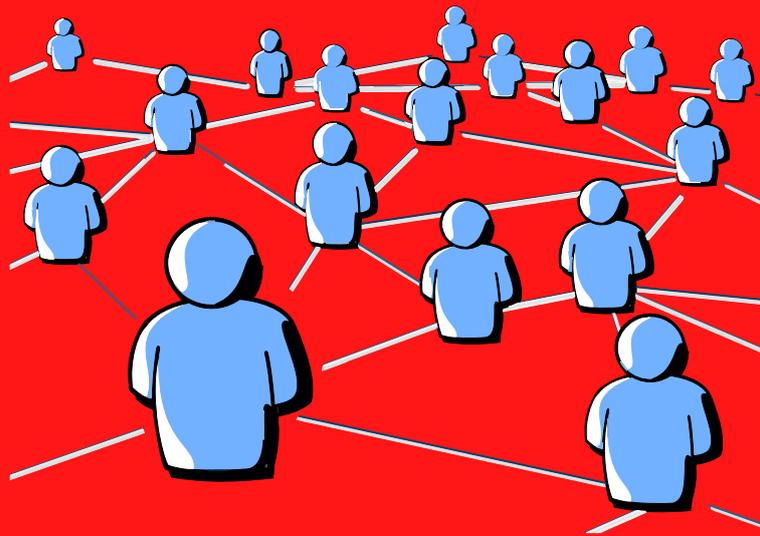


CONSUMIDOR CONECTADO



CADERNO Nº 1

CAO - CON

DEZ / 2021

APRESENTAÇÃO

O CAO - Consumidor reuniu algumas decisões do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça no âmbito do direito do consumidor, divulgadas em Informativos de 2021, com o escopo de auxiliar o trabalho desenvolvido pelas Promotorias com atuação na defesa do consumidor.

O caderno contém também *links* para temas relevantes e atuais, clipagem de notícias e enunciados da VIII Jornada de Direito Civil sobre direito do consumidor.

Liliane Fonseca Lima Rocha
Coordenadora



SUMÁRIO

04

STF - Jurisprudências Direito do Consumidor

10

STJ - Jurisprudências em Recursos Repetitivos

17

STJ - Jurisprudências Direito do Consumidor

35

XIII Jornada de Direito Civil: Enunciados Direito do Consumidor

36

Temas atuais - Links

37

Clipagem - Dez/2021

40

Contatos - CAO/Consumidor



STF - DECISÃO EXTRAÍDA DO INFORMATIVO Nº 1012

Covid-19: Suspensão do fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento - ADI 6432/RR

Resumo:

São constitucionais as normas estaduais, editadas em razão da pandemia causada pelo novo coronavírus, pelas quais veiculados a proibição de suspensão do fornecimento do serviço de energia elétrica, o modo de cobrança, a forma de pagamentos dos débitos e a exigibilidade de multa e juros moratórios.

As normas objetivam regulamentar a relação entre o usuário do serviço e a empresa concessionária, tratando-se, portanto, essencialmente de normas sobre defesa e proteção dos direitos do consumidor e da saúde pública (1).

Não há se falar em invasão da competência legislativa privativa da União para legislar sobre energia elétrica (2) (3), pois a legislação estadual impugnada não atinge de forma direta a relação contratual estabelecida entre a concessionária e o Poder Público concedente, titular do serviço. Tampouco fere o núcleo de atuação das empresas voltadas à prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica, uma vez que não se constata possa gerar desequilíbrio contratual ou afetar políticas tarifárias, especialmente porque as medidas impostas são excepcionais e transitórias, limitadas ao tempo da vigência do plano de contingência adotado pela Secretaria estadual de saúde em decorrência da pandemia de Covid-19.

Por outro lado, a não interrupção dos serviços públicos de energia elétrica relaciona-se à satisfação das necessidades básicas da população, pelo que a continuidade do serviço é considerada essencial para a adoção de medidas de contenção do novo coronavírus. O fornecimento de energia elétrica é direito fundamental relacionado à dignidade humana, ao direito à saúde, à moradia, à alimentação, à educação e à profissão, constituindo-se em serviço público essencial e universal, que deve estar disponível a todos os cidadãos, especialmente no complexo contexto pandêmico vivenciado.

É de se ressaltar que a superveniência de Lei federal 14.015/2020, pela qual se dispõe sobre interrupção, religação ou restabelecimento de serviços públicos, também editada em razão da pandemia de Covid-19, não afasta a competência estadual para disciplinar a matéria de proteção e defesa do consumidor de forma mais ampla do que a estabelecida pela legislação federal, como assentado em recentes decisões do Supremo Tribunal Federal.



Com base nesse entendimento, o Plenário, por maioria, julgou improcedente o pedido formulado na ação direta para declarar constitucionais as normas previstas no § 1º do art. 2º, no § 2º do art. 2º e nos arts. 3º, 4º, 5º e 6º da Lei 1.389/2020 do estado de Roraima, na parte afeta à “energia elétrica”. Vencidos os ministros Dias Toffoli, Luiz Fux (presidente), Nunes Marques e Gilmar Mendes.

- 1.CF: “Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (...) V - produção e consumo;”
- 2.CF: “Art. 21. Compete à União: (...) XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão: (...) b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos;”
- 3.CF: “Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre: (...) IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;”

ADI 6432/RR, relatora Min. Cármen Lúcia, julgamento virtual finalizado em 7.4.2021 (quarta-feira), às 23:59



STF - DECISÃO EXTRAÍDA DO INFORMATIVO Nº 1016

Proteção a aposentados e pensionistas e restrição à publicidade - ADI 6727/PR

Resumo:

É constitucional a proibição — por lei estadual — de que instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil façam telemarketing, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrarem contratos de empréstimo.

A norma, segundo a qual bancos e intermediários não devem realizar publicidade a aposentados e pensionistas para contratação de empréstimos, que somente podem ser concretizados por solicitação expressa, versa estritamente sobre proteção do consumidor e do idoso, não invadindo a competência privativa da União para legislar sobre direito civil, política de crédito ou propaganda comercial. Ademais, observado o princípio da proporcionalidade (art. 5º, LIV, da Constituição Federal), pois não se interferiu na liberdade econômica das partes ou se subtraiu do consumidor a possibilidade de solicitar contratação.

Com base nesse entendimento, o Plenário julgou improcedente o pedido formulado em ação direta para declarar a constitucionalidade da Lei 20.276/2020 do estado do Paraná.

ADI 6727/PR, relatora Min. Cármen Lúcia, julgamento virtual finalizado em 11.5.2021 (terça-feira), às 23:59

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STF - DECISÃO EXTRAÍDA DO INFORMATIVO Nº 1033

Livre iniciativa, direito do consumidor e legislação estadual sobre prestação de serviços de internet - ADI 6893/ES

Resumo: É constitucional lei estadual que obriga as empresas prestadoras de serviços de internet móvel e banda larga na modalidade pós-paga a apresentarem, na fatura mensal, gráficos sobre o registro médio diário de entrega da velocidade de recebimento e envio de dados pela rede mundial de computadores.

Normas sobre direito do consumidor admitem regulamentação concorrente pelos estados-membros, nos termos do art. 24, V, da Constituição Federal (CF) (1) (2). O fato de trazer a representação da velocidade de internet, por meio de gráficos, não diz respeito a matéria específica de contratos de telecomunicações (CF, art. 22, IV) (3), tendo em vista que tal serviço não se enquadra em nenhuma atividade de telecomunicações definida pelas Leis 4.117/1962 e 9.472/1997.

A intervenção estatal no domínio econômico para defesa do consumidor é legítima e tem fundamento na CF (art. 170, V) (4). Ademais, o princípio da livre iniciativa não pode ser invocado para afastar regras de regulamentação do mercado e de defesa do consumidor (5).

Com base nesse entendimento, o Plenário, por maioria, julgou improcedente o pedido formulado em ação direta e declarou a constitucionalidade da Lei 11.201/2020 do Estado do Espírito Santo. Vencidos os ministros Gilmar Mendes, Rosa Weber, Luiz Fux e Nunes Marques.

1. CF: "Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (...) V - produção e consumo;"
2. Precedente: [ADI 5.572](#).
3. CF: "Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre: (...) IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;"
4. CF: "Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor;"
5. Precedentes: [ADI 1.950](#); [RE 349.686](#); e [AI 636.883 AgR](#).

[ADI 6893/ES, relatora Min. Cármen Lúcia, julgamento virtual finalizado em 8.10.2021 \(sexta-feira\), às 23:59](#)

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STF - DECISÃO EXTRAÍDA DO INFORMATIVO Nº 1037

Extensão de benefícios de promoções a clientes preexistentes — ADI 6614/RJ

TESE: “É inconstitucional lei estadual que impõe aos prestadores privados de serviços de ensino a obrigação de estender o benefício de novas promoções aos clientes preexistentes.”

RESUMO: É indevida a inclusão de serviços privados de educação no rol de fornecedores obrigados a conceder, a seus clientes preexistentes, os mesmos benefícios de promoções posteriormente realizadas.

Isso porque, nos termos do art. 22, I, da Constituição Federal (CF) (1), há usurpação da competência privativa da União para legislar sobre direito civil. Ademais, a norma estadual, ao impor aos prestadores de serviços de ensino a obrigação de estender o benefício de novas promoções a clientes preexistentes, promove ingerência em relações contratuais estabelecidas, sem que exista conduta abusiva por parte do prestador. Além disso, a Lei federal 9.870/1999 estabelece normas gerais para fixação de anuidades escolares em âmbito nacional.

No caso, o legislador estadual contrariou as normas gerais editadas legitimamente pelo Congresso Nacional sobre o tema, o que caracteriza afronta ao art. 24, §§ 1º e 2º, da CF (2). Com base nesse entendimento, o Plenário, por maioria, julgou procedente ação direta e declarou a inconstitucionalidade do art. 1º, parágrafo único, e, da Lei 7.077/2016, do Estado do Rio de Janeiro. Vencidos os ministros Rosa Weber (relatora), Edson Fachin e Alexandre de Moraes. (1) CF/1988: “Art. 22.

Compete privativamente à União legislar sobre: I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;” (2) CF/1988: “Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (...) § 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais. § 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.” ADI 6614/RJ, relatora Min. Rosa Weber, redator do acórdão Min. Roberto Barroso, julgamento virtual finalizado em 12.11.2021 (sexta-feira), às 23:59

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STF - DECISÃO EXTRAÍDA DO INFORMATIVO Nº 1038

Covid-19: Decisões judiciais e imposição de redução e descontos lineares em mensalidades de entidades privadas de ensino — ADPF 706/DF e ADPF 713/DF

TESE FIXADA: “É inconstitucional decisão judicial que, sem considerar as circunstâncias fáticas efetivamente demonstradas, deixa de sopesar os reais efeitos da pandemia em ambas as partes contratuais, e determina a concessão de descontos lineares em mensalidades de cursos prestados por instituições de ensino superior.”

RESUMO: São inconstitucionais as interpretações judiciais que, unicamente fundamentadas na eclosão da pandemia de Covid-19 e no respectivo efeito de transposição de aulas presenciais para ambientes virtuais, determinam às instituições privadas de ensino superior a concessão de descontos lineares nas contraprestações dos contratos educacionais, sem considerar as peculiaridades dos efeitos da crise pandêmica em ambas as partes contratuais envolvidas na lide.

Ofende a livre iniciativa a interferência em todos os contratos de modo linear, geral e abstrato, sem a apreciação das peculiaridades de cada avença, a fim de perquirir a real configuração de abusividade ou desequilíbrio por fato imprevisível e externo à delação contratual. Com efeito, as decisões judiciais questionadas retiram a possibilidade de negociação entre as partes, bem assim a possibilidade de se encontrar o equilíbrio entre a proteção do consumidor e a manutenção do ensino em tempos de pandemia. Além disso, a existência de atos decisórios que deferem descontos gerais e lineares, com disciplinas díspares e percentuais diversos, viola a isonomia, pois o intenso grau de variabilidade entre as decisões proferidas por cada Juízo quebra a uniformidade do tratamento do direito contratual em apreço. Por fim, a forma como prolatados os pronunciamentos, aliada ao aumento do nível de inadimplência e de evasão durante a pandemia, tem a capacidade de gerar relevante impacto na obtenção de recursos financeiros suficientes pelas instituições privadas de ensino superior, em detrimento da autonomia universitária garantida na Constituição Federal. Assim, a fixação de reduções ou descontos lineares nas contraprestações devidas às instituições revela-se desproporcional. Desse modo, incumbe aos juízes, diante de cada caso que se apresente, realizar a necessária ponderação. Com base nesse entendimento, o Plenário, por maioria, julgou procedentes os pedidos formulados em arguições de descumprimento de preceito fundamental. Vencido o ministro Nunes Marques. ADPF 706/DF, relatora Min. Rosa Weber, julgamento em 17 e 18.11.2021 ADPF 713/DF, relatora Min. Rosa Weber, julgamento em 17 e 18.11.2021

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STJ - RECURSO REPETITIVO EXTRAÍDO DO INFORMATIVO 684

PROCESSO REsp 1.809.486-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, por unanimidade, julgado em 09/12/2020, Dje 16/12/2020 (Tema 1032).

TEMA Plano de saúde. Cláusula de coparticipação à razão máxima de 50% (cinquenta por cento). Informação e ajuste ao consumidor. Transtorno psiquiátrico. Internação superior a 30 (trinta) dias por ano. Abusividade afastada. Validade. Equilíbrio financeiro. Tema 1032.

DESTAQUE

Nos contratos de plano de saúde não é abusiva a cláusula de coparticipação expressamente ajustada e informada ao consumidor, à razão máxima de 50% (cinquenta por cento) do valor das despesas, nos casos de internação superior a 30 (trinta) dias por ano, decorrente de transtornos psiquiátricos, preservada a manutenção do equilíbrio financeiro.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Cinge-se a controvérsia a definir se é legal ou abusiva a cláusula que impõe coparticipação para a hipótese de internação psiquiátrica, uma modalidade de tratamento para indivíduos acometidos por transtornos mentais, comorbidades ou dependência química, que corresponde a um serviço de saúde de enorme relevância pública.

Ao contratar um plano de saúde e despendar mensalmente relevantes valores na sua manutenção, o consumidor busca garantir, por conta própria, acesso a um direito fundamental que, a rigor, deveria ser prestado pelo Estado de modo amplo, adequado, universal e irrestrito.

Ocorre que, se a universalização da cobertura - apesar de garantida pelo constituinte originário no artigo 198 da Constituição Federal e considerada um dos princípios basilares das ações e serviços públicos de saúde nos termos do artigo 7º da Lei n. 8.080/90 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências - não é viabilizada pelo Estado no tempo e modo necessários para fazer frente às adversidades de saúde que acometem os cidadãos, tampouco pode ser imposta de modo completo e sem limites ao setor privado, porquanto, nos termos do artigo 199 da Constituição Federal e 4º, § 1º, da Lei n. 8.080/90, a assistência à saúde de iniciativa privada é exercida em caráter complementar.



A presente discussão vincula-se, exatamente, às entidades privadas de assistência à saúde que, embora prestem - de modo secundário e supletivo - serviços de utilidade pública relacionados a direito fundamental estabelecido na Carta Constitucional, exercem, no âmbito do sistema da livre iniciativa, o seu mister com foco na obtenção de lucro inerente à atividade exercida, ressalvadas aquelas instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos.

Assim, diferentemente do Estado, que tem o dever de prestar assistência ampla e ilimitada à população, a iniciativa privada se obriga nos termos da legislação de regência e do contrato firmado entre as partes, no âmbito do qual são estabelecidos os serviços a serem prestados/cobertos, bem como as limitações e restrições de direitos.

A Lei n. 9.656/98 rege os planos e seguros privados de assistência à saúde e permite à operadora dos respectivos serviços custear, total ou parcialmente, a assistência médica, hospitalar e odontológica de seus clientes, estabelecendo no artigo 16, inciso VIII, que os contratos, regulamentos ou produtos colocados à disposição dos consumidores podem fixar "a franquia, os limites financeiros ou o percentual de co-participação do consumidor ou beneficiário". Como se vê da lei de regência, os planos de saúde podem ser coparticipativos ou não, sendo, pois, lícita a incidência da coparticipação em determinadas despesas, desde que informado com clareza o percentual deste compartilhamento, nos termos dos artigos 6º, inciso III e 54, §§ 3º e 4º da Lei n. 8.078/90, nos quais estabelecido que eventuais limitações a direitos, ressalvas e restrições de cobertura, bem como estipulações e obrigações carreadas aos consumidores devem ser redigidos de modo claro, com caracteres ostensivos e legíveis e com o devido destaque a fim de permitir a fácil compreensão pelo consumidor.

A prescrição da internação em virtude de transtornos psiquiátricos ou doenças mentais é considerada uma medida terapêutica excepcional, a ser utilizada somente quando outras formas de tratamento ambulatorial ou em consultório se mostrarem insuficientes para a recuperação do paciente/consumidor. Diante desse contexto, em obediência aos ditames da Lei n. 9.656/98, que admite a coparticipação de algumas despesas, e aos princípios orientadores da internação segundo a Lei n. 10.216/2001, o Conselho Nacional de Saúde Complementar - CONSU e a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a fim de regulamentarem a questão, editaram diversas Resoluções Normativas para o trato da matéria ao longo das últimas duas décadas.

Consoante os ditames legais e regulamentares acerca da questão jurídica, verifica-se que não é abusiva a cláusula de coparticipação expressamente contratada e informada ao consumidor, limitada ao máximo de 50% do valor contratado entre a operadora de planos privados de assistência à saúde e o respectivo prestador de serviços de saúde, para a hipótese de internação superior a 30 (trinta) dias decorrente de transtornos psiquiátricos, pois destinada à manutenção do equilíbrio entre as prestações e contraprestações que envolvem a gestão dos custos dos contratos de planos privados de saúde. (Informativo n. 684)



STJ - RECURSO REPETITIVO EXTRAÍDO DO INFORMATIVO 706

PROCESSO CC 180.127-DF, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, por unanimidade, julgado em 18/08/2021, DJe 23/08/2021.

TEMA

Conflito negativo de competência. Primeira e Quarta Turmas do STJ. Ação Civil Pública ajuizada pelo MPF. Prestação de serviços médicos. Cláusula de exclusividade prevista em estatuto social de cooperativa operadora de Plano de Saúde. Presença na lide da União e da ANS. Debate sobre direito à livre concorrência, direito à saúde e intervenção do Estado na economia. Relação jurídica litigiosa prevalente de direito público. Competência das turmas que compõem a Primeira Seção.

DESTAQUE

Compete à Primeira Seção do STJ julgar Ação Civil Pública ajuizada pelo MPF, em face da UNIMED, a fim de anular cláusula indutora de exclusividade de prestação de serviços médicos, constante do Estatuto Social da Cooperativa Médica operadora de Plano de Saúde, segundo a qual podem ser penalizados ou premiados os médicos cooperados que adiram, ou não, à referida cláusula.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Salienta-se, preliminarmente, que nos termos do art. 9º, caput, do RISTJ, a competência das Seções e das respectivas Turmas do Superior Tribunal de Justiça é fixada em função da natureza da relação jurídica litigiosa.

No caso, o Ministério Público Federal ajuizou Ação Civil Pública em face da UNIMED, visando a "declarar a nulidade das cláusulas constantes do parágrafo 2º, do artigo 9º e nas alíneas "a" e "c" do artigo 18, ambos do Estatuto Social da requerida, bem como, do art. 6º, § 1º, do Regimento Interno da Entidade", visando à abstenção:

(I) de aplicação de qualquer penalidade "(não somente - a exclusão da cooperativa) e de adotar qualquer medida discriminatória ao cooperado que se associar a outro plano de saúde (ou assemelhado) mantido por empresa, sociedade ou entidade diversa"; bem como (II) de conferir prêmio ou estímulo de qualquer espécie ao cooperado que atender com exclusividade o plano de saúde da Unimed.

Dessa forma, é possível inferir que o litígio tratado não se estabelece propriamente na relação de direito privado entre os médicos cooperados e a cooperativa de plano de saúde, em razão de disposições contratuais ou estatutárias da cooperativa que exijam a exclusividade para médicos cooperados, lançando penalidades ou estímulos/prêmios em decorrência de sua observância.



Embora essa relação de predominante natureza privada exista, não é nela que se situa o questionamento suscitado na ação civil pública.

O ajuizamento da ação civil pública pelo Ministério Público Federal visa discutir cláusula de exclusividade, constante do Estatuto da Cooperativa Médica, que, segundo afirma o promovente, afetaria diretamente a livre concorrência, infringindo a ordem pública e econômica e ofendendo o direito à saúde (arts. 170, 173 e 196 da Constituição Federal).

Tanto é assim que, no feito principal a que se relaciona o presente conflito de competência, a União e a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - foram incluídas na lide, tendo em vista a existência de nítido interesse público na demanda. A primeira na condição de assistente simples do autor e a segunda na condição de litisconsorte ativa. Com efeito, a questão controvertida não está meramente no âmbito da autonomia da vontade. Há discussão específica acerca da conduta anticoncorrencial atribuída à operadora de plano de saúde, em suposta infração à ordem econômica e social, de forma que seria danosa ao mercado de suplementação dos serviços de saúde por parte da iniciativa privada, o que seria vedado pela legislação antitruste brasileira (arts. 20, I e II, 21, IV, V e VI, da Lei n. 8.884/1994), bem como pela Lei dos Planos de Saúde (art. 18, III, da Lei n. 9.656/1998).

Nesse contexto, há prevalentes aspectos de Direito Administrativo e de Direito Econômico sobre as questões iniciais de direito privado. São eminentemente de direito público questões que envolvam a intervenção do Estado na economia, a fiscalização estatal das instituições que exploram a saúde no plano privado, o Direito Econômico da Concorrência, entre outras. Assim, não há como afastar a competência das Turmas que compõem a Primeira Seção para processar e julgar a aludida ação e os recursos dela decorrentes.

Ademais, embora não seja a competência interna atribuída em razão da pessoa (das partes que compõem a lide), a presença predominante do Estado no processo, no caso, o Ministério Público Federal, a União e a ANS, é outro ponto que recomenda o julgamento do feito pelas Turmas de Direito Público. (Informativo n. 706).



STJ - RECURSO REPETITIVO EXTRAÍDO DO INFORMATIVO 720

PROCESSO REsp 1.846.649-MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, por unanimidade, julgado em 24/11/2021. Tema 1061. RAMO DO DIREITO DIREITO DO CONSUMIDOR, DIREITO PROCESSUAL CIVIL

TEMA Vulnerabilidade do consumidor. Contrato de empréstimo. Impugnação de autenticidade de assinatura. Ônus da prova. Instituição Financeira. Tema 1061.

DESTAQUE Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II).

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Inicialmente cumpre salientar que para a resolução desta controvérsia deve-se limitar a discussão aos casos em que há contestação da assinatura do contrato, pois, diversamente da hipótese em que se contesta a veracidade do próprio documento (art. 429, I, do CPC/2015), aqui se impugna apenas parte dele, isto é, a aposição da assinatura (art. 429, II, do CPC/2015). Segundo a doutrina, "o ônus da prova da falsidade documental compete à parte que a arguiu (art. 429, I, CPC), mas se a falsidade apontada disser respeito à assinatura lançada no documento, o ônus da prova caberá a quem o produziu (art. 429, II, CPC)". Assim, a parte que produz o documento é aquela por conta de quem se elaborou, porquanto responsável pela formação do contrato, sendo quem possui a capacidade de justificar ou comprovar a presença da pessoa que o assinou.

Dessa maneira, vê-se que a própria lei criou uma exceção à regra geral de distribuição do ônus probatório, disposta no art. 373 do CPC/2015, imputando o ônus a quem produziu o documento se houver impugnação de sua autenticidade. Assim, aqui não se cuida de inversão do ônus probatório com a imposição de a casa bancária arcar com os custos da perícia, mas sim quanto à imposição legal de a parte que produziu o 2 documento suportar o ônus de demonstrar a veracidade da assinatura constante no contrato e oportunamente impugnada pelo mutuário, o que abrange a produção da perícia grafotécnica.

Oportuno ressaltar, ainda, que não se está a afirmar que o fornecedor, nas relações consumeristas, deverá arcar com a produção da prova pericial em toda e qualquer hipótese, mas apenas que será ônus seu, em regra, demonstrar a veracidade da assinatura aposta no contrato. Além disso, deve-se atentar ao fato de que as ações repetitivas que justificaram a admissão do IRDR na origem envolviam consumidores pessoas idosas, aposentadas, de baixa renda e analfabetas, os quais, em sua maioria, foram vítimas de fraudes ou práticas abusivas perpetradas por correspondentes bancários.



Portanto, a hipótese em apreço não impõe a produção de uma prova diabólica, haja vista que o próprio consumidor, que supostamente teria assinado o contrato, impugna a autenticidade da assinatura e poderá facilmente fornecer o material necessário para a perícia grafotécnica.

Ademais, o Poder Judiciário não pode fechar os olhos para as circunstâncias fáticas que gravitam ao redor da questão jurídica, porquanto tais demandas envolvem, via de regra, pessoas hipervulneráveis, que não possuem condições de arcar com os custos de uma prova pericial complexa, devendo ser imputado tal ônus àquela parte da relação jurídica que detém maiores condições para sua produção.

Por fim, não se olvide que o art. 6º do CPC/2015 prevê expressamente o dever de cooperação entre os sujeitos do processo para que se obtenha uma solução com efetividade, devendo as partes trazer aos autos as alegações e provas capazes de auxiliar, de forma efetiva, na formação do convencimento do Magistrado para o deferimento da produção das provas necessárias. Logo, havendo impugnação da autenticidade da assinatura constante de contrato bancário por parte do consumidor, caberá à instituição financeira o ônus de provar sua autenticidade, mediante perícia grafotécnica ou outro meio de prova. (Informativo n. 720)



STJ - RECURSO REPETITIVO EXTRAÍDO DO INFORMATIVO 721

PROCESSO REsp 1.881.453-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, por unanimidade, julgado em 30/11/2021, DJe 07/12/2021. (Tema 1078)

TEMA Alienação fiduciária. Baixa de gravame do veículo. Atraso por parte da instituição financeira. Dano moral in re ipsa. Não configuração. Tema 1078.

DESTAQUE O atraso, por parte de instituição financeira, na baixa de gravame de alienação fiduciária no registro de veículo não caracteriza, por si só, dano moral in re ipsa.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Para a jurisprudência desta Corte Superior, o dano moral pode ser definido como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade (REsp n. 1.426.710/RS, Relatora a Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe 09/11/2016). Por outro lado, segundo o ordenamento jurídico, para haver a reparação por danos morais, devem estar preenchidos os três pressupostos de responsabilidade civil em geral, quais sejam: a ação, o dano e o nexo de causalidade entre eles. Apenas nessa hipótese, surgirá a obrigação de indenizar. Assim, a regra é de que o ofendido que pretende a reparação por danos morais deve provar o prejuízo que sofreu. Em algumas situações, todavia, o dano moral pode ser presumido (ou in re ipsa). O dano moral, nesses casos, deriva necessariamente do próprio fato ofensivo, de maneira que, comprovada a ofensa, ipso facto, surge a necessidade de reparação, dispensando a análise de elementos subjetivos do agente causador e a prova de prejuízo.

Quanto ao caso em análise (atraso na baixa do gravame registrado), o atual entendimento de ambas as Turmas da Segunda Seção desta Corte é no sentido de afastar o dano moral presumido, entendendo ser necessária a comprovação de situação fática que ultrapasse os aborrecimentos normais do descumprimento do prazo pactuado entre as partes. Não se desconhece que o CONTRAN, por meio da Resolução n. 689, de 27/09/2017, estabeleceu o prazo de 10 (dez) dias para as instituições credoras informarem ao órgão de trânsito acerca da quitação do contrato. Com efeito, é certo que a não observância do referido prazo, ou daquele pactuado entre as partes, configura descumprimento do ordenamento jurídico ou do contrato, todavia, não comprovado nenhum dano advindo em decorrência desse ato, inexistente direito à reparação por danos morais. O possível aborrecimento suportado pelo proprietário que, mesmo após a quitação do contrato, precisa procurar a instituição credora para providenciar a baixa na alienação fiduciária no registro do veículo, não passa de mero contratempo, comum à moderna vida em sociedade, não podendo simples transtorno ser definido como dano moral, sob pena de banalização do instituto.

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 684

PROCESSO EAREsp 1.459.849-ES, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, por maioria, julgado em 14/10/2020, DJe 17/12/2020

TEMA Plano de saúde. Despesas médico-hospitalares realizadas fora da rede credenciada. Reembolso. Restrição a situações excepcionais. Inexistência ou insuficiência de estabelecimento ou profissional credenciado no local. Urgência ou emergência do procedimento. Art. 12, VI da Lei n. 9.656/1998.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

A Segunda Seção, em apreciação aos embargos de divergência, pacificou o entendimento que encontrava dissonância no âmbito do Tribunal com relação ao reembolso das despesas efetuadas pelo usuário do plano de saúde fora da rede conveniada. À vista disso, constata-se que o acórdão embargado, proferido pela Quarta Turma do STJ reformou o acórdão estadual sob o fundamento de que a jurisprudência desta Corte Superior entende que o reembolso das despesas efetuadas pelo usuário do plano de saúde fora da rede conveniada somente é admitido em casos excepcionais, conforme prevê o art. 12, VI, da Lei n. 9.656/1998. Por sua vez, os acórdãos paradigmas, proferidos pela Terceira Turma do STJ, entenderam que a exegese do artigo supracitado deve ser extensiva, em homenagem aos princípios da boa-fé e da proteção da confiança nas relações privadas. Importante deixar assente que o contrato de plano de assistência à saúde, por definição, tem por objeto propiciar, mediante o pagamento de um preço (consistente em prestações antecipadas e periódicas), a cobertura de custos de tratamento médico e atendimentos médico, hospitalar e laboratorial perante profissionais, rede de hospitais e laboratórios próprios ou credenciados.

Dessa forma, a estipulação contratual que vincula a cobertura contratada aos médicos e hospitais de sua rede ou conveniados é inerente a esta espécie contratual e, como tal, não encerra, em si, nenhuma abusividade. Não obstante, excepcionalmente, nos casos de urgência e emergência, em que não se afigurar possível a utilização dos serviços médicos próprios, credenciados ou conveniados, a empresa de plano de saúde, mediante reembolso, responsabiliza-se pelas despesas médicas expendidas pelo contratante em tais condições, limitada, no mínimo, aos preços de serviços médicos e hospitalares praticados pelo respectivo produto. Trata-se, pois, de garantia legal mínima conferida ao contratante de plano de assistência à saúde, a ser observada, inclusive, no denominado plano-referência, de cobertura básica, de modo que não se pode falar em ofensa ao princípio da proteção da confiança nas relações privadas, já que os beneficiários do plano estarão sempre amparados, seja pela rede credenciada, seja por outros serviços de saúde quando aquela se mostrar insuficiente ou se tratar de situação de urgência. (Informativo n. 684)

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](#)



[consumidorMPPE](#)

(81) 99230-5809

STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 684

PROCESSO REsp 1.868.099-CE, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 15/12/2020, DJe 18/12/2020

TEMA Empréstimo consignado firmado com analfabeto. Aposição de digital. Insuficiente. Validade. Assinatura a rogo, na presença de 2 (duas) testemunhas, ou or procurador público. Expressão do livre consentimento. Acesso ao conteúdo das cláusulas e condições contratadas.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Cinge-se a controvérsia a definir, a par da adequação da tutela jurisdicional entregue, a validade do contrato de empréstimo consignado por consumidor analfabeto mediante a mera aposição da digital ao instrumento contratual. A liberdade de contratar é assegurada ao analfabeto, bem como àquele que se encontre impossibilitado de ler e escrever. Em regra, a forma de contratação, no direito brasileiro, é livre, não se exigindo a forma escrita para contratos de alienação de bens móveis, salvo quando expressamente exigido por lei.

O contrato de mútuo, do qual o contrato de empréstimo consignado é espécie, se perfaz mediante a efetiva transmissão da propriedade da coisa emprestada. Essa observação, ainda que pareça singela, é essencial para a identificação dos requisitos de validade do contrato, em especial, no que se refere à sua formalização, Isso porque o fundamento central do acórdão recorrido foi a aplicação, ao caso dos autos, do art. 595 do Código Civil de 2002, cujo texto normativo excepcionaria a necessidade de procuração pública para assinatura de contrato de prestação de serviço.

Ainda que se configure, em regra, contrato de fornecimento de produto, a instrumentação do empréstimo consignado na forma escrita faz prova das condições e obrigações impostas ao consumidor para o adimplemento contratual, em especial porque, nessa modalidade de crédito, a restituição da coisa emprestada se faz mediante o débito de parcelas diretamente do salário ou benefício previdenciário devido ao consumidor contratante pela entidade pagadora, a qual é responsável pelo repasse à instituição credora (art. 3o, III, da Lei n. 10.820/2003). A adoção da forma escrita, com redação clara, objetiva e adequada, é fundamental para demonstração da efetiva observância, pela instituição financeira, do dever de informação, imprescindíveis à livre escolha e tomada de decisões por parte dos clientes e usuários (art. 1o da Resolução CMN n. 3.694/2009).

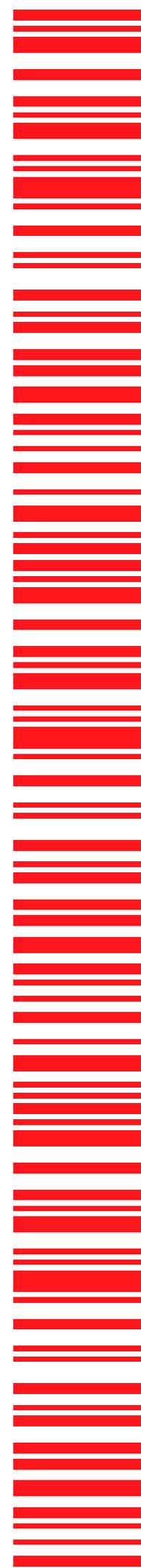


Nas hipóteses em que o consumidor está impossibilitado de ler ou escrever, acentua-se a hipossuficiência natural do mercado de consumo, inviabilizando o efetivo acesso e conhecimento às cláusulas e obrigações pactuadas por escrito, de modo que a atuação de terceiro (a rogo ou por procuração pública) passa a ser fundamental para manifestação inequívoca do consentimento.

A incidência do art. 595 do CC/2002, na medida em que materializa o acesso à informação imprescindível ao exercício da liberdade de contratar por aqueles impossibilitados de ler e escrever, deve ter aplicação estendida a todos os contratos em que se adote a forma escrita, ainda que esta não seja exigida por lei. A aposição de digital não se confunde, tampouco substitui a assinatura a rogo, de modo que sua inclusão em contrato escrito somente faz prova da identidade do contratante e da sua reconhecida impossibilidade de assinar. (Informativo n. 684)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 686



PROCESSO REsp 1.872.048-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 23/02/2021

TEMA Compra e venda de mercadoria pela internet. Recusa ao cumprimento da oferta. Art. 35 do CDC. Ausência de produto em estoque. Cumprimento forçado da obrigação. Possibilidade.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Como se infere do art. 35 do CDC, a recusa à oferta oferece ao consumidor a prerrogativa de optar, alternativamente e a sua livre escolha, pelo cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto, ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, somada a perdas e danos. O CDC consagrou expressamente, em seus arts. 48 e 84, o princípio da preservação dos negócios jurídicos, segundo o qual se pode determinar qualquer providência a fim de que seja assegurado o resultado prático equivalente ao adimplemento da obrigação de fazer, razão pela qual a solução de extinção do contrato e sua conversão em perdas e danos é a ultima ratio, o último caminho a ser percorrido. As opções do art. 35 do CDC são intercambiáveis e produzem, para o consumidor, efeitos práticos equivalentes ao adimplemento, pois guardam relação com a satisfação da intenção validamente manifestada ao aderir à oferta do fornecedor, por meio da previsão de resultados práticos equivalentes ao adimplemento da obrigação de fazer ofertada ao público.

A impossibilidade do cumprimento da obrigação de entregar coisa, no contrato de compra e venda, que é consensual, deve ser restringida exclusivamente à inexistência absoluta do produto, na hipótese em que não há estoque e não haverá mais, pois aquela espécie, marca e modelo não é mais fabricada. Assim, a possibilidade ou não do cumprimento da escolha formulada livremente pelo consumidor deve ser aferida à luz da boa-fé objetiva, de forma que, sendo possível ao fornecedor cumprir com a obrigação, entregando ao consumidor o produto anunciado, ainda que obtendo-o por outros meios, como o adquirindo de outros revendedores, não há razão para se eliminar a opção pelo cumprimento forçado da obrigação. (Informativo n. 686)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 690

PROCESSO REsp 1.841.285/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 23/03/2021

TEMA Plano de saúde coletivo. Falecimento do titular. Beneficiária agregada. Pretensão de manutenção do benefício. Possibilidade. Art. 30, § 2º, da Lei n. 9.656/1998

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Na hipótese de falecimento do titular do plano de saúde coletivo, seja este empresarial ou por adesão, a Terceira Turma decidiu que nasce para os dependentes já inscritos o direito de pleitear a sucessão da titularidade, nos termos dos arts. 30 ou 31 da Lei n. 9.656/1998, a depender da hipótese, desde que assumam o seu pagamento integral (REsp 1.871.326/RS, julgado em 01/09/2020, DJe 09/09/2020). Apesar de o § 3º do art. 30, que trata da hipótese de permanência em caso de morte do beneficiário titular, fazer uso da expressão "dependentes", o § 2º assegura a proteção conferida pelo referido art. 30, de manutenção do plano de saúde nas hipóteses de rompimento do contrato de trabalho do titular, obrigatoriamente, a todo o grupo familiar, sem fazer nenhuma distinção quanto aos agregados.

Na linha desse raciocínio, não há como fazer uma interpretação puramente literal e isolada do § 3º do art. 30 da Lei n. 9.656/1998; a interpretação há de ser feita em harmonia com o direito instituído pelo § 2º, garantindo, assim, que, no caso de morte do titular, os membros do grupo familiar - dependentes e agregados - permaneçam como beneficiários no plano de saúde, desde que assumam o pagamento integral, na forma da lei. Ademais, de acordo com o art. 2º, I, "b" da Resolução ANS 295/2012, beneficiário dependente é o beneficiário de plano privado de assistência à saúde cujo vínculo contratual com a operadora depende da existência de relação de dependência ou de agregado a um beneficiário titular. (Informativo n. 690)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 691

PROCESSO REsp 1.539.056/MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, por unanimidade, julgado em 06/04/2021.

TEMA Ação civil pública. Venda de terrenos em loteamento irregular. Publicidade enganosa. Interesse transindividual. Proteção do meio ambiente e da ordem urbanística. Dano moral coletivo. Cabimento.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O dano moral transindividual - conhecido como "dano moral coletivo" -, caracteriza-se pela prática de conduta antijurídica que, de forma absolutamente injusta e intolerável, viola valores éticos essenciais da sociedade, implicando um dever de reparação, que tem por escopo prevenir novas condutas antissociais (função dissuasória), punir o comportamento ilícito (função sancionatório-pedagógica) e reverter, em favor da comunidade, o eventual proveito patrimonial obtido pelo ofensor (função compensatória indireta). Tal categoria de dano moral é aferível, portanto, *in re ipsa*, ou seja, reclama a mera apuração de uma conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole valor ético-jurídico fundamental da sociedade, revelando-se despidianda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.

No presente caso, a pretensão reparatória de dano moral coletivo - deduzida pelo Ministério Público estadual na ação civil pública - tem por causas de pedir a alienação de terrenos em loteamento irregular (ante a violação de normas de uso e ocupação do solo) e a veiculação de publicidade enganosa a consumidores de baixa renda, que teriam sido submetidos a condições precárias de moradia.

As instâncias ordinárias reconheceram a ilicitude da conduta dos réus que, utilizando-se de ardid e omitindo informações relevantes para os consumidores/adquirentes, anunciaram a venda de terrenos em loteamento irregular - com precárias condições urbanísticas - como se o empreendimento tivesse sido aprovado pela Municipalidade e devidamente registrado no cartório imobiliário competente; nada obstante, o pedido de indenização por dano moral coletivo foi julgado improcedente. No afã de resguardar os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha dos consumidores - protegendo-os, de forma efetiva, contra métodos desleais e práticas comerciais abusivas -, é que o Código de Defesa do Consumidor procedeu à criminalização das condutas relacionadas à fraude em oferta e à publicidade abusiva ou enganosa.



Os objetos jurídicos tutelados pelas citadas normas penais compreendem, os direitos de livre escolha e de informação adequada dos consumidores, cuja higidez da manifestação de vontade deve ser assegurada, de modo a atender o valor ético-jurídico encartado no princípio constitucional da dignidade humana, conformador do próprio conceito de Estado Democrático de Direito, que não se coaduna com a permanência de profundas desigualdades, tais como a existente entre o fornecedor e a parte vulnerável no mercado de consumo. Ambos os crimes são de mera conduta, não reclamando a consumação do resultado lesivo - efetivo comprometimento da manifestação da vontade do consumidor -, donde se extrai, a evidente intolerabilidade da lesão ao direito transindividual da coletividade ludibriada, não informada adequadamente ou exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva.

Sob a mesma ótica, destaca-se precedente da Segunda Turma - da relatoria do eminente Ministro Herman Benjamin -, firmado por ocasião do julgamento do Recurso Especial 1.828.620/RO, segundo o qual "enganar o consumidor ou dele abusar vai muito além de dissabor irrelevante ou aborrecimento desprezível, de natural conduta cotidiana, aceitável na vida em sociedade", por configurar prática flagrantemente antiética e ilegal que não poupa "nem pobres nem vulneráveis, nem analfabetos nem enfermos". Outrossim, não é apenas à luz do CDC que se observa a configuração de dano moral transindividual inaceitável.

Com efeito, a Lei n. 6.766/1979 - que dispõe sobre o parcelamento do solo para fins urbanos - em seus artigos 50 e 51 (notadamente os contidos nos incisos I e II do caput do artigo 50) consubstanciam crimes de mera conduta, tendo por objeto jurídico o respeito ao ordenamento urbanístico e, por conseguinte, a defesa do meio ambiente ecologicamente equilibrado, valor ético social - intergeracional e fundamental - consagrado pela Constituição de 1988 (artigo 225), que é vulnerado, de forma grave, pela prática do loteamento irregular (ou clandestino). Sendo clara a ofensa ao mínimo existencial da coletividade prejudicada pelo loteamento irregular - assim como a publicidade enganosa efetuada em detrimento dos consumidores -, tal conduta configura lesão intolerável a valor essencial da sociedade, o que torna a condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos plenamente viável. (Informativo n. 691)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 693

PROCESSO REsp 1.890.327/SP, Rel. min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por maioria, julgado em 20/04/2021.

TEMA Imóvel entregue em metragem a menor. Vício aparente. Pretensão de abatimento proporcional do preço. Venda ad mensuram. Prazo decadencial. Art. 501 do CC/2002.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

A entrega de bem imóvel em metragem diversa da contratada não pode ser considerada vício oculto, mas sim aparente, dada a possibilidade de ser verificada com a mera medição das dimensões do imóvel - o que, por precaução, o adquirente, inclusive, deve providenciar tão logo receba a unidade imobiliária. É de 90 (noventa) dias o prazo para o consumidor reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação no imóvel por si adquirido, contado a partir da efetiva entrega do bem (art. 26, II e § 1º, do CDC).

O prazo decadencial previsto no art. 26 do CDC relaciona-se ao período de que dispõe o consumidor para exigir em juízo alguma das alternativas que lhe são conferidas pelos arts. 18, § 1º, e 20, caput, do mesmo diploma legal (a saber, a substituição do produto, a restituição da quantia paga, o abatimento proporcional do preço e a reexecução do serviço), não se confundindo com o prazo prescricional a que se sujeita o consumidor para pleitear indenização decorrente da má-execução do contrato. Nesta última hipótese, à falta de prazo específico no CDC que regule a hipótese de reparação de danos decorrentes de vício do produto, entende-se que deve ser aplicado o prazo geral decenal do art. 205 do CC/02.

Para as situações em que as dimensões do imóvel adquirido não correspondem às noticiadas pelo vendedor, cujo preço da venda foi estipulado por medida de extensão ou com determinação da respectiva área (venda ad mensuram), aplica-se o disposto no art. 501 do CC/02, que prevê o prazo decadencial de 1 (um) ano para a propositura das ações previstas no antecedente artigo (exigir o complemento da área, reclamar a resolução do contrato ou o abatimento proporcional do preço).

Isso significa dizer que, também na hipótese de venda ad mensuram - e conseqüente aplicação da legislação civilista -, convém sublinhar que o prazo decadencial previsto no art. 501 do CC/02 refere-se, tão somente, à propositura de ação para exigir o complemento da área, reclamar a resolução do contrato ou o abatimento proporcional do preço, não se confundindo com o prazo prescricional a que se sujeita o consumidor para pleitear indenização decorrente da má-execução do contrato. No caso, o Tribunal de origem deixou expressamente consignada a natureza da ação ajuizada, isto é, de abatimento proporcional do preço, afastando-se, por não se tratar de pretensão indenizatória, o prazo prescricional geral de 10 (dez) anos previsto no art. 205 do CC/02. (Informativo n. 693)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 701

PROCESSO REsp 1.924.527-PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 15/06/2021, DJe de 17/06/2021.

TEMA Estatuto de Defesa do Torcedor. Obrigação do clube mandante pela segurança do torcedor antes, durante e após o jogo. Descumprimento. Atos violentos perpetrados por membros de torcida rival no entorno do estádio. Fato exclusivo de terceiro. Inocorrência. Danos materiais e morais. Caracterização.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O Estatuto de Defesa do Torcedor (EDT) foi editado com o objetivo de frear a violência nas praças esportivas, de modo a assegurar a segurança dos torcedores. O direito à segurança nos locais dos eventos esportivos antes, durante e após a realização da partida está consagrado no art. 13 do EDT. A responsabilidade pela prevenção da violência nos esportes é das entidades esportivas e do Poder Público, os quais devem atuar de forma integrada para viabilizar a segurança do torcedor nas competições.

Em caso de falha de segurança nos estádios, as entidades responsáveis pela organização da competição, bem como seus dirigentes responderão solidariamente, independentemente da existência de culpa, pelos prejuízos causados ao torcedor (art. 19 do EDT). O art. 14 do Estatuto do Torcedor é enfático ao atribuir à entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo e a seus dirigentes a responsabilidade pela segurança do torcedor em evento esportivo. Assim, para despontar a responsabilidade da agremiação, é suficiente a comprovação do dano, da falha de segurança e do nexo de causalidade. Segundo dessume-se do conteúdo do Estatuto em apreciação, o local do evento esportivo não se restringe ao estádio ou ginásio, mas abrange também o seu entorno. Por essa razão, o clube mandante deve promover a segurança dos torcedores na chegada do evento, organizando a logística no entorno do estádio, de modo a proporcionar a entrada e a saída de torcedores com celeridade e segurança. No caso, o episódio violento ocorreu no entorno do estádio, na área reservada especialmente aos torcedores do clube visitante.

Tanto é assim que a vítima e seus amigos conseguiram correr para dentro do estádio para se proteger, local que também acabou sendo invadido pelos torcedores adversários. Sendo a área destinada aos torcedores da equipe visitante, o clube mandante deveria ter providenciado a segurança necessária para conter conflitos entre opositores, propiciando a chegada segura dos torcedores daquela agremiação no local da partida. Mas não foi o que ocorreu, porquanto o reduzido número de seguranças no local não foi capaz de impedir a destruição do veículo de uma das vítimas.



Para que haja o rompimento do nexu causal, o fato de terceiro, além de ser a única causa do evento danoso, não deve apresentar qualquer relação com a organização do negócio e os riscos da atividade. Na espécie, não está configurada tal excludente de responsabilidade, porquanto a entidade mandante tem o dever legal de garantir a segurança do torcedor no interior e no entorno do estádio antes, durante e após a partida e essa obrigação foi descumprida pelo recorrente, à medida em que não disponibilizou seguranças em número suficiente para permitir a chegada ao estádio, em segurança, dos torcedores do time visitante, o que permitiu que eles fossem encurralados por torcedores da agremiação adversária, os quais, munidos de foguetes e bombas, depredaram o veículo em que estavam o torcedor vítima e seus amigos.

Ademais, frise-se que os atos de violência entre torcedores adversários são, lamentavelmente, eventos frequentes, estando relacionados com a atividade desempenhada pela agremiação. Por fim, é pertinente esclarecer que não se está admitindo a aplicação da teoria do risco integral às agremiações partidárias. Vale dizer, as entidades esportivas não responderão por todo e qualquer dano ocorrido no entorno do local da partida. Será sempre necessário proceder à análise casuística, de acordo com as particularidades do caso concreto, a fim de averiguar se houve defeito de segurança e se a situação guarda relação com a atividade desempenhada pelo clube. (Informativo n. 701)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 701

PROCESSO REsp 1.286.273-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, Quarta Turma, por unanimidade, julgado em 08/06/2021.

TEMA Apelação. Inversão do ônus da prova enquanto regra de julgamento. Impossibilidade. Ministério Público. Hipossuficiência. Inviabilidade.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O legislador ordinário, sob a égide tanto do CPC/1973 (art. 333) como do CPC/2015 (art. 373) estabeleceu as regras atinentes ao ônus da prova, fixando para cada um dos sujeitos processuais as suas respectivas incumbências. Não se pode deixar de mencionar que o novo diploma processual civil de 2015 lançou novo olhar para a questão da distribuição do ônus da prova, admitindo fosse ela dinâmica, seja por convenção das partes, seja diante das peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo estabelecido na lei ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário.

Tal proceder, embora não constasse da legislação adjetiva revogada, era e ainda é largamente aplicado com amparo nos ditames estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, notadamente quando evidenciado que a hipossuficiência da parte enseja muitas vezes uma discrepância entre a capacidade de produção probatória, podendo, por este motivo ceder passo à inversão do ônus quando estivesse defronte à real plausibilidade do pedido corroborado pela efetiva verossimilhança das alegações do consumidor.

No caso, em que pese a matéria de fundo esteja vinculada a contratos de seguro individual - os quais têm a incidência do diploma consumerista, por constituírem em larga medida ajustes padrão (de adesão), no âmbito dos quais o consumidor tem mínima ou nenhuma ingerência -, tal não autoriza a desmedida inversão do ônus probatório, haja vista que a demanda é movida pelo Ministério Público, entidade que jamais pode ser considerada hipossuficiente, notadamente quando dotada de amplo poder investigatório de espectro administrativo pré-processual, cercado-se de vasto aparato técnico e jurídico para alcançar e reunir um conjunto probante para fazer frente ao ônus de prova estabelecido na lei de regência.

Certamente, a inversão do ônus da prova como regra de procedimento ocorrerá quando forem verificados os requisitos cumulativos da verossimilhança das alegações do consumidor ou a sua hipossuficiência. Assim, o magistrado poderia inverter o ônus da prova, com base no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, transferindo ao réu o ônus que inicialmente incumbia ao autor. Ou seja, a inversão probatória não é regra, é mera faculdade.



Com base nisso, é que se fundamenta a necessidade de que a inversão do ônus da prova ocorra em momento anterior ao da sentença, possibilitando à parte onerada a plenitude do direito de produzir a prova considerada necessária para a sua defesa.

Salienta-se que a jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas. (Informativo n. 701)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 702

PROCESSO REsp 1.850.961-SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, por maioria, julgado em 15/06/2021.

TEMA Seguro de vida em grupo. Responsabilidade de prestar informações aos aderentes. Dever do estipulante. Representante dos segurados.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Inicialmente, a configuração legal do seguro coletivo impõe que esta modalidade de contrato - denominado pela doutrina de principal (ou mestre) - seja celebrado entre a entidade seguradora e pessoa natural ou jurídica (estipulante), representando os interesses de um grupo de pessoas, de qualquer modo a ela vinculadas, denominados segurados após subscreverem as propostas de adesão a eles oferecidas, dando origem a relações jurídicas individuais distintas. Portanto, no seguro de vida em grupo, o estipulante é o mandatário dos segurados, sendo por meio dele encaminhadas as comunicações entre a seguradora e os consumidores aderentes. Nesse contexto, o dever de informação, na fase pré-contratual, é satisfeito durante as tratativas entre seguradora e estipulante, culminando com a celebração da apólice coletiva que estabelece as condições gerais e especiais e cláusulas limitativas e excludentes de riscos.

Na fase de execução do contrato, o dever de informação, que deve ser prévio à adesão de cada empregado ou associado, cabe ao estipulante, único sujeito do contrato que tem vínculo anterior com os componentes do grupo segurável. A seguradora, na fase prévia à adesão individual, momento em que devem ser fornecidas as informações ao consumidor, sequer tem conhecimento da identidade dos interessados que irão aderir à apólice coletiva cujos termos já foram negociados entre ela e o estipulante. A obrigação de prestar informações sobre os termos, condições gerais e cláusulas limitativas de direito estabelecidos no contrato de seguro de vida em grupo ao qual aderiu ao segurado (consumidor) é, pois, do estipulante, conforme estabelecido no inc. III, do art. 3º, da Resolução CNSP 107/2004, constituindo-se esse dever em pressuposto lógico da aceitação da proposta de adesão pelo interessado. (Informativo n. 702).



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 711

PROCESSO Resp 1.733.136-RO, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 21/09/2021, DJe 24/09/2021.

TEMA Responsabilidade civil pelo fato do serviço. Transporte aéreo. Menor desacompanhado. Atraso de voo. Desembarque em cidade diversa da contratada. Local distante 100 km do destino. Dano moral configurado.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Trata-se, no caso, de companhia aérea contratada para o transporte de um adolescente, que, com 15 anos de idade, viajava sozinho. Do inadimplemento incontroverso não resultara apenas um atraso dentro de um lapso médio razoável após o horário previsto no seu destino, senão dali adveio uma espera de 9 horas por um menor de idade, em cidade desconhecida, sem a proteção de qualquer dos seus responsáveis, sujeito a toda sorte de acontecimentos e violência. A maximizar ainda a incerteza e insegurança, tem-se que o menor, após este longo período de espera, sequer fora deixado na cidade de destino, mas em uma cidade novamente desconhecida e a 100 km de onde estaria seu pai/responsável.

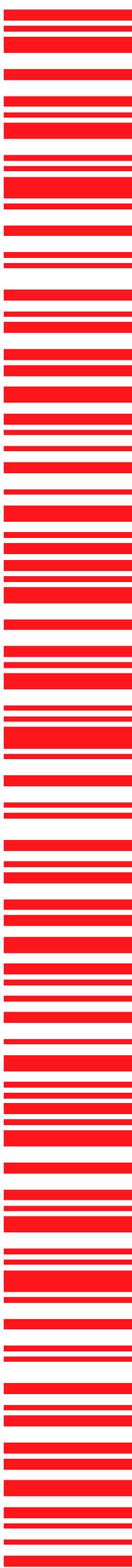
Sequer comprovou-se a efetiva oferta de transporte ao menor, mas isto acaba sendo, mesmo, de menor importância, pois é claro que o pai não confiaria na empresa que tanto já havia demonstrado descumprir com as suas obrigações, deixando o seu filho à espera de transporte por quase metade de um dia e, no último trecho (que sequer estava previsto quando da contratação), submetendo-o, durante a madrugada, a transporte por uma van para levá-lo para a cidade de destino, com um motorista desconhecido, não se sabe se com outros passageiros ou não, nas nada seguras rodovias brasileiras. O fato de a companhia aérea ter garantido alimentação e hospedagem para o menor não impressiona, pois era o mínimo a ser feito.

Aliás, era o exigido pelas normas estabelecidas pela ANAC. Do contrário, o que se veria, na verdade, seria algo parecido com a tortura, relegando-se um menor de idade à sua sorte, em lugar desconhecido, com fome e no desconforto de uma cadeira de aeroporto por 9 horas seguidas. Esta Corte Superior já indicara alguns parâmetros para o reconhecimento do dano moral quando do atraso de voos e deixara claro que na hipótese de se verificar situação excepcional, o caso será, sim, de reconhecimento do direito à indenização.



Não há dúvidas que o direito brasileiro experimentou um período de banalização da indenização pelos danos morais, reconhecendo-se o direito a toda sorte de situações, muitas delas em que efetivamente não se estava a lidar com violações a interesses ligados à esfera da dignidade humana.

Não se pode descurar, no entanto, que, quando presentes os elementos a evidenciar mais do que mero aborrecimento em ficar em um hotel, alimentado, no aguardo de um voo, é devida a indenização pelos danos morais. Alcançou-se aos pais de um infante e ao próprio menor horas de total insegurança e - certamente para alguns não poucos indivíduos de desespero - acerca da sorte dos seus filhos, e, ainda, os reflexos alcançaram a vida profissional do pai do menor, que é médico, tendo ele de reagendar cirurgia por força da aflição experimentada e, ainda, da alteração dos horários de chegada do filho, o que evidencia o direito à indenização. (INFORMATIVO 711)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 714

PROCESSO REsp 1.955.890-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 05/10/2021, DJe 08/10/2021

TEMA Ação de compensação por danos materiais e morais. Incêndio de veículo. Responsabilidade civil por fato do produto. Ônus da prova. Fornecedor.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR De acordo com o disposto no art. 12 do CDC, o fornecedor (isto é, o fabricante, produtor, construtor ou importador) responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos do produto - compreendidos aqueles decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento -, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. Como se observa, a imputação da responsabilidade objetiva por defeito do produto está correlacionada à frustração da razoável expectativa de segurança do consumidor, que possui interesse, legitimamente resguardado pelo ordenamento jurídico, de que os produtos colocados no mercado de consumo não apresentem periculosidade ou nocividade a ponto de causar danos às pessoas que são expostas aos mesmos.

De fato, o CDC expressamente prevê que a proteção da vida, saúde e segurança é direito básico do consumidor (art. 6º, I), preconizando, ainda, que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não devem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, "exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição" (art. 8º, caput). Assim, responsabilizar-se-á o fornecedor pelo fato do produto quando este vier a causar danos ao consumidor em razão de defeito na concepção, produção, comercialização ou fornecimento, determinando-se a obrigação de indenizar pela violação do dever geral de segurança inerente à atuação no mercado de consumo.

O defeito, portanto, se apresenta como pressuposto especial à responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto, devendo ser averiguado conjuntamente com os demais pressupostos da responsabilidade civil objetiva, quais sejam: a) a conduta, que, no sistema do CDC, equivale à colocação do produto no mercado ou, de algum modo, à participação na cadeia de fornecimento do produto; b) o nexo de causalidade entre o dano gerado ao consumidor e aquela determinada conduta de oferecimento do produto no mercado; c) o dano efetivamente sofrido pelo consumidor. Em que pese responda objetivamente, ou seja, independentemente de culpa, o dever imposto ao fornecedor de indenizar os danos causados pelo acidente de consumo não é absoluto.



O CDC, no parágrafo terceiro do art. 12, elenca expressamente as excludentes de responsabilidade pelo fato do produto. É interessante observar que as causas de exclusão de responsabilidade representam, na verdade, a desconstituição do nexo causal. Vale dizer, afasta-se a responsabilidade pela comprovação da ausência de nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor no mercado de consumo e o dano eventualmente suportado pelo consumidor.

Cabe anotar, no entanto, que o ônus da prova, nessa seara, é do fornecedor do produto. Para se exonerar da responsabilidade, a ele compete provar, cabalmente, alguma das hipóteses previstas no art. 12, § 3º, do CDC. Assim, na ação de responsabilidade pelo fato do produto, o consumidor se desincumbe de seu ônus probatório ao demonstrar que o acidente de consumo derivou do produto posto em circulação pelo fornecedor, o qual, para se eximir da responsabilização, deve comprovar, de forma categórica, que o produto não apresentou defeito. (informativo 714)



STJ - JURISPRUDÊNCIAS EXTRAÍDAS DO INFORMATIVO 717

PROCESSO REsp 1.943.628-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 26/10/2021, DJe 03/11/2021.

TEMA Medicamento não registrado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária. ANVISA. Importação excepcionalmente autorizada pela ANVISA. Cobertura pela operadora de plano de saúde. Obrigatoriedade.

DESTAQUE

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.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Cinge-se a controvérsia sobre a obrigação de a operadora de plano de saúde custear medicamento importado para o tratamento da doença que acomete o beneficiário, o qual, apesar de não registrado pela ANVISA, possui autorização para importação em caráter excepcional. Segundo o entendimento consolidado pela Segunda Seção do STJ, sob a sistemática dos recursos repetitivos, "as operadoras de plano de saúde não estão obrigadas a fornecer medicamento não registrado pela ANVISA" (REsp 1.712.163/SP e REsp 1.726.563/SP, Tema 990, DJe de 09/09/2020).

No entanto, a autorização da ANVISA para a importação excepcional do medicamento para uso próprio sob prescrição médica, é medida que, embora não substitua o devido registro, evidencia a segurança sanitária do fármaco, porquanto pressupõe a análise da Agência Reguladora quanto à sua segurança e eficácia, além de excluir a tipicidade das condutas previstas no art. 10, IV, da Lei n. 6.437/1977, bem como nos arts. 12 c/c 66 da Lei n. 6.360/1976. Dessa forma, necessária a realização da distinção (distinguishing) entre o entendimento firmado no precedente vinculante e a hipótese em análise, na qual o medicamento prescrito ao beneficiário do plano de saúde, embora se trate de fármaco importado ainda não registrado pela ANVISA, teve a sua importação excepcionalmente autorizada pela referida Agência Nacional, sendo, pois, de cobertura obrigatória pela operadora de plano de saúde.(informativo 717)



XIII JORNADA DE DIREITO CIVIL: ENUNCIADOS DIREITO DO CONSUMIDOR

ENUNCIADO 625 – Art. 1.358: A incorporação imobiliária que tenha por objeto o condomínio de lotes poderá ser submetida ao regime do patrimônio de afetação, na forma da lei especial. Justificativa: Referência: art. 1.358A - Considerando que a realização do condomínio de lotes cabe ao incorporador imobiliário, conforme disposto no §3º, do art. 1.358A, do Código Civil; e, levando-se em conta que se aplica à espécie a lei de incorporação imobiliária, que permite a constituição de patrimônio de afetação; a critério do incorporador, a incorporação imobiliária do condomínio de lotes poderá ser submetida ao regime da afetação, pelo qual o terreno e as acessões objeto de incorporação imobiliária do condomínio de lotes, bem como os demais bens e direitos a ela vinculados, manter-se-ão apartados do patrimônio do incorporador e constituirão patrimônio de afetação, destinado à realização das obras e à entrega das unidades imobiliárias aos respectivos adquirentes.

A possibilidade de constituição de patrimônio de afetação na incorporação imobiliária é fator de maior segurança jurídica para os consumidores e para as instituições financiadoras dos empreendimentos, alavancando a economia, de modo que, não havendo lei proibindo e, ao contrário, havendo regra expressa no Código Civil que determina que cabe ao incorporador imobiliário a realização do empreendimento do condomínio de lotes, então é possível que a incorporação do condomínio de lotes seja submetida ao regime da afetação.

RESPONSABILIDADE CIVIL

ENUNCIADO 629 – Art.944: A indenização não inclui os prejuízos agravados, nem os que poderiam ser evitados ou reduzidos mediante esforço razoável da vítima. Os custos da mitigação devem ser considerados no cálculo da indenização.

Justificativa: A inclusão de um artigo que ver se sobre a “mitigação do prejuízo” pode ser de grande valia para se disciplinar o comportamento da vítima diante da ocorrência de um ato ilícito. A previsão legislativa de caráter geral não deve confundir a mitigação com a culpa concorrente; não deve ser tratada como exceção ao princípio da reparação integral; não deve limitar a aplicação para a responsabilidade contratual ou extracontratual; não deve restringir o tema ao agravamento do dano.

O texto deve tratar a mitigação como ônus jurídico; abarcar as condutas de agravamento e de evitabilidade; pautar a conduta na possibilidade de diminuir as consequências lesivas; prever o parâmetro da razoabilidade; incluir os custos, os danos extra patrimoniais, a responsabilidade civil do Estado e o direito do consumidor.



TEMAS ATUAIS - LINKS

Ministério da Justiça e Segurança Pública: Lei do Superendividamento - A ampliação de direitos para os consumidores e o princípio do crédito responsável

https://www.youtube.com/watch?v=pb4ZkS_-4F0

Ministério da Justiça e Segurança Pública: Consumidor na era digital: novas tecnologias e proteção de dados

<https://www.youtube.com/watch?v=2ARL2YkYbuk>

Professor Fernando Cape: Nova Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021)

<https://www.youtube.com/watch?v=bdZLo-yvTaQ>

Associação dos Advogados de São Paulo(AASP): Webinar | A Lei nº 14.181/2021 - Prevenção e tratamento do superendividamento

https://www.youtube.com/watch?v=L_KlqPx7asM

Centro de Estudos TJRS: LEI N. 14.181/21 - SUPERENDIVIDAMENTO E SUAS REPERCUSSÕES JURÍDICAS À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR

<https://www.youtube.com/watch?v=3w8mEf7vj3o>

OAB SP: Webinar: Superendividamento

<https://www.youtube.com/watch?v=GV0KiicM9NQ>

Banco Central: Guia de Implementação do Pix Saque e Pix Troco

https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Guia_Implementacao_Pix_Saque_Troco.pdf

CONJUR: A Lei do Superendividamento e os seus primeiros reflexos no Poder Judiciário

<https://www.conjur.com.br/2021-nov-08/opiniao-lei-superendividamento-primeiros-reflexos>

Cartilhas sobre educação financeira SENACON

<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional/noticias/1119-conheca-as-publicacoes-da-trilha-de-educacao-financeira>

Planos de Saúde e relações de consumo SENACON

https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/PSRC_livro_v20.pdf



CLIPAGEM - DEZ/2021

02/12/2021 - Infraestrutura relacionada ao Pix Saque e ao Pix Troco está disponível

Dois novos serviços fazem parte da evolução do Pix. Saiba como eles vão funcionar. Fonte: Banco Central [Saiba mais](#)

02/12/2021 - Alimenta Brasil é regulamentado com acesso de agricultor familiar ampliado para R\$ 12 mil

O decreto que regulamenta o programa foi assinado pelo presidente da República, Jair Bolsonaro. Fonte: gov.br [Saiba mais](#)

05/12/2021 - Entenda as novas regras da Tarifa Social de Energia Elétrica

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) regulamentou nesta semana a inclusão automática na Tarifa Social de Energia Elétrica para famílias de baixa renda. Fonte: Agência Brasil [Saiba mais](#)

06/12/2021 - Ministério da Justiça e Segurança Pública multa seguradoras por cobrança indevida de aposentados

O Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), multou a Sudamerica Clube de Serviços e a Sudamerica Vida Corretora de Seguros, em R\$ R\$ 171.066,00 por cobrança indevida de seguros nos benefícios dos aposentados. A sanção foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) desta segunda-feira (6). Fonte: Senacon [Saiba mais](#)

06/12/2021 - Projeto determina que embalagens de medicamentos tragam informações legíveis ao consumidor

O senador Plínio Valério (PSDB/AM) apresentou um projeto (PL 4263/2021) que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor para determinar que embalagens de medicamentos tragam informações claras e legíveis, como o nome do produto, a identificação de seu princípio ativo e a data de validade. Fonte: Agência Senado [Saiba mais](#)

08/12/2021 - Copom eleva a taxa Selic para 9,25% a.a.

Em sua 243ª reunião, o Comitê de Política Monetária (Copom) decidiu, por unanimidade, elevar a taxa Selic para 9,25% a.a. Fonte: Banco Central [Saiba mais](#)

10/12/2021 - Anatel cria número exclusivo para telemarketing

Empresas que ofertam serviços por telemarketing ativo deverão, a partir do próximo ano, utilizar o código 0303. Fonte: ANATEL [Saiba mais](#)



CLIPAGEM - DEZ/2021

13/12/2021 - Empréstimo consignado passa por alterações

Empréstimo consignado passa por alterações A partir de janeiro de 2022, a margem liberada para empréstimos descontados direto no pagamento do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) voltará a ser de até 35% do benefício, sendo 30% para o pagamento de empréstimos pessoais e 5% para débitos relativos a despesas ou saques com cartão de crédito. Fonte: Mix Vale [Saiba mais](#)

13/12/2021 - ANS suspende a comercialização de 12 planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta segunda-feira (13/12) a lista de planos de saúde que terão a venda temporariamente suspensa devido a reclamações relacionadas a cobertura assistencial. Fonte: ANS [Saiba mais](#)

14/12/2021 - Inovação no setor, regulamentação de sandboxes tarifários é aprovada pela ANEEL

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL aprovou nesta terça-feira (14/12) a norma que disciplina a aplicação, pelas distribuidoras de energia elétrica, de projetos-pilotos que envolvam faturamento diferenciado para os consumidores, os chamados sandboxes tarifários. Fonte: ANEEL [Saiba mais](#)

14/12/2021 - Banco do Brasil prorroga mutirão de renegociação de dívidas

O Banco do Brasil prorrogou o mutirão de renegociação de dívidas. As condições especiais podem ser acessadas até o dia 30 de dezembro. O prazo anterior era 17 deste mês. Fonte: Agência Brasil [Saiba mais](#)

14/12/2021 - Superendividamento: Acordos de mediação podem ser realizados pelo Cejusc

Os tribunais devem implementar Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos. Fonte: CNJ [Saiba mais](#)

15/12/2021 - Saiba quais são as condições para ter direito à troca e ao arrependimento

Cada estabelecimento tem sua própria política de troca de produtos como estratégia de competição e fidelização do cliente. Se a compra é pela internet, o direito de arrependimento vale por sete dias. Fonte: gov.br [Saiba mais](#)

17/12/2021 - MJSP orienta membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre nova regra de informação de preços nos produtos

O objetivo é facilitar ao consumidor comparar valores de itens iguais ou similares, da mesma marca ou de marcas diferentes, o que fortalece seu poder decisório no momento da escolha dos produtos e serviços que pretende adquirir. Fonte: gov.br [Saiba mais](#)



CLIPAGEM - DEZ/2021

20/12/2021 - Conheça a Resolução 1.000, que reúne os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica

A Resolução consolida as principais regras da Agência para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica onde estão dispostos os direitos e deveres dos consumidores

Fonte: ANEEL [Saiba mais](#)

22/12/2021 - Ministérios do Turismo, Justiça e Segurança Pública e ANAC lançam novas edições da publicação Consumidor Turista

Com foco no setor aéreo, boletins retratam a jornada do turista durante e depois de desembarcar no destino escolhido Fonte gov.br [Saiba mais](#)



CONTATOS - CAO/CONSUMIDOR

E-mail: caopcon@mppe.mp.br

Telefones: (81) 99240-2174
(81) 99230-5809

Instagram: [_consumidormppe](https://www.instagram.com/_consumidormppe)

Facebook: [consumidorMPPE](https://www.facebook.com/consumidorMPPE)



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL AO CONSUMIDOR / CONSUMIDOR CONECTADO



[consumidorMPPE](https://www.facebook.com/consumidorMPPE)



[consumidorMPPE](https://www.instagram.com/_consumidormppe)

(81) 99230-5809