

7 Principais julgados de DIREITO DO CONSUMIDOR 2020

Márcio André Lopes Cavalcante

1) O laboratório tem responsabilidade objetiva na ausência de prévia informação qualificada quanto aos possíveis efeitos colaterais da medicação, ainda que se trate do chamado risco de desenvolvimento

O risco inerente ao medicamento impõe ao fabricante um dever de informar qualificado (art. 9º do CDC), cuja violação está prevista no § 1º, II, do art. 12 do CDC como hipótese de defeito do produto, que enseja a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo evento danoso dele decorrente. O ordenamento jurídico não exige que os medicamentos sejam fabricados com garantia de segurança absoluta, até porque se trata de uma atividade de risco permitido, mas exige que garantam a segurança legitimamente esperável, tolerando os riscos considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, desde que o consumidor receba as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º do CDC).

O fato de o uso de um medicamento causar efeitos colaterais ou reações adversas, por si só, não configura defeito do produto se o usuário foi prévia e devidamente informado e advertido sobre os riscos inerentes, de modo a poder decidir, de forma livre, refletida e consciente, sobre o tratamento que lhe é prescrito, além de ter a possibilidade de mitigar eventuais danos que venham a ocorrer em função dele. O risco do desenvolvimento, entendido como aquele que não podia ser conhecido ou evitado no momento em que o medicamento foi colocado em circulação, constitui defeito existente desde o momento da concepção do produto, embora não perceptível a priori, caracterizando, pois, hipótese de fortuito interno.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.774.372-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 05/05/2020 (Info 671).

2) Concessionária de transporte ferroviário não tem que indenizar passageira que sofreu assédio sexual praticado por outro usuário no interior do trem

Imagine a seguinte situação: Maria estava voltando para casa, por volta das 18h, em um trem da CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos), na cidade de São Paulo/SP.

Ela estava em pé dentro do vagão e, de repente, “foi importunada por um homem que se postou atrás da mesma, esfregando-se na região de suas nádegas”, sendo que, ao se queixar com o agressor, verificou que ele “estava com o órgão genital ereto”.

Vale ressaltar que, na parada seguinte, Maria informou o fato à equipe da CPTM, que localizou e conduziu o agressor à delegacia.

A vítima ficou muito abalada emocionalmente com o episódio e ingressou com ação de indenização por danos morais contra a CPTM, empresa concessionária do transporte ferroviário, alegando que não foi oferecida a devida segurança a ela enquanto passageira.

A questão chegou até o STJ. A empresa concessionária tem o dever de indenizar neste caso?

NÃO. A concessionária de serviço público de transporte não tem responsabilidade civil em caso de assédio sexual cometido por terceiro em suas dependências.

A importunação sexual no transporte de passageiros, cometida por pessoa estranha à empresa, configura fato de terceiro, que rompe o nexo de causalidade entre o dano e o serviço prestado pela concessionária – excluindo, para o transportador, o dever de indenizar.

O crime era inevitável, quando muito previsível apenas em tese, de forma abstrativa, com alto grau de generalização. Por mais que se saiba da possibilidade de sua ocorrência, não se sabe quando, nem onde, nem como e nem quem o praticará. Apenas se sabe que, em algum momento, em algum lugar, em alguma oportunidade, algum malvado o consumará. Então, só pode ter por responsável o próprio criminoso.

STJ. 2ª Seção. REsp 1.833.722/SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 03/12/2020.

3) Bancos envolvidos na portabilidade de crédito possuem o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, respondendo solidariamente pelas falhas na prestação do serviço

As instituições financeiras envolvidas na operação de portabilidade, ainda que concorrentes, passam a integrar uma mesma cadeia de fornecimento, impondo-se a ambas o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, recaindo sobre elas a responsabilidade solidária em relação aos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. Reconhecida a fraude na assinatura do contrato que deu ensejo à operação de portabilidade, impõe-se a reparação dos danos sofridos pelo consumidor.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.771.984-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 20/10/2020 (Info 682).

4) É inconstitucional norma que autoriza os bancos a cobrarem tarifa pelo simples fato de disponibilizarem o serviço de “cheque especial”, ainda que ele não seja utilizado

Contraria o ordenamento jurídico-constitucional a permissão dada por resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) às instituições financeiras para cobrarem tarifa bancária pela mera disponibilização de crédito ao cliente na modalidade “cheque especial”.

STF. Plenário. ADI 6407 MC-Ref /DF, Rel. Min. Gilmar Mendes, julgado em 27/11/2020 (Info 1000).

5) Plano de saúde possui responsabilidade solidária por danos causados pelos médicos e hospitais próprios ou credenciados

A demora para a autorização da cirurgia indicada como urgente pela equipe médica do hospital próprio ou credenciado, sem justificativa plausível, caracteriza defeito na prestação do serviço da operadora do plano de saúde, resultando na sua responsabilização.

A operadora de plano de saúde tem responsabilidade solidária por defeito na prestação de serviço médico, quando o presta por meio de hospital próprio e médicos contratados, ou por meio de médicos e hospitais credenciados.

STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.414.776-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 11/02/2020 (Info 666).

6) Erro grosseiro de sistema não obriga empresas a emitir passagens compradas a preço muito baixo

Caso concreto: em decorrência de uma falha, no site da empresa de turismo Decolar.com constou que duas passagens aéreas, ida e volta, de Brasília para Amsterdã (Alemanha) custariam cerca de R\$ 1 mil. Um casal tentou efetuar a compra, fazendo uma reserva no site. Dois dias depois, contudo, eles receberam um e-mail da empresa explicando que houve uma falha e cancelando a reserva. Não houve necessidade de estorno no cartão de crédito, pois a cobrança não foi feita no momento da reserva.

Os consumidores ajuizaram ação pedindo a emissão dos bilhetes no valor que havia sido ofertado. O STJ, entretanto, não acolheu o pedido. Para o Tribunal, o erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços e a rápida comunicação ao consumidor podem afastar a falha na prestação do serviço e o princípio da vinculação da oferta.

O Código de Defesa do Consumidor não é somente um conjunto de artigos que protege o consumidor a qualquer custo. Antes de tudo, ele é um instrumento legal que pretende harmonizar as relações entre fornecedores e consumidores, sempre com base nos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual.

No caso, os consumidores promoveram a reserva de bilhetes aéreos com destino internacional a preço muito aquém do praticado por outras empresas aéreas, não tendo sequer havido a emissão dos bilhetes eletrônicos (e-tickets) que pudessem formalizar a compra. Agrega-se o fato de que os

valores sequer foram debitados do cartão de crédito e, em curto período, os consumidores receberam e-mail informando a não conclusão da operação.

Nesse contexto, é inadmissível que, diante de inegável erro sistêmico grosseiro no carregamento de preços, possa se reconhecer a falha da prestação dos serviços das empresas, que prontamente impediram o lançamento de valores na fatura do cartão de crédito utilizado, informando, ainda, com antecedência necessária ao voo, o cancelamento da operação. Por conseguinte, não há que se falar em violação do princípio da vinculação da oferta (art. 30 do CDC).

STJ. 3ª Turma. REsp 1.794.991-SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 05/05/2020 (Info 671).

7) É lícita a cobrança de uma “taxa de conveniência” (um valor a mais) pelo fato de o ingresso estar sendo adquirido pela internet

Algumas empresas especializadas na venda de ingressos cobram dos consumidores um “valor” adicional pelo fato de eles estarem comprando os ingressos por meio da sua página na internet. Essa cobrança é lícita, desde que o consumidor seja previamente informado sobre o preço total da aquisição do ingresso, com o destaque de que está pagando um valor extra a título de “taxa de conveniência”.

É válida a intermediação, pela internet, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de “taxa de conveniência”, desde que o consumidor seja previamente informado do preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da referida taxa.

STJ. 3ª Turma. EDcl no REsp 1.737.428-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. Acđ. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 06/10/2020 (Info 683).