no REsp 1718427-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 6/3/2023 (Info 768).

## **Conceito de consumidor**

#### **O policial militar é equiparado a consumidor em casos de acidente com arma de fogo defeituosa, aplicando-se o prazo prescricional quinquenal do Código de Defesa do Consumidor**

Caso adaptado: um sargento da polícia militar foi ferido quando sua arma Taurus disparou acidentalmente devido a um defeito de fabricação. Após quatro anos, ele ajuizou ação de indenização contra o fabricante. A empresa alegou prescrição, argumentando que o prazo seria de três anos segundo o Código Civil, pois a arma havia sido adquirida pela corporação policial e não pelo policial.

O caso chegou ao STJ, que rejeitou os argumentos da Taurus.

Mesmo não sendo o comprador direto da arma, o policial se enquadra como consumidor por equiparação ou consumidor bystander, nos termos do art. 17 do CDC, que estende a proteção a todas as vítimas de acidentes de consumo.

A responsabilidade da fabricante deve ser analisada sob a perspectiva do fato do produto, independentemente da natureza jurídica da relação contratual com a entidade adquirente.

O policial, como usuário final e vítima direta do defeito, está protegido pelo CDC, aplicando-se o prazo prescricional de cinco anos, e não o de três anos previsto no Código Civil.

Teses de julgamento:

1. A responsabilidade da fabricante de arma de fogo defeituosa deve ser analisada à luz da teoria do fato do produto.

2. O policial militar é equiparado a consumidor em casos de acidente com arma de fogo defeituosa, independentemente da natureza jurídica da relação contratual estabelecida entre a fornecedora e a Fazenda Pública, adquirente do armamento.

3. Por se tratar de consumidor por equiparação, aplica-se o prazo prescricional quinquenal do Código de Defesa do Consumidor.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.948.463-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 11/2/2025 (Info 841).

#### **Não incide o CDC no caso de concessionária de serviços públicos pertencente a grande grupo econômico**

Situação adaptada: a CEMAT é uma concessionária de energia elétrica. Ela integra, juntamente com outras oito concessionárias, um grande grupo econômico. O Banco com quem a CEMAT matinha relações comerciais havia realizado empréstimos para o grupo.

Sem a anuência expressa da CEMAT, o Banco realizou o resgate das aplicações financeiras da empresa para amortizar dívidas da controladora do grupo.

Insatisfeita, a concessionária ajuizou ação contra o Banco pedindo que a instituição financeira fosse condenada a abster-se de fazer novas movimentações em sua conta corrente ou conta de investimento. A concessionária invocou, como fundamento jurídico para seu pedido, o CDC.

Incide o CDC neste caso? Não.

O STJ adota, como regra, a teoria finalista segundo a qual somente se qualifica como consumidor, de forma a atrair a incidência da legislação consumerista, o destinatário fático ou econômico de bens ou serviços. Vale ressaltar, contudo, que a partir de uma interpretação teleológica, o STJ tem admitido temperamentos à teoria finalista, de forma a reconhecer sua aplicabilidade a situações em que,

apesar de o produto ou serviço ter sido adquirido no fluxo da atividade empresarial, seja comprovada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do contratante perante o fornecedor. Trata-se do que ficou conhecido como teoria finalista mitigada. Ocorre que, no caso concreto, o STJ entendeu que não se poderia considerar a autora como consumidora, nem mesmo com base na teoria finalista mitigada porque não há vulnerabilidade da empresa. Não incide o CDC no caso de concessionária de serviços públicos pertencente a grande grupo econômico, que pressupõe elevado nível de organização e planejamento para participação de processos licitatórios e sujeição a agências de regulação setorial. STJ. 4ª Turma. REsp 1.802.569-MT, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 12/3/2024 (Info 807).

**Em regra, o CDC não é aplicado para os empréstimos contraídos por empresa para capital de giro**

Em regra, com base na Teoria Finalista, não se aplica o CDC aos contratos de empréstimo tomados por sociedade empresária para implementar ou incrementar suas atividades negociais, uma vez que a contratante não é considerada destinatária final do serviço e não pode ser considerada consumidora. STJ. 4ª Turma. REsp 1.497.574-SC, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 24/10/2023 (Info 795).

**É possível o reconhecimento da figura do consumidor por equiparação na hipótese de danos individuais decorrentes do exercício de atividade de exploração de potencial hidroenergético causadora de impacto ambiental, em virtude da caracterização do acidente de consumo**

Caso adaptado: a Usina Hidrelétrica de Pedra do Cavalo, localizada na Bahia e operada pelo Grupo Votorantim, causou impactos ambientais significativos na região, afetando as atividades de pesca e mariscação locais. Os pescadores do local ajuizaram ação de indenização contra as empresas integrantes do Grupo. Na hipótese de danos individuais decorrentes do exercício de atividade de exploração de potencial hidroenergético causadora de impacto ambiental, é possível, em virtude da caracterização do acidente de consumo, o reconhecimento da figura do consumidor por equiparação, o que atrai a incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor. Assim, os pescadores autores podem ser considerados como consumidores por equiparação (bystander), nos termos do art. 17 do CDC. STJ. 2ª Seção. REsp 2.018.386-BA, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 10/5/2023 (Info 774).

**Bancos de dados e cadastros de consumidores**

**Antes do consumidor ser inscrito nos cadastros restritivos de crédito (exs: SPC/Serasa), ele precisa ser previamente notificado. Essa notificação pode ser por e-mail**

Considerando a regra vigente no ordenamento jurídico pátrio - de que a comunicação dos atos processuais, através da citação e da intimação, deve ser realizada pelos meios eletrônicos, que, inclusive, se aplica ao processo penal, nos termos da jurisprudência deste Tribunal, com mais razão deve ser admitido o meio eletrônico como regra também para fins da notificação do art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovados o envio e o recebimento no e-mail ou no número de telefone (se utilizada a mensagem de texto de celular ou o aplicativo whatsapp) informados pelo consumidor ao credor. No contexto atual da sociedade brasileira, marcado por intenso e democrático avanço tecnológico, com utilização, por maciça camada da população, de dispositivos eletrônicos com acesso à internet, na quase totalidade do território nacional, constata-se que não subsiste a premissa fática na qual se baseou a Terceira Turma nos precedentes anteriores, que vedavam a utilização exclusiva dos meios eletrônicos. Portanto, a notificação prévia do consumidor acerca do registro do seu nome no cadastro de inadimplentes, nos termos do art. 43, § 2º, do CDC, pode ser realizada por meio eletrônico, desde que devidamente comprovados o envio e a entrega da notificação, realizados por e-mail, mensagem de texto de celular (SMS) ou até mesmo pelo aplicativo whatsapp. STJ. 3ª Turma. REsp 2.092.539/RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 17/9/2024.

É válida a comunicação remetida por e-mail para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino. Considerando que é admitida até mesmo a realização de atos processuais, como citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, é razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino. STJ. 4ª Turma. REsp 2.063.145-RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 14/3/2024 (Info 808).

É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou e-mail, para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes. STJ. 4ª Turma. REsp 2.158.450-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 10/12/2024 (Info 837).

**A anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito que antecede a inscrição legítima caracteriza dano moral in re ipsa**

Em regra, a inscrição indevida do consumidor em cadastro de inadimplentes gera dano moral in re ipsa (com prejuízo presumido; não exige prova do dano moral). No entanto, existe uma exceção importante: a Súmula 385 do STJ estabelece que não cabe indenização quando o consumidor foi inscrito indevidamente no cadastro, mas antes disso já existe uma outra inscrição legítima. Súmula 385-STJ: Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento. E quando existe uma inscrição legítima posterior à inscrição indevida? O consumidor teria direito à indenização? Sim. Situação 1: João tem uma inscrição legítima em janeiro (deve realmente uma dívida) e sofre uma inscrição indevida em março: ele não terá direito a danos morais, pois sua reputação já estava abalada quando a inscrição indevida ocorreu (aplicação da Súmula 385 do STJ). Situação 2: Regina sofreu uma inscrição indevida em janeiro (não devia nada) e depois, em março, teve seu nome inscrito legitimamente por uma dívida real: ela tem direito à indenização pela inscrição indevida de janeiro, pois no momento em que esta ocorreu sua reputação estava hígida. O que aconteceu depois não tem o poder de apagar o dano moral já configurado. STJ. 3ª Turma. REsp 2.160.941-SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 5/11/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).

**O gestor de banco de dados que disponibiliza para terceiros consulentes o acesso aos dados do cadastrado que somente poderiam ser compartilhados entre bancos de dados deve responder objetivamente pelos danos morais causados**

Caso hipotético: ALFA é uma pequena loja que vende semijoias. Para avaliar o risco de vender a prazo para seus clientes, a empresa contratou a Boa Vista S.A. (SCPC), que oferece serviço de consulta de dados dos consumidores. Regina foi comprar uns produtos na ALFA. A empresa fez então uma consulta na SCPC. Ocorre que a ALFA teve acesso não apenas ao score de crédito (pontuação que indica o risco do crédito), mas também a diversos dados pessoais de Regina como: CPF completo, nome da mãe, data de nascimento, endereços residenciais, números de telefone e outros dados cadastrais. Diante disso, Regina ajuizou ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais contra a Boa Vista S.A. Alegou que a divulgação dos seus dados, sem prévia autorização, violava o direito à privacidade e à proteção de dados, garantidos pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018) e pela Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414/2011). O STJ concordou com a autora. De acordo com a Lei nº 12.414/2011 e a LGPD, embora o gestor de banco de dados possa realizar o tratamento de dados pessoais e abrir cadastro sem prévio consentimento, o compartilhamento de informações cadastrais é restrito a outros bancos de dados autorizados pelo BACEN. Para consulentes (como a loja ALFA), apenas é permitida a disponibilização da pontuação de crédito e do histórico de crédito, este último mediante autorização prévia do cadastrado. A disponibilização indevida de dados pessoais para terceiros caracteriza dano moral presumido, devido ao sentimento de insegurança experimentado pela pessoa ao perceber que seus dados foram compartilhados indevidamente, o que pode favorecer a prática de atos ilícitos. Além disso, embora não seja necessário consentimento prévio para abertura do cadastro, é obrigatória a comunicação ao cadastrado em até 30 dias, conforme previsto na legislação. STJ. 3ª Turma. REsp 2.133.261-SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 8/10/2024 (Info 833).

**É desnecessário o consentimento prévio e expresso do consumidor para a disponibilização de informações em relatório de consulta com a finalidade de proteção ao crédito**

Credit scoring, também chamado de crediscore, é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito).

O credit scoring é considerado como prática comercial lícita, estando autorizada pela Lei 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo).

Vale ressaltar, no entanto, que para o credit scoring ser lícito, é necessário que respeite os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei 12.414/2011.

Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 2.122.804-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 12/8/2024 (Info 823).

**A inscrição e manutenção do nome do devedor em cadastros de inadimplentes está adstrita ao prazo de cinco anos contados do primeiro dia seguinte à data de vencimento da dívida, que deverá estar inserida no banco de dados da administradora do cadastro**

Não há obrigação legal de a administradora do cadastro de inadimplentes inserir no seu banco de dados todas as informações constantes na certidão de protesto do título.

Vale ressaltar, por outro lado, que a data de vencimento do título é uma informação essencial para a análise de risco de crédito ao consumidor, devendo obrigatoriamente constar no banco de dados do cadastro de inadimplentes.

O Código de Defesa do Consumidor (art. 43, § 1º) prevê expressamente que não podem permanecer no cadastro de inadimplentes informações negativas referentes a período superior a 5 anos. Nesse sentido, foi editada a Súmula n. 323 do STJ.

A data de vencimento da dívida é informação de extrema relevância para determinar o período de manutenção do dado negativo do consumidor no cadastro de inadimplentes, desempenhando papel fundamental na gestão adequada das informações sobre os devedores, contribuindo para preservar a integridade e a precisão dos registros nos cadastros de inadimplentes.

Essa prática tem por finalidade salvaguardar os direitos dos consumidores, assegurando que dados desatualizados não comprometam seu acesso ao crédito por um período excessivamente prolongado. Dessa forma, a negativa do pedido para que conste no banco de dados do cadastro de inadimplentes a data de vencimento da dívida ofende o art. 43, § 1º, do CDC.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.095.414-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 11/6/2024 (Info 817).

**Antes do consumidor ser inscrito nos cadastros restritivos de crédito (exs: SPC/Serasa), ele precisa ser previamente notificado. Essa notificação pode ser por e-mail?**

Considerando a regra vigente no ordenamento jurídico pátrio - de que a comunicação dos atos processuais, através da citação e da intimação, deve ser realizada pelos meios eletrônicos, que, inclusive, se aplica ao processo penal, nos termos da jurisprudência deste Tribunal, com mais razão deve ser admitido o meio eletrônico como regra também para fins da notificação do art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovados o envio e o recebimento no e-mail ou no número de telefone (se utilizada a mensagem de texto de celular ou o aplicativo whatsapp) informados pelo consumidor ao credor.

No contexto atual da sociedade brasileira, marcado por intenso e democrático avanço tecnológico, com utilização, por maciça camada da população, de dispositivos eletrônicos com acesso à internet, na quase totalidade do território nacional, constata-se que não subsiste a premissa fática na qual se baseou a Terceira Turma nos precedentes anteriores, que vedavam a utilização exclusiva dos meios eletrônicos.

Portanto, a notificação prévia do consumidor acerca do registro do seu nome no cadastro de inadimplentes, nos termos do art. 43, § 2º, do CDC, pode ser realizada por meio eletrônico, desde que devidamente comprovados o envio e a entrega da notificação, realizados por e-mail, mensagem de texto de celular (SMS) ou até mesmo pelo aplicativo whatsapp.

STJ. 3ª Turma. REsp 2.092.539/RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 17/9/2024.

É válida a comunicação remetida por e-mail para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino.

Considerando que é admitida até mesmo a realização de atos processuais, como citação e intimação, por meio eletrônico, inclusive no âmbito do processo penal, é razoável admitir a validade da comunicação remetida por e-mail para fins de notificação prevista no art. 43, § 2º, do CDC, desde que comprovado o envio e entrega da comunicação ao servidor de destino.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.063.145-RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 14/3/2024 (Info 808).

É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou e-mail, para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes.

STJ. 4ª Turma. REsp 2.158.450-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 10/12/2024 (Info 837).

[Voltar para meus cadernos \(https://buscadordizerodireito.com.br/caderno\)](https://buscadordizerodireito.com.br/caderno)