

Boletim

# DIREITO DO CONSUMIDOR

Nº 16 / ABRIL 2019

O Boletim Eletrônico de Direito do Consumidor traz notícias e informações gerais sobre os principais atos administrativos, normativos, textos legais e decisões judiciais relacionados ao Direito do Consumidor no Brasil. Este material tem caráter meramente informativo e não deve ser utilizado, em hipótese alguma, para a tomada de decisões. Aconselhamento legal específico deverá ser prestado por um de nossos advogados.

ÁREA DE CONTENCIOSO E ARBITRAGEM

---

**EQUIPE DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

Celso Xavier, Luciana Goulart Penteadó, Maria Helena Bragaglia, Guilherme Benincasa

DEMAREST

## PREJUÍZO AO CONSUMIDOR

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## **STJ reconhece ilegalidade da cobrança de taxa na compra de ingresso on-line**

A 3ª turma do Superior Tribunal de Justiça decidiu, nesta terça-feira (12/3), que é ilegal a cobrança da taxa de conveniência para ingressos comprados pela internet em sites de eventos. A decisão tem validade em todo o território nacional.

No voto, a relatora, ministra Nancy Andrighi, explicou que a venda de ingressos pela internet, que alcança interessados em número infinitamente superior do que o da venda presencial, privilegia os interesses dos promotores e produtores do espetáculo cultural.

"Isso porque, eles conseguem, muitas vezes em prazo menor, vender os espaços destinados ao público e obter o retorno dos investimentos até então empregados, transferindo aos consumidores parcela considerável do risco do empreendimento", disse.

A ministra defendeu que uma das formas de violação da boa-fé objetiva é a venda casada, que consiste no prejuízo à liberdade de escolha do consumidor decorrente do condicionamento, subordinação e vinculação da aquisição de um produto ou serviço à concomitante aquisição de outro, quando o propósito do consumidor é, unicamente, de obter o produto ou serviço principal.

"A venda do ingresso para um determinado espetáculo cultural é parte típica e essencial do negócio, risco da própria atividade empresarial que visa o lucro e integrante do investimento do fornecedor, compondo, portanto, o custo básico embutido no preço."

De acordo com a ministra, se os responsáveis por um evento optam por submeter os ingressos à venda terceirizada, por meio virtual, devem oferecer ao consumidor diversas opções de compra. "Caso contrário a liberdade dos consumidores de escolha é cerceada, limitada unicamente aos serviços oferecidos pela empresa escolhida, de modo a ficar caracterizada a venda casada", avalia.



## PREJUÍZO AO CONSUMIDOR

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

### **Abusividade**

Na ação, a Associação de Defesa dos Consumidores do Rio Grande do Sul processa a empresa Ingresso Rápido e afirma que a abusividade está no fato de o consumidor, além de pagar taxa elevada de conveniência para adquirir o ingresso pela internet, ainda tem que se dirigir a um ponto de entrega dos bilhetes ou enfrentar filas no dia do evento para validar a compra.

Na prática, os sites cobram em média 20% sobre o valor do ingresso para um evento. Cobrar diferentes preços fere o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as empresas calculam a taxa de conveniência cobrada ao consumidor percentualmente sobre o valor do ingresso de acordo com o setor comprado.

Em 2016, a 16ª Câmara Cível do TJ-RS declarou a legalidade da cobrança da taxa de conveniência na compra de ingressos por meio de sites. De acordo com a decisão, não se trata de mecanismo único e obrigatório para que os usuários adquiram ingressos para espetáculos ou eventos esportivos, e sim de mera opção, colocada à disposição dos consumidores.

### **REsp 1.737.428/RS**

Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[DIREITO DE DISPOR](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Locar imóvel por curto período não altera seu caráter residencial, diz TJ-SP

Donos de imóveis que exploram o bem alugando-o em sites de hospedagem têm conseguido decisões favoráveis no Tribunal de Justiça de São Paulo para continuar com os negócios mesmo sem o aval do condomínio. A disputa tem se dado porque vizinhos reclamam que a alta rotatividade de pessoas no condomínio altera a rotina, o sossego e a segurança do local.

Na Subseção de Direito Privado III do tribunal, competente para julgar direito de vizinhança, tem prevalecido o entendimento de que, na falta de disposição específica na convenção de condomínio, não é legítima a proibição a proprietários de locar suas unidades por curta duração, ainda que definida por maioria assemblear.

A 36ª Câmara de Direito Privado, por exemplo, entende que a ocupação do imóvel por pessoas distintas, em espaços curtos de tempo, via Airbnb, não descaracteriza a destinação residencial do condomínio.

Na 28ª Câmara, da mesma forma, prevalece que se a convenção do condomínio não estabelece limitações à locação, há necessidade de observância de quórum qualificado para alteração, previsto no artigo 1.351, do Código Civil.

“Ainda que o imóvel possua decoração singela e impessoal e que exista anúncio na internet sobre a vaga em quarto, do apartamento mobiliado, a locação de imóveis por curta duração, repita-se, não descaracteriza a finalidade de moradia do apartamento”, afirmou o desembargador Milton Paulo de Carvalho, da 36ª Câmara.

Ele cita precedente da 38ª Câmara Extraordinária da Direito Privado em que participou como julgador, que assentou que a locação por curto espaço de tempo não difere daquela temporalmente estendida, pois, em ambos os casos, o locador auferir renda com seu imóvel, sem que isso desnature a utilização da unidade em si, que continua sendo destinada para fins residenciais.



---

Prejuízo ao Consumidor

**DIREITO DE DISPOR**

Exposição Desmedida

Programa de Milhas

Boa-fé Objetiva

Cobrança Indevida

Ônus do Convênio

Defesa do Consumidor

Das 15h às 12h

Vida Moderna

“A interpretação pretendida pelo condomínio implicaria vedar qualquer tipo de locação no imóvel, seja ela por um ano ou por trinta meses, seja por um dia ou um feriado. A alteração do lapso temporal, por si só, é incapaz de tornar distinta a forma de destinação do imóvel”, concluiu o relator, desembargador Hugo Crepaldi, que entendeu descabido considerar a locação por curta temporada como um contrato de hospedagem.

“Inexistindo vedação na convenção do condomínio e não sendo possível se afirmar que a locação por curta temporada altera a destinação de modo a qualificá-la como não residencial, inexistente base jurídica a sustentar a pretendida restrição do direito de propriedade da ré pelo condomínio”, complementou o desembargador.

**Responsabilidade solidária**

Outra controvérsia que também tem sido solucionada pelo tribunal é quando viajantes encontram problemas nos locais em que se hospedam. A corte vem entendendo que os sites de hospedagem não são meras plataformas intermediárias e que respondem quando há defeito na prestação do serviço por quem alugar o imóvel.

Em um caso julgado pela 30ª Câmara, em julho de 2018, uma mulher que contratou hospedagem em

Genebra, na Suíça, recebeu diversas picadas de percevejos presentes no imóvel e teve de desistir da estada até o final contratado, tendo optado por se hospedar em um hotel. Chegou a alegar que teve que arcar com despesas médicas, medicamentos e a necessidade de compra de malas novas.

Relator do caso, o desembargador Lino Machado afirmou que não há dúvida de que o nome Airbnb é conhecido mundialmente e que, em geral, os usuários relatam que o serviço prestado é de qualidade. “Todavia, isso, por si só, não garante que o serviço será sempre cem por cento perfeito”, ponderou.



---

Prejuízo ao Consumidor

**DIREITO DE DISPOR**

Exposição Desmedida

Programa de Milhas

Boa-fé Objetiva

Cobrança Indevida

Ônus do Convênio

Defesa do Consumidor

Das 15h às 12h

Vida Moderna

Machado entendeu que ainda que o Airbnb não seja o efetivo anfitrião ou locador dos imóveis oferecidos, é dessa empresa que o consumidor busca a prestação do serviço que lhe garanta uma hospedagem tranquila, no local ali divulgado, pelo preço previamente ajustado, e com a garantia da empresa de que o consumidor não está sendo vítima de uma fraude ao aceitar se hospedar em um imóvel indicado na plataforma. Logo, a Airbnb responde por eventuais danos causados aos consumidores, disse.

“Incumbia à ré, ou a seus prepostos, verificar o que estava acontecendo e tomar, prontamente, as atitudes cabíveis. O dano moral é evidente. A consumidora contratou os serviços da ré visando a não ter problemas em sua viagem ao exterior. Não houve razoável atendimento à consumidora na busca pela solução do problema que ela encontrou durante a estadia. Isso, por si só, é situação passível de indenização”, mantendo o fixado na sentença, em R\$ 6 mil. Quanto à restituição da quantia paga, entendeu razoável o abatimento proporcional do preço, e o reembolso pelo que foi gasto com o hotel.

Em 2017, decisão da juíza Maria Fernanda Belli, da 25ª Vara Cível de São Paulo, também condenou o mesmo site a indenizar em R\$ 17 mil um casal brasileiro que alugou um

apartamento na África do Sul, mas só no desembarque ficou sabendo do cancelamento. O entendimento também foi de que os sites especializados em intermediar a reserva e o pagamento de hospedagem respondem por falhas no serviço ao consumidor, pois o cliente tem confiança na ferramenta justamente para evitar quaisquer transtornos na viagem.

**1065850-40.2017.8.26.0114**  
**1021565-70.2018.8.26.0002**  
**1009601-48.2016.8.26.0100**  
**1009888- 93.2017.8.26.0320**

Fonte: ConJur



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[EXPOSIÇÃO DESMEDIDA](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Ligações de cobrança para trabalho de cliente configuram dano moral

Uma loja foi condenada a pagar R\$ 2 mil de indenização por danos morais a um cliente por fazer ligações de cobrança para seu local de trabalho. Segundo a juíza Magali Wickert de Oliveira, da 1ª Vara Judicial do Foro de Rio Pardo (RS), houve excesso por parte da loja, configurando o dano moral.

No caso, o homem fez uma compra de R\$ 593, e dividiu o valor em dez vezes mensais. Na ação, afirmou que após o atraso de 14 dias no pagamento de uma parcela, a loja começou a fazer a cobrança, inclusive com ligações para seu local de trabalho. Segundo o cliente, as ligações eram feitas de forma insistente, inconveniente e abusiva, expondo sua vida íntima e privacidade. Segundo ele, as ligações eram feitas de 30 em 30 minutos, inclusive em domingos.

A situação chegou ao ponto de o gerente do local de trabalho do autor solicitar, na frente dos seus colegas, que a loja não ligasse mais. Relatou também que telefonou para a loja pedindo que parassem com os telefonemas para a loja e seu gerente, mas obteve a resposta de que continuariam recebendo ligações até que efetuasse o pagamento do débito.

Em sua defesa, a loja alegou que houve um atraso de 23 dias no pagamento de uma das prestações, dando ensejo às ligações ao autor. Afirmou também que o cliente não chegou a ser inscrito nos órgãos de restrição ao crédito.

Ao julgar o pedido de indenização, a juíza afirmou que a situação enfrentada pelo autor não é caso de mera cobrança. Segundo

ela, houve excesso por parte da loja, uma vez que as ligações ocorreram não somente para o autor, mas também para o seu local de trabalho e até mesmo para o telefone celular pessoal do gerente de onde trabalhava.

Configurado o abalo psicológico gerado pela conduta da parte requerida, loja, que descumpriu o disposto no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, a juíza concluiu que ficou caracterizado o dano consistente em exposição desmedida e desnecessária do consumidor, fixando a indenização em R\$ 2 mil corrigidos monetariamente, desde a data em que iniciaram as ligações telefônicas excessivas. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RS.*

**Processo 1120000234-3** | Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

**[PROGRAMA DE MILHAS](#)**

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Pontos acumulados no cartão de crédito são direito adquirido, diz desembargador

O uso de pontos acumulados em cartão de crédito para comprar passagens aéreas é direito adquirido. Por isso, mudanças nas regras da operadora do cartão ou da companhia aérea não podem impedi-lo. Com esse entendimento o desembargador Carlos Henrique Abrão, da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, autorizou que dono de cartão use seus pontos para comprar passagens aéreas.

O dono do cartão tem 3,7 milhões de pontos acumulados e decidiu usá-los para comprar passagens, para ele e para outras pessoas. As operações foram suspensas por causa de novas regras das empresas para restringir o mercado de venda de milhas.

Para Carlos Henrique Abrão, as empresas não poderiam ter bloqueado o uso dos pontos apenas com base nas novas regras, já que o dono do cartão já era cliente antes das mudanças. O acúmulo de pontos é um direito adquirido, disse o desembargador.

Na liminar, ele determinou a suspensão das regras das empresas até que o mérito do processo seja julgado, permitindo que as empresas comprem de volta os pontos do dono do cartão, se preferirem. Se, ao final, ficar comprovada a má-fé na compra das passagens, o dono pode ter de ressarcir as empresas.

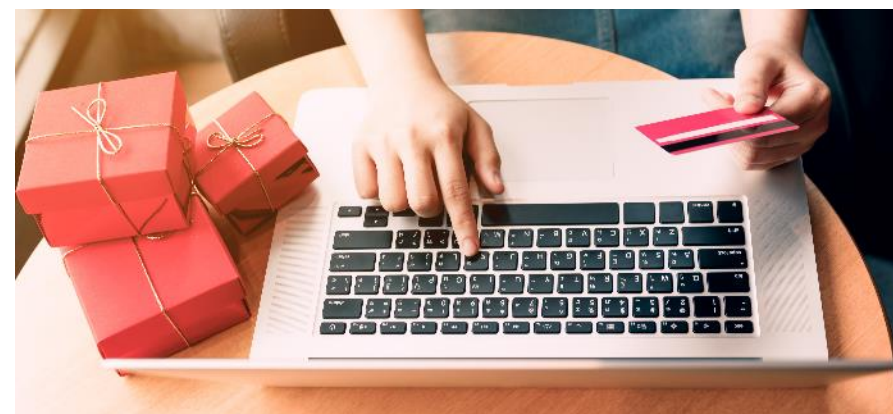
Desde agosto de 2018, as empresas vêm mudando as regras para uso de milhas acumuladas sob o pretexto de coibir o mercado

paralelo de pontos. Foram duas mudanças importantes: a primeira foi limitar a quantidade de beneficiários de resgate de passagens com pontos a 25 pessoas por ano. A segunda foi punir com suspensão do programa e cancelamento dos pontos quem infringir as regras do programa ou agir de má-fé.

Na decisão, o desembargador sugeriu que, a fim de evitar infrações, “as empresas poderiam lançar um programa que impedisse, mediante bloqueio durante certo intervalo de tempo, que a 25ª passagem aérea fosse obtida pelo titular da pontuação em prol de terceiros”, o que seria mais razoável do que pressupor a má-fé, fraude ou artil ao programa aderido por seus usuários.

### **Agravo de Instrumento 2020483-56.2019.8.26.0000**

Fonte: [ConJur](#)





[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[BOA-FÉ OBJETIVA](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Empresa não é obrigada a cumprir preço anunciado com erro evidente, afirma juiz

É legítima a postura da empresa ao cancelar a compra em decorrência de erro grosseiro de seus sistemas eletrônicos de venda. Com esse entendimento, o juiz Reginaldo Garcia Machado, do 1º Juizado Especial Cível de Águas Claras, negou pedido de consumidor que queria que uma loja cumprisse oferta de celular anunciada na internet com preço muito abaixo ao de mercado para o produto.

O autor conta que, no dia 1º de outubro de 2018, encontrou um anúncio da ré na internet oferecendo aparelho celular da Apple (iPhone X Space Gray Espacial 64GB) por R\$ 1.499. No entanto, no momento de efetivar a compra, o valor do produto era alterado para R\$ 6.599.

O autor informou ainda que recebeu dois cupons de desconto da loja (um de R\$ 500 e outro de R\$ 50), mas que não pôde usar nenhum. Pediu, então, o cumprimento da oferta encontrada na internet e a possibilidade de utilização dos cupons.

A empresa sustentou em sua defesa que houve evidente erro no preço ofertado pelo aparelho celular, tendo em vista que o valor era desproporcional ao produto e que o princípio da boa-fé objetiva também deve ser observado pelo consumidor.

Ao analisar o caso, o juiz Reginaldo Machado constatou ser evidente a existência de erro grosseiro na venda do referido aparelho celular pelo valor de R\$ 1.499, “equivalente a algo em torno de 22% do preço original à época (R\$ 6.599,00)”.



---

Prejuízo ao Consumidor

Direito de Dispor

Exposição Desmedida

Programa de Milhas

**BOA-FÉ OBJETIVA**

Cobrança Indevida

Ônus do Convênio

Defesa do Consumidor

Das 15h às 12h

Vida Moderna

O magistrado destacou também que o princípio da vinculação contratual da oferta e da publicidade previstos nos artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor “assegura ao consumidor o direito de exigir do fornecedor de produtos ou serviços o cumprimento forçado do conteúdo veiculado em informe publicitário, regramento que, contudo, não ostenta natureza absoluta, devendo sua aplicação ser ponderada com os demais princípios jurídicos também afetos às relações de consumo, notadamente os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio das relações econômicas e da vedação ao enriquecimento sem causa”.

Machado afirmou que o consumidor autor da ação é plenamente capaz de suspeitar de erro grosseiro em ofertas com preços tão abaixo dos praticados no mercado, como é o caso em questão, por ter noção da média de preços cobrados pelo referido aparelho celular. Assim, concluiu que a postura da empresa requerida de enviar para o autor a notícia do cancelamento da compra foi legítima, “em decorrência de verdadeiro erro grosseiro de seus sistemas eletrônicos de venda”.

Com relação aos cupons de desconto, o juiz verificou não haver erro da parte da requerida, uma vez que o autor apresentou nos autos e-mails que provam que a loja ofertou

os referidos cupons ao consumidor.

Desta forma, condenou “a empresa ré a disponibilizar em favor do autor os cupons de desconto, sendo o primeiro desconto de R\$ 500, em qualquer compra efetuado pelo autor junto à empresa ré, e o segundo desconto de R\$ 50, nas compras acima de R\$ 500 efetuado pelo autor, no prazo de 10 dias a contar do trânsito em julgado da presente sentença”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Processo 0712671-55.2018.8.07.0020

Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

**[COBRANÇA INDEVIDA](#)**

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Prazo para pedir devolução por cobrança indevida de telefonia é de dez anos, decide STJ

***Ministros da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça usam como base o artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que já foi decidido nos casos de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto***

Os ministros da Corte Especial do [Superior Tribunal de Justiça](#) definiram que é de dez anos o prazo de prescrição para o ajuizamento de ação de repetição de indébito por cobrança indevida de serviços de telefonia não contratados.

O entendimento da Corte é que tais cobranças devem seguir a norma geral prevista no artigo 205 do Código Civil, de dez anos, a exemplo do que foi decidido pelo STJ nos casos de ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto – a jurisprudência foi consolidada na Súmula 412).

As informações foram divulgadas pelo STJ.

Nos embargos de divergência analisados pela Corte Especial, o recorrente alegou divergência entre acórdãos da Primeira e da Segunda Seção do tribunal.

Foram citados acórdãos das turmas de direito privado que estabeleceram o prazo prescricional de três anos, com base na aplicação do artigo 206, parágrafo 3.º, do Código Civil, ao

passo que os julgamentos das turmas de direito público fixavam o prazo de dez anos com apoio na regra geral.

Para o relator do recurso na Corte Especial, ministro Og Fernandes, a questão de repetição de indébito por serviços cobrados que não foram contratados ‘não diz respeito a enriquecimento sem causa, o que poderia justificar a aplicação do prazo trienal’.

Og ressaltou que, no caso analisado, ‘há relação contratual entre a operadora e o consumidor e, portanto, isso diz respeito a um fato do serviço’.



---

Prejuízo ao Consumidor

Direito de Dispor

Exposição Desmedida

Programa de Milhas

Boa-fé Objetiva

**COBRANÇA INDEVIDA**

Ônus do Convênio

Defesa do Consumidor

Das 15h às 12h

Vida Moderna

“A discussão sobre a cobrança indevida de valores constantes de relação contratual e eventual repetição de indébito não se enquadra na hipótese do artigo 206, parágrafo 3.º, IV, do Código Civil/2002, seja porque a causa jurídica, em princípio, existe (relação contratual prévia em que se debate a legitimidade da cobrança), seja porque a ação de repetição de indébito é ação específica”, justificou o relator.

**Requisitos**

O ministro explicou que ‘a pretensão das ações de enriquecimento sem causa possui como requisito o enriquecimento de alguém, o empobrecimento correspondente de outrem, relação de causalidade entre ambos, ausência de causa jurídica e inexistência de ação específica’.

“Trata-se, portanto, de ação subsidiária que depende da inexistência de causa jurídica”, resumiu Og Fernandes.

Ele citou o Enunciado 188 aprovado na III Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal, segundo o qual a existência de negócio jurídico válido e eficaz é, em regra, uma justa causa para o enriquecimento.

No entendimento do relator, acompanhado pela maioria dos ministros, a interpretação do prazo estabelecido no artigo 206, parágrafo 3.º, deve ser restritiva para os casos subsidiários de ação destinada a recuperar o que foi obtido à custa do prejudicado.

Fonte: Estadão



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

**[ÔNUS DO CONVÊNIO](#)**

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Cabe ao plano de saúde verificar doença do contratante previamente, diz juíza

Planos de saúde têm condições para verificar a existência de doenças dos contratantes. Desta forma, cabe aos planos tomar as devidas cautelas antes da contratação. Assim entendeu a juíza Fernanda Soares Fialdini, da 13ª Vara Cível de Santo Amaro (SP), ao determinar que um plano de saúde deve atender uma paciente com endometriose.

De acordo com o processo, a mulher precisava de tratamento urgente para a doença, mas o plano de saúde contratado alegou que, além de estar no período de carência, ela não informou a doença no momento da contratação.

Ao analisar o caso, a juíza afirmou que, diferente do que disse o plano de saúde, os procedimentos médicos anexados nos autos constavam com caráter de urgência. A magistrada apontou que a cobertura do tratamento “não pode ser negada com base na inexatidão das informações prestadas no momento da contratação”.

“Incumbia à ré cercar-se das devidas cautelas antes da contratação. Trata-se de empresa que atua na área da saúde e reúne, portanto, conhecimento e condições para verificar a existência de eventuais enfermidades dos contratantes”, afirmou a juíza.

A magistrada reforçou que, ainda que a paciente não tenha cumprido o período de carência, o plano de saúde não pode negar o atendimento. Ela citou o entendimento fixado na súmula 103 do Tribunal de Justiça paulista que considera abusivo negar o atendimento de urgência “a pretexto de que está em curso período de carência que não seja o prazo de 24 horas estabelecido na Lei 9.656/98”.

O advogado **Murilo Rebouças Aranha**, do escritório Warde & Aranha, que atuou no caso, afirmou que a decisão é inovadora já que previne o consumidor da exposição ao risco.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Processo: 1026619-17.2018.8.26.0002 | Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

**[DEFESA DO CONSUMIDOR](#)**

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

## Rescisão unilateral de plano de saúde coletivo requer motivação idônea

É preciso motivação concreta e idônea para ser válida a utilização da cláusula que permite a rescisão unilateral de contrato de plano de saúde coletivo. O entendimento foi reafirmado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao manter acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo que impediu a rescisão.

De acordo com o processo, durante tratamento contra tumor cerebral, uma beneficiária foi comunicada da rescisão unilateral do contrato coletivo do qual fazia parte. Para reverter a rescisão, ela ajuizou ação contra a operadora.

A sentença julgou procedente o pedido da paciente, e o TJ-SP negou provimento à apelação do plano de saúde sob o argumento de que a rescisão unilateral imotivada é abusiva e fere o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

No STJ, a operadora alegou que os planos de saúde coletivos não são para toda a vida do beneficiário, diferentemente do que ocorre com os planos individuais. Afirmou ainda que não há nenhuma disposição legal que imponha uma perpetuidade unilateral do contrato, pois o segurado pode rompê-lo a qualquer tempo, ao passo que à operadora se pretende impor a renovação compulsória do vínculo.

A relatora, ministra Nancy Andrichi, ressaltou ser inadmissível a rescisão unilateral imotivada que coloca em situação de desvantagem exagerada o beneficiário do plano com tratamento em curso.

Segundo ela, a operadora que decidir rescindir o contrato unilateralmente deve apresentar motivação concreta, para que o consumidor vulnerável possa ser efetivamente informado e, eventualmente, possa buscar socorro judicial em situações de ilegalidade.



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

**[DEFESA DO CONSUMIDOR](#)**

[Das 15h às 12h](#)

[Vida Moderna](#)

Segundo ela, a operadora que decidir rescindir o contrato unilateralmente deve apresentar motivação concreta, para que o consumidor vulnerável possa ser efetivamente informado e, eventualmente, possa buscar socorro judicial em situações de ilegalidade.

A ministra lembrou que a 3ª Turma, no julgamento do REsp 1.510.697, decidiu que o contrato de plano de saúde coletivo se caracteriza como uma estipulação em favor de terceiro, em que a pessoa jurídica figura como intermediária da relação estabelecida substancialmente entre o indivíduo integrante da classe ou empresa e a operadora (artigo 436, parágrafo único, do Código Civil).

A ministra destacou ainda que o colegiado, tratando de planos coletivos de até 30 beneficiários, já se manifestou em pelo menos duas ocasiões (REsp 1.701.600 e REsp 1.553.013) acerca do caráter abusivo da conduta de operadoras ao rescindir contratos de forma unilateral e imotivada, "sem observar as normas próprias do sistema de saúde suplementar, em desprestígio inclusive do CDC".

A relatora apontou que a autorização conferida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em matéria contratual permite que as operadoras façam rescisões unilaterais.

Todavia, tal autorização “pode ser uma forma de falsa legalidade para a realização de verdadeiras injustiças aos usuários dos planos de saúde”, afirmou. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

**REsp 1.762.230**

Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

**[DAS 15H ÀS 12H](#)**

[Vida Moderna](#)

## Diárias de hotéis não precisam ter 24 horas, decide STJ

Os hotéis têm o direito de cobrar a diária de 24 horas como valor mínimo, mesmo que o cliente fique menos que isso nas instalações. A decisão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, em ação movida pela Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor.

A entidade alega que os horários de check-in e check-out dos hotéis administrados pela ITC Administração e Hotelaria, responsável pela administração do hotel Sheraton, em São Paulo, violam o Código de Defesa do Consumidor por prever a entrada às 15h e a saída ao meio-dia.

Os ministros discutiram um recurso especial da ITC Administração e Hotelaria contra acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo - que havia determinado à empresa o pagamento de indenização a consumidores relativa ao período não usufruído nas habitações.

A entidade solicitava não apenas a suspensão da cobrança da diária no valor completo, como também a restituição aos hóspedes do valor financeiro correspondente a essas três horas suprimidas.

No recurso especial, a rede hoteleira sustentou que a decisão do tribunal paulista violou artigos da Lei 11.771/2018 e do Código de Defesa do Consumidor ao fazer uma "aplicação irrestrita" do dispositivo legal "independentemente de sua razoabilidade, dos usos e costumes do setor hoteleiro e do conflito com outros direitos previstos pela legislação consumerista, como a segurança e a saúde do consumidor".

Outro argumento foi o de que o "desconto equivalente a 1/24 por hora da diária entre o horário do check-in e do check-out" constitui ofensa ao Decreto 7.381/2010.





[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[DAS 15H ÀS 12H](#)

[Vida Moderna](#)

### Princípio da harmonização

Fabiola Meira, professora universitária e sócia coordenadora do Departamento de Relações de Consumo do Braga Nascimento e Zilio Advogados, afirma que a decisão está em consonância com o princípio da harmonização das relações de consumo, na medida em que o estabelecimento necessita de um período para efetuar a limpeza e demais procedimentos para recebimento do novo hóspede.

“Além disso, é sabido que o hóspede, na maioria das vezes, pode utilizar todas as dependências do local, inclusive piscina, quadras, etc. A maioria dos hotéis permite o uso de áreas comuns, disponibiliza local para guarda de bagagens antes do check-in e até mesmo após o check-out, ou seja, não é proibida a entrada do hóspede no hotel. A ilicitude estaria no fato de o hotel não informar clara e previamente os horários de check-in e check-out ou não cumprir tais horários, atrasando a disponibilidade do quarto, por exemplo”, esclarece Fabiola.

Sylvie Boechat, coordenadora da área de Contencioso Cível Estratégico do Rayes & Fagundes Advogados, diz que quando hotéis e pousadas estabelecem que a primeira diária de hospedagem se inicie às 15 horas (check-in), fixando o horário de saída para 12h (check-out), não estão agindo abusivamente, nem roubando do cliente “três horas de uso”

do quarto, em uma suposta afronta ao artigo 23, parágrafo 4º da Lei 11.771/2008. Entre a saída de um hóspede e a ocupação por outro, diversos serviços são realizados durante o período em questão, favorecendo o cliente que chega e o que sai, diz ela.

“O que desocupa a unidade, o pode fazer de forma tranquila, com tempo hábil para a verificação dos quartos, fechamento das contas e poderá contar com outros serviços eventualmente oferecidos, como o desfrute de depósito de bagagens, uso de serviços de rede móvel, permanência em bar e restaurante, etc., além de ser razoável se estabelecer um prazo que contemple situações de atraso na desocupação do cliente anterior.”

**REsp 1717111** | Fonte: [ConJur](#)



[Prejuízo ao Consumidor](#)

[Direito de Dispor](#)

[Exposição Desmedida](#)

[Programa de Milhas](#)

[Boa-fé Objetiva](#)

[Cobrança Indevida](#)

[Ônus do Convênio](#)

[Defesa do Consumidor](#)

[Das 15h às 12h](#)

[VIDA MODERNA](#)

## Atraso de até 4 horas em voo é tolerável e não gera dever de indenizar

Ainda que traga aborrecimentos, o atraso de até quatro horas em um voo faz parte de complexidade da vida moderna. Por isso, a companhia aérea não precisa indenizar nesses casos.

O entendimento foi aplicado pela juíza Wannessa Dutra Carlos, do Juizado Especial Cível do Guará (DF), ao negar pedido de indenização a um casal que viajava de Porto Velho para Brasília, com conexão em Manaus.

Como o primeiro voo atrasou, o casal foi reacomodado em outro, que saiu três horas e 35 minutos depois do horário para o qual compraram a passagem. Com isso, acabaram perdendo a conexão. Pediram então que a empresa aérea fosse condenada a pagar R\$ 5 mil de indenização para cada um.

Em sua defesa, a empresa afirmou que o atraso no referido trecho se deu em virtude do alto tráfego na malha aeroviária, mas que reacomodou os autores em voo próximo ao horário inicialmente contratado.

Ao julgar o caso, a juíza Wannessa Dutra afirmou que a alegação de que o cancelamento se deu por excesso de tráfego na malha aeroviária, embora relevante, não exime a companhia de reparar os danos causados pelo atraso.

No entanto, complementou a juíza, o entendimento pacífico no Tribunal de Justiça do Distrito Federal é que o atraso inferior a quatro horas é aceitável, não gerando o dever de indenizar.

"O atraso de até quatro horas, em decorrência de reestruturação da malha aérea ou impossibilidade de decolagem do voo, configura atraso tolerável e mero aborrecimento, em razão da complexidade da vida moderna e das imprevisões das relações cotidianas, não sendo apto para caracterizar danos morais", concluiu. Cabe recurso da sentença.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

0706283-57.2018.8.07.0014 | Fonte: [ConJur](#)



## **EQUIPE DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

Celso Xavier, Luciana Goulart Pentead, Maria Helena Bragaglia, Guilherme Benincasa

### **SÃO PAULO**

Av. Pedroso de Moraes, 1201  
+55 11 3356 1800

### **CAMPINAS**

Av. Dr. José Bonifácio  
Coutinho Nogueira 150, 4º andar  
+55 19 3123 4300

### **RIO DE JANEIRO**

Praia do Flamengo, 200 – 15º andar  
+55 21 3723 9800

### **BRASÍLIA**

Edifício General Alencastro  
SEPS EQ, 702/902 4º andar Bloco B  
+55 61 3243 1150

### **NEW YORK**

375 Park Avenue, 36<sup>th</sup> Floor  
+1 212 371 9191

[demarest.com.br](http://demarest.com.br)

DEMAREST