

# INFORMATIVO

Ano VI/nº 20/ JANEIRO, FEVEREIRO e MARÇO de 2017

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL  
DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA  
**DO CONSUMIDOR E CONTRIBUINTE**



# SUMÁRIO



|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| DESTAQUES.....                                  | 4  |
| NOTÍCIAS.....                                   | 24 |
| LEGISLAÇÃO .....                                | 57 |
| JURISPRUDÊNCIA.....                             | 59 |
| ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS – 1º TRIMESTRE ..... | 69 |
| EVENTOS.....                                    | 73 |

# //DESTAQUES

- **Dia Mundial do Consumidor**



No dia 15 de março, em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, a Coordenação do CAO participou de entrevista ao vivo (on-line) promovida pela Defesa do Consumidor do jornal O Globo. Também foi iniciada, em parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social do MP, uma série de postagens no Facebook, com orientações ao público e divulgação das vitórias já obtidas pelo MPRJ na defesa dos consumidores, publicadas no Portal Consumidor Vencedor.

Na entrevista, da qual também participou o juiz Flávio Citro, titular do II Juizado Especial Cível da Comarca da capital e professor de Direito do Consumidor, foi divulgado o esforço do MPRJ para reunir informações de diversos bancos de dados de demandas individuais de consumidores, como o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que congrega as queixas de quem recorre aos Procons, e o consumidor.gov.br, plataforma on-line do Ministério da Justiça, tudo com

o objetivo de obter informações qualificadas acerca dos temas mais reclamados pelos consumidores em cada município e em todo o Estado do Rio de Janeiro, podendo embasar futuras ações coletivas que ponham fim a práticas comerciais lesivas de largo alcance.

Nesse sentido, o Cao Consumidor espera reunir também, em breve, dados do TJRJ, referentes às ações ajuizadas nos JECs, já tendo sido proposto convênio para tanto.

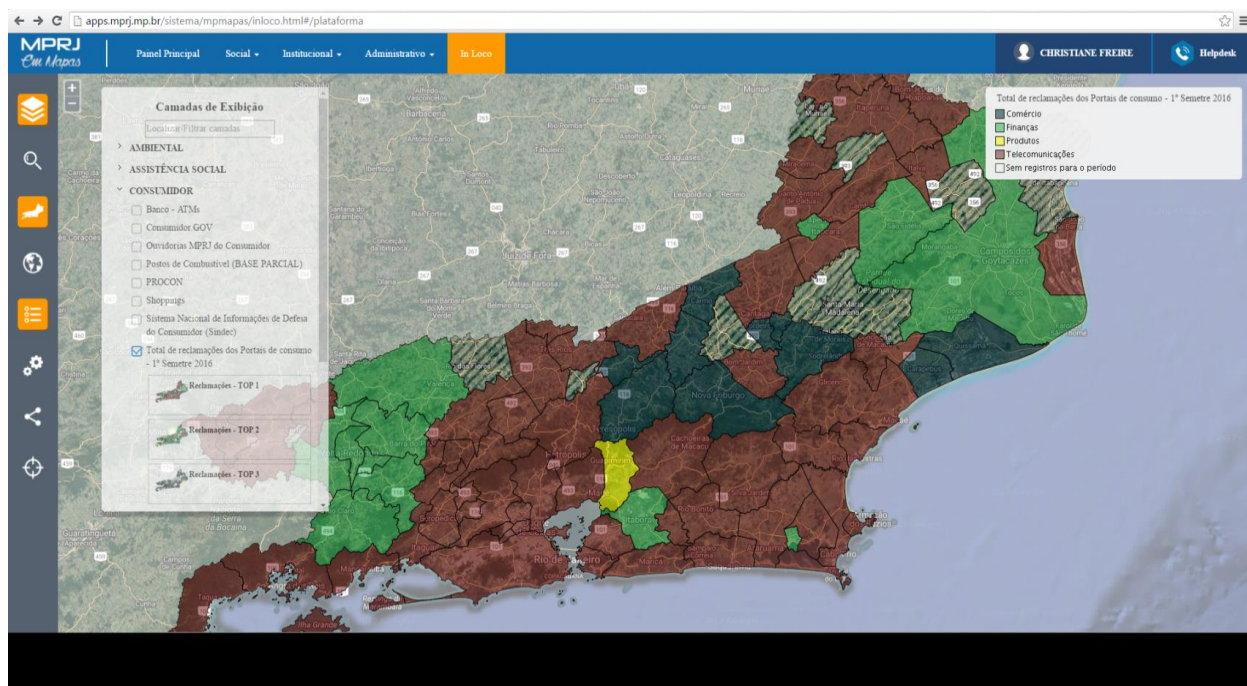
Todo o conjunto de dados obtido, uma vez sistematizado, permitirá ao MPRIJ, por meio da visualização proporcionada pelo MP em Mapas, enxergar além do que é disponibilizado pela Ouvidoria como canal de entrada de reclamações e, assim, fomentar uma atuação do MP que se aproxime das principais insatisfações dos consumidores no Rio de Janeiro.



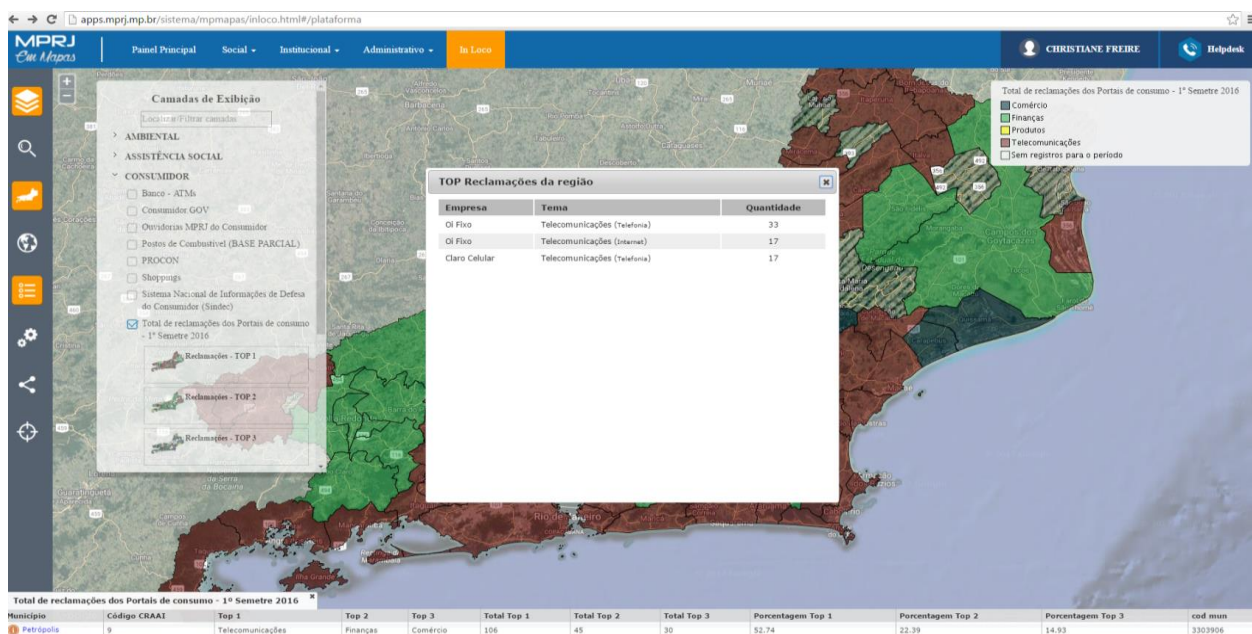
Veja o [vídeo](#) da entrevista à Defesa do Consumidor do Globo.

Veja a [reportagem](#) publicada no jornal O Globo.

Veja abaixo as imagens relacionadas.



\*Mapa 1 (acima): Visualização preliminar do MP em Mapas contendo contagem parcial dos temas mais reclamados pelos consumidores fluminenses, por meio da leitura conjunta das demandas da Ouvidoria do MPRJ, do SINDEC e do Consumidor.gov.br no primeiro semestre de 2016.



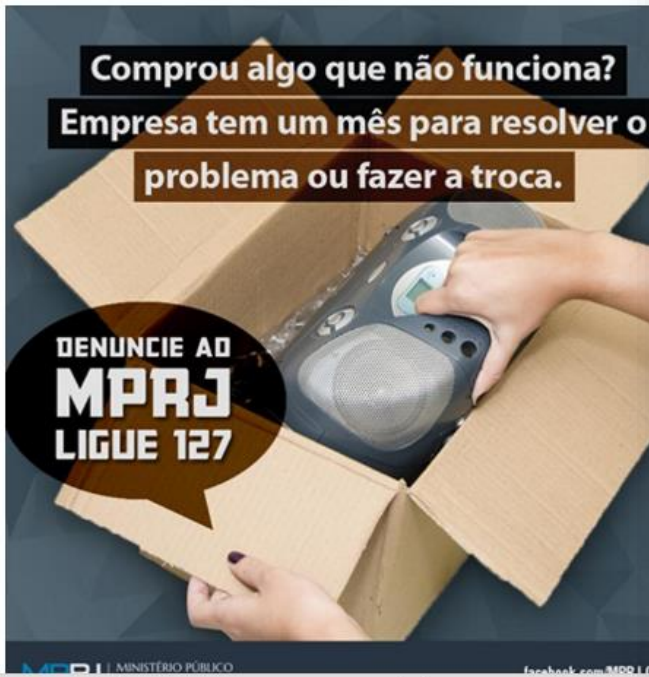
\*Mapa 2 (acima): recorte da mesma contagem, com foco no município de Petrópolis.



**Consumidor Vencedor** compartilhou a foto de Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ.

Publicado por Sonia Joia [?] · 27 de março às 12:37 ·

Recebeu um produto com defeito? A empresa tem 30 dias para consertar, a partir da data que você comunicou o problema. Depois, é troca ou dinheiro de volta. É o que garante o Código de Defesa do Consumidor. Vale lembrar que se o produto for essencial (ex: geladeira, fogão), a troca deve ser imediata! Clicando nos links, você acessa vitórias do #MPRJ no Portal Consumidor Vencedor (<https://goo.gl/lhBw> e <https://goo.gl/TREbKd>) e pode encaminhar sua denúncia, podendo anexar documentos, fotos e vídeos. Fiscalize e garanta seus direitos! #ConsumidorVencedor #DefesadoConsumidor



**Consumidor Vencedor** compartilhou a foto de Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ.

Publicado por Sonia Joia [?] · 28 de março às 12:21 ·

Conhece os seus direitos como consumidor? Você sabia que empresas não podem lacerar bolsas e sacolas na entrada das lojas? No portal Consumidor Vencedor, você acessa essa (<https://goo.gl/M0zxzc>) e outras vitórias já obtidas pelo #MPRJ na defesa de seus direitos. Acesse o site e aproveite o mês do Consumidor para saber mais. Participe! #ConsumidorVencedor #DefesadoConsumidor



\*Exemplos de postagens do facebook, em parceria com a CODCOM., referentes ao mês do consumidor.

- Apoio à atuação que resultou na assinatura de Termo Aditivo para recuperação financeira da Unimed-Rio e continuidade do atendimento aos consumidores



O Cao Consumidor participou de diversas reuniões, nos meses de fevereiro e março, em apoio à 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital e à Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte de Niterói, para fins de acompanhamento do TAC firmado com a Unimed Rio em dezembro de 2016, o qual conta com a participação do MPRJ, do MPF, da Defensoria Pública, da ANS, do Sistema Unimed e dos representantes da rede de prestadores de serviços médicos e hospitalares no Rio de Janeiro.

O objetivo do esforço conjunto, que culminou com a assinatura de um termo aditivo ao TAC, no dia 23 de março, é acompanhar de perto o processo de saneamento financeiro da cooperativa, garantindo, em qualquer hipótese, a continuidade do atendimento aos cerca de 700 mil consumidores beneficiários dos planos de saúde oferecidos pela cooperativa em todo o país.

O acordo aditivo é um complemento ao ajuste inicial, capitaneado pelo MPRJ. Nele foram definidas novas metas a serem cumpridas pela Unimed-Rio, aprimorando os mecanismos de acompanhamento do saneamento da situação de desequilíbrio econômico-financeiro da cooperativa.

Pelas novas cláusulas pactuadas, deixa de existir o prazo de 90 dias para que os prestadores de serviços médicos e hospitalares reavaliem o compromisso de garantia do atendimento, que passa a vigorar por tempo indeterminado, observadas as condições de pagamento ajustadas. A Unimed-Rio mantém o compromisso de dar execução ao seu plano de saneamento segundo prazos propostos à ANS e de redução de seu endividamento de forma a, paulatinamente, ir reequilibrando sua situação financeira.

Com o acordo, os consumidores permanecem protegidos independentemente de qualquer cenário, eis que, mesmo não sendo atingidas as metas de reequilíbrio econômico, o Sistema Unimed, por meio da operadora Unimed Seguros Saúde S.A., garantirá a continuidade do atendimento à integralidade da carteira de clientes, mantendo aos consumidores as mesmas condições contratuais, preços e rede de atendimento inicialmente contratadas.

- **Mato Grosso do Sul, Pará, Piauí e Sergipe já disponibilizam dados de sua atuação no Portal Consumidor Vencedor**

Em fevereiro de 2017, quatro novos estados começaram a inserir dados sobre sua atuação nas páginas no Portal Consumidor Vencedor: Mato Grosso do Sul, Pará, Piauí e Sergipe. O sistema reúne atualmente 23 estados, além do DF e do Ministério Público Federal, e disponibiliza para consulta mais de 5.000 documentos, correspondentes a ações civis públicas ajuizadas, decisões judiciais obtidas e termos de ajustamento de conduta celebrados, fruto da atuação do Ministério Público na seara consumerista em todo o país. Para se tornar efetivamente nacional, falta ao Portal apenas a adesão dos MPs do Amazonas, de Alagoas e do Amapá.



Além de empreender esforços para que todos os MPs do país disponibilizem seus dados na área de defesa do consumidor por meio do Portal Consumidor Vencedor, o Centro de Apoio tem reiterado a necessidade de atualização constante dos dados inseridos.

Outra novidade é a implantação do formulário nacional padronizado de recebimento de “denúncias”, para que todos os MPs recebam de maneira uniforme as notícias de descumprimento das decisões judiciais e TACs divulgados. Essa uniformização das vias de recebimento de notícias dos consumidores também contribuirá para o desenvolvimento do aplicativo para telefones celulares do sistema Consumidor Vencedor.

O formulário nacional padronizado também permite que cada uma das “denúncias” tenha um número identificador próprio, que será comunicado automaticamente tanto ao “denunciante” quanto ao órgão ou setor que recebe a “denúncia” em cada Ministério Público. Isso tornará possível o acompanhamento do andamento por parte do denunciante.

A inserção dos andamentos será feita pelos usuários já habilitados com senha para alimentação do site Consumidor Vencedor, em espaço próprio na administração do sistema, intitulado “gerenciamento de denúncias”.

- **Revisão dos temas e subtemas que compõem a taxonomia do sistema Consumidor Vencedor**

Foi conduzida recentemente a revisão dos temas e subtemas que compõem a taxonomia do sistema Consumidor Vencedor. A necessidade de revisão surgiu com o passar do tempo e o uso frequente do sistema, sendo verificado que havia subtemas pouco esclarecedores para o consumidor, como, por exemplo, “cobranças indevidas”, o qual, em sua abrangência, poderia compreender cobranças de tarifas bancárias abusivas, cobranças excessivas por cancelamento de passagens aéreas, cobranças por serviços não utilizados, etc., em um espectro tão amplo que dificultava a busca do consumidor pelo assunto preciso de seu interesse. Outro exemplo de subtema que merecia revisão pelo mesmo motivo seria: “oferta não cumprida”. Após a oitiva de todos os Ministérios Públicos participantes, que apresentaram suas sugestões e necessidades de novos temas e subtemas, a questão foi submetida à

aprovação do Comitê Gestor Nacional, uma vez que as alterações e criações de temas e subtemas aplicar-se-ão, igualmente, a todos os usuários do sistema. No dia 21 de fevereiro, os integrantes do comitê gestor aprovaram a consolidação da nova taxonomia, que já está em uso no Portal Consumidor Vencedor.

| Alimentação                  |                                                | Comércio                        |                                   | Serviços               |                                                             |
|------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Antigo                       | Novo                                           | Antigo                          | Novo                              | Antigo                 | Novo                                                        |
| Alimentos                    | Alimentos e Bebidas                            | Cobranças Indevidas             | x                                 | Academias e Afins      | Academias e Afins                                           |
| Bebidas                      |                                                | Constrangimento ao Consumidor   | x                                 | Assistência Jurídica   | Assistência Jurídica                                        |
| Lanchonetes                  | Lanchonetes e Restaurantes                     | Lojas Físicas em Geral          | Lojas Físicas em Geral            | Assistência Técnica    | Assistência Técnica                                         |
| Restaurantes                 |                                                | Oferta não Cumprida             | x                                 | Estacionamentos        | Estacionamentos                                             |
| x                            | Resíduos de Agrotóxicos e Outros Contaminantes | Prazo de Troca                  | x                                 | Funerários             | Funerários                                                  |
| Informação                   |                                                | Supermercados e Mercadorias     | Supermercados e Mercadorias       | SAC                    | SAC                                                         |
| Antigo                       | Novo                                           | Vendas por Telefone             | Vendas por Telefone ou Catálogo   | Tv por Assinatura      | (movido para Telecomunicações)                              |
| Ausência                     | Rótulos e Manuais                              | (Internet) Vendas On-line       | Vendas On-line                    | Telefonia              | (movido para Telecomunicações)                              |
| Incorretas                   | Publicidade                                    | Transporte                      |                                   | Água, Luz e Gás        | Água                                                        |
| x                            | Segurança e privacidade de dados               | Antigo                          | Novo                              | Públicos               | Luz                                                         |
| Internet                     | Telecomunicações                               | Aéreo                           | Aéreo                             |                        | Gás                                                         |
| Antigo                       | Novo                                           | Barcas                          | Barcas                            |                        | Detran                                                      |
| Conexão                      | Internet (Conexão)                             | De Mercadoria                   | De Mercadoria                     |                        | Postal                                                      |
| Vendas On-line               | (Comércio) Vendas On-line                      | Escolar                         | Escolar                           |                        | e Vigilância Sanitária (Criação e Estruturação de Tributos) |
| (Serviços) Telefonia         | Telefonia (Fixa e Móvel)                       | Metrô                           | Metrô                             | x                      | ativos, Redes Sociais, Hospedagem de                        |
| (Serviços) TV por Assinatura | TV por Assinatura                              | Pedágios e Rodovias             | Pedágios e Rodovias               | Produtos               |                                                             |
| Lazer                        |                                                | Riocard                         | Passagens e Cartões Recarregáveis | Antigo                 | Novo                                                        |
| Antigo                       | Novo                                           | Trem                            | Trem                              | Agrícolas              | (movido para Alimentação = "Resíduos...")                   |
| Casas de Shows               | Casas de Shows                                 | Táxi                            | Táxi e Aplicativos de Transporte  | Combustíveis           | Combustíveis                                                |
| Cinemas                      | Cinemas                                        | Ônibus                          | Ônibus                            | Eletrodomésticos       | Eletrodomésticos e Utensílios do Lar                        |
| Clubes                       | Clubes                                         | Finanças                        |                                   | Utensílios do Lar      | Eletrodomésticos e Utensílios do Lar                        |
| Esportes                     | Esportes                                       | Antigo                          | Novo                              | Eletrônicos            |                                                             |
| Promotoras de Evento         | Promotoras de Eventos                          | Bancos e Financeiras            | Bancos e Financeiras              | Informática            | Eletrônicos e Informática                                   |
| Turismo                      | Turismo                                        | Cartões                         | Cartões                           | Material de Construção | Material de Construção                                      |
| x                            | Teatros                                        | Consórcios                      | Consórcios                        | Papelaria e Livros     | Papelaria e Livros                                          |
| x                            | Hotéis                                         | Previdência Privada             | Previdência Privada               | Gás de Cozinha         | Gás de Cozinha (Botijão)                                    |
|                              |                                                | Serviços de Proteção ao Crédito | Serviços de Proteção ao Crédito   | Químicos               | Químicos e Biológicos                                       |
|                              |                                                | (Serviços) Públicos             | Tributos                          | Veículos               | Veículos                                                    |

## ▪ Nota Técnica contra Medida Provisória em gestação com novas regras sobre distrato na compra e venda de imóveis

No dia 03 de fevereiro, o MPRJ sediou reunião de trabalho de órgãos e entidades de defesa do consumidor de todo o país, organizada com apoio do Cao Consumidor e participação da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Niterói. O objetivo da reunião foi o de discutir estratégias de atuação a respeito da proposta de Medida Provisória que vem sendo discutida entre o governo federal e empresas e associações do setor imobiliário voltada a regular o distrato nas relações de compra e venda de imóveis.

As mudanças propostas representariam um grave retrocesso em matéria de defesa do consumidor, o que levou à decisão de redigir uma nota técnica contra a alteração

legislativa. Entre as mudanças, estaria a perda de até 80% do valor já pago, na hipótese de o consumidor não ter condições financeiras para continuar honrando o pagamento das parcelas do imóvel e necessitar rescindir o contrato.

Também estaria previsto o pagamento às construtoras e incorporadoras de aluguel e cotas de condomínio, pelo período em que o consumidor residiu no imóvel devolvido. Assim, além de reter quase todo o valor pago e de impor novas cobranças, as empresas ainda receberiam o imóvel livre e desembaraçado para novamente ofertá-lo à venda por preço integral.

“Tais disposições não apenas transferem todo o risco do negócio ao consumidor como também viram ao avesso todo o entendimento jurisprudencial já consolidado, estabelecendo vantagem manifestamente excessiva ao fornecedor”, conduziu a Nota Técnica, assinada pela Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), constituída por membros dos Ministérios Públicos dos Estados e do Distrito Federal, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado do Rio, dos demais estados e do Distrito Federal, Defensoria Pública da União, Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, Associação Brasileira dos Procons (ProconsBrasil), Procon do Estado do Rio, Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), o Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC e o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor de Porto Alegre.



Veja aqui a [íntegra](#) da Nota Técnica.

Veja [aqui](#) a reportagem sobre a reunião publicada no jornal O Globo.

Veja [aqui](#) entrevista do subcoordenador do CAO Consumidor ao Jornal Bom Dia Rio, da TV Globo.

Ouçã aqui a [entrevista à Rádio CBN](#) sobre o assunto.

- **CAO Consumidor oferece serviço de pesquisa em bancos de dados da Senacon, Procon-RJ e Ouvidoria do MPRJ para identificar caráter coletivo de reclamações recebidas pelo MPRJ**

A partir de fevereiro deste ano, o CAO Consumidor passou a contar com um novo serviço voltado para o apoio aos promotores de justiça na identificação de lesões aos consumidores que assumem caráter coletivo e de massa, mediante pesquisa a ser realizada em bancos de dados de reclamações individuais, de acesso público ou já disponibilizados ao MPRJ por meio de convênios e parcerias.

Como é cediço, tem-se por rotineiro o recebimento, por meio da Ouvidoria ou de representações realizadas diretamente nos órgãos de execução, de reclamações que relatam casos concretos com lesões aparentemente individuais, que aprioristicamente poderiam conduzir a seu indeferimento. Ocorre que alguns desses relatos podem representar apenas uma expressão concreta de uma série de reclamações de conteúdo idêntico, formuladas junto a outros canais de recebimento de demandas consumeristas, alcançando, assim, caráter coletivo e de massa e demandando a atuação do Parquet.

Nesse contexto, considerando que há uma grande dispersão dos canais de recebimento de reclamações de consumidores, dificultando a percepção do dano coletivo, é certo que pode se tornar tarefa árdua para os órgãos de execução efetivarem, em cada caso, pesquisas simultâneas em diversos bancos de dados, considerando-se não apenas os limites de recursos humanos e técnicos, mas especialmente as peculiaridades de acesso e pesquisa em cada um dos bancos de dados.

Assim sendo, sem descuidar dos incisos II e III do art. 15 da Resolução GPGJ n. 1.804/2013 e do inciso II do §4º do art. 4 da Resolução GPGJ n. 2080/2017, que regem as atribuições do CAO, buscamos facilitar o acesso às informações necessárias aos

órgãos de execução, e, portanto, mediante solicitação dos colegas interessados, dirigida ao endereço de correio eletrônico [cao.consumidor@mprj.mp.br](mailto:cao.consumidor@mprj.mp.br), a equipe deste Centro de Apoio, em relação a cada "ouvidoria" ou representação apresentada, realizará as pesquisas cabíveis nos bancos de dados disponíveis, referentes ao tema contido na solicitação, e retornará com esses resultados ao promotor solicitante, em uma compilação, para a devida análise.

Desse modo, tentaremos ajudar a evitar o indeferimento de plano de demandas que, aparentando ser individuais, apontam problemas capazes de atingir um grande número de consumidores.

Também é possível solicitar o mesmo apoio para, uma vez tendo identificado uma prática abusiva, perquirir seu potencial lesivo e dano à coletividade, reunindo as redações pertinentes, que podem revelar um número expressivo de consumidores atingidos.

Vale lembrar que o MPRJ tem convênios com a SENACON e com o PROCON-RJ, o que permite, apenas a título de exemplo, o acesso direto aos bancos de dados de redações individuais Consumidor.gov.br e SINDEC.

A boa repercussão desse novo serviço acabou levando a Corregedoria-Geral do MPRJ a recomendar a sua utilização (Recomendação CGMP nº 01/17, de 22 de março de 2017).

#### ▪ Reunião na ANP sobre fiscalização de GLP



No dia 01 de fevereiro, a coordenação do CAO Consumidor participou de reunião na Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) para conhecer a nova proposta de fiscalização da agência sobre o setor de GLP, uma atualização do programa "Gás Legal" com base nas atuais resoluções aplicáveis (Resoluções ANP n. 49 e 51, ambas de 30/11/2016). Segundo a agência, a fiscalização poderia ser aprimorada nos municípios do interior e região metropolitana com a participação da guarda municipal, em vista do transporte irregular de botijões em motocicletas. Também foi informado que as distribuidoras seriam um forte ponto de apoio para a identificação dos revendedores clandestinos.

Pela coordenação do Cao Consumidor, foi sugerido que a agência e os demais órgãos com atribuição direta para a fiscalização elaborassem um *checklist* comum para orientar a atuação dos fiscais e que houvesse uma divulgação educativa, voltada para o consumidor, informando as características dos revendedores clandestinos e os riscos relacionados à aquisição de seus produtos.

#### ■ Participação nos debates fiscalizatórios promovidos pela ANS

Os debates fiscalizatórios, promovidos pela ANS e inaugurados em evento realizado no MPRJ em novembro de 2016, prosseguiram em reunião realizada em 07 de fevereiro deste ano, na agência reguladora, com a participação do Cao Consumidor. O objetivo dos encontros é buscar propostas que contribuam para o aprimoramento da atividade de fiscalização do mercado de saúde suplementar. Participaram do encontro representantes de operadoras e de órgãos de defesa do consumidor.

Aberta a reunião, foi apresentado pela ANS um comparativo entre os modelos de fiscalização adotados pelas diversas agências reguladoras. Em seguida, foram retomados os temas principais que pontuam as propostas de aprimoramento, quais sejam, o estabelecimento de critérios que permitam ditar a dimensão das multas aplicadas pela agência, buscando uma maior proporcionalidade entre as penalidades e as infrações, e a possibilidade de conversão das multas pecuniárias em obrigações diversas, que traduzam benefícios diretos para os consumidores.



A ANS explicitou uma proposta inicial para um novo sistema regulatório de fiscalização, a serem aprimoradas, estudadas e debatidas junto com os membros que compõem o GT, como “Fiscalização por Faixa de Desempenho” e “Fiscalização

Indutora de Boas Práticas”. Em ambos, a ANS agregaria aos insumos extraídos da NIP outros componentes para a formação de indicadores, que deflagrariam novas ações.

No primeiro sistema, a Agência monitoraria o desempenho das operadoras através dos dados e indicadores já produzidos pela ANS (Indicador de Fiscalização, Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, base da Troca de Informações de Saúde Suplementar, Monitoramento da Garantia de Atendimento), e enquadraria as operadoras em faixas de desempenho (escalonamento de ações, medidas e sanções conforme o enquadramento na faixa, conferindo isonomia e proporcionalidade). Já no segundo modelo, “Fiscalização Indutora de Boas Práticas”, seriam fixadas: atuação integrada entre as diretorias e órgãos da ANS e ações punitivas mais rigorosas concentradas nos casos de graves desenquadramentos, além do efetivo retorno ao beneficiário e à sociedade.

Ao final dos debates, entendeu-se necessária a marcação de uma nova reunião, prevista para o mês de abril, onde serão compiladas e apresentadas propostas concretas sobre esses temas pelos representantes do mercado e pelos órgãos e entidades de defesa dos consumidores, para posterior análise e avaliação pela agência.

#### ■ Participação na Câmara de Saúde Suplementar – ANS

No dia 09 de março de 2017, o Cao Consumidor participou da 89ª Reunião da Câmara de Saúde Suplementar da ANS. Aberta a reunião, o Ministro de Estado da Saúde, Ricardo Barros, afirmou que um dos focos de sua atuação é a melhoria da gestão e destacou a necessidade de um trabalho conjunto em prol do mercado de saúde suplementar.



Na sequência do encontro, foram apresentados informes e debatidos os seguintes temas: Programa de Intervenção Fiscalizatória, audiência pública sobre coparticipação e franquia, monitoramento do risco assistencial, regras sobre o plano de recuperação assistencial e regime especial de Direção Técnica, resultados da Diretoria de Fiscalização no ano de 2016, normativas recentes sobre regras de regulação econômica e eventos que serão realizados pela Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (Dipro).

#### ▪ Reuniões e audiência pública sobre coparticipação e franquia em planos de saúde - ANS

A coordenação do Cao Consumidor foi convidada a participar dos debates relacionados à proposta de Resolução Normativa que virá a regulamentar a coparticipação e a franquia no mercado de saúde suplementar.

Iniciados em 2016, os debates prosseguem, com a realização de uma série de reuniões entre representantes dos planos de saúde e órgãos e entidades de defesa dos consumidores, culminando com uma audiência pública, realizada em 20 de março de 2017, na qual o Cao se manifestou sobre pontos sensíveis da minuta da RN, em parceria com o representante do MPF.



Com a abertura da consulta pública, o Cao encaminhará documento conjunto com o Ministério Público Federal e a Defensoria Pública do RJ para avaliação pela agência, contendo sugestões e propostas que estão sendo alinhavadas em debates

complementares, tendo o último sido realizado no dia 30 de março de 2017, no NUDECON – Defensoria Pública.

#### ▪ **Participação na 1ª Reunião Nacional dos Centros de Apoio Operacionais em matéria de consumidor e da MPCON**

No dia 21 de fevereiro, o Cao Consumidor participou, em Belo Horizonte, de evento sediado pelo Ministério Público de Minas Gerais, com o objetivo de discutir estratégias de atuação nacional entre os Centros de Apoio Operacional dos Ministérios Públicos em matéria consumerista. Participaram do evento representantes dos Centros de Apoio às Promotorias do Consumidor de diversos MPs Estaduais, da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Consumidor e Concorrência) do Ministério Público Federal, diretores da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON) e integrantes da Rede Procon/MG.

Após a apresentação por todos os CAOs de seus projetos e temas de atuação prioritários, foram submetidos a votação os temas que mereceriam especial atenção na atuação dos Centros de Apoio em 2017, tendo sido aprovados: a segurança alimentar, o transporte público e ações educativas relacionadas.

Em seguida, foram criados grupos de trabalho, que ficarão incumbidos de reunir as ações e projetos relacionados aos temas escolhidos que já estejam em curso nos diversos CAOs, compilando-os e disponibilizando-os a todos.

Como temas de relevância nacional, para atuação prioritária e coordenada pela MPCON e pelo MPF, foram indicados: no setor de telecomunicações, o possível estabelecimento de franquia para a internet fixa; no setor imobiliário, a proposta de alteração das regras do distrato; no setor de planos de saúde, a proposta de criação dos “planos populares” e no setor de aviação civil, a nova resolução da ANAC, que estabelece cobrança pelas bagagens despachadas e outras medidas desfavoráveis aos consumidores.

## ▪ Reunião da Senacon

No dia 29 de março, a coordenação do Cao Consumidor participou de reunião da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon-MJ), realizada em São Paulo. Entre os principais temas debatidos no encontro, destaca-se a intenção da ANATEL de rever resoluções relacionadas à fiscalização e aos indicadores de qualidade dasadoras. Segundo a representante da ANATEL, os órgãos de defesa do consumidor serão chamados ao debate em breve. Também foram abordadas as novas regras relacionadas ao crédito rotativo dos cartões de crédito.

O atual secretário nacional do consumidor, Arthur Rollo, reafirmou os compromissos da SENACON com a defesa dos consumidores, a necessidade de se divulgar a plataforma Consumidor.gov e se comprometeu a “reativar” os Grupos de Trabalho de Telefonia, onde se tratava da questão relacionada à franquia na internet fixa, e de Planos de Saúde, a fim de tratar dos planos populares. Foi pontuada também a necessidade de se acompanhar as propostas de regulação da coparticipação e da franquia nos planos de saúde.

## ▪ Reunião com Anatel

Tendo chegado ao conhecimento do Cao Consumidor algumas dificuldades relacionadas ao atendimento de ofícios e requerimentos direcionados à ANATEL, especialmente nas promotorias de justiça do interior do Estado, sendo relatados casos em que há demora excessiva na resposta e casos em que a resposta apresentada não atende às necessidades do órgão de execução, e sendo certo que há, em vários municípios, questões sensíveis relacionadas à baixa qualidade do sinal de celular ou da banda larga, esta Coordenação tomou a iniciativa de participar de reunião com o Gerente Regional da ANATEL nos Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo e o Coordenador de Relacionamento com os Consumidores da mesma agência, em 22 de fevereiro, expondo a situação em tela e a necessidade de reforçar a comunicação e a parceria entre o MPRJ e a ANATEL, em prol dos consumidores fluminenses.

Os representantes da ANATEL confirmaram o interesse da agência em aprimorar a comunicação e a cooperação com o MPRJ, inclusive por meio da futura celebração de convênio, cujas tratativas estão sendo iniciadas. Para o momento, a fim de atender às necessidades imediatas dos órgãos de execução, foi proposto um sistema no qual

o órgão de execução que necessita de informações ou de uma atuação da ANATEL, sempre que identificar urgência/relevância na resposta ou quando estiver encontrando dificuldades na comunicação efetiva com a agência reguladora, poderá solicitar o apoio da coordenação do Cao, que, mediante contato direto com os representantes da ANATEL já mencionados, trabalhará para o melhor atendimento dos requerimentos, no menor prazo possível, dentro dos limites e possibilidades do órgão regulador.

Considerando, outrossim, que a situação de maior urgência até o momento relatada a esta coordenação está relacionada à necessidade do bom funcionamento dos serviços de telecomunicações para a efetividade de alguns sistemas de alerta em áreas de risco de deslizamento de encostas, encaminhamos, para ciência dos colegas, a Resolução n. 656/2015 da ANATEL, que aprova o Regulamento de Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, e informamos sobre o [projeto de implantação de sistema de alerta de catástrofes naturais](#) divulgado na página da ANATEL.

#### ▪ **Palestra no MP do Ceará**

O subcoordenador do Cao Consumidor participou como palestrante, no dia 17 de março, de evento promovido pelo MP do Ceará, reforçando os debates acerca da proposta de novas regras para o distrato nos contratos imobiliários e ajudando a firmar o posicionamento contrário do MP nacional no que se refere aos retrocessos aos direitos dos consumidores adquirentes de imóveis.

#### ▪ **Visita de especialista em direito do consumidor do Japão**

No dia 14 de março, o MPRI recebeu a visita do professor japonês Toshitaka Kudo, da Universidade de Keio/Tóquio, que veio ao Brasil pesquisar o sistema de ações civis públicas com foco na temática das relações de consumo, uma vez que, recentemente, o Japão adotou uma sistemática de ações coletivas baseada no modelo brasileiro.

Logo após a recepção pelo Procurador-Geral de Justiça, a coordenação do Cao Consumidor se encarregou de responder os questionamentos do professor,

apresentando exemplos concretos de atuação do MPRI. Foram destacados também os avanços obtidos com o portal Consumidor Vencedor na seara da transparência e na busca da aproximação com os consumidores. Participaram também a coordenadora do CAO Cível, Luciana Direito, e a Procuradora de Justiça Patrícia Carvão.



#### ▪ Workshop MPRI - PGA 2018

No dia 20 de março, o Cao Consumidor participou do evento organizado pela Subprocuradoria-Geral de Planejamento para a construção, em conjunto, das proposições e iniciativas que irão compor o PGA 2018 – Áreas Finalísticas.

Após a abertura do evento, destacando a importância do planejamento e da gestão estratégica, foram expostas as dificuldades relacionadas a ações e projetos que possam impactar a TI, em vista do grande número de projetos já em curso. Em seguida, foi proferida palestra acerca da metodologia de construção do PGA pela Diretoria de Gestão Estratégica.

Seguiu-se o evento com a divisão dos presentes em grupos temáticos para a formulação das iniciativas que serão submetidas à votação da classe para integrar o PGA 2018. O Cao Consumidor formulou três iniciativas estratégicas, todas

relacionadas ao fomento à atividade fim: i) a disponibilização ao MPRI e a unificação da taxonomia de novos bancos de dados de reclamações de consumidores; ii) a identificação das principais demandas dos consumidores e seu tratamento como prioridades e iii) a ampliação de campanhas informativas e de incentivo à comunicação de irregularidades ao MPRI.

Em breve as iniciativas serão apresentadas para votação pelos colegas.

- **Provocação da Procuradoria-Geral de Justiça para análise da possível inconstitucionalidade contida na Lei Estadual n. 7506/2016.**

Considerando que compete exclusivamente à chefia ministerial, nos termos do art. 39, I, da LC n.º 106/2003, a avaliação do cabimento do controle concentrado de constitucionalidade das leis estaduais, o Cao Consumidor, observando o art. 15 da Resolução GPGJ n.º 1.804/2013, encaminhou à devida apreciação uma manifestação apontando a possível inconstitucionalidade da novel Lei Estadual n. 7506/2016, por extrapolar a competência legislativa estadual, bem como o direito fundamental relacionado à proteção dos consumidores.

Com efeito, a Lei em questão, em seu artigo 2º, altera a redação do art. 19 da Lei Estadual n.º 5.628/2009, passando a dispor que “o Bilhete Único, o Vale Transporte e qualquer outro bilhete de passagem, e os créditos armazenados na forma de valores monetários, emitidos sob qualquer forma, inclusive cartão eletrônico, utilizados nos serviços de transporte coletivo de passageiros, adquiridos antecipadamente ou não pelos usuários desse serviço de transporte concedido ou permitido, em todo o Estado do Rio de Janeiro, terão prazo de validade, de uso e de restituição dos valores de 1 (um) ano, a contar da sua aquisição” (grifo nosso).

Pretendeu, portanto, a novel legislação, com sua redação ampla, estabelecer o prazo de validade de um ano não só para os bilhetes de passagens adquiridos pelos usuários, antecipadamente ou não, mas também para os créditos, valores monetários, depositados pelos usuários nos cartões eletrônicos denominados “Riocard”.

É importante ressaltar que a redação original do art. 19 da Lei Estadual n.º 5.628/2009 estabelecia o prazo de validade de um ano apenas para os bilhetes de passagem, em suas variadas modalidades (bilhete único, vale transporte ou outros), adquiridos sob

qualquer forma, inclusive cartão eletrônico (cartão do metrô, por exemplo), antecipadamente ou não. Neste contexto, já havia ação civil pública proposta pela 5ª PJDC em litisconsórcio com a Defensoria Pública perante a 6ª Vara Empresarial (Processo n. 0036370-14.2016.8.19.0001), demonstrando exatamente a natureza de crédito dos valores depositados no Riocard e postulando que fosse vedada a sua expiração. A antecipação de tutela deferida, inclusive, reconheceu expressamente que o prazo de validade de um ano estabelecido na Lei Estadual nº. 5.628/2009 em sua redação original somente atingia os bilhetes de passagens adquiridos e não a “bolsa de crédito” contida no Riocard.

A Lei Estadual 7506/2016 viria mudar esse cenário. Ocorre que, ao dispor sobre a expiração de créditos, valores monetários, pertencentes aos consumidores e depositados em cartões eletrônicos, o legislador estadual, em tese, teria tratado de matéria de direito civil, de competência legislativa restrita à União, estabelecendo hipótese de perda de direito de propriedade monetária pelo decurso do tempo.

Além disso, a Lei em questão pode afrontar expressamente o art. 63 da CERJ ao dispor contrariamente aos direitos dos consumidores que deveria proteger, bem como a norma contida no art. 9º da CERJ, afrontando o direito de propriedade, em verdadeiro confisco.

Veja aqui a [íntegra](#) da manifestação do CAO Consumidor.

## 1. RELACIONADAS À ATUAÇÃO DO MP

### ▪ **Autoridades, prestadores e cooperativas renovam acordo com Unimed: fôlego por mais um ano**

Novo Termo de Compromisso tem prazo indeterminado e prevê metas financeiras mais claras a serem cumpridas pela empresa

Fonte: O Globo – 24/03/2017

RIO-A Unimed-Rio ganhou fôlego por mais um ano. Após nove horas de reunião, a cooperativa conseguiu revalidar anteontem o Termo de Compromisso firmado com Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Ministérios Públicos federais e estaduais e Defensoria Pública para a sua recuperação financeira, conforme antecipou o blog do colunista Ancelmo Gois. Com isso, fica garantido o atendimento dos cerca de 700 mil beneficiários da Unimed-Rio. O acordo, com prazo indeterminado, ganhou novos critérios de avaliação financeira e prazo de um ano para a cooperativa cumprir as metas.

Segundo fontes próximas à negociação, chegou-se à conclusão que o prazo de 90 dias para demonstração de melhora financeira não era suficiente. O prazo vence este mês. E a situação financeira da cooperativa carioca não mostrou grandes alterações desde que o termo foi firmado, em dezembro de 2016, dizem as fontes. Por isso, o acordo só foi possível graças principalmente ao apoio do Sistema Unimed, que reúne as outras cooperativas, e dos prestadores de serviços (hospitais e clínicas de diagnóstico).

— Sabemos que permanece a necessidade de um acompanhamento cuidadoso do processo de recuperação, por isso foram também aprimoradas as metas financeiras a serem atingidas e destacada a necessidade de cumprimento integral do complemento ao programa de saneamento apresentado pela Unimed-Rio à ANS — destaca o promotor Augusto Lopes, do Ministério Público de Niterói, que atuou nas negociações.

O promotor Pedro Rubim, do MP-RJ, ressalta que o termo aditivo e o compromisso de Unimed e prestadores de serviços continuam assegurando o atendimento aos consumidores.

As metas financeiras mais claras do novo termo de compromisso, visando à recuperação financeira da empresa, serão acompanhadas periodicamente pelos órgãos públicos. A ANS marcou uma revisão do plano de saneamento da cooperativa em 12 meses. O que não muda é a obrigatoriedade de compra integral da carteira da Unimed-Rio pela Unimed Seguros, caso seja necessária a alienação compulsória.

— Foi um importante passo para a viabilização de recuperação da Unimed-Rio. Todos os participantes cederam individualmente em suas pretensões — ressalta o defensor público Eduardo Tostes. — Os consumidores da Unimed-Rio estão garantidos com o documento assinado.

### [Veja a linha do tempo da crise da Unimed Rio](#)

Para Romeu Scofano, presidente da Unimed-Rio, a renovação do acordo é uma sinalização clara para o mercado de saúde suplementar e para a sociedade do processo de retomada pelo qual a cooperativa passa.

— A extensão é uma sinalização clara da confiança que órgãos públicos e integrantes do sistema de saúde suplementar têm no momento de reestruturação da cooperativa, e a decisão pelo prazo indeterminado corrobora uma perspectiva de evolução positiva da situação da operadora por todas as partes — destaca Scofano. Ele ressalta as melhoras dos indicadores da cooperativa, como a redução do volume de reclamações em 36% em dezembro, 45% em janeiro e 58% em fevereiro. As metas estabelecidas eram reduzir as queixas em 5%, 10% e 15%, respectivamente.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ **Balanço de 2016 da Unimed-Rio é aprovado**

Maioria dos cooperados, no entanto, reprovou gestão da antiga diretoria, presidida por Celso Barros

Fonte: O Globo – 28/03/2017



Cooperados presentes à assembleia: cartão verde para o balanço da Unimed-Rio

RIO — O balanço econômico-financeiro de 2016 da Unimed-Rio foi aprovado nesta terça-feira, por ampla maioria dos 735 cooperados presentes à Assembleia Geral Ordinária da cooperativa. A quase totalidade dos cooperados, no entanto, reprovou a gestão da antiga diretoria, sob a presidência de Celso Barros, que compreendeu o período de 1 de janeiro de 2016 a 29 de julho de 2016. Já a gestão da nova diretoria, referente ao período de 30 de julho de 2016 a 31 de dezembro de 2016, foi aprovada pela maior parte dos cooperados que compareceram à Assembleia.

A aprovação destes pontos por um número expressivo de cooperados é fundamental para que a Unimed-Rio continue sua caminhada pelo reequilíbrio econômico-financeiro, com a participação ativa dos sócios.

Lembrando que a aprovação de contas é uma obrigação estatutária e legal que deve ser sempre realizada no mês de março, o presidente da cooperativa, Romeu Scofano, ressaltou que a aprovação do balanço de 2016 mostra a volta da normalidade na cooperativa:

- É uma demonstração de que há uma pacificação dentro da Unimed Rio, com o apoio dos cooperados.

Segundo Scofano, as pessoas estavam receosas quanto ao balanço da empresa por causa das divergências envolvendo os balanços de 2014 e de 2015. Em dezembro passado, a operadora anunciou ter registrado um prejuízo de R\$ 578 milhões em 2014 — resultado que já foi revisto este ano e bem acima dos R\$ 199 milhões negativos inicialmente divulgados — e um lucro de R\$ 30 milhões em 2015, ao invés de um resultado positivo de R\$ 353 milhões conforme apresentado anteriormente. Os valores foram contabilizados após nova auditoria nas demonstrações realizada pela BKR. O passivo da Unimed-Rio soma R\$ 1,9 bilhão.

Sob direção fiscal da ANS há mais de dois anos e sob risco de ser liquidada, a cooperativa trabalha para reequilibrar as finanças e manter suas operações. Em outubro no ano passado, contratou o banco Santander como assistente financeiro

para atuar na captação de interessados em adquirir ativos da operadora, como hospital e postos de atendimento, por exemplo, para reduzir o endividamento.

E na semana passada, a Unimed-Rio ganhou fôlego por mais um ano. Após nove horas de reunião na última quarta-feira, a cooperativa conseguiu revalidar o Termo de Compromisso firmado com Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Ministérios Públicos federais e estaduais e Defensoria Pública para a sua recuperação financeira, conforme antecipou o blog do colunista Ancelmo Gois. Com isso, fica garantido o atendimento dos cerca de 700 mil beneficiários da Unimed-Rio. O acordo, com prazo indeterminado, ganhou novos critérios de avaliação financeira e prazo de um ano para a cooperativa cumprir as metas. A ANS continuará acompanhando a empresa e, em 12 meses, se não houver atingimento das metas acordadas, poderá haver alienação da carteira.

Questionado sobre se a extensão do TAC, na semana passada, poderia ser visto mais como uma prova de confiança na cooperativa do que uma demonstração de que houve uma melhora financeira da Unimed-Rio, Scofano discordou, afirmando que houve, sim, uma melhora financeira, além de uma redução da dívida a curto prazo e a diminuição das exigências por parte da rede credenciada, o que atesta a credibilidade da empresa.

Quanto à contratação do Santander como assistente financeiro, o presidente da Unimed-Rio informou que o banco está evoluindo na busca de várias parcerias, inclusive internacionais, o que, segundo ele, pode ser visto como um grande encaminhamento para o saneamento da empresa.

Segundo fontes próximas à negociação, chegou-se à conclusão que o prazo de 90 dias para demonstração de melhora financeira não era suficiente. O prazo vence este mês. E a situação financeira da cooperativa carioca não mostrou grandes alterações desde que o termo foi firmado, em dezembro de 2016, dizem as fontes. Por isso, o acordo só foi possível graças principalmente ao apoio do Sistema Unimed, que reúne as outras cooperativas, e dos prestadores de serviços (hospitais e clínicas de diagnóstico).

As metas financeiras mais claras do novo termo de compromisso, visando à recuperação financeira da empresa, serão acompanhadas periodicamente pelos órgãos públicos. A ANS marcou uma revisão do plano de saneamento da cooperativa em 12 meses. O que não muda é a obrigatoriedade de compra integral da carteira da Unimed-Rio pela Unimed Seguros, caso seja necessária a alienação compulsória.

- **A sua reclamação pode ajudar toda a sociedade. Saiba como**

Ministério Público quer transformar queixas individuais encaminhadas a Procons, portal do Ministério da Justiça e TJ em ações coletivas

Fonte: O Globo – 15/03/2017



RIO - Amplificar a reclamação do consumidor para que ela tenha uma repercussão social. Ou seja, para que queixas registradas individualmente possam ser propulsoras de ações coletivas. E isso não se restringe à Justiça, mas à atuação para a solução em massa de conflitos. Essa é a ideia do Ministério Público do Rio de Janeiro ao buscar parceria com diversos órgãos, como Ministério da Justiça e o Tribunal de Justiça do Rio, além de MPs municipais, no sentido de compartilhamento dos bancos de dados dessas instituições, que merece destaque quando se comemora o Dia Mundial do Consumidor.

- O MP está buscando uma nova forma de atuar, com uma visualização mais ampla dos problemas vivenciados pelos consumidores, em todo o estado e em cada município. Reunindo as informações dos diversos bancos de dados de demandas individuais de consumidores, como o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que reúne as queixas de quem recorre aos Procons, e o consumidor.gov.br, já disponibilizados ao MPRJ, e futuramente o do TJRJ, referente às ações individuais ajuizadas nos Juizados Especiais, que nos permitirá enxergar além do que nos é disponibilizado pela Ouvidoria do MP como canal de entrada de reclamações e, assim, fomentar uma atuação do MP que se aproxime mais das principais insatisfações dos consumidores no Rio de Janeiro, consideradas em seu conjunto - explica a promotora Christiane Cavassa, coordenadora da Promotoria de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Rio.

Na avaliação do juiz Flávio Citro, titular do II Juizado Especial Cível da Comarca da capital e professor de Direito do Consumidor, está é uma estratégia fundamental para mudar o cenário de judicialização de consumo atual. O que resulta, conta Citro, em até 1.500 processos novos por mês em cada juizado especial. A cada ano são aproximadamente 800.000 processos novos nessa Justiça Especializada, que corresponde a 52% de toda demanda do Tribunal.

- Esta equação exige hoje que a defesa do consumidor promova uma gestão eficiente do sistema, baseada em dados concretos mapeados e monitorados que permitam a identificação das principais questões reclamadas, seus pontos de origem, para determinação do bairro e município, com cruzamento da informação com o local de ajuizamento da ação e a área de atuação do fornecedor, com o escopo de identificar lesões de massa e coletivizar a solução e evitar que se acumulem milhares de ações individuais nos Juizados sobre o mesmo assunto e muitas vezes contra a mesma empresa - explica Citro.

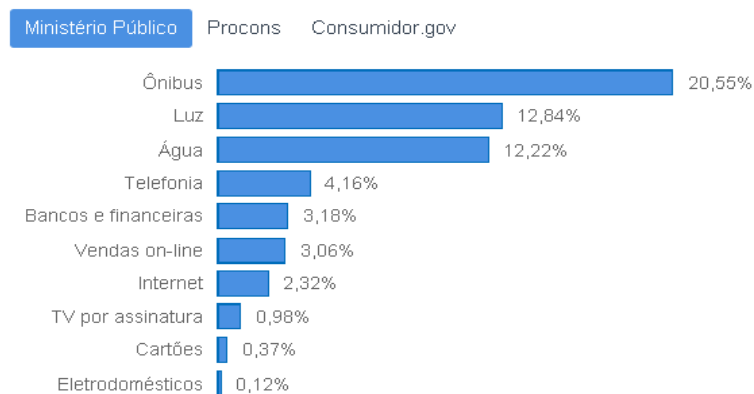
A partir do tratamento desses dados colhidos nas ações individuais de consumo, nos Juizados Especiais, o Ministério Público poderá formar sua convicção sobre a conveniência de propor uma Ação Civil Pública, explica Citro:

- Dessa forma, com uma só sentença, se resolve milhares de casos individuais que evitarão novas milhares de ações. A parceria com o MP é ferramenta de combate à “judicialização da vida”.

Para entender como são diferentes as demandas que chegam ao Ministério Público e as reclamações individuais encaminhadas aos Procons e ao portal [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), do Ministério da Justiça, veja os três gráficos abaixo com o percentual de queixas de cada um dos setores.

## Perfis diferentes

Canais do Ministério Público, que pode formular ações coletivas para problemas recorrentes de consumidores, ainda recebe poucas reclamações de produtos e serviços privados. Compare a distribuição das reclamações (em % do total):

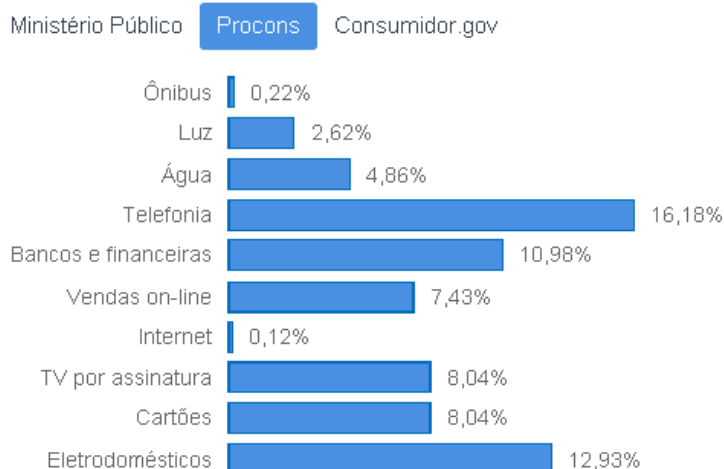


Fonte: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

O GLOBO

## Perfis diferentes

Canais do Ministério Público, que pode formular ações coletivas para problemas recorrentes de consumidores, ainda recebe poucas reclamações de produtos e serviços privados. Compare a distribuição das reclamações (em % do total):

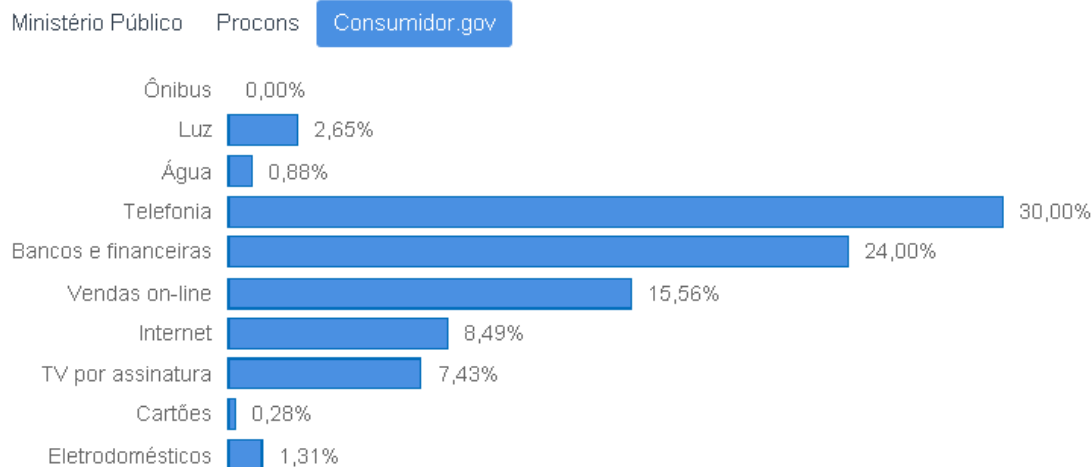


Fonte: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

O GLOBO

## Perfis diferentes

Canais do Ministério Público, que pode formular ações coletivas para problemas recorrentes de consumidores, ainda recebe poucas reclamações de produtos e serviços privados. Compare a distribuição das reclamações (em % do total):



Fonte: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

O GLOBO

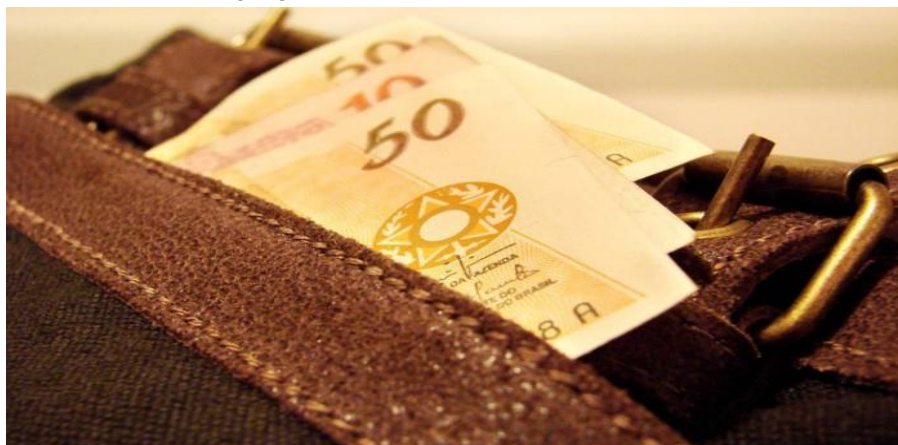
Veja a [íntegra](#) da notícia.

Veja o [vídeo](#) da entrevista à Defesa do Consumidor do Globo.

- **Ação proíbe que bancos descontem consignado diretamente na conta de servidores**

Defensoria e MP pedem ainda cancelamento de negativação dos trabalhadores

Fonte: O Globo – 20/02/2017



RIO — A Defensoria Pública do Rio de Janeiro e o Ministério Público do Rio de Janeiro entraram com uma ação coletiva para proibir 26 bancos de descontar o valor dos empréstimos consignados diretamente na conta dos servidores públicos. A ação foi baseada em inúmeras redações de clientes bancários que estão sofrendo desconto dos valores relativos aos pagamentos dos seus empréstimos consignados por duas vezes, no contracheque pelo Estado e em conta corrente pelo banco. Os autores da ação, a defensora pública Patrícia Cardoso, o promotor de Justiça Pedro Fortes e o defensor público Eduardo Chow, pediram ao judiciário a proibição imediata da cobrança, a nulidade das cláusulas contratuais abusivas e o cancelamento da negativação dos servidores nos órgãos restritivos de crédito.

A investigação conjunta já tinha resultado em um acordo com o banco Itaú celebrado em setembro de 2016, em que a instituição financeira se comprometeu com a Defensoria e o MP a não negativar os consumidores em caso de ausência de repasse por parte do Estado dos valores dos empréstimos consignados, bem como a não efetuar diretamente o desconto em conta corrente. Um acordo idêntico também já foi celebrado entre o Ministério Público Federal e a Caixa Econômica. A nova ação foi ajuizada em face dos seguintes bancos: Bradesco; Bradesco Financiamento; Agiplan; Alfa; BGN; BMG; Olé/Bonsucesso; Cacique; Cifra; Daycoval; Crédito e Varejo; Banco do Brasil; BRB; BV; CCB; Intermedium; Lecca; Mercantil do Brasil; Mercantil do Brasil Financeira; Banrisul; Fibra; Original; Pan; Safra; Santander; Paraná.

— Não estamos dizendo que todos os 26 bancos estão fazendo a dupla cobrança, mas todos têm essa previsão contratual da qual poderiam lançar mão em meio essa crise do estado do Rio. E essa cláusula que prevê a cobrança do consumidor em caso de não repasse do empregador é abusiva, pois transfere para ele todo o risco do negócio, já que é responsabilidade do empregador o desconto em folha — diz Patrícia Cardoso, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, ressaltando que alguns bancos não se dão ao trabalho sequer de verificar se o desconto foi feito na folha de pagamento.

Segundo Patrícia, Defensoria e Ministério Público receberam denúncias e foram investigar. Entre as queixas do consumidor estão também cobranças de juros por atraso, que também é considerada abusiva:

— O consumidor só pode pagar mora quando dá causa ao atraso, e não é esse o caso — destaca.

De acordo com Patrícia Cardoso, com a investigação, constatou-se que as instituições financeiras vêm se utilizando de cláusula contratual nula para retirar das contas dos consumidores os valores não repassados pelo Estado, e permitir que isto continue a acontecer importará em lesão sem tamanho ao servidor que já está passando por inúmeras incertezas e privações por conta da não regularidade do pagamento de seus vencimentos.

O promotor de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor, Pedro Fortes, acrescentou que verificou-se que dezenas de bancos estão retirando da conta de seus clientes dinheiro que deveria ser cobrado do Estado e, assim, abusam de uma situação de impotência e de vulnerabilidade extrema de funcionários públicos endividados, descontados em dobro e negativados ilegalmente. O promotor ponderou que é necessário que o judiciário proíba imediatamente com uma liminar esta prática ilegal e abusiva dos bancos para impedir que estes consumidores sofram ainda mais com a cobrança de juros bancários altíssimos que certamente conduzirá vários servidores públicos ao beco sem saída do hiperendividamento.

Os autores da ação pediram ao poder judiciário que fosse concedida uma medida liminar com efeitos imediatos para interromper a prática em todo o território nacional. A Defensoria e o Ministério Público pedem ainda que os consumidores sejam indenizados e que os bancos sejam condenados ao pagamento de R\$ 1 milhão de indenização por danos morais coletivos.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Liminar impede bancos de fazer desconto de consignado direto na conta de servidores**

Decisão é válida para todo o Brasil e garante retirada imediata dos trabalhadores de cadastro de devedores

Fonte: O Globo – 08/03/2017



RIO - A Justiça do Rio acaba de conceder [liminar](#) que impede que 26 bancos descontem na conta corrente dos servidores os valores dos consignados que não foram repassados pelo governo estadual. A liminar, que vale para todo o Brasil, também determina que se exclua os nomes dos servidores incluídos, por estar inadimplente com o consignado no cadastro de devedores, assim como proíbe novas negativas por esse motivo.

— A liminar tem enorme impacto na vida do servidor público de todo o Brasil que vêm sofrendo com atrasos de salários em razão da notória crise que enfrentam vários estados da federação. Proteger o consumidor que já vem sofrendo por não poder contar o salário em dia é uma grande vitória — ressalta a defensora Patrícia Cardoso, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio.

Denúncias de descontos duplos, na conta corrente e no contracheque pelo Estado, levaram os órgãos a investigar e identificar que os contratos dos 26 bancos contêm cláusulas que autorizam o desconto caso não seja feito o repasse. A Defensoria Pública do Rio de Janeiro e o Ministério Público estadual entraram com uma [ação coletiva](#) na 2ª Vara Empresarial, no dia 20 de fevereiro, pedindo a nulidade das cláusulas contratuais abusivas e o cancelamento da negativação dos servidores nos órgãos restritivos de crédito. E ainda que os efeitos sejam estendidos aos servidores de todo o país, diante da sabida crise que afeta diversos estados e se refletem em atraso no pagamento dos trabalhadores.

A ação foi ajuizada em face de Bradesco; Bradesco Financiamento; Agiplan; Alfa; BGN; BMG; Olé/Bonsucesso; Cacique; Cífra; Daycoval; Crédito e Varejo; Banco do Brasil;

BRB; BV; CCB; Intermedium; Lecca; Mercantil do Brasil; Mercantil do Brasil Financeira; Banrisul; Fibra; Original; Pan; Safra; Santander; Paraná.

Em setembro do ano passado, já havia sido celebrado um acordo com o banco Itaú, a partir dos dados levantados pela investigação conjunta de Defensoria e MPRJ, em que a instituição se comprometeu com a Defensoria e o MP a não incluir no cadastro de devedores os servidores que tivessem com parcelas atrasadas do empréstimo consignado por falta de repasse do estado. No compromisso, o banco também acertou de não fazer descontos na conta corrente do trabalhador. O Ministério Público firmou um acordo nos mesmos termos com a Caixa Econômica.

A ação, além de liminar com efeitos imediatos, pede que os servidores sejam indenizados e os bancos condenados ao pagamento de R\$ 1 milhão de indenização por danos morais coletivos, que ainda dependem da sentença final.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ obtém R\$ 500 mil do Itaú Unibanco para o fundo de defesa do consumidor**

O acordo também prevê multa de R\$ 1 mil por dia em caso de seu descumprimento

Fonte: 20/02/2017

RIO — O Itaú Unibanco depositou, na última quinta-feira, a quantia de R\$ 500 mil para a conta do Fundo Especial para Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPROCON) como parte do cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), em 3 de março de 2016. Esse termo de ajustamento resulta de uma ação civil pública (ACP) movida pelo MP fluminense em 2004, com base em reclamações de consumidores. Nela, o promotor de Justiça Rodrigo Terra questiona a capitalização abusiva de juros praticada por várias instituições financeiras, inclusive do Fininvest e do Unicard (empresas do atual grupo Itaú Unibanco).

O banco comprometeu-se no TAC ao cumprimento de sete cláusulas. Além do pagamento, deverá informar, por exemplo, o Custo Efetivo Total (CET) das operações de crédito. O CET mostra os juros da operação acrescido de outras taxas praticadas pelo banco. O acordo também prevê multa de R\$ 1 mil por dia em caso de seu descumprimento.

Em nota, o Itaú Unibanco confirmou que assinou, em março de 2016, o TAC com o Ministério Público do Estado de Rio de Janeiro, e que esse compromisso ratifica a

possibilidade da cobrança de juros capitalizados, desde que o contrato preveja a cobrança e informe ao consumidor o Custo Efetivo Total da operação.

“O Itaú reitera sua firme disposição de trabalhar em conjunto com os órgãos de defesa do consumidor, buscando constantemente maior transparência para seus produtos”, completa o comunicado do banco.

O depósito do valor foi realizado dentro do prazo previsto de 30 dias, contados da intimação da respectiva decisão da Justiça que homologou o termo de ajuste de conduta.

De acordo com o promotor Rodrigo Terra, se qualquer violação ao TAC for observada, há alguns canais disponíveis para receber reclamações: o blog do [Consumidor Vencedor](#), hospedado no site do MPRJ; e a Ouvidoria do MP pela internet e pelo telefone 127.

— Esta interação é importante porque aproxima o MP do destinatário da sua atuação e fortalece a fiscalização. É importante também para que, se o TAC for descumprido, incida a cobrança de multa — ressalta Terra.

Por dentro do Feprocon

Até 2012, o Estado e a cidade do Rio de Janeiro não tinham o fundo de proteção ao consumidor, que são administrados pelos Procons. O órgão municipal, inclusive, ainda não existia. Como explica o promotor Rodrigo Terra, estes fundos recebem recursos de condenações judiciais coletivas obtidas por quem seja parte legítima para a defesa coletiva do consumidor.

— O MP tem feito frequentes transferências oriundas não só de condenações, mas também de multas por descumprimento de TAC e ainda por “contribuições voluntárias” que fornecedores se comprometem a fazer em alguns casos quando subscrevem o TAC, como neste caso. A finalidade da aplicação dos mesmos é vinculada à defesa do consumidor — conta Terra, acrescentando que a administração destes recursos deve se dar por um conselho composto por diversos representantes da sociedade.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Ministérios Públicos e entidades de Defesa do Consumidor se manifestam contra Medida Provisória que altera regras do setor imobiliário**

Consumidor pode perder até 80% do valor pago se desistir da compra do imóvel

Fonte: O Globo - 03/02/2017



RIO — Reunidos na sede do Ministério Público do Rio, órgãos e instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor assinaram nota técnica na qual se manifestam contra a proposta de Medida Provisória que vem sendo debatida entre o governo federal e empresas e associações do setor imobiliário, que traz grande prejuízo a todos os consumidores na compra e vende de imóveis.

A medida prevê que, na hipótese de o consumidor não ter condições financeiras para continuar honrando o pagamento das parcelas do imóvel e necessite rescindir o contrato, ele perca até 80% do valor já quitado. De acordo com as normas atuais e vigentes, o limite máximo para essa perda é de 25% do valor pago. A proposta de Medida Provisória também prevê que o consumidor tenha que pagar à empresa alienante 0,5% do valor total do bem por cada mês que tenha ali permanecido, a título de aluguel, e todos os valores correspondentes a contribuições condominiais, IPTU, foro e despesas de consumo diretamente relacionadas à utilização do imóvel a ser devolvido.

De acordo com a nota técnica, a proposta representa grave retrocesso “sobre normas já estabelecidas na legislação atual, reconhecidamente uma das melhores do mundo em matéria de direitos do consumidor, e sobre a jurisprudência consolidada dos tribunais superiores”.

“Tais disposições não apenas transferem todo o risco do negócio ao consumidor como também viram ao avesso todo o entendimento jurisprudencial já consolidado, estabelecendo vantagem manifestamente excessiva ao fornecedor. Ora, a proposta que vem sendo capitaneada pelo mercado permitiria uma situação na qual o

consumidor que se visse obrigado a devolver o imóvel recém-adquirido por ter perdido sua capacidade econômica de pagamento, não apenas teria de devolvê-lo à incorporadora, mas também perderia 80% do valor pago pelo bem e se tornaria devedor de aluguéis, cotas condominiais e tributos relativos ao período em que ali esteve. A incorporadora, de outro lado, além de cobrar todas essas quantias e poder reter até 8% do valor recebido pelo imóvel, ainda receberia livre e desembaraçado para novamente ofertá-lo à venda por preço integral”, ressalta a nota.

— Em primeiro lugar, entendemos que a MP é inconstitucional, visto que o tema não necessita de tamanha urgência a ponto de afastar governo de um processo legislativo democrático. Ademais, estabelecer que o consumidor deve arcar com a perda de 80% do que pagou pelo imóvel é um retrocesso que contraria a jurisprudência maciça do Superior Tribunal de Justiça (STJ), afirma a defensora Patrícia Cardoso, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio (Nudecon).

Para o promotor Sidney Rosa, do Ministério Público do Rio de Janeiro (MP-RJ), o mais grave problema dessa proposta de mudança das regras é que, além de inverter toda a atual normativa de direitos do consumidor na compra e venda de imóveis, penaliza aquele consumidor mais afetado pela crise econômica e que se viu obrigado a devolver a casa ou o apartamento recém-adquirido.

Assinaram a nota técnica a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), constituída por membros dos Ministérios Públicos dos Estados e do Distrito Federal, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado do Rio, dos demais estados e do Distrito Federal, Defensoria Pública da União, Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, Associação Brasileira dos Procons (ProconsBrasil), Procon do Estado do Rio, Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e Conselho Municipal de Defesa do Consumidor de Porto Alegre.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Mudança de regras na compra de imóveis gera reação contrária do MP e entidades de defesa do consumidor**

Medida estabelece que consumidor que não tenha mais como pagar financiamento do imóvel perca até 80% do que pagou. Encontro discutirá o projeto.

Fonte: Portal G1 / Bom Dia Rio – 03/02/2017

Ministérios públicos e entidades de defesa do consumidor vão se posicionar nesta sexta-feira (3) contra uma proposta de medida provisória que altera regras para quem vai comprar ou vender imóveis. A medida estabelece que o consumidor que não tenha mais como pagar o financiamento do imóvel e tenha que rescindir o contrato perca até 80% do que pagou.

Atualmente, o entendimento é que essa perda varie em torno de 25%. Um encontro do Ministério Público com entidades de defesa do consumidor discutirá o projeto.

“O objetivo desse encontro é cobrar uma atitude mais enérgica do governo federal, uma maior discussão. O consumidor não pode pagar a crise do setor”, destacou o promotor de justiça Sidney Rosa.

Sobre a possibilidade de que a medida seja publicada no Diário Oficial nos próximos dias, o promotor destaca que as entidades vão se manifestar contrárias ao projeto. “A gente tem uma expectativa infeliz de publicação dessa medida provisória nos próximos dias. A gente pretende soltar uma nota técnica hoje”, contou o promotor.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

Veja aqui o [vídeo](#) do Bom Dia Rio.

#### ▪ **Avanço de distratos de imóveis pressiona regulamentação do governo**

Índice de cancelamentos chega a 43,4% em 2016; governo estuda fixar multa de 25% sobre valor

Fonte: O Globo – 08/02/2017



BRASÍLIA e SÃO PAULO - O avanço do número de distratos nas operações de compra de imóveis novos em todo o país fez aumentar a pressão do setor da construção para que o governo regulamente direitos e obrigações (penalidades) para os casos de desistência do comprador antes da entrega das chaves. O índice de cancelamentos, que não chegava a 20% até o início de 2014, começou a crescer de forma expressiva desde então e chegou a 43,4% no ano passado, concentrado principalmente nas compras de imóveis com valores entre R\$ 300 mil e R\$ 800 mil. A justificativa das incorporadoras para a urgência da regulação é que, com os cancelamentos em níveis elevados e as vendas fracas, as empresas ficam sem garantias suficientes para tomar crédito, o que acarreta atrasos em obras de novos empreendimentos.

No esforço de impulsionar o setor da construção, a equipe econômica trabalha para anunciar ainda esta semana uma solução para o problema dos distratos. Os detalhes ainda sendo negociados com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça, mas a ideia é fixar um percentual entre 20% e 25% do total pago pelo comprador, que poderá ser retido pela construtora, mais a taxa da corretagem. Já a Associação Brasileira das Incorporadoras Imobiliárias (Abrainc) e outras entidades do setor, que desde o início do ano passado discutem com os ministérios do Planejamento e da Justiça a regulamentação de regras para esses casos, têm outra proposta: multas de 10% para os imóveis da faixa do Minha Casa Minha Vida (de até R\$ 240 mil); de 12% para as unidades habitacionais que se encaixam nas regras do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), ou seja, até R\$ 950 mil; e de 14% para os de alto padrão. Esses percentuais seriam aplicados sobre o valor total do imóvel.

No ano passado até novembro, cerca de 40,9 mil contratos de venda foram cancelados por distrato, o que equivale a 43,4% do total de imóveis vendidos no período. Na prática, a cada cem imóveis comercializados na planta, em quase 44 os consumidores não tiveram condições ou não quiseram levar os contratos de compra adiante. A elevação do índice de distratos já era esperada em razão do aumento do

desemprego, mas essa disparada, segundo executivos do setor da construção, foi desencadeada principalmente por investidores que compraram imóveis pensando em sua valorização e, como o mercado deu uma estagnada, desistiram do negócio temendo perder dinheiro.

#### PAGAMENTO TAMBÉM POR ATRASO NA OBRA

Hoje, o comprador geralmente paga entre 25% e 30% do valor do imóvel novo até a entrega das chaves. Os distratos ocorrem justamente antes de o comprador receber as chaves. Por isso, na maior parte dos casos, as incorporadoras estabelecem multas contratuais de 50% a 60% do valor já pago pelo comprador, diz Marcelo Tapai, advogado especialista em direito imobiliário. Alegando tratar-se de cláusula abusiva, os compradores recorrem à Justiça, cujos juízes de primeira instância geralmente estabelecem multas menores, entre 10% e 15% do valor já pago.

A proposta do governo prevê duas travas para a definição da quantia que as empresas poderão reter do cliente: o valor não pode exceder 10% do valor do contrato, nem 80% do valor pago pelo cliente. Em contrapartida, as empresas que atrasarem a entrega da obra em mais de 180 dias poderão ser multadas em 0,25% do valor contratado. Acima desse prazo, a multa dobra para 0,50%.

Para se ter uma ideia do impacto dessas novas regras, num contrato de R\$ 500 mil, por exemplo, e taxa de corretagem de 6%, se o cliente pagou R\$ 50 mil e desistiu da compra, ele terá de deixar nas mãos da empresa R\$ 30 mil só de comissão para o vendedor; sobre os R\$ 20 mil restantes, seria aplicado o percentual fixado. Desse forma, a empresa poderá ficar com R\$ 35 mil, e o comprador receberá de volta R\$ 15 mil. O valor retido está abaixo dos 10% do valor do imóvel e dos 80% do valor desembolsado.

Os clientes do Minha Casa Minha Vida não deverão ser afetados. A proposta de regulamentação prevê tratamento diferenciado por tipo de imóvel, se é residencial ou comercial.

Para as incorporadoras, a regulamentação dará maior previsibilidade às empresas do setor e evitará disputas na Justiça, que são recorrentes. Claudio Carvalho, vice-presidente da Abrainc, explica que esses cancelamentos reduzem a previsão de fluxo de recursos para as construtoras, o que torna mais difícil o acesso ao crédito.

— Se as vendas não estão dentro do cronograma, os bancos começam a parar com o crédito à produção. A concessão de crédito está muito mais restrita, e isso pode causar paralisação de obra nas construtoras que não têm caixa próprio disponível —

Flavio Amary, presidente do Sindicato da Habitação de São Paulo (Secovi-SP), afirma que os distratos causam um desequilíbrio no mercado, pois, além dos gastos que as incorporadoras já tiveram, como os de corretagem, o fluxo de caixa do projeto é

afetado, o que pode prejudicar as outras pessoas que compraram unidades no mesmo empreendimento.

— Muitos investidores desistem do imóvel porque não ocorreu a valorização esperada. Isso não é justo e não acontece em outros setores. É uma decisão unilateral do comprador, tomada quando ele percebe que o negócio deixou de ser bom para ele — disse.

Na visão das incorporadoras, deve ser considerado o valor total porque os custos de venda, como corretagem e divulgação do empreendimento, incorrem sobre esse valor. Eles argumentam ainda que a prática em outros países é uma multa de 100% do valor já pago. O acordo estava próximo, mas os órgãos de defesa do consumidor começaram a questionar a proposta, temendo que a nova regra seja muito desfavorável ao mutuário.

Para o promotor Sidney Rosa, do Ministério Público do Rio de Janeiro (MP-RJ), o grande problema de uma regra que fixe como multa um percentual do valor do imóvel é que, em alguns casos, isso pode representar até 100% do que já foi pago pelo comprador.

— A crise econômica não atinge apenas as empresas, mas especialmente os consumidores. Não se pode pretender transferir a eles, cuja situação financeira já chegou ao ponto de devolver o imóvel, todo o risco do negócio e os ônus correspondentes.

Especialista em direito imobiliário, o advogado Hamilton Quirino lembra que uma lei nova não poderá retroagir aos contratos anteriores, sendo válida, apenas, a partir do início de sua vigência.

Apesar das dificuldades e da falta de acordo, o setor da construção espera um aquecimento a partir do segundo semestre deste ano. Por essa razão, as incorporadoras já começam a apresentar projetos de novos empreendimentos aos bancos, para avaliar as condições de crédito para a produção. Ter uma regra mais clara de distratos também vai ajudar nesse ponto, segundo Fabrizio Ianelli, superintendente de crédito imobiliário do Santander. A venda das unidades e o andamento da obra são essenciais para o acesso ao crédito e a liberação de recursos — que é feita gradualmente, de acordo com o ritmo da construção e do ritmo de vendas líquidas — já descontando os distratos do empreendimento.

— Quando o distrato sobe, o nível de comercialização não sobe. Então, isso interfere nas aprovações — comentou Ianelli, afirmando que o ano passado foi o mais crítico em distratos, afetando as liberações para as construtoras, que agora tentam reduzir seus estoques.

Para o vice-presidente do Sinduscon, Odair Senra, a redução dos juros, que teve início no fim do ano passado, e a estabilização do índice de desemprego, a partir de meados do ano, devem dar impulso ao mercado imobiliário. Com mais vendas, o nível de

distratos pode cair, mas o dirigente defende que alguma regulamentação é necessária para evitar desequilíbrios para o incorporador e para o empreendimento.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Justiça decide que clássicos do futebol terão torcida única no Rio

Fonte: O Globo - 17/02/2017



A confusão no entorno do Engenhão que terminou com um torcedor morto |

O juiz Guilherme Schilling, do Juizado Especial do Torcedor e dos Grandes Eventos do Rio, acaba de decidir, em caráter liminar, que os clássicos regionais no Rio serão realizados com torcida única. Isto atinge Flamengo, Vasco, Botafogo e Fluminense. Só terão direito a entrar no estádio os torcedores do clube que tiver o mando de campo. Trata-se de uma medida para evitar brigas como a do último domingo, no entorno do Engenhão, na partida entre Flamengo e Botafogo. O pedido foi feito pelo promotor de Justiça Rodrigo Terra, do Ministério Público do Rio.

Agora, a Federação de Futebol do Estado do Rio (Ferj) terá que adequar seu regulamento para cumprir a medida judicial. Se a decisão for descumprida, a multa é de R\$ 30 mil por dia, a ser paga pelos clubes, pela CBF e pela Ferj. Cabe recurso.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Ministério Público aguarda explicações de Decolar.com sobre ‘geopricing’**

Inquérito foi aberto a partir de denúncia de favorecimento a consumidores estrangeiros

Fonte: O Globo – 05/01/2017



RIO — O inquérito sobre o favorecimento de consumidores estrangeiros com preços mais baixos e ofertas de vagas pela Decolar.com do Ministério Público do Rio de Janeiro (MP-RJ) depende agora de informações solicitadas à empresa, à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, ao Ministério do Turismo e ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE). Segundo o promotor Sidney Rosa da Silva Junior, da Promotoria de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Rio de Janeiro, com esses dados será possível dar andamento as investigações abertas contra a Decolar.com, acusada de praticar o chamado geopricing, e analisar quais as providências serão tomadas caso a denúncia sejam comprovada.

O inquérito foi instaurado, em setembro de 2016, a partir de uma representação apresentada pela empresa Booking.com, segundo a qual a Decolar.com estaria favorecendo consumidores estrangeiros em detrimento dos brasileiros no mercado de hospedagem nas principais cidades turísticas, entre elas o Rio de Janeiro. Na prática, a empresa estaria alterando o preço de um produto ou serviço de acordo com a procedência geográfica do cliente.

De acordo com a representação da Booking.com, a Decolar.com, dependendo da localização do cliente, "oferece preços distintos para uma mesma hospedagem, em um mesmo período, ou seja, é oferecido ao consumidor brasileiro o mesmo serviço por um preço maior". Além disso, indica que o modelo geopricing "beneficia tanto os hotéis, quanto a própria investigada, na medida em que privilegia os consumidores

que pagarão com moeda estrangeira, em detrimento dos consumidores brasileiros que pagarão com a moeda nacional.”

No inquérito, o promotor de Justiça Pedro Rubim Borges Fortes pede que a Decolar.com esclareça, entre outros pontos, quais são os critérios adotados para discriminar entre consumidores brasileiros e estrangeiros na cobrança de preços de hospedagem e de transporte aéreo de passageiros; e quais os critérios adotados para indisponibilizar determinados serviços para os consumidores, conforme a nacionalidade.

A Decolar.com preferiu não se manifestar a respeito.

O promotor Silva Junior explica que quando se acessa um site na internet, a empresa pode identificar o país daquele usuário através do seu número de IP e, a partir daí, apresentar valores diferenciados para seus produtos, que serão visualizados apenas por aquele consumidor específico. Essa prática, o geopricing, no entanto, é considerada, ilegal, esclarece Silva Junior:

— Isso normalmente é feito para viabilizar uma melhor adequação dos custos de envio de produtos, que irá depender do país onde se encontra o comprador. Contudo, quando trata de serviços idênticos, como é o caso das diárias em hotéis, o geopricing se transforma em uma prática abusiva, pois se estaria diferenciando consumidores em idêntica situação simplesmente porque residem em locais diversos. Assim, ressalta o promotor, esta prática acaba por violar todos os dispositivos legais que tratam da obrigação de os consumidores terem igualdade de escolha nas contratações de produtos e serviços e informação adequada sobre a oferta (art. 6, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor); que exigem a observância da boa-fé nas relações de consumo e proíbem métodos comerciais desleais (art. 6, inciso IV, e 51, inciso IV, do CDC).

— E quando esta prática é utilizado para ocultar um aumento abusivo de preços, viola também os dispositivos legais que proíbem a elevação de preços sem justa causa — acrescenta.

#### Pesquisa em diferentes sites

Silva Junior admite que a prática de geopricing é uma situação difícil de ser identificada por um único consumidor, já que para ele apenas apareceria o preço destinado a usuários de sua localidade. A prática somente seria possível de ser detectada a partir de um acesso simultâneo por consumidores utilizando-se de IPs de países distintos, por isso a necessidade de uma investigação mais detalhada:

— Não recebemos denúncias semelhantes até o momento. Caso o prosseguimento das investigações indique, de fato, a prática de geopricing pela empresa, o MPJ atuará para coibi-la e para que os consumidores lesados sejam reparados.

Denúncias podem ser encaminhadas ao Ministério Público, via ouvidoria, no site , ou através do telefone 127. Caso seja tomada alguma medida judicial ou administrativa, ela será disponibilizada para os consumidores em geral no site Consumidor Vencedor. O Ministério Público orienta aos consumidores que sempre procurem verificar preços e disponibilidades em mais de um site, ficando sempre atentos sobre as condições oferecidas para a contratação, de forma a verificar as melhores ofertas e fortalecer a competitividade no setor.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## 2. OUTROS TEMAS

### ▪ Justiça do Rio proíbe recusa de internação domiciliar por planos de saúde

Orientação divulgada pelo TJ deve orientar decisões de magistrados sobre o tema

Fonte: O Globo – 14/03/2017



Os planos de saúde não podem se recusar a incluir a internação domiciliar nos contratos firmados com os consumidores. E se insistirem, poderão ser processados por dano moral. O Tribunal de Justiça do Rio divulgou, nesta terça-feira, uma orientação de magistrados sobre o tema para padronizar a jurisprudência da decisão. A medida foi aprovada pelo Centro de Estudos e Debates do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (CEDES) e considera abusiva qualquer cláusula contratual que exclui a internação domiciliar nos acordos entre clientes e planos de saúde.

O verbete foi aprovado em encontro de desembargadores integrantes de Câmaras Cíveis especializadas, e teve a orientação confirmada por unanimidade. O relator do

acórdão foi o desembargador Nagib Slaibi Filho, membro do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ).

De acordo com informações do Tribunal de Justiça, estas orientações estão baseadas em casos e processos de consumidor, e são determinadas para unificar a jurisprudência sobre casos repetitivos, servindo de diretriz para os magistrados em suas decisões. Portanto, se o cliente entra com uma ação que se apoia nesta decisão, ela pode valer tanto para os contratos novos quanto para os antigos.

Para o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), o atendimento deve ser coberto pelas operadoras já que a recusa descumpre o objetivo essencial do contrato, que é a manutenção da saúde do paciente.

— A despeito disso, atualmente a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) não coloca o atendimento domiciliar no Rol de coberturas obrigatórias, uma lista atualizada bianualmente com todos os procedimentos a serem garantidos pelas operadoras. Ela determina que, caso haja no contrato uma regra que preveja o oferecimento desse serviço, a operadora fica obrigada a oferecer — disse a pesquisadora em saúde do Idec, Ana Carolina Navarrete.

#### IDOSA TEVE PROCEDIMENTO NEGADO

A ação foi baseada na ação da família de uma idosa de 80 anos, hospitalizada por complicações neurológicas e quadro uma infecção urinária, em fevereiro de 2015, e que precisou de serviços de internação domiciliar mas teve o pedido de autorização negado pelo plano de saúde. Na ocasião, o plano de saúde argumentou que o atendimento domiciliar seria “um benefício extracontratual, não obrigatório”.

Na decisão, o desembargador Alcides da Fonseca Neto lembrou que “a finalidade básica do contrato de assistência médica é garantir atendimento e manutenção da saúde do consumidor e que a internação que tem como objetivo a melhor recuperação do paciente”. Segundo ele, houve prova de indicação médica dos profissionais conveniados ao plano de saúde, como o procedimento mais adequado ao quadro clínico enfrentado pela usuária. O desembargador citou ainda as “sérias sequelas na fala e deglutição, além de outros problemas de saúde característicos do referido quadro neurológico, sobretudo porque já contava 80 anos de idade e se encontra em precário estado de saúde”.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Taxa de mala despachada da Gol será maior para quem pagar no check-in

Companhia aérea define novas regras de cobrança de bagagem a partir de 14 de março

Fonte: O Globo – 17/02/2017



BRASÍLIA - A cobrança de bagagem extra para clientes da Gol, quando não induída na passagem, será muito mais barata se comprada antecipadamente, por internet ou aplicativo por exemplo, do que se adquirida no check-in no aeroporto. Nos últimos dias, a empresa definiu sua política de cobrança para passagens vendidas a partir do dia 14 de março, quando cair a exigência mínima de franquias de bagagem exigida pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).

A Gol decidiu que vai continuar a vender passagens com franquias de bagagem, como ocorre atualmente, mas vai criar uma categoria nova, com tickets mais baratos, para quem quiser viajar sem despachar – a empresa ainda não informa qual vai ser essa diferença de preços, mas confirma que ela será visível na hora de comprar, para que o cliente possa comparar.

- Fizemos um modelo simplificado, para que a experiência do consumidor não seja impactada de forma negativa - disse ao GLOBO o vice-presidente de Vendas e Marketing da Gol, Eduardo Bernardes.

Para quem quiser pagar menos e não adquirir franquias de bagagem junto com a passagem, a adaptação envolveu ajustes em sistemas de informática e pessoal. Haverá um esforço para estimular esse passageiro a comprar o benefício, quando vir a precisar, antes de chegar ao aeroporto, para evitar o aumento de filas no check-in. Ou seja, se comprar a bagagem antes, ela vai ser muito mais barata do que no aeroporto.

A Gol também decidiu que vai cobrar um preço por peça de bagagem padrão, até um limite de tamanho e peso. Isso vai facilitar também a decisão do consumidor de levar ou não uma mala para despachar. Os preços tendem a se diferenciar também quanto

mais bagagens o passageiro levar, de forma que o valor cobrado pela segunda deverá ser maior que o da primeira e assim por diante.

Passageiros do programa de fidelidade Smiles também terão mais vantagens ao levar bagagens, variando conforme o nível do seu cartão.

Segundo pesquisa da companhia, 37,8% dos seus clientes viajaram sem bagagem em 2016. Mas mais pessoas poderão se beneficiar desse tipo de serviço, porque será possível, a partir do próximo mês, levar até 10 kg na mala de mão. Hoje, o limite é de 5 kg.

- A parte das pessoas que despacham bagagem vai passar a otimizar as malas de mão para evitar custos - disse Bernardes.

Apesar da eventual vantagem para quem venha a viajar sem bagagem após o dia 14 de março, Bernardes explicou que sempre é vantagem comprar tickets com antecedência. Ou seja, para quem já tem a data definida, mesmo que viaje sem bagagem no futuro, é mais provável que a passagem adquirida agora seja mais barata.

Mesmo com um sistema de acesso amigável, a Gol se prepara para atender a dúvidas e questionamentos de clientes a partir do dia 14. Por isso, prepara uma central de atendimento específica e vai aumentar a oferta de informações sobre o assunto nos canais digitais.

Até o momento, Latam, Avianca Brasil e Azul ainda não informaram suas políticas de cobrança, mas asseguram que isso será feito em tempo hábil e de forma ampla.

[Veja aqui](#) os principais pontos das novas regras.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Consumidor poderá ser ressarcido por tempo gasto na resolução de problema**

Dever do fornecedor de indenizar pela perda do tempo livre tem sido acolhido pela jurisprudência no País

Fonte: O Globo/Agência Câmara – 06/02/2017

BRASÍLIA — A Câmara dos Deputados analisa proposta que determina expressamente na lei que a reparação de danos morais ressarcirá o consumidor também pelo tempo gasto na defesa de seu direito e na busca da solução para seu

problema. O Projeto de Lei 5221/16, do deputado Rômulo Gouveia (PSD-PB), inclui a medida no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Gouveia afirma que o dever do fornecedor de indenizar pela perda do tempo livre tem sido acolhido pela jurisprudência no País.

Para o deputado, portanto, essa previsão legal trará segurança jurídica aos operadores do direito do consumidor. “O projeto fortalecerá o aparato de proteção ao consumidor, propiciando a desejada reparação plena, viabilizando condenações mais rigorosas dos fornecedores e desestimulando a violação das regras do Código de Defesa do Consumidor”, defende.

A proposta de Gouveia é uma reapresentação do PL [7356/14](#), arquivado na legislatura passada.

O projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado pelas comissões de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e Cidadania.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Samsung firma compromisso para correção de problemas em TVs LED

Reparo pode ser feito automaticamente ou pela assistência técnica, gratuitamente

Fonte: O Globo – 03/02/2017



Cinco modelos de TV LED da Samsung são chamadas para atualização de software

RIO — A Samsung Eletrônica da Amazônia firmou um termo de compromisso perante a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Cidadania (Senacon/MJC) para reparo de uma incorreção em alguns

modelos de TV LED. O reparo pode ser feito automaticamente ou pela assistência técnica, gratuitamente.

O compromisso firmado com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Senacon (DPDC), no dia 20 deste mês, tem o objetivo de garantir os direitos dos consumidores que adquiriram as TV LED dos modelos D5500RGXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD.

Alguns modelos da TV apresentaram problemas no mecanismo que reinicia automaticamente o sistema quando o software lê algum desvio do funcionamento ideal do produto. Após identificar o problema, a Samsung implantou uma atualização de software – que pode ser feita pelo próprio usuário, dependendo apenas de conexão com a internet – ou por meio de reparo gratuito em assistência técnica da marca.

Para agendar o serviço ou para mais informações, a empresa recomenda contatar a Central de Atendimento ao Consumidor Samsung, telefone 4004-0000. Os produtos envolvidos serão reparados, mesmo se estiverem fora de garantia - condição válida por cinco anos a partir da data da compra. Para aqueles clientes que possam ter tido dificuldades com seus modelos de TV D5500RGXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD vendidos no Brasil, a Samsung vem oferecendo voluntariamente um programa de serviço especial.

"Na Samsung, nos empenhamos diariamente para criar relações de longo prazo com nossos consumidores. Por isso, a base do nosso trabalho é o respeito e o atendimento cuidadoso e preciso das necessidades de nossos clientes", ressalta a empresa em nota. Havendo alguma dificuldade para obtenção do reparo, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Senacon (DPDC) orienta os consumidores a registrarem redamação na plataforma on-line Consumidor.gov.br".

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Projeto prevê aumento de multa para R\$ 80 milhões para pane nos serviços de celular**

Para pesquisador do Idec, o problema não é o valor da multa, mas mecanismo que façam as empresas pagá-las

Fonte: O Globo – 09/01/2017

RIO — Um aumento de R\$ 30 milhões nas multas às empresas para os casos de “apagão” ou pane nos serviços de telefonia móvel. É o que estabelece o Projeto de Lei

6276/16, de autoria do falecido deputado João Castelo (PSDB-MA), em tramitação na Câmara dos Deputados, que institui multa de R\$ 80 milhões. O projeto altera a Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), que hoje prevê multas de no máximo R\$ 50 milhões por sanções administrativas às operadoras. O texto altera também a multa máxima por infração para R\$ 30 milhões, mas excetua os casos de “apagão celular”, que teriam punição de R\$ 80 milhões.

Na avaliação de Rafael Zanatta, pesquisador em Telecomunicações do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), modificar a Lei Geral de Telecomunicações para estipular multas por apagão de celulares em R\$ 80 milhões, como propõe o projeto de lei, não é boa saída:

— Tal proposta é problemática, pois o verdadeiro gargalo brasileiro não está na definição de sanções administrativas em caso de violação de direitos dos consumidores. O problema está no recebimento das multas da Anatel, que são aplicadas, mas não são pagas.

Zanatta lembra que, nos últimos 15 anos (2000-2015), a Anatel aplicou R\$ 4,5 bilhões em multas, mas só arrecadou 13% desse total. Em 2014, a própria agência abandonou a estratégia de “multar pesado” e passou a fazer Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) com as operadoras, reduzindo as multas em 76% naquele ano.

#### Multas não são pagas

O pesquisador acrescenta ainda que, como mostram os dados do próprio Tribunal de Contas da União, as agências falham em usar corretamente os instrumentos para forçar empresas a pagarem as multas, como inscrição em cadastros federais/dívida ativa e corte de incentivos fiscais. A Anatel, por exemplo, não divulga uma lista pública de quem está inscrito no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e não discute o modo como operadoras utilizam instrumentos legais para não pagamento de multas.

— Não há um verdadeiro esforço em combater a manipulação de regras para não pagamento de multas. Ior ainda, a Anatel endossa a proposta de troca de multas por metas de investimentos (PLC 79/2016), o que cria um sistema de prêmio para quem se comportou errado, considerando que o investimento já era obrigação da operadora. O problema do não pagamento de multas é grave pois fere o erário, fragiliza a regulação e cria incentivos para que lesões a direitos continuem livremente. Precisamos de um esforço coletivo para resolver esse problema. Talvez um primeiro passo seja rever as regras do CADIN e o modo como empresas devedores podem perder outros benefícios da União — condui o pesquisador do Idec.

Como se trata de uma proposta de caráter conclusivo, ela será analisada pelas comissões de Defesa do Consumidor; de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ **Anatel prorroga prazo de consulta pública sobre franquia de dados**

Contribuições podem ser enviadas até 30 de abril

Fonte: O Globo – 06/01/2017

RIO — A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) divulgou em sua página oficial que o prazo final para contribuir com a consulta pública sobre a adoção de franquia de dados na internet fixa foi estendido até 30 de abril. Inicialmente, a consulta seria encerrada em 11 de dezembro. A prorrogação atende o pedido feito pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), argumentando que o prazo inicialmente fixado pela agência, de apenas 30 dias, era insuficiente para a participação dos consumidores em uma consulta tão complexa. O instituto solicitou que o período de contribuições fosse ampliado para pelo menos três meses.

Aberta em novembro após muita pressão social, a consulta pública discute a possibilidade de limitação do uso do serviço de internet fixa, com bloqueio da navegação ou redução da velocidade após o usuário atingir o consumo de certa quantidade de dados. Ela envolve perguntas sobre temas técnicos, econômicos, jurídicos e de concorrência relacionados à franquia.

“Entendemos que a prorrogação do prazo tem o potencial de permitir maior participação social e garantir maior legitimidade democrática às ações da agência, além de ser mais adequada à complexidade e da relevância da consulta em questão”, afirma o pesquisador em telecomunicações do Idec, Rafael Zanatta.

**Como participar da consulta pública**

Para participar, o consumidor precisa se cadastrar na plataforma Diálogos Anatel, informando seu nome, e-mail e criando uma senha de acesso. Após confirmar o cadastro por e-mail, é necessário acessar a página Consultas Públicas e clicar na opção: tomada de subsídios sobre franquia de dados na internet fixa. Além de responder aos tópicos propostos pela Anatel, os internautas também podem anexar arquivos (PDFs, docs etc.), imagens e até links de vídeos disponíveis na internet, além de propor novas questões.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Data de validade de produtos próximos a vencer deve ser destacada**

Projeto em trâmite na Câmara quer dar maior visibilidade do vencimento ao consumidor

Fonte: O Globo – 18/01/2017



RIO - A data de validade dos produtos deve ser informada com destaque e de maneira clara quando faltar até uma semana para o vencimento. Essa é uma das proposta do projeto de lei aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, em Brasília.

Na avaliação de Elici Bueno, coordenadora executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), é fundamental facilitar a informação sobre a validade de produtos ao consumidor, ainda mais porque são comuns casos de ofertas com produtos próximos a vencer sem o devido aviso à clientela.

— É importante ressaltar que, quando ocorrem ofertas e promoções, devem ser assegurados, no caso de alimentos, por exemplo, informações claras e ostensivas sobre qualidade, quantidade, preço, validade entre outros cuidados que resguardem a saúde dos consumidores. Mas, na prática e pelo último levantamento do Procon, ainda há inúmeras irregularidades a serem combatidas — destaca Elici.

Em caso de descumprimento, o fornecedor está sujeito à multa, apreensão do produto, inutilização do item; suspensão temporária da atividade; interdição, entre outras penalidades prevista no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor e determina que as regras entram em vigor 365 dias após sancionadas.

A proposta aprovada na comissão é um substitutivo apresentado pela deputada Eliziane Gama (PPS-MA), baseado em diversos projetos (PL 2.415/15, PL 2.946/15; PL 3.027/15; PL 3.073/15). O projeto estabelece, de forma geral, que todo produtado apresente prazo de validade destacado, impresso em letras negritadas sobre uma tarjeta branca. Os projetos tramitam em caráter conclusivo e seguem para análise da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Airbag da Takata leva Honda a convocar recall de mais de 34 mil veículos**

Campanha inclui modelos Civic, Fit e Accord. Atendimento começa no dia 30 deste mês

Fonte: O Globo – 23/01/2017



Airbag da marca japonesa pode explodir durante colisão

RIO — A Honda do Brasil anunciou nesta segunda-feira uma nova rodada de recall devido à falha nos airbags produzidos pela japonesa Takata. Desta vez, estão sendo convocados 34.530 veículos dos modelos Civic, Fit, Accord e City. A problema está no insuflador da bolsa dianteira do lado do passageiro. Em caso de colisão frontal de intensidade moderada ou severa, situação em que o acionamento do sistema de airbag é esperado, poderá haver o rompimento da estrutura do insuflador e, eventualmente, ocasionar a projeção de fragmentos metálicos no interior do veículo. Em situações extremas, o defeito pode causar, além de danos materiais, lesões graves ou até mesmo fatais aos ocupantes e/ou terceiros.

O defeito do airbag da Takata foi descoberto em 2013, e já foram registradas 11 mortes nos Estados Unidos e cinco na Malásia relacionadas ao problema.

De acordo com comunicado da imprensa, os modelos incluídos no recall foram fabricados entre 2011 e 2012, mas a convocação também se aplica aos veículos Civic, modelo 2001 a 2002, mesmo que já reparados na campanha do insuflador do airbag do passageiro iniciada em julho de 2010. Alguns insufladores reparados anteriormente poderão sofrer, após longos períodos, degradação quando expostos às variações de umidade e temperatura.

A substituição da peça é gratuita e deverá ser realizada em qualquer concessionária autorizada da marca a partir do dia 30 deste mês. A consulta à necessidade do reparo deve ser feita no link [www.honda.com.br/recall](http://www.honda.com.br/recall). Já o agendamento pode ser efetuado pelo mesmo endereço eletrônico ou pela Central de Atendimento: 0800-701-3432 (segunda a sexta-feira, das 08h às 20h). Confira aqui os endereços das concessionárias Honda.

No dia 12 deste mês, a montadora americana Ford anunciou que ampliou em todo o país e fora dos Estados Unidos o recall de veículos equipados com airbags fabricante japonesa Takata. O grupo automotor vai fazer a revisão de outros 816 mil veículos, cedendo assim a ordem da Agência de Segurança de Tráfego dos Estados Unidos (NHTSA), solicitou que todos os principais fabricantes afetados pelo defeito da peça fabricada pela Takata estendessem e acelerasse a revisão dos veículos afetados. Modelos da marca Ford (Mustang, GT, Fusión, Edge e Ranger) e Lincoln estão afetados. Procurada, a Ford do Brasil informou que nenhuma unidade comercializada pela empresa no mercado brasileiro está envolvida nesta nova campanha de segurança.

Veja os chassis e a data de produção dos modelos da Honda afetados:

CIVIC

Produção: entre 28 de novembro de 2000 e 21 de junho de 2002

Chassis: de 1Z000024 a 1Z015295 (ano/modelo 2001) e de 2Z101243 a 2Z116630 (ano/modelo 2002)

CITY

Produção: entre 28 de junho de 2011 e 9 de abril de 2012

Chassis: de CZ200001 a CZ214820

FIT

Produção: entre 22 de junho de 2011 e 14 de março de 2012

Chassis: de CZ100001 a CZ112418

ACCORD

Produção: entre 2 de agosto de 2011 e 26 de janeiro de 2012

Chassis: de CC200005 a CC200319

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Medida Provisória autoriza cobrança de preços diferentes conforme meio de pagamento**

Fonte: Valor Econômico - 27/12/2016

SÃO PAULO - O presidente Michel Temer assinou medida provisória (MP) que permite a cobrança de preços diferentes dependendo do prazo ou do meio de pagamento utilizado. A decisão permitirá que o lojista cobre um preço maior em compras feitas com cartão de crédito, o que até agora era vedado.

A iniciativa faz parte do pacote anunciado há cerca de duas semanas pelo governo para reaquecer a economia.

A MP 764, que entra em vigor hoje, diz que “fica autorizada a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público, em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado”. O texto também determina a nulidade de cláusulas contratuais que proíbam ou restrinjam a diferenciação de preços.

Além de Temer, assinam a MP o secretário-executivo do Ministério da Fazenda, Eduardo Guardia, e o presidente do Banco Central, Ilan Goldfajn. O texto da medida provisória está disponível na edição do “Diário Oficial da União” desta terça-feira.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

Acesse a [MP 764](#).

# //LEGISLAÇÃO

- **Recomendação CGMP nº 01/17, de 22 de março de 2017.**

Recomenda aos membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, em especial aos titulares ou designados em Promotorias de Justiça com atribuição em matéria de tutela coletiva do consumidor, que se utilizem do serviço de pesquisa disponibilizado pelo CAO Consumidor, visando conferir maior eficiência à atuação dos referidos órgãos de execução.

Veja a [íntegra](#).

- **Decreto Estadual nº 45888, de 12 de janeiro de 2017**

Fixa, no âmbito do estado do Rio de Janeiro, o valor pecuniário do bilhete único intermunicipal e o valor de renda mensal máxima para fazer jus ao benefício atrelado ao bilhete único intermunicipal, a partir de 13 de fevereiro de 2017.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7510, de 10 de janeiro de 2017**

Dispõe sobre a utilização de embalagens retornáveis para acondicionamento, transporte e comercialização de frutas, verduras e legumes com a devida higienização nas centrais de abastecimento do Estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7513, de 10 de janeiro de 2017**

Dispõe sobre a prestação de informações por estabelecimentos que comercializam veículos automotores novos ou usados, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Decreto Estadual nº 45.859, de 16 de dezembro de 2016.**

Altera o Regulamento do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado do Rio de Janeiro, aprovado pelo Decreto nº 3.893, de 22/01/ de 1981, com as alterações introduzidas pelos Decretos nº 22.490/96, 22.637/96, 32.559/02, 39.683/06, 40.223/06, 41.920/09, 42.156/09, 42.868/11, 44.453/13, 45.589/16 e 45.620/16.

Veja a [íntegra](#).

- **Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, de 13 de dezembro de 2016.**

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo de Passageiros e trata detidamente dos direitos dos consumidores na relação com as empresas do setor.

Veja a [íntegra da Resolução nº 400/2016 da ANAC](#).

- **Resolução ANP Nº 51, de 30 de novembro de 2016**

Estabelece os requisitos necessários à autorização para o exercício da atividade de revenda de gás liquefeito de petróleo - GLP e a sua regulamentação.

Veja a [íntegra](#).

- **Resolução ANP Nº 49, de 30 de novembro de 2016**

Estabelece os requisitos necessários à autorização para o exercício da atividade de distribuição de gás liquefeito de petróleo - GLP e a sua regulamentação.

Veja a [íntegra](#).

# //JURISPRUDÊNCIA

- **STJ reafirma inaplicabilidade da limitação territorial prevista no Art. 16 da LACP, consolidando efeitos *ergas omnes* das decisões em ACPs**

Voltando ao tema dos efeitos das sentenças e acórdãos prolatados em ações civis públicas, destacamos notícia de recente decisão da Corte Especial do STJ, em sede de embargos de divergência, reafirmando a inaplicabilidade da limitação territorial prevista no art. 16 da LACP. O caso julgado se refere a ação coletiva proposta pelo IDEC com a pretensão de ver revisados contratos celebrados no âmbito do Sistema Financeiro Habitacional - SFH.

Vale notar que o STJ já havia adotado esse mesmo entendimento em duas decisões proferidas em sede de recursos repetitivos, consolidando o efeito *erga omnes* das decisões em ACPs, para alcançar "todas as pessoas enquadráveis na situação fático-jurídica descrita no julgado, independentemente da competência do órgão prolator".

A consagração e a reafirmação dessa nova jurisprudência é importantíssima para a efetividade das decisões em ACPs, devendo-se considerar, em matéria consumerista, que as grandes empresas atuam em vários Estados ou até mesmo em todo o país, repetindo suas práticas e alcançando consumidores em diversas unidades da Federação.

Vale destacar também que o entendimento firmado no acórdão prolatado nos Embargos de Divergência não se restringe às ações civis públicas que versam sobre direitos individuais homogêneos. Como ressaltou a relatora, Min. Laurita Vaz, ao tratar do atual entendimento da Corte: "ao contrário, o entendimento firmado pela Corte Especial contempla todo os gêneros das ações coletivas."

O acórdão ainda dá destaque ao REsp representativo de controvérsia n.º 1.243.887/PR, onde o relator, Min. Luiz Felipe Salomão, consignou expressamente:

*"A antiga jurisprudência do STJ, segundo a qual 'a eficácia erga omnes circunscreve-se aos limites da jurisdição do tribunal competente para julgar o recurso ordinário' (REsp 293.407/SP, Quarta Turma, confirmado nos EREsp. n. 293.407/SP, Corte Especial), em hora mais que ansiada pela sociedade e pela comunidade jurídica, deve ser revista para*

*atender ao real e legítimo propósito das ações coletivas, que é viabilizar um comando judicial célere e uniforme - em atenção à extensão do interesse metaindividual objetivado na lide.”*

Por fim, considerando que, com o efeito *erga omnes*, as decisões obtidas por Ministérios Públicos de outros Estados podem beneficiar os consumidores do Rio de Janeiro e vice-versa, reiteramos que, no sistema Consumidor Vencedor (<http://consumidorvencedor.mp.br>) já está habilitada a pesquisa nacional, para facilitar o acesso a decisões judiciais e TACs obtidos pelos MPs de outras unidades deferativas e pelo MPF.

Veja [aqui](#) o recente acórdão prolatado nos Embargos de Divergência (EREsp 1.134.957) e [estudo](#) com diversos arestos do STJ, demonstrando a evolução jurisprudencial.

- **Plano deve fornecer remédio importado para tratamento domiciliar, diz STJ**

Fonte: Conjur – 29/03/2017

O plano de saúde pode estabelecer quais doenças estão sendo cobertas, mas não que tipo de tratamento está alcançado para a respectiva cura. Assim, o Superior Tribunal de Justiça obrigou um plano de saúde a fornecer medicamento importado para tratamento domiciliar.

Os ministros da 3ª Turma do STJ explicaram que, apesar de a Lei 9.656/98, que trata dos planos e seguros privados de assistência à saúde, permitir a exclusão contratual de cobertura para medicamentos importados e aqueles utilizados em tratamento domiciliar, as cláusulas do contrato do plano devem ser analisadas conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Desse modo, o colegiado entendeu que, se o contrato de seguro de saúde prevê a cobertura do tratamento de determinada doença, são abusivas as cláusulas contratuais que limitam seu direito ao tratamento contratado.

O caso envolveu paciente de 61 anos de idade, portadora de hepatite viral crônica C, cujo plano de saúde se negava a custear ou reembolsar o valor gasto com o tratamento que utiliza o medicamento Olysio Simeprevir 150mg, já registrado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A operadora do plano de saúde alegou que o artigo 10, *caput*, incisos V e VI, e o artigo 12 da Lei 9.656 lhe facultam excluir da cobertura medicamentos importados e não nacionalizados, além dos utilizados em tratamento domiciliar.

De acordo com a relatora do recurso no STJ, ministra Nancy Andrigli, a argumentação da operadora está superada em razão de a Anvisa já ter registrado a medicação, sendo abusiva cláusula contratual que impede o paciente de receber tratamento “com o método mais moderno disponível no momento em que instalada a doença coberta”. Nancy Andrigli afirmou ser “irrelevante a discussão acerca da aplicação das disposições contidas na Lei 9.656, uma vez que as cláusulas contratuais dos planos de saúde devem ser analisadas de acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme determina a Súmula 469 do STJ”.

A abusividade, explica a ministra, está no fato de o contrato prever a cobertura para a doença, mas limitar o tratamento. Ela aponta que, com base no princípio geral da boa-fé, não pode o plano de saúde impor ao segurado a realização de determinado tratamento médico que lhe assegure apenas meia saúde.

"Partindo destas premissas, se o contrato de seguro de saúde prevê a cobertura do tratamento da doença crônica que acomete a recorrida, são abusivas as cláusulas contratuais que limitam seu direito ao tratamento contratado", concluiu.

Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

REsp 1.641.135

Veja a [íntegra](#).

## ▪ Prazo de três dias para a troca de produtos defeituosos não viola o CDC

Fonte: STJ – 28/03/2017

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) restabeleceu a sentença que havia julgado improcedente ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) por suposta conduta ilegal das Lojas Americanas de oferecer prazo de três dias para a troca de produtos defeituosos. Para o colegiado, a prática do estabelecimento não impede a substituição do item comprado nos prazos previstos pelos artigos 18 e 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Segundo o MPRJ, as Lojas Americanas limitariam a troca dos produtos adquiridos no estabelecimento a apenas três dias, contados da emissão da nota fiscal. Após o prazo,

a loja informaria aos consumidores que a verificação de eventual vício e a realização de reparação caberiam, primeiramente, à assistência técnica, eximindo-se de qualquer responsabilidade.

Na ação, o MPRJ pedia que a empresa fosse obrigada a sanar eventuais defeitos ou trocar os produtos no prazo de 30 dias, no caso de produtos não duráveis, ou em 90 dias, em relação aos produtos duráveis, sob pena de multa de R\$ 30 mil. O MP também pedia indenização por danos morais e materiais coletivos de R\$ 500 mil.

Possibilidade de troca

Em primeira instância, o magistrado julgou improcedentes os pedidos por entender que a rotina adotada pela loja não exclui a possibilidade de o consumidor, após o prazo de três dias, realizar a substituição de acordo com o estabelecido pelo CDC.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro reformou parcialmente a sentença para determinar que as Lojas Americanas encaminhassem à assistência técnica eventuais produtos duráveis e não duráveis defeituosos no prazo de 30 ou 90 dias, conforme o caso, sob pena de multa de R\$ 50 para cada recusa de atendimento.

Causa de pedir

O relator do recurso das Lojas Americanas, ministro Villas Bôas Cueva, esclareceu inicialmente que o MPRJ formulou pleito que vai além da causa de pedir ao buscar que o estabelecimento observasse o artigo 18, parágrafo 1º, do CDC, sem demonstrar, de plano, que a empresa tivesse descumprido a legislação.

“Não há no CDC norma cogente que confira ao consumidor um direito potestativo de ter o produto trocado antes do prazo legal de 30 dias. A troca imediata do produto viciado, portanto, embora prática sempre recomendável, não é imposta ao fornecedor”, explicou o relator.

O ministro Villas Bôas Cueva também destacou que, conforme o artigo 18 do CDC, constatado o defeito, concede-se primeiro a oportunidade de sanar o vício no prazo máximo de 30 dias, “sendo certo que a assistência técnica possui melhores condições para buscar a reparação do vício”.

Se o vício não for resolvido nesse período, o consumidor poderá exigir do fornecedor, à sua escolha, uma das três opções constantes dos incisos I, II e III do parágrafo 1º do artigo 18 do CDC: a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

“No caso dos autos, o tribunal local, ao impor que a empresa assumisse, de pronto, os encargos inerentes à assistência técnica, extrapolou os limites do pedido posto na inicial, da legislação de regência e ainda deixou de se alinhar a precedente específico desta corte”, concluiu o relator ao restabelecer a sentença.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1459555](#). Veja a [íntegra](#).

- **Exclusão de cobertura para lente em cirurgia de catarata nos contratos antigos não gera dano moral coletivo**

Fonte: STJ – 16/03/2017

Não gera dano moral coletivo o reconhecimento, em ação civil pública, de que é abusiva a cláusula de plano de saúde que exclui cobertura de lentes intraoculares para cirurgia de catarata (facectomia) em contratos anteriores à edição da Lei 9.656/98.

O entendimento é da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça ao julgar recurso do Ministério Público Federal (MPF) contra a Golden Cross Assistência Internacional de Saúde e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Na sentença, o magistrado decidiu que não pode ser considerada ilegal uma conduta que antes era permitida por lei, pois “somente com o advento da Lei 9.656/98 as próteses (lentes intraoculares), quando não destinadas a fins estéticos, passaram obrigatoriamente a ser cobertas pelos planos de saúde”. Também ficou definido que não havia omissão da ANS quanto ao dever de fiscalização.

O Tribunal Regional Federal da 3ª Região, no entanto, reconheceu a exclusão como abusiva e condenou a Golden Cross a ressarcir as despesas dos segurados com o valor das lentes, observando a prescrição de cinco anos, contada da data da propositura da ação.

No STJ, o MPF afirmou que o simples fato de haver cláusula abusiva em contrato de adesão já geraria dano moral coletivo. Requereu também a condenação da ANS à obrigação de elaborar um plano de ação que “garanta a efetividade ao julgado”. Alegou, ainda, que o prazo prescricional para que os consumidores sejam reembolsados seria de dez, e não de cinco anos.

#### Dúvida jurídica

De acordo com o relator, ministro Villas Bôas Cueva, o dano moral coletivo se dá “quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva”.

Segundo ele, a mera infringência à lei ou ao contrato não é suficiente para a caracterização do dano moral coletivo. “É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais”.

Villas Bôas Cueva explicou que a dúvida jurídica que existia quanto ao caráter abusivo da negativa de cobertura das lentes nos contratos anteriores à Lei 9.656/98 somente foi superada com a revisão de entendimento da ANS sobre o tema. Assim, a Golden Cross, ao ter optado pela restrição contratual em data anterior, “não incorreu em nenhuma prática socialmente execrável; tampouco foi atingida, de modo injustificável, a esfera moral da comunidade”, disse o ministro.

#### Sem intenção

Para o relator, “não houve intenção deliberada da demandada em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais dos usuários de plano de saúde”.

Também, segundo ele, não há necessidade de condenar a ANS à obrigação de elaborar um plano de ação que garanta efetividade ao julgado, pois após 15 de fevereiro de 2008 “nenhuma operadora de plano de saúde pode mais recusar, para os contratos anteriores à edição da Lei 9.656/98, a cobertura de próteses (lentes intraoculares) ligadas à cirurgia de catarata”.

Com relação ao prazo prescricional citado pelo MPF, Villas Bôas Cueva afirmou que, na falta de dispositivo legal específico para a ação civil pública, “aplica-se, por analogia, o prazo de prescrição da ação popular, que é o quinquenal, adotando-se também tal lapso na respectiva execução, a teor da Súmula 150/STF”.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1473846](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Reajuste de plano de saúde por idade é válido desde que previsto em contrato e em percentual razoável**

Fonte: STJ – 01/03/2017

A Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu pela legitimidade dos reajustes de mensalidade dos planos de saúde conforme a faixa etária do usuário, desde que haja previsão contratual e que os percentuais sejam razoáveis.

A decisão se deu em julgamento de recurso repetitivo (Tema 952). A tese aprovada pelos ministros foi a seguinte:

“O reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar fundado na mudança de faixa etária do beneficiário é válido desde que (i) haja previsão contratual,

(ii) sejam observadas as normas expedidas pelos órgãos governamentais reguladores e (iii) não sejam aplicados percentuais desarrazoados ou aleatórios que, concretamente e sem base atuarial idônea, onerem excessivamente o consumidor ou discriminem o idoso.”

#### Subsídio cruzado

De acordo com o relator do caso, ministro Villas Bôas Cueva, os reajustes, nessas circunstâncias, são previamente pactuados, e os percentuais são acompanhados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além disso, os reajustes encontram fundamento no mutualismo e na solidariedade intergeracional, sendo uma forma de preservar as seguradoras diante dos riscos da atividade.

O ministro afirmou que os custos das operadoras com segurados idosos são até sete vezes maiores do que com os demais segurados, o que justifica a adequação feita para equilibrar as prestações de acordo com a faixa etária.

Para que as contraprestações financeiras dos idosos não ficassem extremamente dispendiosas, explicou o relator, o ordenamento jurídico brasileiro acolheu o princípio da solidariedade intergeracional, que força os mais jovens a suportar parte dos custos gerados pelos mais velhos, originando, assim, subsídios cruzados (mecanismo do *community rating* modificado).

#### Ponto de equilíbrio

“Para a manutenção da higidez da saúde suplementar, deve-se sempre buscar um ponto de equilíbrio, sem onerar, por um lado, injustificadamente, os jovens e, por outro, os idosos, de forma a adequar, com equidade, a relação havida entre os riscos assistenciais e as mensalidades cobradas”, afirmou.

O que é vedado, segundo o relator, são aumentos desproporcionais sem justificativa técnica, “aqueles sem pertinência alguma com o incremento do risco assistencial acobertado pelo contrato”. O relator lembrou que esse princípio está previsto no [artigo 15](#) do Estatuto do Idoso.

No caso analisado, o recurso da usuária foi negado, já que havia previsão contratual expressa do reajuste e o percentual estava dentro dos limites estabelecidos pela ANS. Os ministros afastaram a tese que a operadora teria induído uma “cláusula de barreira” para impedir que idosos continuassem segurados pelo plano.

O tema, cadastrado com o número 952, pode ser pesquisado na [página](#) de repetitivos do site do STJ.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1568244](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Previsão contratual é exigida para capitalização de juros em qualquer periodicidade**

Fonte: STJ - 09/02/2017

A Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reafirmou, agora no rito dos recursos repetitivos, o entendimento de que a capitalização de juros (conhecida como juros sobre juros) nos contratos de mútuo somente é possível com previsão contratual.

A seção já havia reconhecido em 2015 a necessidade de prévia pactuação nos contratos para a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual, jurisprudência que foi consolidada na Súmula 539 do STJ.

Na última quarta-feira (8), ao julgar sob o rito dos repetitivos um recurso do banco HSBC que questionava a necessidade de previsão contratual para a capitalização anual, o colegiado firmou a seguinte tese: “A cobrança de juros capitalizados nos contratos de mútuo é permitida quando houver expressa pactuação.” O processo está cadastrado no sistema de repetitivos do STJ como Tema 953.

Segundo o ministro relator do processo, Marco Buzzi, a capitalização de juros é permitida mas exige a anuência prévia do mutuário, que deve ser informado das condições antes de assinar um contrato com a instituição financeira.

O ministro destacou que a previsão legal da cobrança não significa que a ela seja automática, como defenderam o banco HSBC e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que atuou como amicus curiae no processo.

#### Informação adequada

“A existência de uma norma permissiva, portanto, é requisito necessário e imprescindível para a cobrança do encargo capitalização, porém não suficiente/bastante, haja vista estar sempre atrelado ao expresso ajuste entre as partes contratantes, principalmente em virtude dos princípios da liberdade de contratar, da boa-fé e da adequada informação”, argumentou o ministro.

O magistrado destacou decisões do STJ no sentido de permitir a capitalização dos juros, mas nos casos destacados, há expressa menção à necessidade de prévio ajuste entre as partes contratantes.

A exceção que ainda está sendo discutida no STJ são os financiamentos do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) que utilizam a Tabela Price, mecanismo que já leva em conta na composição das parcelas a capitalização de juros.

O STJ realizou audiência pública sobre o assunto em fevereiro de 2016, e a Corte Especial decidirá sobre o tema, cadastrado com o número 909 no sistema de repetitivos.

#### Aplicação condicionada

O ministro ressaltou que há entendimento pacífico no STJ de que a capitalização inferior a um ano depende de pactuação, e que por isso seria impossível permitir a capitalização anual sem previsão contratual expressa, já que seria a única modalidade no sistema financeiro em que ela incidiria de maneira automática, apesar de não existir norma no Código Civil que o autorize dessa forma.

“A capitalização de juros é permitida em inúmeros diplomas normativos em periodicidades distintas (mensal, semestral, anual), e não é pela circunstância de a lei autorizar a sua cobrança que será automaticamente devida pelo tomador do empréstimo em qualquer dessas modalidades”, argumentou o magistrado.

No caso específico, os ministros deram provimento ao recurso apenas para afastar a multa aplicada ao banco em embargos de declaração, por entenderem que não houve má-fé da instituição financeira.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1388972](#)

Veja a [íntegra](#).

### ▪ Defeito em produto não gera indenização automática por danos morais

Fonte: STJ - 09/02/2017

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) rejeitou recurso que buscava condenar a Renault ao pagamento de indenização por danos morais em virtude de problema de solda em uma das colunas de um veículo Renault Fluence.

Para a ministra relatora do caso, Nancy Andrighi, o simples defeito técnico de um produto não é capaz de gerar indenização por danos morais. Durante o julgamento, a ministra destacou a pertinência da discussão sobre o tema, frequente no STJ. Para a magistrada, é preciso estabelecer critérios específicos para a condenação por danos morais.

No voto, acompanhado pelos demais ministros da turma, Nancy Andrighi explicou que os danos morais correspondem a “lesões a atributos da pessoa”, algo mais

profundo e contundente do que meros “dissabores, desconfortos e frustrações de expectativas”.

A ministra lembrou que, apesar das regras dispostas no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, “não é qualquer fato do produto ou do serviço que enseja a indenização de danos morais”.

#### Carro seguro

No recurso, o cliente alegou que comprou o veículo justamente por ser um modelo seguro, e que a falha na solda da coluna em que o cinto de segurança é fixado gerava risco à sua vida. Por isso, seria justo ser indenizado, já que trafegava em rodovias todos os dias. Disse ter tentado resolver o problema em diversas ocasiões, sempre sem sucesso.

Segundo a ministra, não há comprovação de qual seria a consequência negativa para a personalidade do autor. “Dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais para aqueles que os suportam”, concluiu.

#### Ilegitimidade

O caso foi julgado sem resolução de mérito em primeira e segunda instância devido à ilegitimidade ativa do proponente da ação. O entendimento é que mesmo sendo controlador da empresa, o particular não poderia ter ingressado com a ação, já que o carro foi adquirido por pessoa jurídica.

A ministra relatora destacou que, independentemente da discussão sobre danos morais, o pleito do recorrente não teria sucesso, pois a jurisprudência do STJ considera que, nesses casos, há ilegitimidade ativa do proponente, que não pode atuar como substituto processual na demanda.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1634824](#)

Veja a [íntegra](#).

# //ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS

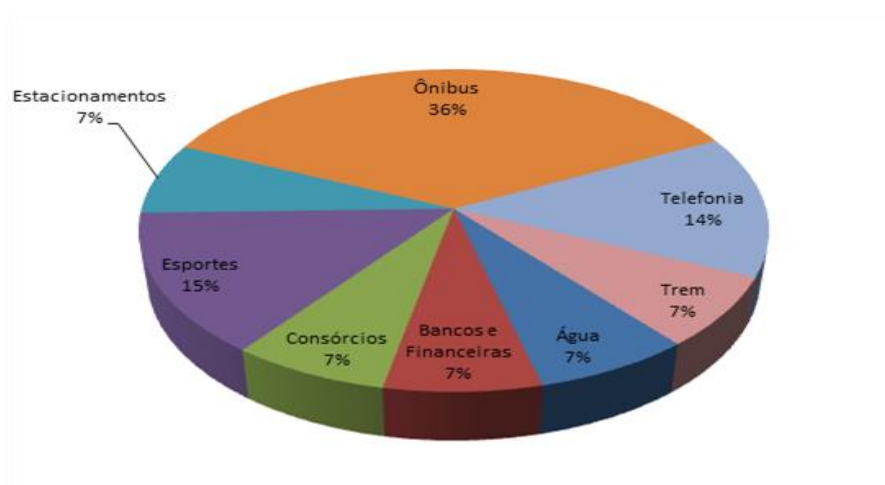
## – 1º TRIMESTRE

### 1. Decisões judiciais favoráveis obtidas

No primeiro trimestre do ano de 2017 foram obtidas 14 decisões judiciais favoráveis ao Ministério público na seara da defesa do consumidor. Apenas um dessas decisões teve seus efeitos suspensos por decisão do Tribunal de Justiça em sede de recurso.

Destaca-se a decisão de tutela antecipada obtida no tema dos empréstimos consignados a servidores públicos, com efeitos em todo o território nacional, em ação ajuizada litisconsórcio com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, através da qual diversas instituições financeiras foram proibidas de realizar qualquer tipo de cobrança diretamente da conta dos servidores a título de pagamento de crédito consignado, quando já tiverem sido descontados em folha salarial. Outro destaque foi a nova decisão obtida na ação proposta em face da Associação Frutos da Terra que operava em esquema de pirâmide, gerando graves prejuízos e a frustração de expectativas de inúmeros consumidores, que acreditavam estar ganhando facilidades para a obtenção de crédito imobiliário.

A distribuição das vitórias judiciais por setor de consumo assim se reflete:

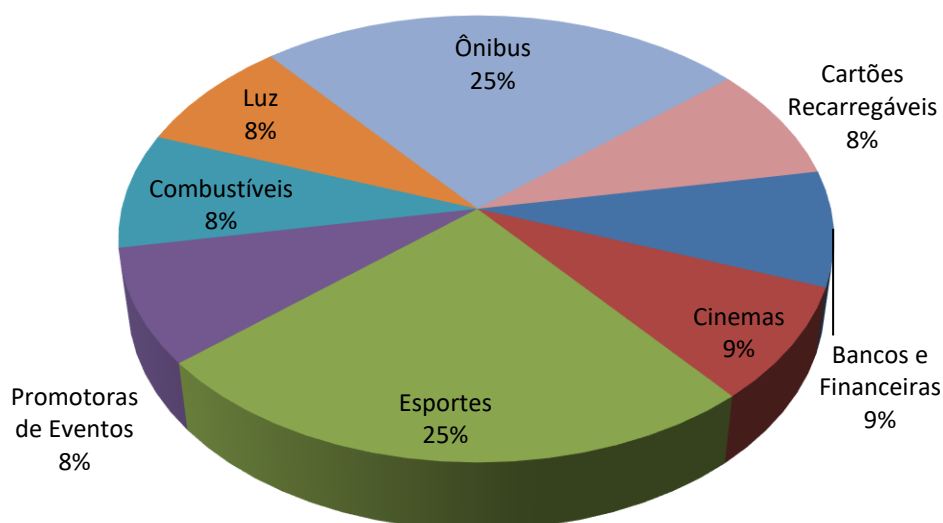


## 2. Ações civis públicas propostas no semestre

No primeiro trimestre do ano de 2017, foram ajuizadas 12 (doze) ações civis públicas pelas Promotorias de Justiça com atribuição para a defesa do consumidor.

Como já relatado no tópico anterior, deve ser destacada, por sua significância, a ação envolvendo empréstimos consignados a servidores públicos, com efeitos em todo o território nacional e ajuizada em litisconsórcio com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, que obteve em sede de antecipação de tutela a proibição das instituições financeiras realizarem qualquer tipo de cobrança diretamente da conta dos servidores a título de pagamento de crédito consignado quando já tiverem sido descontados em folha salarial.

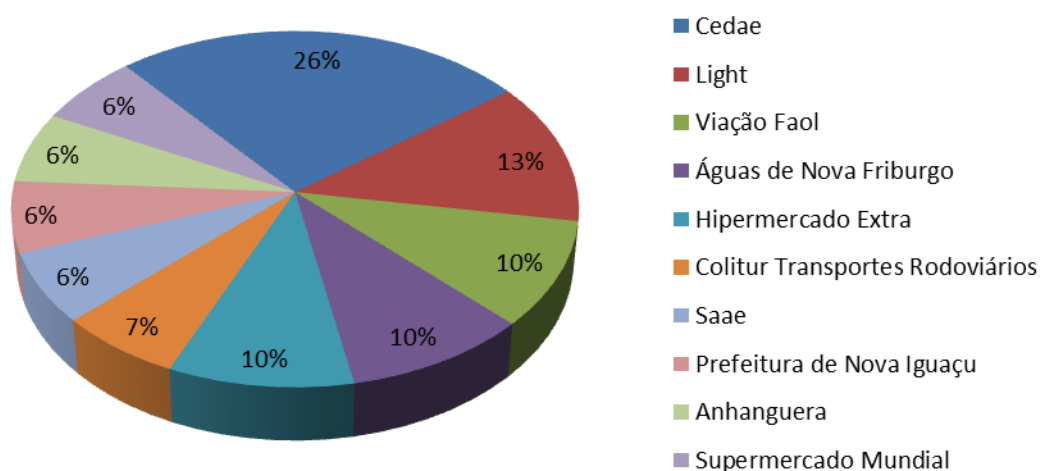
A distribuição das ações por setor de consumo acaba se refletindo da seguinte forma:



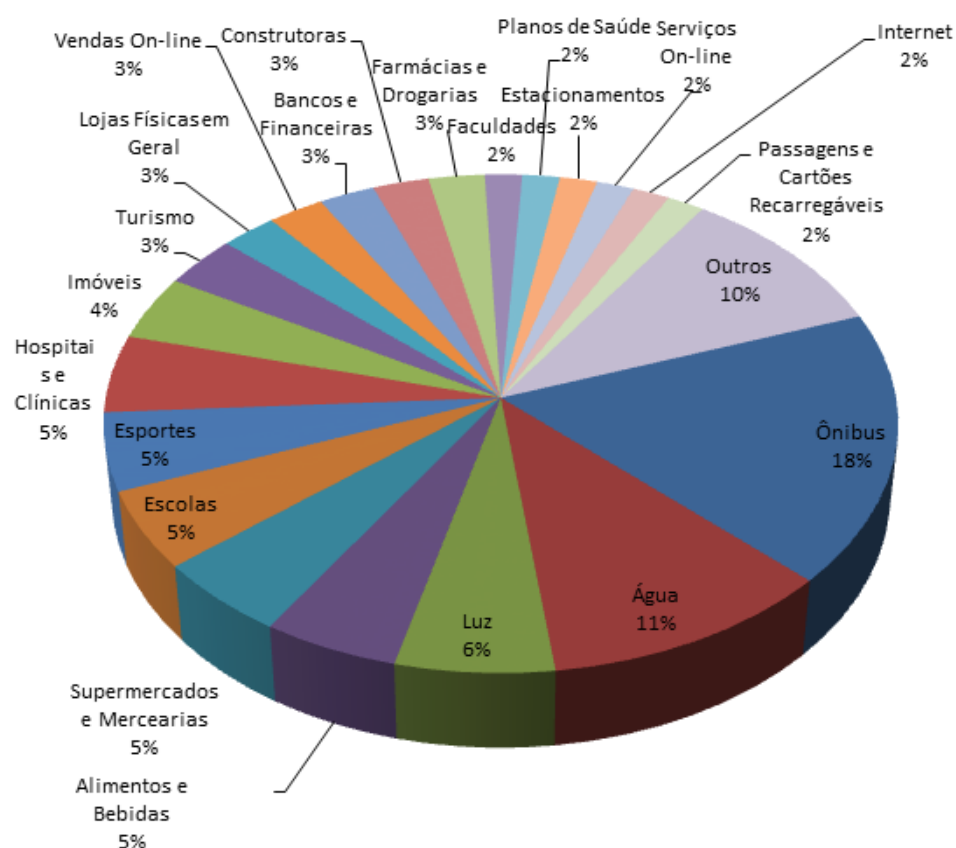
## 3. Inquéritos civis instaurados no semestre

Foram ainda instaurados 94 (noventa e quatro) inquéritos civis no período.

As 10 (dez) empresas mais investigadas no período estão indicadas abaixo:



Por sua vez, a análise quanto ao setor econômico no qual se inserem as investigações, o panorama é o seguinte:



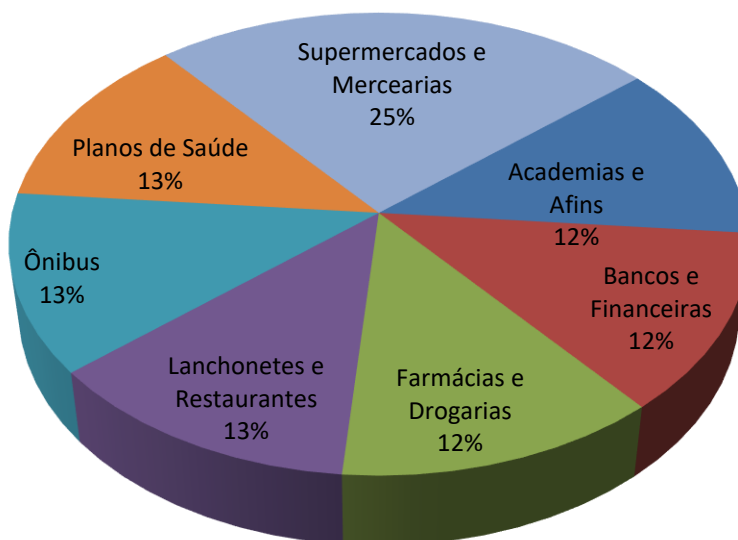
*\*Outros engloba as categorias Lanchonetes e Restaurantes, Cursos, Consórcios, Hotéis, combustíveis, Eletrônicos e Informática, Gás de Cozinha (Botijão), Veículos e Academias e Afins.*

#### 4. Termos de Ajustamento de Conduta celebrados no semestre

Foram obtidos 08 (oito) vitórias extrajudiciais em favor dos consumidores, consubstanciadas em termos de compromisso de ajustamento de conduta celebrados com o Ministério Público.

Nesta seara destaca-se a negociação que gerou o aditivo ao Termo de Ajustamento de Conduta celebrado em novembro de 2016 com a operadora de planos de saúde Unimed-Rio, que viabilizou mais segurança aos consumidores em de seus produtos e construiu metas para sua recuperação, com atuação conjunta da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte de Niterói e da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

Do ponto de vista dos setores econômicos afetados, tem-se a seguinte situação:



## //EVENTOS

**JORNADA  
BRASILCON**

**NO**

**MPRJ**  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# III REUNIÃO DA COMISSÃO DE PROFESSORES DE DIREITO DO CONSUMIDOR DO BRASILCON

**27 e 28 de abril de 2017**

Av. Marechal Câmara, nº 370, 8º andar, Centro/RJ  
Edifício Sede do Ministério Público do Rio de Janeiro.

**INSCRIÇÕES:**

<http://www.mprj.mp.br/comunicacao/eventos>

Informações Adicionais

2550.9060 | 2550.9059

ceaf.eventos@mprj.mp.br

► **Serão concedidas 8 horas OAB**

**DIA 27/4 (quinta-feira)**

**14h-18h – REUNIÃO DA COMISSÃO DE PROFESSORES DE DIREITO DO CONSUMIDOR** – Salas Multimídia do Prédio das Procuradorias de Justiça (Praça Antenor Fagundes, s/nº, Térreo, Centro, Rio de Janeiro/RJ)

**DIA 28/4 (sexta-feira) ABERTURA OFICIAL** – Edifício-Sede do MPRJ (Av. Marechal Câmara, 370, auditório do 9º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ)

**8h30 - ABERTURA**

**JOSÉ EDUARDO CIOTOLA GUSSEM** (Procurador-Geral de Justiça-MPRJ)

**JOSÉ CARLOS MALDONADO DE CARVALHO** – Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Presidente do Fórum Permanente de Direito do Consumidor da Escola da Magistratura do Rio de Janeiro – EMERJ

**GUILHERME MAGALHÃES MARTINS** – Promotor de Justiça do MPRJ

**9h-10h**

Palestra de abertura: **MARCOS CATALAN** – Professor da UNISINOS E UNILASSALLE  
Presidente de mesa: **AMÉLIA ROCHA** – Defensora Pública-CE

**10h10-11h10 - TEMA 1**

**RESPONSABILIDADE CIVIL E NOVAS TENDÊNCIAS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

Presidente de Mesa: **PLÍNIO LACERDA MARTINS** – Professor de Direito do Consumidor da Universidade Federal Fluminense. Promotor de Justiça do MPMG

Palestrante: **PABLO MALHEIROS DA CUNHA FROTA** – Professor de Direito do Consumidor da Universidade Federal de Goiás

Palestrante: **JOSEANE SUZART** – Promotora de Justiça do MPBA

Debatedor: **LEONARDO MEDEIROS GARCIA** – Procurador do Estado do Espírito Santo

**11h20-12h20 - TEMA 2**

**SETOR IMOBILIÁRIO**

Presidente de Mesa: **PATRICIA CARDOSO** – Defensora Pública Coordenadora do NUDECON

Palestrante: **SYDNEY ROSA DA SILVA JÚNIOR** – Promotor de Justiça do MPRJ

Palestrante: **MARCELO TAPAI** – Advogado

Debatedor: **FÁBIO SCHWARTZ** (DPE-RJ)

**ALMOÇO**

**14h-15h - TEMA 3**

**MEDIAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Presidente de Mesa: **JULIANA GOMES LAGE** – Professora de Direito do Consumidor da Faculdade de Direito da UFRJ

Palestrante: **ANNA MARIA DI MASI** – Procuradora de Justiça do MPRJ

Palestrante: **CASSIUS CHAI** (MPMA/UFMA)

Debatedor: **LINDOJON BEZERRA** – Professor de Direito do Consumidor da Faculdade Pitágoras - Maranhão

Debatedora: **PATRICIA LEITE CARVÃO** – Procuradora de Justiça

**15h10 – 16h10 - TEMA 4**

**PLANOS DE SAÚDE**

Presidente de Mesa: **AUGUSTO VIANNA LOPES** – Promotor de Justiça do MPRJ

Palestrante: **VITOR HUGO FERREIRA** – Professor de Direito do Consumidor da UFSM

Palestrante: **FABIO TORRES SOUSA** – Juiz de Direito do TJMG

Debatedor: **CRISTIANO SOBRAL PINTO** – Professor de Direito do Consumidor da CERS

**16h20 – 17h20 - TEMA 5**

**TRANSPORTE**

Presidente de Mesa: **RENATO PORTO** – Professor de Direito do Consumidor da Universidade Estácio de Sá

Palestrante: **ALESSANDRA GARCIA MARQUES** – Presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON)

Palestrante: **HELOISA CARPENA** – Procuradora de Justiça do MPRJ

Debatedor: **DIÓGENES CARVALHO** – Professor de Direito do Consumidor da Universidade Federal de Goiás

**17:30 horas – PALESTRA DE ENCERRAMENTO**

**FERNANDO RODRIGUES MARTINS** – Promotor de Justiça do MPMG e Professor da Universidade Federal de Uberlândia (UFU)



**COORDENAÇÃO - GUILHERME MAGALHÃES MARTINS - PROMOTOR DE JUSTIÇA-RJ**

## 103ª Reunião

# Responsabilidade Civil do Provedor de Internet

### Abertura:

**Desembargador José Carlos  
Maldonado de Carvalho**

Presidente do Fórum Permanente de Direito  
do Consumidor

### Palestrante:

**Dr. Carlos Affonso de Souza**

Diretor do Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro  
(ITS Rio). Doutor em Direito Civil na UERJ. Professor da  
Faculdade de Direito da UERJ e da PUC-Rio



Fórum Permanente  
DIREITO DO CONSUMIDOR

**10/4/2017**  
**Das 10h às 12h**

### Auditório:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura  
Rua Dom Manuel nº 25 – 1º andar  
Centro / Rio de Janeiro

### INFORMAÇÕES:

TELS.: (21) 3133-3369

**INSCRIÇÕES EXCLUSIVAS  
E GRATUITAS PELO SITE:**

[www.emerj.tjrj.jus.br](http://www.emerj.tjrj.jus.br)



Serão concedidas horas de estágio pela OAB/RJ para  
estudantes de Direito participantes do evento.

Poderão ser concedidas horas de atividade de capacitação pela Escola  
de Administração Judiciária aos serventários que participarem do  
evento (de acordo com o art. 1º, inciso IV e parágrafo único, e art. 7º,  
§ 2º da Resolução nº 7/2016, do Conselho da Magistratura)