



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

Conheça

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

consumidor2

Direito do Consumidor

Práticas comerciais

Instituição financeira não pode exigir que o contratante faça um seguro como condição para a assinatura do contrato bancário

Nos contratos bancários em geral, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a instituição financeira ou com seguradora por ela indicada. STJ. 2ª Seção. REsp 1639259-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/12/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

O banco não pode cobrar do consumidor o valor gasto com o registro do pré-gravame

É abusiva a cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da despesa com o registro do pré-gravame, em contratos celebrados a partir de 25/02/2011, data de entrada em vigor da Resolução CMN 3.954/2011, sendo válida a cláusula pactuada no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva. STJ. 2ª Seção. REsp 1639259-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/12/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

A inserção de cartões informativos no interior das embalagens de cigarros não constitui prática de publicidade abusiva apta a caracterizar dano moral coletivo

A Lei nº 9.294/96 estabelece que as fabricantes de cigarro são obrigadas a inserir, nas embalagens e nos maços do produto, uma imagem e uma mensagem informando sobre os malefícios do tabaco para a saúde.

O que algumas fabricantes de cigarro começaram a fazer? Inseriram, dentro das embalagens, um "cartão" móvel, de papel, do tamanho exato da embalagem. Um dos lados do cartão traz a mensagem e a foto determinados pelo Ministério da Saúde. No entanto, é possível virar o cartão e, neste outro lado, há o logotipo da empresa. Assim, o consumidor pode retirar do plástico esse cartão e virar o seu lado, de forma que a mensagem e a imagem de advertência fiquem cobertos.

O STJ entendeu que a inserção de cartões informativos no interior das embalagens de cigarros não constitui prática de publicidade abusiva apta a caracterizar dano moral coletivo.

O suposto dano moral coletivo estaria alicerçado na possibilidade de o consumidor utilizar os cartões para obstruir a advertência sobre os malefícios do cigarro. Assim, a responsabilidade civil estaria sendo imputada a alguém que não praticou o ato, além do dano ser presumido, uma vez que não se tem notícia que algum consumidor os teria utilizado para encobrir as advertências. O fumante que se utiliza dos cartões inserts ou onserts quer tampar a visão do aviso dos malefícios que ele sabe que o cigarro causa à saúde.

STJ. 3ª Turma. REsp 1703077-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. Ac. Min. Moura Ribeiro, julgado em 11/12/2018 (Info 642).

Em regra, o banco pode cobrar o ressarcimento de despesa com o registro do contrato

É válida a tarifa de avaliação do bem dado em garantia, bem como da cláusula que prevê o ressarcimento de despesa com o registro do contrato, ressalvadas:

- a abusividade da cobrança por serviço não efetivamente prestado; e
- a possibilidade de controle da onerosidade excessiva, em cada caso concreto.

Tarifa de avaliação do bem dado em garantia: valor cobrado do banco para remunerar o especialista que realiza a avaliação do preço de mercado do bem dado em garantia.

Ressarcimento de despesa com o registro do contrato: valor cobrado pela instituição financeira como ressarcimento pelos custos que o banco terá para fazer o registro do contrato no cartório ou no DETRAN. Ex: despesas para registrar a alienação fiduciária de veículo no DETRAN.

STJ. 2ª Seção. REsp 1578553-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 28/11/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

Em regra, o banco pode cobrar tarifa de avaliação do bem dado em garantia

É válida a tarifa de avaliação do bem dado em garantia, bem como da cláusula que prevê o ressarcimento de despesa com o registro do contrato, ressalvadas:

- a abusividade da cobrança por serviço não efetivamente prestado; e
- a possibilidade de controle da onerosidade excessiva, em cada caso concreto.

Tarifa de avaliação do bem dado em garantia: valor cobrado do banco para remunerar o especialista que realiza a avaliação do preço de mercado do bem dado em garantia.

Ressarcimento de despesa com o registro do contrato: valor cobrado pela instituição financeira como ressarcimento pelos custos que o banco terá para fazer o registro do contrato no cartório ou no DETRAN. Ex: despesas para registrar a alienação fiduciária de veículo no DETRAN.

STJ. 2ª Seção. REsp 1578553-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 28/11/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

É abusiva a previsão no contrato bancário de cobrança genérica por serviços prestados por terceiros

É abusiva a cláusula que prevê a cobrança de ressarcimento de serviços prestados por terceiros, sem a especificação do serviço a ser efetivamente prestado.

STJ. 2ª Seção. REsp 1578553-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 28/11/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

O banco não pode cobrar do consumidor o valor gasto pela instituição com a comissão do correspondente bancário

É abusiva a cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário, em contratos celebrados a partir de 25/02/2011, data de entrada em vigor da Resolução CMN 3.954/2011, sendo válida a cláusula no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva.

STJ. 2ª Seção. REsp 1578553-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 28/11/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).

É legítima a recusa do plano de saúde em custear medicação importada não nacionalizada, ou seja, sem registro vigente na ANVISA

As operadoras de plano de saúde não estão obrigadas a fornecer medicamento não registrado pela ANVISA.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.712.163-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 08/11/2018 (Recurso Repetitivo - Tema 990) (Info 638).

Exceção:

Se o medicamento prescrito pelo médico, embora se trate de fármaco importado ainda não registrado pela ANVISA, teve a sua importação excepcionalmente autorizada pela referida Agência Nacional, neste caso, ele será considerado como de cobertura obrigatória pela operadora de plano de saúde. Trata-se, portanto, de uma exceção ao que o STJ decidiu no Tema 990 acima exposto.

Resumindo: é de cobertura obrigatória pela operadora de plano de saúde, o medicamento que, apesar de não registrado pela ANVISA, teve a sua importação excepcionalmente autorizada pela referida Agência Nacional.

STJ. 3ª Turma. REsp 1943628-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 26/10/2021 (Info 717).

A Súmula 302 do STJ se aplica à segmentação hospitalar (e não à ambulatorial)

O art. 12, II, "a", da Lei nº 9.656/98 proíbe que os planos de saúde limitem o tempo para a internação hospitalar. No mesmo sentido, foi editada a súmula do STJ:

Súmula 302-STJ: É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado.

Vale ressaltar, no entanto, que o disposto no art. 12, II, "a" e na Súmula 302 do STJ referem-se, expressamente, à segmentação hospitalar, e não à ambulatorial.

Assim, não é abusiva a cláusula inserta em contrato de plano de saúde individual que estabelece, para o tratamento emergencial ou de urgência, no segmento atendimento ambulatorial, o limite de 12 horas.

STJ. 3ª Turma. REsp 1764859-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 06/11/2018 (Info 637).

O art. 31 da Lei 9.656/98 assegura que os aposentados paguem os mesmos preços praticados aos funcionários em atividade, acrescido dos reajustes legais

O "pagamento integral" previsto no art. 31 da Lei nº 9.656/98 deve corresponder ao valor da contribuição do ex-empregado, enquanto vigente seu contrato de trabalho, e da parte antes subsidiada por sua ex-empregadora, pelos preços praticados aos funcionários em atividade, acrescido dos reajustes legais.

STJ. 3ª Turma. REsp 1713619-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 16/10/2018 (Info 637).

Termo inicial do prazo prescricional da pretensão de restituição de comissão de corretagem

É abusiva a cláusula prevista em promessa de compra e venda que transfira para o promitente-comprador a responsabilidade pelo pagamento da comissão de corretagem?

NÃO. Segundo decidiu o STJ, é válida a cláusula contratual que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda de unidade autônoma em regime de incorporação imobiliária, desde que previamente informado o preço total da aquisição da unidade autônoma, com o destaque do valor da comissão de corretagem (STJ. 2ª Seção. REsp 1.599.511-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/8/2016).

Imagine, no entanto, que o adquirente não foi informado previamente que ele teria a obrigação de pagar a comissão de corretagem, ou seja, houve falha no dever de informar. Neste caso, ele poderá ajuizar ação pedindo a restituição dos valores pagos. Qual é o prazo prescricional? 3 anos (art. 206, § 3º, IV, do Código Civil).

Qual é o termo inicial deste prazo prescricional? A data do efetivo pagamento.

E se o pagamento foi parcelado?

Se o pagamento da comissão de corretagem foi parcelado, o prazo prescricional é contado da última parcela paga, ou seja, da data em que o adquirente terminou de pagar (data do desembolso total).

O termo inicial da prescrição da pretensão de restituição dos valores pagos parceladamente a título de comissão de corretagem é a data do efetivo pagamento (desembolso total).

STJ. 3ª Turma. REsp 1724544-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 02/10/2018 (Info 634).

Há solidariedade entre as empresas integrantes de um consórcio quanto às obrigações consumeristas, desde que relacionadas com a atividade do consórcio

Como regra geral, as sociedades consorciadas apenas se obrigam nas condições previstas no respectivo contrato, respondendo cada uma por suas obrigações, sem presunção de solidariedade, de acordo com o disposto no art. 278, § 1º, da Lei nº 6.404/76.

Essa regra, no entanto, não é absoluta.

Há solidariedade entre as sociedades consorciadas em relação às obrigações derivadas de relação de consumo desde que essas obrigações guardem correlação com a esfera de atividade do consórcio. Existe previsão nesse sentido no art. 28, § 3º do CDC, que preconiza: "as sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código."

STJ. 3ª Turma. REsp 1635637-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 18/09/2018 (Info 633).

O "no show" adotado por algumas companhias aéreas configura prática abusiva

Configura conduta abusiva o cancelamento automático e unilateral, por parte da empresa aérea, do trecho de volta do passageiro que adquiriu as passagens do tipo ida e volta, em razão de não ter utilizado o trecho inicial.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.595.731-RO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 14/11/2017 (Info 618).

STJ. 3ª Turma. REsp 1.699.780-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 11/9/2018 (Info 18 – Edição Extraordinária).

Plano de saúde não pode negar tratamento prescrito por médico sob o fundamento de que sua utilização está fora das indicações descritas na bula (uso off-label)

A operadora de plano de saúde não pode negar o fornecimento de tratamento prescrito pelo médico sob o pretexto de que a sua utilização em favor do paciente está fora das indicações descritas na bula/manual registrado na ANVISA (uso off-label).

STJ. 3ª Turma. REsp 1721705-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 28/08/2018 (Info 632).

Direito de o ex-empregado continuar beneficiário em plano de saúde coletivo empresarial

Nos planos de saúde coletivos custeados exclusivamente pelo empregador não há direito de permanência do ex-empregado aposentado ou demitido sem justa causa como beneficiário, salvo disposição contrária expressa prevista em contrato ou em acordo/convenção coletiva de trabalho, não caracterizando contribuição o pagamento apenas de coparticipação, tampouco se enquadrando como salário indireto.

STJ. 3ª Turma. REsp 1594346-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 9/8/2016 (Info 588).

STJ. 2ª Seção. REsp 1680318-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 22/08/2018 (recurso repetitivo) (Info 632).

É válida a cláusula que autoriza o desconto em conta-corrente para pagamento das prestações do contrato de empréstimo, ainda que se trate de conta utilizada para recebimento de salário

É lícito o desconto em conta-corrente bancária comum, ainda que usada para recebimento de salário, das prestações de contrato de empréstimo bancário livremente pactuado, sem que o correntista, posteriormente, tenha revogado a ordem.

STJ. 2ª Seção. REsp 1555722-SP, Rel. Min. Lázaro Guimarães (Desembargador Convocado do TRF 5ª Região), julgado em 22/08/2018 (Info 634).

Atraso na entrega do imóvel e lucros cessantes

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.

Os lucros cessantes serão devidos ainda que não fique demonstrado que o promitente comprador tinha finalidade negocial na transação.

STJ. 2ª Seção. EREsp 1341138-SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 09/05/2018 (Info 626).

Observação 1:

Se o contrato contiver uma cláusula prevendo multa em caso de atraso na entrega do imóvel (cláusula penal moratória), a construtora pagará apenas a multa, não podendo ser cumulada com lucros cessantes. Nesse sentido:

A cláusula penal moratória tem a finalidade de indenizar pelo adimplemento tardio da obrigação, e, em regra, estabelecida em valor equivalente ao locativo, afasta-se sua cumulação com lucros cessantes.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.498.484-DF, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 22/05/2019 (recurso repetitivo) (Info 651).

Observação 2:

Em 28/12/2018, entrou em vigor a Lei nº 13.786/2018, que dispõe sobre a resolução do contrato por inadimplemento do adquirente de unidade imobiliária.

A Lei nº 13.786/2018 acrescentou o art. 43-A na Lei nº 4.591/64 para tratar sobre o inadimplemento (parcial ou absoluto) em contratos de compra e venda, promessa de venda, cessão ou promessa de cessão de unidades autônomas integrantes de incorporação imobiliária ou de loteamento.

As regras da Lei nº 13.786/2018 não podem ser aplicadas os contratos anteriores à sua vigência.

A nova lei só poderá atingir contratos celebrados posteriormente à sua entrada em vigor.

O consumidor paga uma multa para a operadora do cartão de crédito caso atrase as parcelas, não se podendo querer aplicar essa mesma multa, com base no equilíbrio contratual, para a empresa que vende os produtos pela internet

Em compras realizadas na internet, o fato de o consumidor ser penalizado com a obrigação de arcar com multa moratória, prevista no contrato com a financeira, quando atrasa o pagamento de suas faturas de cartão de crédito não autoriza a imposição, por sentença coletiva, de cláusula penal ao fornecedor de bens móveis, nos casos de atraso na entrega da mercadoria e na demora de restituição do valor pago quando do exercício do direito do arrependimento.

STJ. 4ª Turma. REsp 1412993-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Rel. Ac. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 08/05/2018 (Info 628).

Não se aplica o CDC ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão

Súmula 608-STJ: Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.

STJ. 2ª Seção. Aprovada em 11/04/2018, DJe 17/04/2018.

Plano de saúde coletivo que mais se assemelha a um contrato individual e impossibilidade de rescisão unilateral imotivada

Não é válida a rescisão unilateral imotivada de plano de saúde coletivo empresarial por parte da operadora em face de microempresa com apenas dois beneficiários.

No caso concreto, havia um contrato coletivo atípico e que, portanto, merecia receber tratamento como se fosse um contrato de plano de saúde individual. Isso porque a pessoa jurídica contratante é uma microempresa e são apenas dois os beneficiários do contrato, sendo eles hipossuficientes frente à operadora do plano de saúde.

No contrato de plano de saúde individual é vedada a rescisão unilateral, salvo por fraude ou não-pagamento da mensalidade.

STJ. 3ª Turma. REsp 1701600-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 06/03/2018 (Info 621).

A Lei 9.656/98 é constitucional, mas não pode ser aplicada para contratos celebrados antes da sua vigência

A Lei nº 9.656/98, que disciplina os planos e seguros privados de assistência à saúde, é constitucional.

Este diploma, contudo, não pode ser aplicado para contratos celebrados antes de sua vigência.

Assim, são inconstitucionais os dispositivos da Lei nº 9.656/98 que determinavam a sua aplicação para contratos celebrados antes da sua edição.

STF. Plenário. ADI 1931/DF, Rel. Min. Marco Aurélio, julgado em 7/2/2018 (Info 890).

Vale ressaltar, no entanto, que:

Embora as regras da Lei nº 9.656/98 não retroajam para atingir contratos celebrados antes de sua vigência, a eventual abusividade das cláusulas pode ser aferida à luz do Código de Defesa do Consumidor. Isto porque o contrato de seguro de saúde é obrigação de trato sucessivo, que se renova ao longo do tempo e, portanto, se submete às normas supervenientes, especialmente às de ordem pública, a exemplo do CDC, o que não significa ofensa ao ato jurídico perfeito.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 970.611/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 15/05/2018.

É abusiva a prática da companhia aérea que cancela automaticamente o voo de volta em razão de "no show" na ida

É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, sob a justificativa de não ter o passageiro se apresentado para embarque no voo antecedente.

STJ. 4ª Turma. REsp 1595731-RO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 14/11/2017 (Info 618).

TV por assinatura e cobrança pelo ponto adicional

É lícita a conduta da prestadora de serviço que em período anterior à Resolução da ANATEL nº 528, de 17 de abril de 2009, efetuava cobranças pelo aluguel de equipamento adicional e ponto extra de TV por assinatura.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.449.289-RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Rel. Ac. Min. Marco Buzzi, por maioria, julgado em 14/11/2017 (Info 617).

Legitimidade ativa de usuário de plano de saúde coletivo para questionar a rescisão unilateral promovida pela operadora

O beneficiário de plano de saúde coletivo por adesão possui legitimidade ativa para se insurgir contra rescisão contratual unilateral realizada pela operadora.

STJ. 3ª Turma. REsp 1705311-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 09/11/2017 (Info 615).

Saque indevido em conta-corrente não configura, por si só, dano moral

O saque indevido de numerário em conta-corrente, reconhecido e devolvido pela instituição financeira dias após a prática do ilícito, não configura, por si só, dano moral in re ipsa. O saque indevido em conta corrente não configura, por si só, dano moral, podendo, contudo, observadas as particularidades do caso, ficar caracterizado o respectivo dano se demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista. STJ. 3ª Turma. REsp 1573859-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 07/11/2017 (Info 615).

Sobre o tema, vale a pena recordar:

O banco deve compensar os danos morais sofridos por consumidor vítima de saque fraudulento que, mesmo diante de grave e evidente falha na prestação do serviço bancário, teve que intentar ação contra a instituição financeira com objetivo de recompor o seu patrimônio, após frustradas tentativas de resolver extrajudicialmente a questão. STJ. 4ª Turma. AgRg no AREsp 395426-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para acórdão Marco Buzzi, julgado em 15/10/2015 (Info 574).

Não se aplica o CDC para as discussões envolvendo o DPVAT

As normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor não se aplicam ao seguro obrigatório (DPVAT). STJ. 3ª Turma. REsp 1635398-PR, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 17/10/2017 (Info 614).

Para que haja compartilhamento de dados do consumidor, é necessária a sua autorização expressa

É abusiva e ilegal cláusula prevista em contrato de prestação de serviços de cartão de crédito que autoriza o banco contratante a compartilhar dados dos consumidores com outras entidades financeiras ou mantenedoras de cadastros positivos e negativos de consumidores, sem que seja dada opção de discordar daquele compartilhamento. STJ. 4ª Turma. REsp 1348532-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 10/10/2017 (Info 616).

Obs: a LC 166/2019 autoriza o compartilhamento de informações mesmo sem prévio consentimento da pessoa. Veja comentários no site sobre esta Lei. Apesar disso, penso que o julgado acima continua válido. Isso porque a cláusula foi considerada abusiva também pelo fato que não havia a opção de o consumidor discordar do compartilhamento. Mesmo com a LC 166/2019, o consumidor pode discordar do compartilhamento e pedir para que ele não seja mais feito.

Custeio das sessões de psicoterapia além dos limites previstos no contrato

É abusiva a cláusula contratual ou o ato da operadora de plano de saúde que limite ou interrompa o tratamento psicoterápico oferecido ao usuário sob o argumento de que já se esgotou o número máximo de sessões anuais asseguradas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS. Depois que terminarem as sessões obrigatórias que o plano tem o dever de custear integralmente, deverão continuar sendo oferecidas as sessões necessárias para o tratamento, no entanto, a partir daí, o custo delas será dividido, em regime de coparticipação, entre o plano de saúde e o usuário. Ex: o médico solicitou para João 40 sessões de psicoterapia. Contudo, a ANS prevê que os planos de saúde são obrigados a custear apenas 18; para o STJ, isso significa que essas 18 o plano irá pagar sozinho e as 22 a mais deverão ser custeadas, de forma dividida, entre o plano e o usuário (João). STJ. 3ª Turma. REsp 1679190-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 26/09/2017 (Info 612).

Validade da cláusula de tolerância

No contrato de promessa de compra e venda de imóvel em construção ("imóvel na planta"), além do período previsto para o término do empreendimento, há, comumente, uma cláusula prevendo a possibilidade de prorrogação excepcional do prazo de entrega da unidade ou de conclusão da obra por um prazo que varia entre 90 e 180 dias. Isso é chamado de "cláusula de tolerância". Não é abusiva a cláusula de tolerância nos contratos de promessa de compra e venda de imóvel em construção, desde que o prazo máximo de prorrogação seja de até 180 dias. STJ. 3ª Turma. REsp 1582318-RJ, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 12/9/2017 (Info 612).

Obs: a Lei nº 13.786/2018 acrescentou na Lei nº 4.591/64 o art. 43-A prevendo expressamente a validade da cláusula de tolerância.

Não é abusiva a cláusula que repasse os custos administrativos assumidos pelo banco para cobrar o consumidor inadimplente

Não há abusividade na cláusula contratual que estabeleça o repasse dos custos administrativos da instituição financeira com as ligações telefônicas dirigidas ao consumidor inadimplente. Ex: João resolveu tomar um empréstimo junto ao banco. No contrato, há uma cláusula prevendo que se o contratante atrasar o pagamento das parcelas do empréstimo e, em razão disso, a instituição financeira tiver que fazer ligações telefônicas ao devedor para cobrar o débito, o consumidor deverá pagar, além dos juros e da multa, os custos com as ligações telefônicas. Tal cláusula, em princípio, é válida. STJ. 3ª Turma. REsp 1361699-MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 12/9/2017 (Info 611).

O limite de desconto do empréstimo consignado não se aplica aos contratos de mútuo bancário em que o cliente autoriza o débito das prestações em conta-corrente

A limitação de desconto do empréstimo consignado, em percentual estabelecido pelo art. 45 da Lei nº 8.112/90 e pelo art. 1º da Lei nº 10.820/2003, não se aplica aos contratos de mútuo bancário em que o cliente autoriza o débito das prestações em conta-corrente. Empréstimo consignado é diferente de débito das prestações do empréstimo em conta-corrente autorizado pelo cliente. Na consignação em folha de pagamento, antes mesmo de a pessoa receber sua remuneração, já há o desconto da quantia, o que é efetuado pelo próprio empregador/órgão pagador. No segundo caso, o devedor faz um empréstimo e autoriza que o credor desconte as parcelas do valor que ele tiver na conta-corrente. Os arts. 45 da Lei nº 8.112/1990 e 1º da Lei nº 10.820/2003 preveem que o limite de desconto das parcelas do empréstimo consignado é de 30%. Tal limite, contudo, não vale para os contratos de mútuo bancário em que o cliente autoriza o débito das prestações em conta-corrente. STJ. 4ª Turma. REsp 1586910-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 29/08/2017 (Info 612).

São lícitos os descontos de parcelas de empréstimos bancários comuns em conta-corrente, ainda que utilizada para recebimento de salários, desde que previamente autorizados pelo mutuário e enquanto esta autorização perdurar, não sendo aplicável, por analogia, a limitação prevista no § 1º do art. 1º da Lei nº 10.820/2003, que disciplina os empréstimos consignados em folha de pagamento. STJ. 2ª Seção. REsp 1.863.973-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 09/03/2022 (Recurso Repetitivo – Tema 1085) (Info 728).

Plano de saúde pode exigir dos médicos que indiquem a CID nas requisições de exames

Não é abusiva a exigência de indicação da CID (Classificação Internacional de Doenças), como condição de deferimento, nas requisições de exames e serviços oferecidos pelas prestadoras de plano de saúde, bem como para o pagamento de honorários médicos. A exigência de menção da CID nas requisições de exames e demais serviços de saúde decorre do fato de que as operadoras de planos de saúde estão obrigadas a prestar apenas os serviços previstos no contrato. Logo, é importante essa informação para que os pagamentos e as requisições de exames não se voltem para tratamentos que ultrapassem as obrigações contratuais do plano de saúde. STJ. 3ª Turma. REsp 1509055-RJ, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22/8/2017 (Info 610).

A instituição pode cobrar tarifa bancária pela liquidação antecipada do saldo devedor?

• Contratos celebrados antes da Resolução CMN nº 3.516/2007 (antes de 10/12/2007): SIM.

• Contratos firmados depois da Resolução CMN nº 3.516/2007 (de 10/12/2007 para frente): NÃO

Assim, para as operações de crédito e arrendamento mercantil contratadas antes de 10/12/2007, podem ser cobradas tarifas pela liquidação antecipada no momento em que for efetivada a liquidação, desde que a cobrança dessa tarifa esteja claramente identificada no extrato de conferência.

É permitida, desde que expressamente pactuada, a cobrança da tarifa de liquidação antecipada de mútuos e contratos de arrendamento mercantil até a data da entrada em vigor da Resolução nº 3.501/2007 (10/12/2007).

STJ. 3ª Turma. REsp 1370144-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 7/2/2017 (Info 597).

STJ. 2ª Seção. REsp 1392449-DF, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 24/5/2017 (Info 605).

A fonte utilizada nas ofertas publicitárias pode ser inferior ao tamanho 12

O art. 54, § 3º do CDC prevê que, nos contratos de adesão, o tamanho da fonte não pode ser inferior a 12.

Essa regra do art. 54, § 3º NÃO se aplica para ofertas publicitárias. Assim, as letras que aparecem no comercial de TV ou em um encarte publicitário não precisam ter, no mínimo, tamanho 12.

STJ. 3ª Turma. REsp 1602678-RJ, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 23/5/2017 (Info 605).

Multa pela quebra do prazo mínimo de fidelidade não pode ser fixa, devendo ser proporcional ao tempo que faltava para terminar o contrato

As empresas de TV a cabo podem estipular um contrato de permanência mínima, ou seja, uma cláusula de fidelização segundo a qual se o consumidor desistir do serviço antes do término do prazo combinado (máximo de 12 meses) ele deverá pagar uma multa. Isso é considerado válido pelo STJ.

Vale ressaltar, no entanto, que a cobrança da multa de fidelidade pela prestadora de serviço de TV a cabo deve ser proporcional ao tempo faltante para o término da relação de fidelização, não podendo ser um valor fixo. Ex: se o consumidor desistir no 1º mês, paga R\$ 300,00, no entanto, se rescindir somente no penúltimo mês, paga R\$ 100,00.

A Resolução nº 632/2014 da ANATEL veio reforçar a ideia de que a multa pela quebra da fidelização deve ser proporcional. No entanto, pode-se dizer que, mesmo antes da Resolução, a jurisprudência já considerava abusiva a cobrança de uma multa fixa, ou seja, que não levasse em consideração o tempo que faltava para terminar o contrato.

STJ. 4ª Turma. REsp 1362084-RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 16/5/2017 (Info 608).

Prazo prescricional em caso de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto

Súmula 412-STJ: A ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional estabelecido no Código Civil.

O prazo prescricional para as ações de repetição de indébito relativo às tarifas de serviços de água e esgoto cobradas indevidamente é de:

a) 20 (vinte) anos, na forma do art. 177 do Código Civil de 1916; ou

b) 10 (dez) anos, tal como previsto no art. 205 do Código Civil de 2002, observando-se a regra de direito intertemporal, estabelecida no art. 2.028 do Código Civil de 2002.

STJ. 1ª Seção. REsp 1532514-SP, Rel. Min. Og Fernandes, Primeira Seção, julgado em 10/5/2017 (recurso repetitivo) (Info 603).

É abusiva a publicidade de alimentos direcionada, de forma explícita ou implícita, a crianças

A decisão de comprar gêneros alimentícios cabe aos pais, especialmente em época de altos e preocupantes índices de obesidade infantil, um grave problema nacional de saúde pública.

Diante disso, consoante o art. 37, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, estão vedadas campanhas publicitárias que utilizem ou manipulem o universo lúdico infantil.

Se criança, no mercado de consumo, não exerce atos jurídicos em seu nome e por vontade própria, por lhe faltar poder de consentimento, tampouco deve ser destinatária de publicidade que, fazendo tábula rasa da realidade notória, a incita a agir como se plenamente capaz fosse.

STJ. 2ª Turma. REsp 1.613.561-SP, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 25/04/2017 (Info 18 – Edição Extraordinária).

É abusiva a publicidade de alimentos direcionada, de forma explícita ou implícita, a crianças

A decisão de comprar gêneros alimentícios cabe aos pais, especialmente em época de altos e preocupantes índices de obesidade infantil, um grave problema nacional de saúde pública.

Diante disso, consoante o art. 37, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, estão vedadas campanhas publicitárias que utilizem ou manipulem o universo lúdico infantil.

Se criança, no mercado de consumo, não exerce atos jurídicos em seu nome e por vontade própria, por lhe faltar poder de consentimento, tampouco deve ser destinatária de publicidade que, fazendo tábula rasa da realidade notória, a incita a agir como se plenamente capaz fosse.

STJ. 2ª Turma. REsp 1613561-SP, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 25/04/2017 (Info 679).

Ex-empregado demitido sem justa causa tem direito de permanecer vinculado ao plano de saúde em que se encontrava antes da demissão com as mesmas condições de valor

É indevido cobrar reajuste de ex-empregado demitido sem justa causa que opta por permanecer vinculado ao plano de saúde em que se encontrava antes da demissão, na condição de beneficiário, pelo prazo que lhe assegura o art. 30, § 1º, da Lei nº 9.656/98, nas mesmas condições de cobertura assistencial e mediante o pagamento integral das mensalidades, só lhe podendo ser atribuído algum aumento que também tenha sido estipulado aos empregados em atividade.

Em 2011, a ANS editou a Resolução ANS 279/2011, prevendo que "a manutenção da condição de beneficiário no mesmo plano privado de assistência à saúde em que se encontrava quando da demissão ou exoneração sem justa causa ou aposentadoria observará as mesmas condições de reajuste, preço, faixa etária e fator moderador existentes durante a vigência do contrato de trabalho" (art. 16).

Vale ressaltar, no entanto, que, mesmo antes da Resolução ANS 279/2011, os empregados demitidos sem justa causa já possuíam esse direito de permanecerem pagando o mesmo valor. Isso porque esse direito decorre diretamente do art. 30 da Lei nº 9.656/98 (e não da Resolução, que só veio confirmar essa conclusão).

STJ. 3ª Turma. REsp 1539815-DF, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 7/2/2017 (Info 599).

Validade da cobrança de tarifa bancária a partir do quinto saque mensal

O cliente paga alguma tarifa bancária quando ele saca dinheiro de sua conta? Os bancos adotam a seguinte prática contratual: o cliente pode fazer até quatro saques por mês sem pagar nada. A partir do quinto saque, é cobrada uma tarifa bancária.

Esta prática bancária é válida? SIM.

É legítima a cobrança, pelas instituições financeiras, de tarifas relativas a saques quando estes excederem o quantitativo de quatro realizações por mês.

STJ. 3ª Turma. REsp 1348154-DF, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 13/12/2016 (Info 596).

O denunciado não poderá invocar a proibição de denunciação da lide prevista no art. 88 do CDC

O art. 88 do CDC proíbe que o fornecedor que foi acionado judicialmente pelo consumidor faça a denunciação da lide, chamando para o processo outros corresponsáveis pelo evento.

Esta norma é uma regra prevista em benefício do consumidor, atuando em prol da brevidade do processo de ressarcimento de seus prejuízos devendo, por esse motivo, ser arguida pelo próprio consumidor, em seu próprio benefício.

Assim, se o fornecedor/réu faz a denunciação da lide ao corresponsável e o consumidor não se insurge contra isso, haverá preclusão, sendo descabido ao denunciado invocar em seu benefício a regra do art. 88.

Em outras palavras, não pode o denunciado à lide invocar em seu benefício a regra de afastamento da denunciação (art. 88) para eximir-se de suas responsabilidades perante o denunciante. STJ. 4ª Turma. REsp 913687-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 11/10/2016 (Info 592).

Portabilidade especial de carências

É ilícita a exigência de cumprimento de carência de ex-dependente de plano coletivo empresarial, extinto em razão da demissão sem justa causa do titular, ao contratar novo plano de saúde, na mesma operadora, mas em categoria diversa (plano coletivo por adesão).

Nos termos do art. 7º-C da RN nº 186/2009 da ANS, o ex-empregado demitido ou exonerado sem justa causa ou aposentado ou seus dependentes ficam dispensados do cumprimento de novos períodos de carência na contratação de novo plano individual ou familiar ou coletivo por adesão, seja na mesma operadora, seja em outra, desde que peçam a transferência durante o período de manutenção da condição de beneficiário garantida pelos arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656/98.

STJ. 3ª Turma. REsp 1525109-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 4/10/2016 (Info 592).

Quando um hospital credenciado não prestar determinados serviços para os usuários do plano, este deverá informar ao consumidor a restrição existente, sob pena de estarem todos incluídos

No caso em que, nas informações divulgadas por plano de saúde aos seus usuários, determinado hospital particular figure como instituição credenciada sem ressalvas, se o usuário optar pela realização de tratamento contratado e disponibilizado pelo aludido hospital, a operadora do plano será obrigada a custeá-lo, ainda que o serviço seja prestado em parceria com instituição não credenciada, cuja unidade de atendimento funcione nas dependências do hospital, sendo irrelevante o fato de haver, na mesma localidade, outras instituições credenciadas para o mesmo tipo de tratamento de saúde.

Ex: João, cliente do plano de saúde, precisava fazer quimioterapia. Na página do plano na internet consta que o Hospital São Carlos integra a rede credenciada. Dentro deste hospital, no setor de oncologia, funciona o Instituto Santa Marta. Diante disso, ele pediu as guias de serviço para fazer a quimioterapia lá. O plano de saúde não autorizou alegando que o Instituto Santa Marta, apesar de funcionar dentro do Hospital São Carlos, é uma instituição diferente e que apenas o Hospital é credenciado. João terá direito de fazer o tratamento lá. Quando um hospital credenciado não prestar determinados serviços para os usuários do plano, este deverá informar ao consumidor, de forma clara, qual é a restrição existente e quais as especialidades oferecidas pela entidade que não estão cobertas, sob pena de todas elas estarem incluídas no credenciamento.

STJ. 3ª Turma. REsp 1613644-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 20/9/2016 (Info 590).

Legitimidade passiva ad causam de incorporadora imobiliária em demanda que objetiva restituição de comissão de corretagem e de SATI

Tem legitimidade passiva "ad causam" a incorporadora, na condição de promitente-vendedora, para responder a demanda em que é pleiteada pelo promitente-comprador a restituição dos valores pagos a título de comissão de corretagem e de taxa de assessoria técnico-imobiliária, alegando-se prática abusiva na transferência desses encargos ao consumidor.

STJ. 2ª Seção. REsp 1551968-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/8/2016 (recurso repetitivo - Tema 939) (Info 589).

Validade do repasse da comissão de corretagem ao consumidor pela incorporadora imobiliária

É válida a cláusula contratual que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda de unidade autônoma em regime de incorporação imobiliária, desde que previamente informado o preço total da aquisição da unidade autônoma, com o destaque do valor da comissão de corretagem.

STJ. 2ª Seção. REsp 1599511-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/8/2016 (Recurso Repetitivo - Tema 938) (Info 589).

Vale ressaltar que o comprador pode ser informado sobre pagamento de taxa de corretagem no dia da assinatura do contrato: STJ. 4ª Turma. REsp 1793665/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 12/03/2019.

Abusividade de cobrança de SATI ao consumidor pelo promitente-vendedor de imóvel

É abusiva a cobrança pelo promitente-vendedor do serviço de assessoria técnico-imobiliária (SATI), ou atividade congênere, vinculado à celebração de promessa de compra e venda de imóvel.

STJ. 2ª Seção. REsp 1599511-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/8/2016 (recurso repetitivo) (Info 589).

Prazo prescricional da pretensão de restituição de comissão de corretagem ou de SATI

Prescreve em 3 anos a pretensão do promitente-comprador de restituição dos valores pagos a título de comissão de corretagem ou de serviço de assistência técnico-imobiliária (SATI), ou atividade congênere (art. 206, § 3º, IV, CC).

STJ. 2ª Seção. REsp 1551956-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/8/2016 (recurso repetitivo - Tema 938) (Info 589).

Cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança é prática abusiva

O transporte aéreo é serviço essencial e pressupõe continuidade.

Considera-se prática abusiva o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas.

Também é prática abusiva o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.

Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

STJ. 2ª Turma. REsp 1.469.087-AC, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 18/8/2016 (Info 17 – Edição Extraordinária).

Prazo prescricional da pretensão condenatória decorrente de nulidade de cláusula de reajuste de plano ou seguro de assistência à saúde

Em caso de pretensão de nulidade de cláusula de reajuste prevista em contrato de plano ou seguro de assistência à saúde ainda vigente, com a consequente repetição do indébito, a ação ajuizada está fundada no enriquecimento sem causa e, por isso, o prazo prescricional é trienal, nos termos do art. 206, § 3º, IV, do Código Civil.

Em outras palavras, se o usuário do plano de saúde (ou do seguro-saúde), ainda com o contrato em vigor, pretende declarar a nulidade da cláusula de reajuste e obter a devolução dos valores pagos a mais, o prazo prescricional para isso é de 3 anos.

No Código Civil passado, não havia uma previsão como a do art. 206, § 3º, IV, do CC/2002. O art. 177 do CC/1916 afirmava que, se para a situação concreta não houvesse prazo prescricional expressamente previsto na lei, deveria ser aplicado o prazo de 20 anos caso a ação versasse sobre direitos pessoais. Logo, se o fato ocorreu na vigência do CC/1916, o prazo prescricional aplicável é de 20 anos.

Resumindo, foi fixada a seguinte tese:

Na vigência dos contratos de plano 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.

STJ. 2ª Seção. REsp 1361182-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, Rel. para acórdão Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 10/8/2016 (recurso repetitivo) (Info 590).

Direito de o ex-empregado continuar beneficiário em plano de saúde coletivo empresarial

É assegurado ao trabalhador demitido sem justa causa ou ao aposentado que contribuiu para o plano de saúde em decorrência do vínculo empregatício o direito de continuar no plano durante certo período com as mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral (arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656/98). Para isso, no entanto, é necessário que, durante o vínculo empregatício, ele contribuisse para o pagamento do plano. Quando se fala em "contribuição" para o plano, isso significa pagamento de mensalidade. Assim, se apenas a empresa contribuía para o plano, o ex-empregado não terá direito de continuar nele mesmo que este plano fosse sob a modalidade de coparticipação (quando o usuário, apesar de não pagar contribuição mensal, paga uma parte do tratamento/consulta). Resumindo: o empregado que for aposentado ou demitido sem justa causa não terá direito de ser mantido em plano de saúde coletivo empresarial custeado exclusivamente pelo empregador - sendo irrelevante se houver coparticipação no pagamento de procedimentos de assistência médica, hospitalar e odontológica -, salvo disposição contrária expressa em contrato ou em convenção coletiva de trabalho. STJ. 3ª Turma. REsp 1594346-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 9/8/2016 (Info 588).

É abusiva cláusula que autoriza plano de saúde a indeferir procedimentos médico-hospitalares solicitados por médicos não integrantes do plano

O plano de saúde não pode se recusar a custear exames, internações e tratamentos hospitalares usando como único argumento o fato de que tais procedimentos foram solicitados por médico não integrante da rede de atendimento do plano. A cláusula contratual que prevê o indeferimento de quaisquer procedimentos médico-hospitalares, se estes forem solicitados por médicos não cooperados, deve ser reconhecida como cláusula abusiva, nos termos do art. 51, IV, do CDC. STJ. 4ª Turma. REsp 1330919-MT, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 02/08/2016 (Info 588).

Não se aplica o CDC ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão

Não se aplica o CDC às relações entre as operadoras de planos de saúde constituídas sob a modalidade de autogestão e seus filiados. Assim, os planos de saúde de autogestão podem ser considerados como uma exceção à Súmula 469 do STJ: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde." A operadora de plano privado de assistência à saúde na modalidade de autogestão é pessoa jurídica de direito privado sem finalidades lucrativas que, vinculada ou não à entidade pública ou privada, opera plano de assistência à saúde com exclusividade para um público determinado de beneficiários. A constituição dos planos sob a modalidade de autogestão diferencia, sensivelmente, essas pessoas jurídicas quanto à administração, forma de associação, obtenção e repartição de receitas, dos contratos firmados com empresas que exploram essa atividade no mercado e visam ao lucro. Em razão disso, não se aplica o CDC ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão, por inexistência de relação de consumo. STJ. 2ª Seção. REsp 1285483-PB, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 22/6/2016 (Info 588).

Validade da cláusula de coparticipação

Não é abusiva cláusula contratual de plano privado de assistência à saúde que estabeleça a coparticipação do usuário nas despesas médico-hospitalares em percentual sobre o custo de tratamento médico realizado sem internação, desde que a coparticipação não caracterize financiamento integral do procedimento por parte do usuário, ou fator restritor severo ao acesso aos serviços. STJ. 3ª Turma. REsp 1566062-RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 21/6/2016 (Info 586).

Instituição não pode negar a matrícula inicial do aprovado no vestibular porque ele tem outros débitos anteriores relativos a outro curso

Instituição de ensino superior não pode recusar a matrícula de aluno aprovado em vestibular em razão de inadimplência em curso diverso anteriormente frequentado por ele na mesma instituição. STJ. 2ª Turma. REsp 1583798-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 24/5/2016 (Info 591).

Dever de assistência ao neonato durante os trinta primeiros dias após o seu nascimento

Quando o contrato de plano de saúde incluir atendimento obstétrico, a operadora tem o dever de prestar assistência ao recém-nascido durante os primeiros trinta dias após o parto (art. 12, III, "a", da Lei nº 9.656/1998), independentemente de a operadora ter autorizado a efetivação da cobertura, ter ou não custeado o parto, tampouco de inscrição do neonato como dependente nos trinta dias seguintes ao nascimento. STJ. 4ª Turma. REsp 1269757-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 3/5/2016 (Info 584).

Cláusula de remissão de plano de saúde

O companheiro faz jus à cobertura de cláusula de remissão por morte de titular de plano de saúde na hipótese em que a referida disposição contratual faça referência a cônjuge, sendo omissa quanto a companheiro. Após o transcurso do período previsto na cláusula de remissão, o dependente já inscrito pode assumir, nos mesmos moldes e custos avençados, a titularidade do plano, voltando a pagar as mensalidades. STJ. 3ª Turma. REsp 1457254-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 12/4/2016 (Info 581).

Necessidade de filiação à entidade aberta de previdência para contratar empréstimo

É possível impor ao consumidor sua prévia filiação à entidade aberta de previdência complementar como condição para contratar com ela empréstimo financeiro. Segundo o parágrafo único do art. 71 da LC 109/2001, as entidades de previdência privada abertas podem realizar operações financeiras apenas com seus patrocinadores, participantes e assistidos. Dessa forma, a entidade de previdência, ao exigir que o consumidor, antes de realizar o empréstimo, fizesse um plano de previdência complementar, não praticou qualquer ato ilícito, considerando que tais entidades somente podem realizar este tipo de operação com seus patrocinadores, filiados e assistidos. Logo, sem essa prévia filiação, a entidade estaria impedida de conceder o empréstimo. Assim, não se trata de "venda casada" (art. 39, I, do CDC), mas sim de uma providência que é imposta por lei. STJ. 4ª Turma. REsp 861830-RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 5/4/2016 (Info 581).

Migração de plano de saúde empresarial para individual e inexistência de direito de manutenção do valor da mensalidade

A migração de beneficiário de plano de saúde coletivo empresarial extinto para plano individual ou familiar não enseja a manutenção dos valores das mensalidades previstos no plano primitivo. STJ. 3ª Turma. REsp 1471569-RJ, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 1º/3/2016 (Info 578).

Nulidade de cláusula de renúncia à entrevista qualificada para contratar plano de saúde

É nula a cláusula inserta por operadora de plano privado de assistência à saúde em formulário de Declaração de Doenças ou Lesões Preexistentes (Declaração de Saúde) prevendo a renúncia pelo consumidor contratante à entrevista qualificada orientada por um médico, seguida apenas de espaço para aposição de assinatura, sem qualquer menção ao fato de tal entrevista se tratar de faculdade do beneficiário. A inserção de cláusula de renúncia em declaração de saúde é abusiva por induzir o segurado a abrir mão do direito ao exercício livre da opção de ser orientado por um médico por ocasião do

preenchimento daquela declaração, notadamente porque se trata de documento que tem o condão de viabilizar futura negativa de cobertura de procedimento ou tratamento. STJ. 3ª Turma. REsp 1554448-PE, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 18/2/2016 (Info 578).

Abusividade na distinção de preço para pagamento em dinheiro, cheque ou cartão de crédito

Caracteriza prática abusiva quando o fornecedor de bens e serviços prevê preços mais favoráveis para o consumidor que paga em dinheiro ou cheque em detrimento daquele que paga em cartão de crédito.

STJ. 2ª Turma. REsp 1479039-MG, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 6/10/2015 (Info 571).

Obs: o julgado está superado. Isso porque foi editada a Lei nº 13.455/2017 permitindo a distinção de preço para pagamento em dinheiro, cheque ou cartão de crédito.

Abusividade da cláusula-mandato que permite emitir título cambial

Nos contratos de cartão de crédito, é abusiva a previsão de cláusula-mandato que permita à operadora emitir título cambial contra o usuário do cartão.

STJ. 2ª Seção. REsp 1084640-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 23/9/2015 (Info 570).

Plano de saúde e cirurgia de gastroplastia

Plano de saúde não pode negar o custeio de cirurgia de gastroplastia (indicada para tratamento de obesidade mórbida)

Assim, é abusiva a negativa do plano de saúde em cobrir as despesas de intervenção cirúrgica de gastroplastia, necessária à garantia da sobrevivência do segurado.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.249.701-SC, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 4/12/2012 (Info 511).

A cirurgia para redução do estômago (gastroplastia), indicada para o tratamento de obesidade mórbida, é procedimento essencial à sobrevida do segurado, sendo ilegítima a negativa de cobertura das despesas médicas pelo plano de saúde.

A recusa a cobertura de tratamento é causa de fixação de indenização por danos morais.

STJ. 3ª Turma. AgRg no AREsp 512484/PA, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 22/09/2015.

Responsabilização de consumidor por pagamento de honorários advocatícios extrajudiciais

Não é abusiva a cláusula prevista em contrato de adesão que impõe ao consumidor em mora a obrigação de pagar honorários advocatícios decorrentes de cobrança extrajudicial.

Ex: João resolveu comprar um carro financiado por meio de leasing. No contrato, há uma cláusula prevendo que se o comprador atrasar as parcelas e a instituição financeira tiver que recorrer aos meios extrajudiciais para cobrar o débito, o financiado deverá pagar, além dos juros e multa, honorários advocatícios, desde já estabelecidos em 20% sobre o valor da dívida. Esta cláusula não é abusiva.

STJ. 4ª Turma. REsp 1002445-DF, Rel. originário Min. Marco Buzzi, Rel. para acórdão Min. Raul Araújo, julgado em 25/8/2015 (Info 574).

Legitimidade ativa de usuário de plano de saúde coletivo para questionar cláusulas contratuais

A Unimed fez convênio com a Caixa de Assistência dos Advogados por meio do qual disponibilizou um plano de saúde coletivo de adesão. Assim, o advogado que quisesse poderia aderir ao plano de saúde oferecido com a interveniência da Caixa de Assistência e que tinha condições mais vantajosas do que se ele fizesse um plano de saúde individual. Centenas de advogados aderiram ao plano, dentre eles João. Ocorre que passados alguns anos, houve um grande reajuste no valor da mensalidade do plano de saúde. Inconformado, João ação de revisão de cláusula contratual contra a Unimed alegando que o reajuste foi abusivo e requerendo a manutenção dos valores originais.

O autor tem legitimidade para, sozinho, discutir a validade desse aumento mesmo se tratando de plano de saúde coletivo?

SIM. O STJ decidiu que o usuário de plano de saúde coletivo tem legitimidade ativa para ajuizar individualmente ação contra a operadora pretendendo discutir a validade de cláusulas contratuais, não sendo empecilho o fato de a contratação ter sido intermediada por caixa de assistência da categoria profissional.

STJ. 3ª Turma. REsp 1510697-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 9/6/2015 (Info 564).

Dever de utilização do sistema braille por instituições financeiras

As instituições financeiras devem confeccionar em Braille os contratos de adesão que são assinados para contratação de seus serviços a fim de que os clientes com deficiência visual possam ter conhecimento, por meio próprio, das cláusulas contratuais ali contidas.

Os bancos devem também enviar os extratos mensais impressos em linguagem Braille para os clientes com deficiência visual.

Além disso, tais instituições devem desenvolver cartilha para seus empregados com normas de conduta para atendimentos ao deficiente visual.

A relutância da instituição financeira em utilizar o método Braille nos contratos bancários de adesão firmados com pessoas portadoras de deficiência visual representa tratamento manifestamente discriminatório e tem o condão de afrontar a dignidade deste grupo de pessoas gerando danos morais coletivos.

STJ. 3ª Turma. REsp 1315822-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 24/3/2015 (Info 559).

Ilegalidade da cobrança de tarifa de água realizada por estimativa de consumo

Imagine que em determinada residência a companhia de água não instalou hidrômetro (aparelho com que se mede a quantidade de água consumida). Nesse caso, como será a cobrança da tarifa? Será possível cobrar um valor com base na estimativa?

NÃO. Na falta de hidrômetro ou defeito no seu funcionamento, a cobrança pelo fornecimento de água deve ser realizada pela tarifa mínima, sendo vedada a cobrança por estimativa. Isso porque a tarifa deve ser calculada com base no consumo efetivamente medido no hidrômetro.

STJ. 2ª Turma. REsp 1513218-RJ, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 10/3/2015 (Info 557).

Inexistência de abusividade na cobrança de custo extra em pagamento por boleto bancário

Determinada empresa que oferece assinatura de revistas permite que os clientes paguem de três formas: por boleto bancário, débito em conta corrente e cartão de crédito. Se o cliente optar pelo boleto bancário, ele é informado que terá que pagar mais um R\$ 1 referente ao custo que o banco exige para emitir e receber o boleto. Essa prática é abusiva?

NÃO. O STJ entendeu que, no caso concreto, a cobrança feita pela empresa não era abusiva considerando que: 1) o consumidor tinha outras opções de pagamento; 2) a quantia exigida pela utilização dessa forma de pagamento não foi excessivamente onerosa; 3) houve informação prévia de sua cobrança; e 4) o valor pleiteado correspondeu exatamente ao que o fornecedor recolheu à instituição financeira responsável pela emissão do boleto bancário.

STJ. 3ª Turma. REsp 1339097-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 3/2/2015 (Info 555).

Venda casada por operadora de celular gera dano moral coletivo in re ipsa

Configura dano moral coletivo in re ipsa a realização de venda casada por operadora de telefonia.

A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens — no

caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes — e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto que encontra proibição expressa em lei.

Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tábula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.

STJ. 2ª Turma. REsp 1397870-MG, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 2/12/2014 (Info 553).

Compra de imóvel residencial e área total informada no contrato

Na compra e venda de imóvel, a vaga de garagem, ainda que individualizada e de uso exclusivo do proprietário da unidade residencial, não pode ser considerada no cômputo da área total do imóvel vendido ao consumidor caso esse fato não tenha sido exposto de forma clara na publicidade e no contrato.

STJ. 4ª Turma. REsp 1139285-DF, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 18/11/2014 (Info 552).

Reajuste de mensalidade de seguro-saúde em razão de alteração de faixa etária

Em regra, é válida a cláusula prevista em contrato de seguro-saúde que autoriza o aumento das mensalidades do seguro quando o usuário completar 60 anos de idade.

Exceções. Essa cláusula será abusiva quando:

a) não respeitar os limites e requisitos estabelecidos na Lei 9.656/98; ou

b) aplicar índices de reajuste desarrazoados ou aleatórios, que onerem em demasia o segurado.

STJ. 4ª Turma. REsp 1381606-DF, Rel. originária Min. Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. João Otávio de Noronha, julgado em 7/10/2014 (Info 551).

ACP pleiteando nulidade de cláusula abusiva e condenação pelos danos causados

Em uma mesma ação coletiva, o autor pode formular pedidos relacionados com direitos individuais homogêneos, direitos coletivos em sentido estrito e direitos difusos. As tutelas pleiteadas em ações civis públicas não são necessariamente puras e estanques. Não é preciso que se peça, de cada vez, uma tutela referente a direito individual homogêneo, em outra ação uma de direitos coletivos em sentido estrito e, em outra, uma de direitos difusos, especialmente em se tratando de ação manejada pelo Ministério Público, que detém legitimidade ampla no processo coletivo.

Havendo violação a direitos transindividuais, é cabível, em tese, a condenação por dano moral coletivo que se caracteriza como uma categoria autônoma de dano e que não está relacionado necessariamente com os tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico).

No caso concreto julgado, o STJ entendeu que não cabia condenação por dano moral coletivo. Os usuários do Plano de Saúde "ZZZ" que precisassem de próteses para cirurgias de angioplastia precisavam pagar um valor extra, considerando que determinada cláusula excluía da cobertura o implante de próteses cardíacas. Essa cláusula é abusiva e ilegal, entretanto, ela não gerou danos difusos ou coletivos, mas apenas individuais homogêneos.

STJ. 4ª Turma. REsp 1293606-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 2/9/2014 (Info 547).

ACP para cobrança de valores indevidamente cobrados de consumidores

Sobre esse julgado, é importante que sejam destacadas três conclusões:

I — em sede de ação civil pública ajuizada por associação civil de defesa do consumidor, instituição financeira pode ser condenada a restituir os valores indevidamente cobrados a título de Taxa de Emissão de Boleto Bancário (TEB) dos usuários de seus serviços;

II — é possível que sentença condenatória proferida em ação civil pública em que se discuta direito individual homogêneo contenha determinações explícitas da forma de liquidação e/ou estabeleça meios tendentes a lhe conferir maior efetividade, desde que essas medidas se voltem uniformemente para todos os interessados. Ex: determinação de que a ré envie correspondência aos beneficiários da decisão, publicação da sentença nos jornais etc.;

III — o Tribunal não pode, de ofício, fundado na aplicabilidade de prazo prescricional maior do que o definido em primeira instância, aumentar o alcance dos efeitos da sentença que reconheceu o direito a ressarcimento de valores cobrados indevidamente ao longo do tempo. Ex: o juiz reconheceu que os beneficiários da decisão poderiam receber as verbas dos últimos 5 anos; o TJ, sem recurso da parte vencedora, ampliou esse prazo para 10 anos, afirmando que prescrição é matéria de ordem pública e que pode ser reconhecida sem provocação. Ocorre que somente pode ser reconhecida de ofício se isso gerar a perda da pretensão, em homenagem à economia processual. No caso concreto, contudo, o reconhecimento de ofício ampliaria o prazo, o que não é admitido.

STJ. 3ª Turma. REsp 1304953-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 26/8/2014 (Info 546).

Compra de um veículo e modificação de seu design pouco tempo depois

É lícito ao fabricante de veículos antecipar o lançamento de um modelo meses antes da virada do ano, prática usual no mercado de veículos.

Não há que se falar em prática comercial abusiva ou propaganda enganosa quando o consumidor, no ano de 2006, adquire veículo modelo 2007 e a reestilização do produto atinge apenas os de modelo 2008, ou seja, não realizada no mesmo ano.

STJ. 3ª Turma. REsp 1330174-MG, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 22/10/2013 (Info 533).

Perda integral dos valores pagos em caso de desistência de pacote turístico

É abusiva a cláusula penal de contrato de pacote turístico que estabeleça, para a hipótese de desistência do consumidor, a perda integral dos valores pagos antecipadamente.

STJ. 3ª Turma. REsp 1321655-MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22/10/2013 (Info 533).

É nula cláusula que limita valor da indenização em caso de furto, roubo ou extravio do bem empenhado

Em contrato de penhor firmado por consumidor com instituição financeira, é nula a cláusula que limite o valor da indenização na hipótese de eventual furto, roubo ou extravio do bem empenhado.

STJ. 4ª Turma. REsp 1155395-PR, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 1º/10/2013 (Info 529).

Cobrança dos pacientes de plano de saúde por atendimento fora do horário comercial

O hospital não pode cobrar, ou admitir que se cobre, dos pacientes conveniados a planos de saúde valor adicional por atendimentos realizados por seu corpo médico fora do horário comercial.

STJ. 4ª Turma. REsp 1324712-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2013 (Info 532).

É incabível a exigência de caução para atendimento médico-hospitalar emergencial

É incabível a exigência de caução para atendimento médico-hospitalar emergencial.

STJ. 4ª Turma. REsp 1324712-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2013 (Info 532).

Direito de arrependimento: ônus de pagar as despesas postais é do fornecedor

Se o consumidor comprar algum produto ou serviço por telefone, pela TV ou internet e, quando o receber, perceber que não gostou, ele tem direito de devolver, percebendo de volta o que pagou. A isso se dá o nome de direito de arrependimento (art. 49 do CDC).

Se o consumidor exercer o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados (parágrafo único do art. 49 do CDC).

O ônus de arcar com as despesas postais decorrentes do exercício do direito de arrependimento é do fornecedor e não pode ser repassado ao consumidor, mesmo que o contrato assim preveja. STJ. 2ª Turma. REsp 1340604-RJ, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 15/8/2013 (Info 528).

Interpretação de cláusula mais favorável à parte aderente

No caso de relação de consumo instrumentalizada por contrato de adesão, as cláusulas contratuais que foram redigidas pela própria seguradora devem ser interpretadas da forma mais favorável à parte que apenas aderiu ao contrato (consumidora aderente), de acordo com o que dispõe o art. 47 do CDC.

Assim, em um determinado contrato de seguro de saúde, havia uma cláusula prevendo que os tratamentos de saúde necessários ao filho da segurada também seriam cobertos, desde que este tivesse nascido durante a vigência do pacto. O filho de uma segurada dependente precisou de tratamento e a seguradora negou, afirmando que a cobertura restringe-se ao filho da "segurada titular" e que, no caso concreto, o indivíduo era filho da "segurada dependente", razão pela qual não teria direito ao tratamento.

O STJ deu razão à consumidora e afirmou que, caso a seguradora pretendesse restringir o campo de abrangência da cláusula contratual, deveria ter especificado serem elas aplicáveis apenas a titular do seguro.

STJ. 3ª Turma. REsp 1133338-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 2/4/2013 (Info 520).

Contrato de fidelidade com empresa de telefonia

A cláusula de fidelização prevista em contrato de telefonia é, em regra, legítima. O prazo máximo de fidelidade que as empresas de telefonia podem exigir do cliente é de 12 meses.

STJ. 2ª Turma. AgRg no AREsp 253609-RS, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 18/12/2012 (Info 515).

Compromisso de compra e venda de imóveis e juros no pé

Não é abusiva a cláusula de cobrança de juros compensatórios incidentes em período anterior à entrega das chaves nos contratos de compromisso de compra e venda de imóveis em construção sob o regime de incorporação imobiliária. Em outras palavras, os "juros no pé" não são abusivos.

STJ. 2ª Seção. REsp 670117-PB, Rel. originário Min. Sidnei Beneti, Rel. para acórdão Min. Antonio Carlos Ferreira, julgados em 13/6/2012 (Info 499).

Informação em caso de descredenciamento de médico em plano de saúde

Se houver descredenciamento de médicos ou hospitais, a operadora de plano de saúde tem o dever de informar esse fato individualmente a cada um dos associados.

STJ. 3ª Turma. REsp 1144840-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 20/3/2012 (Info 493).

Responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço

Companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave

A sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário ("finger").

Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais.

Assim, caso a pessoa com deficiência ("cadeirante") tenha que ser carregado pelos funcionários da companhia aérea para entrar no avião, este fato configura defeito na prestação do serviço, gerando indenização por danos morais.

A companhia aérea não se exime do pagamento da indenização alegando que o dever de fornecer o equipamento para a entrada da pessoa com deficiência na aeronave seria da ANAC. Isso porque a companhia aérea integra a cadeia de fornecimento, de forma que possui responsabilidade solidária em caso de fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. Ademais, tal alegação não se amolda à excludente de responsabilidade por fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

STJ. 4ª Turma. REsp 1.611.915-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 06/12/2018 (Info 18 – Edição Extraordinária).

Companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave

A sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário ("finger").

Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais.

Assim, caso a pessoa com deficiência ("cadeirante") tenha que ser carregado pelos funcionários da companhia aérea para entrar no avião, este fato configura defeito na prestação do serviço, gerando indenização por danos morais.

A companhia aérea não se exime do pagamento da indenização alegando que o dever de fornecer o equipamento para a entrada da pessoa com deficiência na aeronave seria da ANAC. Isso porque a companhia aérea integra a cadeia de fornecimento, de forma que possui responsabilidade solidária em caso de fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. Ademais, tal alegação não se amolda à excludente de responsabilidade por fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

STJ. 4ª Turma. REsp 1611915-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 06/12/2018 (Info 642).

A lanchonete tem o dever de indenizar o consumidor que sofreu roubo armado na fila do drive-thru

A lanchonete responde pela reparação de danos sofridos pelo consumidor que foi vítima de crime ocorrido no drive-thru do estabelecimento comercial.

A lanchonete, ao disponibilizar o serviço de drive-thru em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assumiu o dever implícito de lealdade e segurança.

A empresa, ao oferecer essa modalidade de compra, aumentou os seus ganhos, mas, por outro lado, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade.

STJ. 4ª Turma. REsp 1450434-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 18/09/2018 (Info 637).

A inobservância do dever de informar e de obter o consentimento informado do paciente viola o direito à autodeterminação e caracteriza responsabilidade extracontratual

O médico deverá ser condenado a pagar indenização por danos morais ao paciente que teve sequelas em virtude de complicações ocorridas durante a cirurgia caso ele não tenha explicado ao paciente os riscos do procedimento.

O dever de informar é dever de conduta decorrente da boa-fé objetiva e sua simples inobservância caracteriza inadimplemento contratual, fonte de responsabilidade civil per se. A indenização, nesses casos, é devida pela privação sofrida pelo paciente em sua autodeterminação, por lhe ter sido retirada a oportunidade de ponderar os riscos e vantagens de determinado tratamento que, ao final, lhe causou danos que poderiam não ter sido causados caso não fosse realizado o procedimento, por opção do paciente.

O dever de informação é a obrigação que possui o médico de esclarecer o paciente sobre os riscos do tratamento, suas vantagens e desvantagens, as possíveis técnicas a serem empregadas, bem como a revelação quanto aos prognósticos e aos quadros clínico e cirúrgico, salvo quando tal informação possa afetá-lo psicologicamente, ocasião em que a comunicação será feita a seu

representante legal.

Para que seja cumprido o dever de informação, os esclarecimentos deverão ser prestados de forma individualizada em relação ao caso do paciente, não se mostrando suficiente a informação genérica (blanket consent).

O ônus da prova quanto ao cumprimento do dever de informar e obter o consentimento informado do paciente é do médico ou do hospital, orientado pelo princípio da colaboração processual, em que cada parte deve contribuir com os elementos probatórios que mais facilmente lhe possam ser exigidos.

STJ. 4ª Turma. REsp 1540580-DF, Rel. Min. Lázaro Guimarães (Desembargador Convocado do TRF 5ª Região), Rel. Ac. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 02/08/2018 (Info 632).

Alteração do transporte aéreo para terrestre e ocorrência de roubo: dever de indenizar

A alteração substancial e unilateral do contrato firmado de transporte aéreo para terrestre impede a utilização da excludente de fortuito externo para eximir a empresa de transporte aéreo da responsabilidade civil por danos causados por roubo ao ônibus.

STJ. 3ª Turma. REsp 1728068-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 05/06/2018 (Info 627).

Bancorbrás responde por acidente de consumo ocorrido em hotel conveniado

A Bancorbrás é parte legítima para figurar no polo passivo de ação indenizatória de dano moral decorrente de defeito do serviço prestado por hotel integrante de sua rede conveniada.

STJ. 4ª Turma. REsp 1378284-PB, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 08/02/2018 (Info 620).

Prazo prescricional para ação de indenização em caso de furto de joia empenhada

A parte celebrou contrato de mútuo com a instituição financeira e deu uma joia em penhor como garantia do débito.

Ocorre que a joia foi furtada de dentro do banco.

Diante disso, o devedor (mutuário) terá que pleitear indenização pelos prejuízos sofridos com o furto, sendo de 5 anos o prazo prescricional para essa ação de ressarcimento.

O furto das joias, objeto do penhor, constitui falha do serviço prestado pela instituição financeira, devendo incidir o prazo prescricional de 5 anos para a ação de indenização, conforme previsto no art. 27 do CDC.

STJ. 4ª Turma. REsp 1369579-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/10/2017 (Info 616).

Prazo prescricional em caso de acidente aéreo

Qual é o prazo prescricional da ação de responsabilidade civil no caso de acidente aéreo em voo doméstico? 5 anos, segundo entendimento do STJ, aplicando-se o CDC.

Qual é o prazo prescricional da ação de responsabilidade civil no caso de acidente aéreo em voo internacional? 2 anos, com base no art. 29 da Convenção de Varsóvia.

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.

STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral) (Info 866).

Fabricante de veículo tem o dever de indenizar danos muito graves decorrentes da abertura do air bag

A comprovação de graves lesões decorrentes da abertura de air bag em acidente automobilístico em baixíssima velocidade, que extrapola as expectativas que razoavelmente se espera do mecanismo de segurança, ainda que de periculosidade inerente, configura a responsabilidade objetiva da montadora de veículos pela reparação dos danos ao consumidor.

STJ. 3ª Turma. REsp 1656614-SC, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 23/5/2017 (Info 605).

Produto de periculosidade inerente e ausência de responsabilidade civil

Para a responsabilização do fornecedor por acidente do produto não basta ficar evidenciado que os danos foram causados pelo medicamento. O defeito do produto deve apresentar-se, concretamente, como sendo o causador do dano experimentado pelo consumidor.

Em se tratando de produto de periculosidade inerente (medicamento com contraindicações), cujos riscos são normais à sua natureza e previsíveis, eventual dano por ele causado ao consumidor não enseja a responsabilização do fornecedor. Isso porque, neste caso, não se pode dizer que o produto é defeituoso.

STJ. 3ª Turma. REsp 1599405-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 4/4/2017 (Info 603).

Ausência de dano moral in re ipsa pela mera inclusão de valor indevido na fatura de cartão de crédito

Não configura dano moral in re ipsa a simples remessa de fatura de cartão de crédito para a residência do consumidor com cobrança indevida.

Para configurar a existência do dano extrapatrimonial, é necessário que se demonstre que a operadora de cartão de crédito, além de ter incluído a cobrança na fatura, praticou outras condutas que configurem dano moral, como por exemplo:

a) reiteração da cobrança indevida mesmo após o consumidor ter reclamado;

b) inscrição do cliente em cadastro de inadimplentes;

c) protesto da dívida;

d) publicidade negativa do nome do suposto devedor; ou

e) cobrança que exponha o consumidor, o submeta à ameaça, coação ou constrangimento.

STJ. 4ª Turma. REsp 1550509-RJ, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 3/3/2016 (Info 579).

Banco postal não precisa atender aos requisitos de segurança da Lei 7.102/83

A imposição legal de adoção de recursos de segurança específicos para proteção dos estabelecimentos que constituam sedes de instituições financeiras (Lei nº 7.102/83) não alcança o serviço de correspondente bancário (Banco Postal) realizado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). Isso porque o correspondente bancário não exerce atividade-fim e primária das instituições financeiras na forma definida no art. 17 da Lei nº 4.595/64.

STJ. 2ª Turma. REsp 1497235-SE, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 1º/12/2015 (Info 574).

Saque indevido em conta bancária e dano moral

O banco deve compensar os danos morais sofridos por consumidor vítima de saque fraudulento que, mesmo diante de grave e evidente falha na prestação do serviço bancário, teve que intentar ação contra a instituição financeira com objetivo de recompor o seu patrimônio, após frustradas tentativas de resolver extrajudicialmente a questão.

STJ. 4ª Turma. AgRg no AREsp 395426-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para acórdão Marco Buzzi, julgado em 15/10/2015 (Info 574).

Não cabimento de denúncia da lide

Não cabe a denúncia da lide nas ações indenizatórias decorrentes da relação de consumo, seja no caso de responsabilidade pelo fato do produto, seja no caso de responsabilidade pelo fato do serviço (arts. 12 a 17 do CDC).

STJ. 3ª Turma. REsp 1165279-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22/5/2012 (Info 498).

A vedação à denúncia da lide nas relações de consumo refere-se tanto à responsabilidade pelo fato do serviço quanto pelo fato do produto.

STJ. 3ª Turma. AgRg no AREsp 472875/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 03/12/2015.

A vedação à denúncia da lide prevista no art. 88 do CDC não se restringe à responsabilidade de comerciante por fato do produto (art. 13 do CDC), sendo aplicável também nas demais hipóteses de responsabilidade civil por acidentes de consumo (arts. 12 e 14 do CDC).

STJ. 4ª Turma. AgRg no AREsp 694980/MS, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 22/09/2015.

Conceito de fato do produto

O aparecimento de grave vício em revestimento (pisos e azulejos), quando já se encontrava devidamente instalado na residência do consumidor, configura FATO DO PRODUTO, sendo, portanto, de 5 anos o prazo prescricional da pretensão reparatória (art. 27 do CDC).

O art. 12, § 1º do CDC afirma que defeito diz respeito a circunstâncias que gerem a insegurança do produto ou serviço. Está relacionado, portanto, com o acidente de consumo.

No entanto, a doutrina e o STJ entendem que o conceito de "fato do produto" deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor.

Desse modo, mesmo o produto/serviço não sendo "inseguro", isso poderá configurar "fato do produto/serviço" se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor. Foi nesse sentido que o STJ enquadró o caso acima (do piso de cerâmica).

Assim, vício do produto é aquele que afeta apenas a sua funcionalidade ou a do serviço, sujeitando-se ao prazo decadencial do art. 26 do CDC. Quando esse vício for grave a ponto de repercutir sobre o patrimônio material ou moral do consumidor, a hipótese será de responsabilidade pelo fato do produto, observando-se, assim, o prazo prescricional quinquenal do art. 27 do referido diploma legal.

STJ. 3ª Turma. REsp 1176323-SP, Rel. Min. Villas Bôas Cueva, julgado em 3/3/2015 (Info 557).

Responsabilidade civil dos correios por extravio de carta registrada

O extravio de correspondência registrada acarreta dano moral in re ipsa (sem necessidade de comprovação do prejuízo), devendo os Correios indenizar o consumidor.

A responsabilidade civil dos Correios é objetiva (art. 37, § 6º da CF/88 e arts. 14 e 22 do CDC).

Assim, se a ECT não comprovar a efetiva entrega de carta registrada postada por consumidor nem demonstrar causa excludente de responsabilidade, há de se reconhecer o direito a reparação por danos morais in re ipsa, desde que o consumidor comprove minimamente a celebração do contrato de entrega da carta registrada.

STJ. 2ª Seção. EREsp 1097266-PB, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 10/12/2014 (Info 556).

Prazo prescricional em caso de danos decorrentes do extravio de talão de cheques pelo banco

Prescreve em cinco anos a pretensão de correntista de obter reparação dos danos causados por instituição financeira decorrentes da entrega, sem autorização, de talão de cheques a terceiro que, em nome do correntista, passa a emitir várias cédulas sem provisão de fundos, gerando inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito.

STJ. 3ª Turma. REsp 1254883-PR, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 3/4/2014 (Info 542).

Início do prazo prescricional e danos decorrentes de contaminação do lençol freático

Conta-se da data do conhecimento do dano e de sua autoria — e não da data em que expedida simples notificação pública a respeito da existência do dano ecológico — o prazo prescricional da pretensão indenizatória de quem sofreu danos pessoais decorrentes de contaminação de solo e de lençol freático ocasionada por produtos utilizados no tratamento de madeira destinada à fabricação de postes de luz.

STJ. 3ª Turma. AgRg no REsp 1365277-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 20/2/2014 (Info 537).

Tentativa de roubo ocorrida no estacionamento de shopping center

O shopping center deve reparar o cliente pelos danos morais decorrentes de tentativa de roubo, não consumado apenas em razão de comportamento do próprio cliente, ocorrida nas proximidades da cancela de saída de seu estacionamento, mas ainda em seu interior.

STJ. 4ª Turma. REsp 1269691-PB, Rel. originária Min. Isabel Gallotti, Rel. para acórdão Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 21/11/2013 (Info 534).

Contaminação por causa de transfusão de sangue ocorrida em hospital

O hospital que realiza transfusão de sangue observando todas as cautelas exigidas por lei não é responsável pelo fato de o paciente ter sido contaminado com hepatite C, ainda que se considere que essa contaminação ocorreu por conta do fenômeno da janela imunológica.

STJ. 4ª Turma. REsp 1322387-RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 20/8/2013 (Info 532).

Responsabilidade civil no caso de atropelamento em via férrea

No caso de atropelamento de pedestre em via férrea, configura-se a concorrência de causas, para fins de responsabilidade civil, quando:

- a) a concessionária do transporte ferroviário descumpra o dever de cercar e fiscalizar os limites da linha férrea, mormente em locais urbanos e populosos, adotando conduta negligente no tocante às necessárias práticas de cuidado e vigilância tendentes a evitar a ocorrência de sinistros; e
- b) a vítima adota conduta imprudente, atravessando a composição ferroviária em local inapropriado.

STJ. 2ª Seção. REsp 1210064-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 8/8/2012 (Recurso Repetitivo - Tema 517) (Info 501).

Cuidado para não confundir com situação diversa:

Considera-se fortuito externo a queda de passageiro em via férrea de metrô, por decorrência de mal súbito, não ensejando o dever de reparação do dano por parte da concessionária de serviço público, mesmo considerando que não houve adoção, por parte do transportador, de tecnologia moderna para impedir o trágico evento.

Não é a regra que trens de metrô, inclusive em países com altíssimo nível de desenvolvimento econômico e social, tenham as denominadas "portas de plataforma" (Platform Screen Doors - PSD).

Caso concreto: jovem de 29 anos teve mal súbito (convulsão por epilepsia) e caiu ao tentar ingressar na composição do metrô, vindo a falecer.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.936.743-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 14/06/2022 (Info 741).

Responsabilidade civil do médico em caso de cirurgia plástica

I — A obrigação nas cirurgias meramente estéticas é de resultado, comprometendo-se o médico com o efeito embelezador prometido.

II — Embora a obrigação seja de resultado, a responsabilidade do cirurgião plástico permanece subjetiva, com inversão do ônus da prova (responsabilidade com culpa presumida) (não é

responsabilidade objetiva).

III – O caso fortuito e a força maior, apesar de não estarem expressamente previstos no CDC, podem ser invocados como causas excludentes de responsabilidade.

STJ. 4ª Turma. REsp 985888-SP, Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 16/2/2012 (Info 491).

Prazo prescricional em caso de acidente aéreo

O prazo prescricional nas ações de responsabilidade civil por acidente aéreo nacional é de 5 anos, com base no Código de Defesa do Consumidor.

STJ. 4ª Turma. REsp 1281090-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 7/2/2012.

Obs: se o voo for internacional, o prazo prescricional será de 2 anos, nos termos do art. 29 da Convenção de Varsóvia (Decreto nº 20.704/1931). Isso porque “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.” (STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/5/2017. Repercussão geral. Info 866).

Em embargos de declaração, o STF fez um esclarecimento quanto a essa 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 766618 ED/SP, Rel. Min. Luis Roberto Barroso, julgado em 30/11/2023 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 1119).

Os provedores de conteúdo não são responsáveis por dano moral decorrente de conteúdo ofensivo inserido por usuários em site, mas devem remover o conteúdo ilícito imediatamente quando notificados, sob pena de responder solidariamente com o autor do dano

Os provedores de conteúdo:

i) não respondem objetivamente pela inserção no site, por terceiros, de informações ilegais;

ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo das informações postadas no site por seus usuários;

iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência de dados ilegais no site, removê-los imediatamente, sob pena de responderem pelos danos respectivos;

iv) devem manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.193.764-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 14/12/2010 (Info 18 – Edição Extraordinária).

Temas diversos

A empresa que utiliza marca internacionalmente reconhecida, ainda que não tenha sido a fabricante direta do produto defeituoso, enquadra-se na categoria de fornecedor aparente

O conceito legal de “fornecedor” previsto no art. 3º do CDC abrange também a figura do “fornecedor aparente”, que consiste naquele que, embora não tendo participado diretamente do processo de fabricação, apresenta-se como tal por ostentar nome, marca ou outro sinal de identificação em comum com o bem que foi fabricado por um terceiro, assumindo a posição de real fabricante do produto perante o mercado consumidor.

O fornecedor aparente, em prol das vantagens da utilização de marca internacionalmente reconhecida, não pode se eximir dos ônus daí decorrentes, em atenção à teoria do risco da atividade adotada pelo CDC. Dessa forma, reconhece-se a responsabilidade solidária do fornecedor aparente para arcar com os danos causados pelos bens comercializados sob a mesma identificação (nome/marca), de modo que resta configurada sua legitimidade passiva para a respectiva ação de indenização em razão do fato ou vício do produto ou serviço.

STJ. 4ª Turma. REsp 1580432-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 06/12/2018 (Info 642).

É constitucional lei municipal que proíbe a conferência de mercadorias realizada na saída de estabelecimentos comerciais após o cliente efetuar o pagamento no caixa

É constitucional lei municipal que proíbe a conferência de mercadorias realizada na saída de estabelecimentos comerciais localizados na cidade. A Lei prevê que, após o cliente efetuar o pagamento nas caixas registradoras da empresa instaladas, não é possível nova conferência na saída.

Os Municípios detêm competência para legislar sobre assuntos de interesse local (art. 30, I, da CF/88), ainda que, de modo reflexo, tratem de direito comercial ou do consumidor.

STF. 2ª Turma. RE 1052719 AgR/PB, Rel. Min. Ricardo Lewandowski, julgado em 25/9/2018 (Info 917).

Ministério Público tem legitimidade para ajuizar ação civil pública na defesa de consumidores que adquiriram imóvel com cláusulas abusivas

O Ministério Público possui legitimidade ativa para postular em juízo a defesa de direitos transindividuais de consumidores que celebram contratos de compra e venda de imóveis com cláusulas pretensamente abusivas.

STJ. Corte Especial. EREsp 1378938-SP, Rel. Min. Benedito Gonçalves, julgado em 20/06/2018 (Info 629).

Vale a pena relembrar:

Súmula 601-STJ: O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

Validade do repasse da comissão de corretagem ao consumidor pela incorporadora imobiliária mesmo no Programa Minha Casa, Minha Vida

Ressalvada a denominada Faixa 1, em que não há intermediação imobiliária, é válida a cláusula contratual que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda do Programa Minha Casa, Minha Vida, desde que previamente informado o preço total da aquisição da unidade autônoma, com o destaque do valor da comissão de corretagem.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.601.149-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. Acd. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 13/06/2018 (recurso repetitivo) (Info 630).

Legitimidade do Município para defesa dos consumidores

Município tem legitimidade ad causam para ajuizar ação civil pública em defesa de direitos consumeristas questionando a cobrança de tarifas bancárias.

Em relação ao Ministério Público e aos entes políticos, que têm como finalidades institucionais a proteção de valores fundamentais, como a defesa coletiva dos consumidores, não se exige pertinência temática e representatividade adequada.

STJ. 3ª Turma. REsp 1509586-SC, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/05/2018 (Info 626).

Limitação do direito à indenização em viagens internacionais

É possível a limitação, por legislação internacional especial, do direito do passageiro à indenização por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem.

STJ. 3ª Turma. REsp 673048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 08/05/2018 (Info 626).

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.

STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral) (Info 866).

É possível o corte da energia elétrica por fraude no medidor, desde que cumpridos alguns requisitos

Na hipótese de débito estrito de recuperação de consumo efetivo por fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, é possível o corte administrativo do fornecimento do serviço de energia elétrica, mediante prévio aviso ao consumidor, pelo inadimplemento do consumo recuperado correspondente ao período de 90 (noventa) dias anterior à constatação da fraude, contanto que executado o corte em até 90 (noventa) dias após o vencimento do débito, sem prejuízo do direito de a concessionária utilizar os meios judiciais ordinários de cobrança da dívida, inclusive antecedente aos mencionados 90 (noventa) dias de retroação.

STJ. 1ª Seção. REsp 1412433-RS, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 25/04/2018 (recurso repetitivo) (Info 634).

Além de avisar que “contém glúten”, as embalagens dos produtos deverão também alertar que o glúten é prejudicial para celíacos

O fornecedor de alimentos deve complementar a informação-conteúdo “contém glúten” com a informação-advertência de que o glúten é prejudicial à saúde dos consumidores com doença celíaca.

STJ. Corte Especial. EREsp 1515895-MS, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 20/09/2017 (Info 612).

Lanchonete não tem o dever de indenizar consumidor vítima de roubo ocorrido no estacionamento externo e gratuito do estabelecimento

A Súmula 130 do STJ prevê o seguinte: a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de DANO ou FURTO de veículo ocorridos em seu estacionamento.

Em casos de roubo, o STJ tem admitido a interpretação extensiva da Súmula 130 do STJ, para entender que há o dever do fornecedor de serviços de indenizar, mesmo que o prejuízo tenha sido causado por roubo, se este foi praticado no estacionamento de empresas destinadas à exploração econômica direta da referida atividade (empresas de estacionamento pago) ou quando o estacionamento era de um grande shopping center ou de uma rede de hipermercado.

Por outro lado, não se aplica a Súmula 130 do STJ em caso de roubo de cliente de lanchonete fast-food, se o fato ocorreu no estacionamento externo e gratuito por ela oferecido. Nesta situação, tem-se hipótese de caso fortuito (ou motivo de força maior), que afasta do estabelecimento comercial proprietário da mencionada área o dever de indenizar.

Logo, a incidência do disposto na Súmula 130 do STJ não alcança as hipóteses de crime de roubo a cliente de lanchonete praticado mediante grave ameaça e com emprego de arma de fogo, ocorrido no estacionamento externo e gratuito oferecido pelo estabelecimento comercial.

STJ. 3ª Turma. REsp 1431606-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. Acđ. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 15/08/2017 (Info 613).

Trabalhador aposentado que é contratado por empresa e posteriormente demitido tem direito de manter o plano de saúde, nos termos do art. 31 da Lei 9.656/98

Em 1999, João aposentou-se pelo INSS. Em 2000, voltou a trabalhar para uma empresa e passou a usufruir do plano de saúde coletivo empresarial no qual a empregadora pagava metade e ele a outra metade das mensalidades. Em 2009, João foi demitido sem justa causa, mas continuou no plano, assumindo o pagamento integral das mensalidades. Em 2015, João faleceu e Maria continuou no plano, não mais na condição de dependente, mas sim na de beneficiária principal. Em 2017, contudo, o plano enviou uma carta para Maria comunicando que havia cessado a sua condição de segurada no plano de saúde coletivo. O argumento utilizado pelo plano de saúde para cessar a condição de segurada de Maria foi o de que a sua situação se enquadrava no art. 30 da Lei nº 9.656/98. Maria não concordou e afirmou que, quando João faleceu, ele estava aposentado, de forma que deveria incidir a regra do art. 31 da Lei nº 9.656/98. A manutenção de Maria no plano ocorreu com base no art. 30 ou no art. 31 da Lei nº 9.656/98?

Aplica-se o disposto no art. 31 da Lei nº 9.656/98 ao aposentado – e ao grupo familiar inscrito, na hipótese de seu falecimento – que é contratado por empresa e, posteriormente, demitido sem justa causa.

No caso concreto, Maria terá direito de continuar no plano por tempo indeterminado (regra do caput do art. 31) ou por prazo determinado (regra do § 1º do art. 31)?

Por prazo determinado. A lei somente assegura ao aposentado a sua manutenção como beneficiário, sem qualquer restrição temporal, quando houver contribuído para os planos de assistência à saúde pelo prazo mínimo de 10 anos (regra do caput do art. 31).

A vigência do contrato de seguro saúde iniciou-se em 2000, quando João foi contratado pela empresa X. Em 2009 João foi demitido sem justa causa e continuou como beneficiário do plano de saúde, assumindo o ônus integral do pagamento das mensalidades, o que fez até a data de seu óbito, em 2015. Desta feita, tem-se que o tempo de filiação original ao plano foi de 9 anos (2000 a 2009), mostrando-se, impossível, portanto, a aplicação do art. 31, caput, da Lei, que exige tempo de contribuição mínimo de 10 anos.

Maria alegou que, com a morte de João, ela o teria sucedido no plano de saúde, devendo, portanto, somar o tempo que João contribuiu (9 anos) com o tempo que ela também pagou o plano (2 anos, ou seja, de 2015 a 2017). Logo, somando esses dois períodos, haveria mais que 10 anos de contribuição ao plano. Essa tese foi aceita pelo STJ?

NÃO. O art. 31 da Lei expressamente exige que o APOSENTADO tenha contribuído por prazo mínimo de 10 anos, não prevendo a possibilidade de haver a soma do período de contribuição do aposentado com seus eventuais sucessores.

João contribuiu por 9 anos para o plano coletivo de assistência à saúde. Logo, a manutenção do contrato em favor de Maria deve se dar por 9 anos. O termo inicial para a contagem desses 9 anos de manutenção do contrato não pode ser considerado a data do óbito de João (2015) mas sim a data em que ocorreu a cessação do vínculo empregatício (2009), considerando que foi neste momento que nasceu o direito à manutenção do titular, bem como de sua dependente no plano de saúde.

STJ. 3ª Turma. REsp 1371271-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 2/2/2017 (Info 597).

Logo depois de ter sido publicada a Lei 10.098/2000, as empresas de transporte coletivo já tinham o dever de adaptar seus veículos para pessoas com deficiência

A Lei nº 10.048/2000 determinou que os proprietários de veículos de transporte coletivo teriam o prazo cento e oitenta dias, a contar da regulamentação da Lei, para proceder às adaptações necessárias ao acesso facilitado das pessoas portadoras de deficiência.

A regulamentação da Lei nº 10.048/2000 só foi feita em 2004, com a edição do Decreto nº 5.296/2004.

As empresas alegavam, portanto, que o seu dever de adaptar os ônibus só começou a ser contado após o Decreto nº 5.296/2004.

O STJ, contudo, não concordou. Isso porque a Lei nº 10.098/2000 trouxe nova regra posterior estipulando o dever das empresas de adaptarem os ônibus sem condicionar essa obrigação ao regulamento. Essa nova regra posterior é a Lei nº 10.098/2000, que previu o seguinte: “Art. 16. Os veículos de transporte coletivo deverão cumprir os requisitos de acessibilidade estabelecidos nas normas técnicas específicas.”

Muito antes do Decreto nº 5.296/2004 existiam diversas normas regulamentares sobre a acessibilidade dos transportes coletivos.

Desse modo, logo depois de ter sido publicada a Lei nº 10.098/2000, as empresas de transporte coletivo já tinham o dever de adaptar seus veículos considerando que isso foi previsto no art. 16 e, nesta época, existiam normas técnicas específicas que diziam como deveria ser feita essa acessibilidade.

Em suma, o STJ decidiu que: o dever de adaptar os veículos de transporte coletivo para pessoas com deficiência foi suficientemente disciplinado pela Lei nº 10.098/2000, de modo que, a partir da edição da Lei nº 10.098/2000, as empresas de transporte já deveriam cumprir essa determinação, sendo desnecessário esperar a regulamentação da Lei nº 10.048/2000 (o que só ocorreu com o Decreto nº 5.296/2004).

STJ. 2ª Turma. REsp 1292875-PR, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 15/12/2016 (Info 599).

Mesmo sem 1 ano de constituição, associação poderá ajuizar ACP para que fornecedor preste informações ao consumidor sobre produtos com glúten

Como regra, para que uma associação possa propor ACP, ela deverá estar constituída há pelo menos 1 ano.

Exceção. Este requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido (§ 4º do art. 5º da Lei nº 7.347/85). Neste caso, a ACP, mesmo tendo sido proposta por uma associação com menos de 1 ano, poderá ser conhecida e julgada.

Como exemplo da situação descrita no § 4º do art. 5º, o STJ decidiu que:

É dispensável o requisito temporal (pré-constituição há mais de um ano) para associação ajuizar ação civil pública quando o bem jurídico tutelado for a prestação de informações ao consumidor sobre a existência de glúten em alimentos.

STJ. 2ª Turma. REsp 1600172-GO, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 15/9/2016 (Info 591).

Cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança é prática abusiva

O transporte aéreo é serviço essencial e pressupõe continuidade.

Considera-se prática abusiva o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas.

Também é prática abusiva o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.

Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

STJ. 2ª Turma. REsp 1469087-AC, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 18/8/2016 (Info 593).

A exploração de jogo de azar ilegal configura, em si mesma, dano moral coletivo

Em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Federal contra os réus que desenvolviam ilegalmente atividade de bingo, foi determinada a sua condenação em danos morais coletivos. Considerou-se que há dano moral in re ipsa.

STJ. 2ª Turma. REsp 1567123-RS, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 14/06/2016 (Info 678).

Publicidade enganosa por omissão

É enganosa a publicidade televisiva que omite o preço e a forma de pagamento do produto, condicionando a obtenção dessas informações à realização de ligação telefônica tarifada.

STJ. 2ª Turma. REsp 1428801-RJ, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 27/10/2015 (Info 573).

Interpretação de cláusulas contratuais e aplicação de sanções pelo Procon

O Procon pode interpretar as cláusulas de um contrato de consumo e, se considerá-las abusivas, aplicar sanções administrativas ao fornecedor de bens e serviços.

STJ. 2ª Turma. REsp 1279622-MG, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 6/8/2015 (Info 566).

Fixação em reais de multa por infração das normas de defesa do consumidor

A pena de multa aplicável às hipóteses de infração das normas de defesa do consumidor (art. 56, I, do CDC) pode ser fixada em reais, não sendo obrigatória a sua estipulação em Unidade Fiscal de Referência (UFIR).

O art. 57 do CDC, ao estabelecer que a "multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo", apenas define os limites para a fixação da multa.

STJ. 2ª Turma. AgRg no REsp 1466104-PE, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 6/8/2015 (Info 567).

Bancos de dados e cadastros de consumidores**É lícita a manutenção do banco de dados conhecido como "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores", desde que subordinado às exigências previstas no art. 43 do CDC**

O "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" é um banco de dados de consumo no qual os comerciantes registram consultas feitas a respeito do histórico de crédito de consumidores que com eles tenham realizado tratativas ou solicitado informações gerais sobre condições de financiamento ou crediário.

É lícita a manutenção do "cadastro de passagem", ou seja, ele pode existir. No entanto, assim como ocorre com todo e qualquer banco de dados ou cadastro de consumo, o "cadastro de passagem" deve cumprir às exigências previstas no art. 43 do CDC.

Assim, somente poderão constar no "cadastro de passagem" informações dos consumidores se essa inclusão tiver sido previamente comunicada ao respectivo consumidor.

A inserção de informações dos consumidores no "cadastro de passagem" sem prévia comunicação é prática ilícita. Vale ressaltar, no entanto, que a prática é que é ilícita, não o cadastro em si.

STJ. 3ª Turma. REsp 1726270-BA, Rel. Min. Nancy Andrichi, Rel. Ac. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 27/11/2018 (Info 641).

Qual é o termo inicial do prazo máximo de 5 anos que o nome de devedor pode ficar inscrito em órgão de proteção ao crédito?

Os cadastros e bancos de dados não poderão conter informações negativas do consumidor referentes a período superior a 5 anos (art. 43, § 1º do CDC).

Passado esse prazo, o próprio órgão de cadastro deve retirar a anotação negativa, independentemente de como esteja a situação da dívida (não importa se ainda está sendo cobrada em juízo ou se ainda não foi prescrita).

Qual é o termo inicial deste prazo de 5 anos? A partir de quando ele começa a ser contado: do dia em que venceu a dívida ou da data em que o nome do consumidor foi inserido no cadastro?

O termo inicial do prazo máximo de cinco anos que o nome de devedor pode ficar inscrito em órgão de proteção ao crédito é o dia seguinte à data de vencimento da dívida.

STJ. 3ª Turma. REsp 1630889-DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 11/09/2018 (Info 633).

STJ. 3ª Turma. REsp 1.316.117-SC, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Rel. para acórdão Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 26/4/2016 (Info 588).

SPC/SERASA, quando forem inserir títulos que estão protestados, deverão incluir a data de vencimento e controlar os prazos máximos que poderão ficar nos bancos de dados

As entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito não devem incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos sem a informação do prazo de vencimento da dívida, sendo responsáveis pelo controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei nº 8.078/90.

STJ. 3ª Turma. REsp 1630889-DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 11/09/2018 (Info 633).

O valor do empréstimo que o consumidor não conseguiu obter pelo fato de seu nome ter sido indevidamente negativado não pode servir como parâmetro para a fixação da indenização

O valor que seria objeto de mútuo, negado por força de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, não pode ser ressarcido a título de dano emergente.

Não há perda material efetiva pelo fato de ter sido negado crédito ao consumidor. Dessa forma, o ressarcimento por dano emergente, neste caso, seria destituído de suporte fático, consistindo a condenação, nessas condições, em verdadeira hipótese de enriquecimento ilícito.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.369.039-RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 4/4/2017 (Info 602).

Para que haja a condenação em dano moral NÃO é necessário que seja provado o prejuízo sofrido pelo consumidor

A indenização por danos morais decorre da simples ausência de prévia notificação, circunstância que se mostra suficiente à caracterização do dano moral. Não há necessidade da prova do prejuízo sofrido. Trata-se de dano moral in re ipsa, no qual o prejuízo é presumido.

STJ. 3ª Turma. REsp 1369039-RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 4/4/2017 (Info 602).

Responsabilidade por notificação do consumidor no endereço errado

O que acontece se o órgão mantenedor do cadastro restritivo (ex: SERASA) enviar a notificação para um endereço errado, ou seja, um endereço que não seja o do consumidor?

Neste caso, o consumidor terá que ser indenizado, mas quem pagará a indenização? O consumidor deverá propor a ação contra o credor (ex: loja onde foi feita a compra) ou contra o órgão mantenedor do cadastro e que enviou a notificação?

Depende:

- Se o credor informou o endereço certo para o órgão mantenedor do cadastro e este foi quem errou: a responsabilidade será do órgão mantenedor.
- Se o credor comunicou o endereço errado do consumidor para o órgão mantenedor do cadastro e este enviou exatamente para o local informado: a responsabilidade será do credor.

Veja, no entanto, uma situação diferente julgada pelo STJ:

É passível de gerar responsabilização civil a atuação do órgão mantenedor de cadastro de proteção ao crédito que, a despeito da prévia comunicação do consumidor solicitando que futuras notificações fossem remetidas ao endereço por ele indicado, envia a notificação de inscrição para endereço diverso.

Neste caso concreto, o consumidor informou ao órgão mantenedor do cadastro que seu endereço estava errado no banco de dados e pediu para ser comunicado no endereço certo em futuras notificações. Apesar disso, o órgão mandou novamente para o endereço errado.

STJ. 3ª Turma. REsp 1620394-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 15/12/2016 (Info 597).

A Súmula 385 do STJ aplica-se também para ações propostas pelo consumidor contra o credor que efetivou a inscrição irregular

A inscrição indevida comandada pelo credor em cadastro de proteção ao crédito, quando preexistente legítima inscrição, não enseja indenização por dano moral, ressalvado o direito ao cancelamento.

A Súmula 385-STJ também é aplicada às ações voltadas contra o suposto credor que efetivou inscrição irregular.

STJ. 2ª Seção. REsp 1386424-MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. para acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 27/4/2016 (Recurso Repetitivo - Tema 922) (Info 583).

Ação de cancelamento de diversas inscrições em cadastro negativo de proteção ao crédito

Há interesse de agir na ação em que o consumidor postula o cancelamento de múltiplas inscrições de seu nome em cadastro negativo de proteção ao crédito, mesmo que somente uma ou algumas delas ultrapassem os prazos de manutenção dos registros previstos no art. 43, §§ 1º e 5º, do CDC.

STJ. 4ª Turma. REsp 1196699-RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 22/9/2015 (Info 571).

Responsabilidade por ausência de notificação de inscrição de correntista no CCF

Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) é um cadastro que reúne informações sobre pessoas que emitiram cheques e que estes foram devolvidos por falta de provisão de fundos, por conta encerrada ou por prática espúria.

O CCF é organizado e mantido pelo Banco do Brasil, mas abrange informações sobre os cheques de todos os bancos. Assim, por exemplo, se João emite um cheque do Itaú e o beneficiário não consegue descontá-lo porque não havia fundos, o próprio Itaú irá comunicar esse fato ao Banco do Brasil, que irá incluir o nome do emitente no CCF.

É indispensável que o emitente do cheque seja notificado antes de ser incluído no CCF. A inclusão no CCF sem prévia notificação pode ensejar indenização por danos morais.

O Banco do Brasil, na condição de gestor do CCF, NÃO tem a responsabilidade de notificar previamente o devedor acerca da sua inscrição no aludido cadastro, tampouco legitimidade passiva para as ações de reparação de danos diante da ausência de prévia comunicação.

A responsabilidade pela inclusão do emitente no CCF é do banco sacado. Logo, ele é que tem responsabilidade pela notificação prévia do emitente e, caso isso não seja feito, ele é que tem o dever de indenizar o lesado.

STJ. 2ª Seção. REsp 1354590-RS, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 9/9/2015 (recurso repetitivo) (Info 568).

SERASA/SPC pode reproduzir informações dos cartórios de protesto e de distribuição judicial mesmo sem prévia intimação do consumidor

Diante da presunção legal de veracidade e publicidade inerente aos registros do CARTÓRIO DE PROTESTO ou do CARTÓRIO DE DISTRIBUIÇÃO JUDICIAL, a reprodução objetiva, fiel, atualizada e clara desses dados na base de órgão de proteção ao crédito — ainda que sem a ciência do consumidor — não tem o condão de ensejar obrigação de reparação de danos.

STJ. 2ª Seção. REsp 1444469-DF e REsp 1.344.352-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgados em 12/11/2014 (recurso repetitivo) (Info 554).

Legalidade do sistema "credit scoring"

O STJ analisou a validade do chamado sistema "credit scoring", fixando as seguintes teses:

- a) "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);
- b) O "credit scoring" é considerado como prática comercial LÍCITA, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo);
- c) 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;
- d) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas;
- e) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema "credit scoring" configura abuso no exercício desse direito, podendo ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis, bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados.

STJ. 2ª Seção. REsp 1419697-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/11/2014 (Recurso Repetitivo - Tema 710) (Info 551).

Vide Súmula 550 do STJ.

Qual é o prazo que tem o credor para retirar (dar baixa) do nome do devedor no cadastro negativo?

O prazo é de 5 (cinco) dias úteis. Assim, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao CREDOR requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido.

STJ. 2ª Seção. REsp 1424792-BA, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 10/9/2014 (recurso repetitivo) (Info 548).

MP tem legitimidade para questionar informações em cadastro de inadimplentes

O Ministério Público tem legitimidade para ajuizar ACP com o objetivo de impedir que as empresas incluam no cadastro de inadimplentes os consumidores em débito que estejam discutindo judicialmente a dívida.

Trata-se da defesa de direitos individuais homogêneos de consumidores, havendo interesse social (relevância social) no caso.

STJ. 3ª Turma. REsp 1148179-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 26/2/2013 (Info 516).

Conceito de consumidor

Contrato de conta-corrente mantida entre corretora de Bitcoin e instituição financeira: não se aplica o CDC

Contrato de conta-corrente mantida entre corretora de Bitcoin e instituição financeira: não se aplica o CDC

A empresa corretora de Bitcoin que celebra contrato de conta-corrente com o banco para o exercício de suas atividades não pode ser considerada consumidora. Não se trata de uma relação de consumo.

A empresa desenvolve a atividade econômica de intermediação de compra e venda de Bitcoins. Para realizar essa atividade econômica, utiliza o serviço de conta-bancária oferecido pela instituição financeira.

Desse modo, a utilização desse serviço bancário (abertura de conta-corrente) tem o propósito de incrementar sua atividade produtiva de intermediação, não se caracterizando, portanto, como relação jurídica de consumo, mas sim de insumo.

Em outras palavras, o serviço bancário de conta-corrente é utilizado como implemento de sua atividade empresarial, não se destinando, pois, ao seu consumo final.

Logo, não se aplicam as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

STJ. 3ª Turma. REsp 1696214-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 09/10/2018 (Info 636).

Transporte aéreo internacional e aplicabilidade das Convenções de Varsóvia e de Montreal

Em caso de extravio de bagagem ocorrido em transporte internacional envolvendo consumidor, aplica-se o CDC ou a indenização tarifada prevista nas Convenções de Varsóvia e de Montreal?

As Convenções internacionais.

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.

Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade.

STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (repercussão geral) (Info 866).

O STJ passou a acompanhar o mesmo entendimento do STF:

É possível a limitação, por legislação internacional espacial, do direito do passageiro à indenização por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem.

STJ. 3ª Turma. REsp 673.048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 08/05/2018 (Info 626).

Em embargos de declaração, o STF fez um esclarecimento quanto a essa 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 766618 ED/SP, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, julgado em 30/11/2023 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 1119).

Indivíduo que contrata serviço de corretagem de valores e títulos mobiliários é considerado consumidor

Deve ser reconhecida a relação de consumo existente entre a pessoa natural, que visa a atender necessidades próprias, e as sociedades que prestam, de forma habitual e profissional, o serviço de corretagem de valores e títulos mobiliários.

Ex: João contratou a empresa "Dinheiro S.A. Corretora de Valores" para que esta intermediasse operações financeiras no mercado de capitais. Em outras palavras, João contratou essa corretora para investir seu dinheiro na Bolsa de Valores. A relação entre João e a corretora é uma relação de consumo.

STJ. 3ª Turma. REsp 1599535-RS, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 14/3/2017 (Info 600).

Se o consumidor beneficiário de contrato de participação financeira cede seus direitos, a cessionária não será considerada consumidora

A condição de consumidor do promitente-assinante não se transfere aos cessionários do contrato de participação financeira.

Ex: João firmou contrato de participação financeira com a empresa de telefonia. João cedeu os direitos creditícios decorrentes do contrato para uma empresa privada especializada em comprar créditos, com deságio. A empresa cessionária, ao ajuizar demanda contra a companhia telefônica pedindo os direitos decorrentes deste contrato, não poderá invocar o CDC. As condições personalíssimas do cedente não se transmitem ao cessionário.

STJ. 3ª Turma. REsp 1608700-PR, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 9/3/2017 (Info 600).

Não se aplica o CDC para contrato de transporte de insumos

Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor - CDC ao contrato de transporte de mercadorias vinculado a contrato de compra e venda de insumos.

STJ. 3ª Turma. REsp 1442674-PR, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 7/3/2017 (Info 600).

Aplicação do CDC em ação proposta por condomínio contra construtora na defesa dos condôminos

Aplica-se o CDC ao condomínio de adquirentes de edifício em construção, nas hipóteses em que atua na defesa dos interesses dos seus condôminos frente a construtora ou incorporadora.

STJ. 3ª Turma. REsp 1560728-MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 18/10/2016 (Info 592).

É inaplicável o CDC ao contrato de franquia

A franquia é um contrato empresarial e, em razão de sua natureza, não está sujeito às regras protetivas previstas no CDC.

A relação entre o franqueador e o franqueado não é uma relação de consumo, mas sim de fomento econômico com o objetivo de estimular as atividades empresariais do franqueado.

O franqueado não é consumidor de produtos ou serviços da franqueadora, mas sim a pessoa que os comercializa junto a terceiros, estes sim, os destinatários finais.

STJ. 3ª Turma. REsp 1602076-SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 15/9/2016 (Info 591).

Competência internacional e relação de consumo

A Justiça brasileira é absolutamente incompetente para processar e julgar demanda indenizatória fundada em serviço fornecido de forma viciada por sociedade empresária estrangeira a brasileiro que possuía domicílio no mesmo Estado estrangeiro em que situada a fornecedora, quando o contrato de consumo houver sido celebrado e executado nesse local, ainda que o conhecimento do vício ocorra após o retorno do consumidor ao território nacional.

A vulnerabilidade do consumidor, ainda que amplamente reconhecida em foro internacional, não é suficiente, por si só, para alargar a competência concorrente da justiça nacional prevista no art. 88 do CPC/1973.

Nas hipóteses em que a relação jurídica é firmada nos estritos limites territoriais nacionais, ou seja, sem intuito de extrapolação territorial, o foro competente, aferido a partir das regras processuais vigentes no momento da propositura da demanda, não sofre influências em razão da nacionalidade ou do domicílio dos contratantes, ainda que se trate de relação de consumo.

Obs: julgado baseado no CPC/1973. Provavelmente, o desfecho seria outro se o caso envolvesse o CPC/2015 por conta do art. 22, II.

STJ. 3ª Turma. REsp 1571616-MT, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 5/4/2016 (Info 580).

Participantes ou assistidos de plano de benefício e entidade de previdência complementar

O Código de Defesa do Consumidor não é aplicável à relação jurídica entre participantes ou assistidos de plano de benefício e entidade de previdência complementar fechada, mesmo em situações que não sejam regulamentadas pela legislação especial.

STJ. 2ª Seção. REsp 1536786-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 26/8/2015 (Info 571).

Vide súmula 563 do STJ.

Aquisição de avião por empresa imobiliária

Empresa administradora de imóveis adquire um avião para servir como meio de transporte para seus sócios e funcionários. Há relação de consumo neste caso? Esse contrato é regido pelo CDC? A administradora é considerada consumidora na situação em tela?

SIM. Há relação de consumo entre a sociedade empresária vendedora de aviões e a sociedade empresária administradora de imóveis que tenha adquirido avião com o objetivo de facilitar o deslocamento de sócios e funcionários. Aplica-se a teoria finalista mitigada.

STJ. 3ª Turma. AgRg no REsp 1321083-PR, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 9/9/2014 (Info 548).

Aplicação do CDC a contrato de seguro empresarial

O STJ decidiu que há relação de consumo entre a seguradora e a concessionária de veículos que firmam seguro empresarial visando à proteção do patrimônio desta (destinação pessoal) — ainda que com o intuito de resguardar veículos utilizados em sua atividade comercial —, desde que o seguro não integre os produtos ou serviços oferecidos por esta.

STJ. 3ª Turma. REsp 1352419-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 19/8/2014 (Info 548).

Contrato de investimento e descumprimento do mecanismo de “stop loss”

I — O CDC é aplicável ao contrato firmado entre um cliente pessoa física e uma instituição financeira por meio do qual esta se comprometeu a realizar a aplicação do dinheiro do correntista em fundos de investimento.

II — A instituição financeira que, descumprindo o que foi oferecido a seu cliente, deixa de acionar mecanismo denominado “stop loss” pactuado em contrato de investimento incorre em infração contratual passível de gerar a obrigação de indenizar o investidor pelos prejuízos causados.

III — A jurisprudência do STJ entende que o simples descumprimento contratual, por si, não é capaz de gerar danos morais. É necessário que haja um plus, uma consequência fática capaz, esta sim, de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade. No caso concreto, o STJ considerou que o banco que não aciona o mecanismo do “stop loss” e que, por isso, causa prejuízos aos clientes não deve pagar indenização por danos morais, considerando que houve mero inadimplemento, que gerou dissabor, mas que não chegou a acarretar dano moral indenizável.

STJ. 4ª Turma. REsp 656932-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 24/4/2014 (Info 541).

Competência para julgar demanda e consumidor por equiparação

Determinada pessoa teve seu nome inscrito no Serviço de Proteção ao Crédito porque alguém utilizou seu nome em um cheque falsificado para pagar estadia em hotel.

Diante do não pagamento do cheque, o Hotel levou a protesto o título de crédito.

Essa pessoa negativada será considerada consumidora por equiparação, nos termos do art. 17 do CDC.

Houve um acidente de consumo causado pela suposta falta de segurança na prestação do serviço por parte do estabelecimento hoteleiro que, no caso concreto, poderia ter identificado a fraude.

Logo, sendo a vítima considerada consumidora e sendo o causador do dano um fornecedor de serviços, a ação de indenização poderá ser proposta contra o Hotel no foro do domicílio do autor (consumidor por equiparação), nos termos do art. 101, I, do CDC.

STJ. 2ª Seção. CC 128079-MT, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 12/3/2014 (Info 542).

Teoria finalista mitigada, abrandada ou aprofundada

Embora consagre o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência do STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor desse critério para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre os adquirentes e os fornecedores em que, mesmo o adquirente utilizando os bens ou serviços para suas atividades econômicas, fique evidenciado que ele apresenta vulnerabilidade frente ao fornecedor. Diz-se que isso é a teoria finalista mitigada, abrandada ou aprofundada.

Em suma, a teoria finalista mitigada, abrandada ou aprofundada consiste na possibilidade de se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa, mesmo sem ter adquirido o produto ou serviço como destinatária final, possa ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade.

Existem quatro espécies de vulnerabilidade: a) técnica; b) jurídica; c) fática; d) informacional.

STJ. 3ª Turma. REsp 1195642/RJ, Min. Nancy Andrighi, julgado em 13/11/2012.

Aquisição de veículo por taxista: relação de consumo

A aquisição de veículo para utilização como táxi, por si só, não afasta a possibilidade de aplicação das normas protetivas do CDC.

STJ. 4ª Turma. REsp 611872-RJ, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 2/10/2012 (Info 505).

Responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço**Prazo prescricional em caso de vício de qualidade e de quantidade em imóvel adquirido por consumidor**

A ação de indenização por danos materiais proposta por consumidor contra construtora em virtude de vícios de qualidade e de quantidade do imóvel adquirido tem prazo prescricional de 10 anos, com fundamento no art. 205 do CC/2002.

Não se aplica o prazo decadencial do art. 26 do CDC. O art. 26 trata do prazo que o consumidor possui para exigir uma das alternativas previstas no art. 20 do CDC. Não se trata de prazo prescricional.

Não se aplica o prazo do art. 27 do CDC porque este se refere apenas a fato do produto.

STJ. 3ª Turma. REsp 1534831-DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Rel. Acđ. Min. Nancy Andrighi, julgado em 20/02/2018 (Info 620).

A reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmente ou verbalmente

O CDC prevê que é causa obstativa da decadência a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca, nos termos do art. 26, § 2º, I:

Art. 26 (...)§ 2º Obstatam a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

De que forma tem que ocorrer essa "reclamação"? Pode ser verbal?

SIM. A reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmente ou verbalmente.

STJ. 3ª Turma. REsp 1442597-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 24/10/2017 (Info 614).

Dever do comerciante de receber e enviar os aparelhos viciados para a assistência técnica ou para o fabricante

Se o produto que o consumidor comprou apresenta um vício, ele tem o direito de ter esse vício sanado no prazo de 30 dias (art. 18, § 1º do CDC).

Para tanto, o consumidor pode escolher para quem levará o produto a fim de ser consertado:

- a) para o comerciante;
- b) para a assistência técnica ou
- c) para o fabricante.

Em outras palavras, cabe ao consumidor a escolha para exercer seu direito de ter sanado o vício do produto em 30 dias: levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante.

STJ. 3ª Turma. REsp 1634851-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/09/2017 (Info 619).

O fornecimento de bem durável ao seu destinatário final põe termo à eventual cadeia de seus fornecedores originais

O fornecimento de bem durável ao seu destinatário final, por removê-lo do mercado de consumo, põe termo à cadeia de seus fornecedores originais. A posterior revenda desse mesmo bem por seu adquirente constitui nova relação jurídica obrigacional com o eventual comprador. Assim, os eventuais prejuízos decorrentes dessa segunda relação não podem ser cobrados do fornecedor original.

Não se pode estender ao integrante daquela primeira cadeia de fornecimento a responsabilidade solidária de que trata o art. 18 do CDC por eventuais vícios que o adquirente da segunda relação jurídica venha a detectar no produto.

Ex: a empresa "Via Autos" alienou um carro para João que, depois de dois anos utilizando o veículo, vendeu o automóvel para Pedro. Em seguida, Pedro percebeu que o hodômetro do carro havia sido adulterado para reduzir a quilometragem. Pedro não poderá exigir a responsabilização da "Via Autos" pelo vício do produto.

STJ. 3ª Turma. REsp 1517800-PE, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 2/5/2017 (Info 603).

Responsabilidade dos provedores de busca de produtos à venda on-line

O provedor de buscas de produtos à venda on-line que não realiza qualquer intermediação entre consumidor e vendedor não pode ser responsabilizado por qualquer vício da mercadoria ou inadimplemento contratual.

Exemplos de provedores de buscas de produtos: Shopping UOL, Buscapé, Bondfaro.

STJ. 3ª Turma. REsp 1444008-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 25/10/2016 (Info 593).

Garrafas de vinhos não precisam indicar a quantidade de calorias e de sódio existente

Não existe obrigação legal de se inserir nos rótulos dos vinhos informações acerca da quantidade de sódio e de calorias (valor energético) existentes no produto.

STJ. 3ª Turma. REsp 1605489-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 4/10/2016 (Info 592).

(Des)necessidade de provocar o fornecedor no prazo decadencial antes de ajuizar ação de indenização

Não tem direito à reparação de perdas e danos decorrentes do vício do produto o consumidor que, no prazo decadencial, não provocou o fornecedor para que este pudesse sanar o vício.

STJ. 3ª Turma. REsp 1520500-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 27/10/2015 (Info 573).

Existem julgados mais recentes em sentido contrário:

A jurisprudência do STJ distingue o prazo aplicável a partir dos pedidos formulados pelo consumidor: será decadência quando se tratar de pedido fundado no art. 18 do CDC, isto é, a substituição das peças (pisos cerâmicos); ou será prescrição quando o pedido de indenização pelos gastos efetuados tem natureza condenatória.

STJ. 3ª Turma. AgInt no AREsp 1.668.213/GO, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 28/9/2020.

A eventual decadência do direito potestativo do consumidor de pleitear uma das alternativas que lhe são conferidas pelos arts. 18, § 1º, e 20, caput, do CDC, não representa óbice à que se veicule também pretensão indenizatória ou compensatória.

STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.788.020/PB, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 6/10/2020.

Responsabilização civil de franqueadora em face de consumidor

A franqueadora pode ser solidariamente responsabilizada pelos danos causados pela franqueada aos consumidores.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.426.578-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 23/6/2015 (Info 569).

Responsabilidade de transportadora de passageiros e culpa exclusiva do consumidor

A sociedade empresária de transporte coletivo interestadual não deve ser responsabilizada pela partida do veículo, após parada obrigatória, sem a presença do viajante que, por sua culpa exclusiva, não compareceu para embarque mesmo após a chamada dos passageiros, sobretudo quando houve o embarque tempestivo dos demais.

STJ. 4ª Turma. REsp 1354369-RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 5/5/2015 (Info 562).

Responsabilidade do fabricante que garante na publicidade a qualidade dos produtos

Responde solidariamente por vício de qualidade do automóvel adquirido o fabricante de veículos automotores que participa de propaganda publicitária garantindo com sua marca a excelência dos produtos ofertados por revendedor de veículos usados.

Ex: a concessionária "XXX" revende veículos seminovos da fabricante GM. A concessionária lançou uma propaganda na qual anunciava diversos veículos para venda e, ao final do comercial, era divulgada a seguinte informação: "os únicos seminovos com o aval da GM".

STJ. 4ª Turma. REsp 1365609-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 28/4/2015 (Info 562).

Devolução dos valores pagos em virtude de defeitos na construção de imóvel

Havendo vícios de construção que tornem precárias as condições de habitabilidade de imóvel incluído no Programa de Arrendamento Residencial (PAR), não configura enriquecimento sem causa a condenação da CEF a devolver aos arrendatários que optaram pela resolução do contrato o valor pago a título de taxa de arrendamento. STJ. 3ª Turma. REsp 1352227-RN, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/2/2015 (Info 556).

Dano moral decorrente de carro 0 km que apresentou inúmeros problemas

É cabível dano moral quando o consumidor de veículo automotor zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparar defeitos apresentados no veículo adquirido. STJ. 3ª Turma. REsp 1443268-DF, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 3/6/2014 (Info 544).

Vícios existentes em vestido de noiva devem ser reclamados em até 90 dias

Vestido de noiva é bem durável e os vícios nele existentes devem ser reclamados em até 90 dias. STJ. 3ª Turma. REsp 1161941-DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 5/11/2013 (Info 533).

Vício de quantidade e direito à informação

Ainda que haja abatimento no preço do produto, o fornecedor responderá por vício de quantidade na hipótese em que reduzir o volume da mercadoria para quantidade diversa da que habitualmente fornecia no mercado, sem informar na embalagem, de forma clara, precisa e ostensiva, a diminuição do conteúdo. STJ. 2ª Turma. REsp 1364915-MG, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 14/5/2013 (Info 524).

Vício do produto em automóvel e responsabilização solidária da concessionária e da fabricante

A aquisição de veículo para utilização como táxi, por si só, não afasta a possibilidade de aplicação das normas protetivas do CDC. A constatação de defeito em veículo zero-quilômetro revela hipótese de vício do produto e impõe a responsabilização solidária da concessionária (fornecedor) e do fabricante, conforme preceitua o art. 18, caput, do CDC. STJ. 4ª Turma. REsp 611872-RJ, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 2/10/2012 (Info 505).

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