



Boletim

DIREITO DO CONSUMIDOR

Nº 17 / SETEMBRO 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

[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Aprovada na CCJ livre escolha de oficina por clientes de seguradoras

A Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) aprovou, nesta quarta-feira (11), Projeto de Lei da Câmara (PLC) [179/2017](#), que garante aos clientes das seguradoras de veículos o direito de livre escolha da oficina em caso de sinistros. A proposta segue para a Comissão de Transparência, Fiscalização e Controle (CTFC).

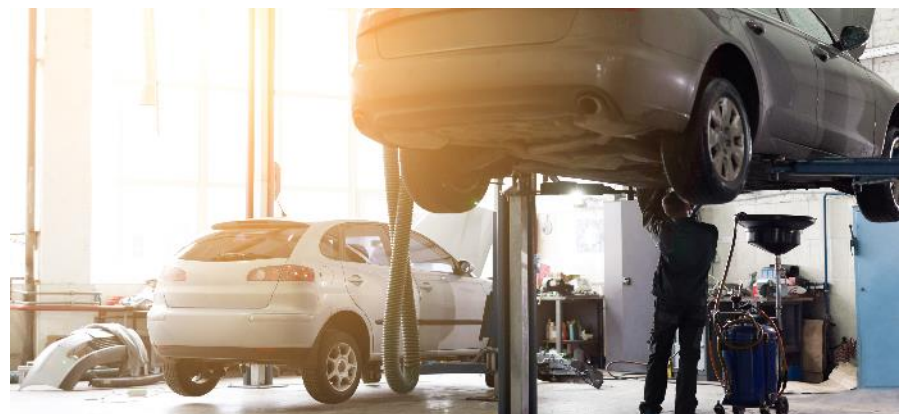
Com isso, terão a oportunidade de escolher a oficina que lhes for mais conveniente para efetuar o reparo dos danos ocorridos ao veículo, sem limitação quanto à lista de oficinas e profissionais credenciados impostos pela seguradora, num estabelecimento que seja de sua confiança, ainda que não esteja cadastrado na seguradora.

— O projeto é muito simples, é assegurar o direito do consumidor que tiver veículo avariado num acidente poder escolher livremente a oficina com a qual quer tratar — explicou o relator, senador Lasier Martins (Podemos-RS).

Emenda de Lasier estendeu o direito ao terceiro envolvido no acidente. O texto em análise na CCJ já previa a cobertura, mas exigia que o veículo estivesse na garantia de fábrica. O senador eliminou essa imposição, para evitar que o cliente que acionou o seguro fosse obrigado a pagar custos extras no caso de o veículo do terceiro não ter garantia vigente.

O projeto prevê também que a escolha do cliente irá abranger qualquer tipo de oficina — mecânica, lanternagem, pintura, recuperação, limpeza de interior ou outras similares —, desde que legalmente constituída para essas finalidades e que apresente orçamento compatível com os preços médios praticados pelo mercado.

De autoria do ex-deputado Cabo Sabino, o PLC deixa claro que as seguradoras não poderão criar qualquer obstáculo ou impor tratamento diferenciado em razão do exercício de livre escolha pelo segurado ou pelo terceiro envolvido. A intenção é proporcionar maior equilíbrio à relação contratual entre seguradoras e clientes, garantindo-lhes o direito de escolher uma empresa de sua confiança.



Direito de Livre Escolha

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

“O segurado passará a escolher oficinas que sejam mais próximas da sua residência ou de seu local de trabalho, que gozem de boa reputação e que tenham prazos menores para a elaboração dos serviços, colaborando para que o contrato de seguro traga maior bem-estar ao consumidor”, considera o relator.

Além de acabar com as exigências para terceiro envolvido no sinistro, Lasier fez mais duas alterações à proposta. Ele acrescentou ao projeto a garantia da responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios e fatos dos produtos e serviços nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

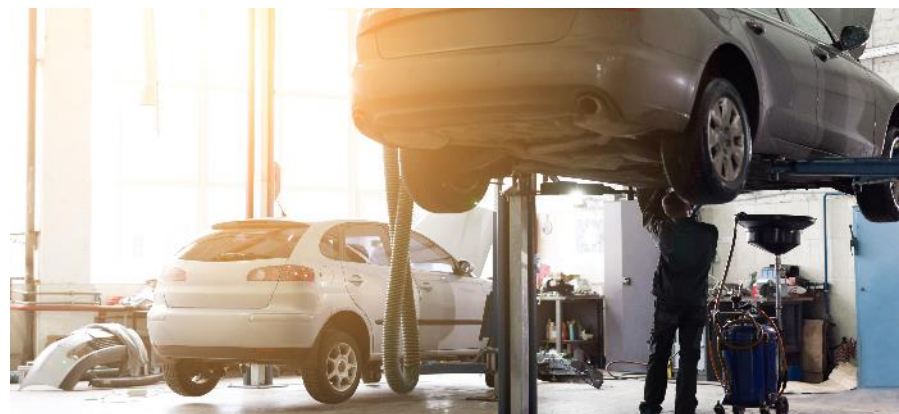
“Quando o segurado realiza serviços na rede referenciada, sabe que há toda uma estrutura de qualidade, controle e eficiência dedicada a prestar o melhor serviço possível. Mas na hipótese de fazê-lo fora dessa rede, como previsto nesse projeto, não há essa mesma certeza. Portanto, é prudente que se estabeleça a responsabilidade solidária dos

fornecedores, como forma de garantir a qualidade dos serviços e a necessária reparação em caso de dano ao consumidor”, explica

Já a terceira emenda garante às seguradoras a verificação da legalidade e procedência das peças utilizadas no conserto do veículo segurado.

Clique [aqui](#) para ler o projeto de lei.

Fonte: [Agência Senado](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Plano de saúde é obrigado a comunicar descredenciamento de clínicas

A obrigação dos planos de saúde de comunicar o descredenciamento de hospitais, com 30 dias de antecedência, também se estende às clínicas médicas, mesmo nos casos em que a rescisão aconteça a pedido da clínica

O ministro do Superior Tribunal de Justiça Villas Bôas Cueva explica que embora a Lei dos Planos de Saúde mencione apenas o termo "entidade hospitalar", essa expressão, à luz dos princípios do direito do consumidor, deve ser entendida como gênero, englobando clínicas, laboratórios, consultórios médicos e demais serviços conveniados.

O entendimento do ministro foi aplicado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao negar recurso de uma operadora de plano de saúde contra decisão que a obrigou a custear o tratamento de um segurado em uma clínica que havia sido descredenciada durante o tratamento.

No recurso, o plano de saúde alegou que a rescisão contratual não foi provocada por ela e que a clínica em questão não é uma entidade hospitalar. Para a operadora, a notificação da rescisão contratual com antecedência de 30 dias, prevista na Lei dos Planos de Saúde, seria aplicável apenas a hospitais.

Ao confirmar o acórdão, o relator, ministro Villas Bôas Cueva, destacou que a obrigação abrange também as clínicas médicas e demais serviços. Para o ministro, o cliente tem o direito de ser informado previamente acerca de modificações na rede de credenciados, pois assim poderá buscar, entre as possibilidades de tratamento oferecidas, aquela que melhor o atenda.

O ministro lembrou que são essenciais, tanto na formação quanto na execução de um contrato, a boa-fé entre as partes e o cumprimento dos deveres de informação, de cooperação e de lealdade. Ele destacou decisões do STJ segundo as quais as operadoras de plano de saúde têm o dever de informar aos segurados sobre as modificações na rede conveniada.



Direito de Livre Escolha

Planos de Saúde

Ação contra CDC-PE

Superendividamento

Indenização sobre Serviços

Procon na Internet

Segurança no Pagamento

Regras para celular pré-pago

CDC sob julgamento

"Desse modo, subsiste o dever de comunicar aos consumidores e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) acerca do descredenciamento de clínica médica, pois esta é espécie do gênero entidade hospitalar", concluiu Villas Bôas Cueva.

Outro aspecto a examinar no recurso, segundo o relator, é se a operadora estaria desobrigada de informar os consumidores nas hipóteses em que o descredenciamento tenha se dado por iniciativa da própria clínica, como ocorreu no caso analisado.

Villas Bôas Cueva afirmou que, reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor nos contratos de plano de saúde, também deve ser aplicada a regra da responsabilidade solidária entre todas as empresas integrantes da cadeia de fornecimento.

"Sabedores das suas obrigações legais perante os consumidores – as quais podem, inclusive, ser exigidas solidariamente –, os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços devem se organizar, estabelecendo entre si, conforme a realidade operacional de cada um, os ajustes contratuais necessários ao cumprimento desses deveres, com observância dos prazos previstos na legislação", disse o ministro. *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

REsp 1.561.445 | Fonte: [Conjur](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Gilmar Mendes leva ao Plenário ação contra regras do CDC de Pernambuco

Considerando a relevância da matéria, o ministro Gilmar Mendes, do Supremo Tribunal Federal, aplicou o rito abreviado à ação que questiona as regras do Código de Defesa do Consumidor de Pernambuco. Com isso, o caso será julgado direto no mérito pelo Plenário do Supremo, sem análise do pedido de liminar.

Na ação, a Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee) afirma que a Lei estadual 16.559/2019 invadiu a competência privativa da União ao legislar sobre direito civil, comércio interestadual, propaganda comercial e política de crédito. Afirma também que o Código Estadual afronta o direito à livre iniciativa e o princípio da proporcionalidade.

Segundo a entidade, a legislação estadual, a pretexto de legislar sobre consumo, previu, entre outros pontos, obrigações pós-contratuais não estabelecidas em legislação federal e impôs obrigações aos fornecedores localizados em outros estados nos casos em que, por meio eletrônico, houver contratação de produtos e serviços por consumidores pernambucanos.

Ao aplicar o rito abreviado, o ministro Gilmar Mendes requisitou informações ao governador e à Assembleia

Legislativa de Pernambuco, a serem prestadas no prazo de dez dias. Depois disso, determinou que os autos sejam remetidos, sucessivamente, à Advocacia-Geral da União (AGU) e à Procuradoria-Geral da República (PGR), para que se manifestem no prazo de cinco dias.

Esta não é a primeira ação no Supremo contestando as regras do CDC pernambucano. A Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) também ingressou com ADI contra as regras que proíbem as instituições financeiras de cobrar taxas ou tarifas que caracterizem despesa acessória ao consumidor. Assim como nesse caso, o ministro Gilmar Mendes, relator, também aplicou o rito abreviado. *Com informações da assessoria de imprensa do STF*

Fonte: [Conjur](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Câmara instala comissão de projeto sobre superendividamento

Projeto de Lei 3515/15, apoiado pelo Idec, incentiva práticas de crédito responsável e de renegociação de dívidas; para o Instituto, aprovação do projeto deve ser prioridade para organizações de defesa ao consumidor

Foi instalada nesta quarta-feira (4) na Câmara dos Deputados a comissão especial que vai analisar o projeto de lei (PL 3515/15) que dispõe sobre o combate ao superendividamento do consumidor no País.

Na reunião de instalação e eleição ficou definido que a comissão será presidida pela deputada Mariana Carvalho e terá como vice-presidentes os deputados Luis Miranda, Renata Abreu e Tiago Dimas e como relator o deputado Franco Cartafina.

A proposta do Senado cria novas regras para concessão de crédito, aprimorando a Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, para adequá-la à realidade brasileira e proteger o consumidor sujeito às condições do mercado de crédito.

O anteprojeto foi elaborado por uma comissão de especialistas e enviado ao Senado em 2012. Após amplo debate e tramitação, foi aprovado em 2015 por unanimidade e enviado para a Câmara e aguarda análise e aprovação

desde então.

Dados publicados na mídia recentemente mostram que consumidores brasileiros estão expostos a um cenário econômico problemático, atingindo a população de todas as faixas etárias. De acordo com a pesquisa da confederação Nacional do Comércio - CNC, divulgada em junho deste ano, 64% das famílias brasileiras estavam endividadadas.

Para Teresa Liporace, coordenadora executiva do Idec, o PL 3515/15 é essencial para disciplinar a publicidade de crédito e reduzir a inadimplência. Liporace afirma ainda que a aprovação do projeto deve ser prioridade para as organizações de defesa do consumidor de todo o País.



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Manifestação a favor PL 3515/2015

Durante a realização do XIX Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor, que aconteceu de 28 a 30 de agosto na cidade Maceió (AL), foi realizada uma manifestação de órgãos e entidades presentes, incluindo o Idec, para reafirmar o posicionamento em defesa da tramitação e consequente aprovação do Projeto de Lei 3515/2015.

Em carta publicada na última quinta-feira (29), as entidades pedem a “defesa dos direitos dos consumidores por uma prática de crédito responsável e saudável para manutenção de um mercado de consumo equilibrado”. Em outro trecho, relatam que “considerando o aumento da importância do crédito ao consumidor na economia brasileira, o acompanhamento dos indicadores é fundamental para analisar a capacidade de endividamento e de consumo futuro deste.”

Além do Idec, a manifestação foi assinada pela Associação Nacional do Ministério Público - MPCON, pela Comissão Especial das Defensorias Públicas do Consumidor junto ao Condege (Código Nacional dos Defensores Públicos Gerais), pela Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB, pelo FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor), pelo Brasilcon e pela Associação Brasileira de Procons.

Leia a manifestação na íntegra [aqui](#).

Fonte: [Idec](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Consumidor tem direito a indenização caso operadoras de internet não entreguem 40% da velocidade instantânea e 80% mensal contratada

O consumidor que se sentir lesado pela entrega da internet contratada poderá ser indenizado por danos morais. Poucos sabem, mas as operadoras que não entregarem, no mínimo, 80% da taxa de transmissão média e 40% da taxa de transmissão instantânea poderão ser punidas na justiça e o consumidor, pode também, ser ressarcido após entrar com ação por danos morais, isso é o que informa a Anatel.

A Agência Nacional de Telecomunicações, que atende pela sigla Anatel, é a regulamentadora responsável pelo setor de telefonia fixa e móvel, internet banda larga e móvel, mais tv por assinatura. É de competência desse órgão a fiscalização e implantação dos requisitos mínimos de uso adequado e segurança para o consumidor.

Para saber a internet oferecida no exato momento, a Anatel e EAQ (Entidade Aferida da Qualidade) oferece o teste de velocidade através da ferramenta Brasil Banda Larga. Os dados levados em consideração no teste são: Taxa de download e Taxa de upload.

A velocidade da internet pode ser medida também pelo aplicativo gratuito Brasil Banda Larga, disponível para as plataformas Android e iOS.

A taxa de download deverá ser levada em consideração, é a partir dela que é feita a contratação do consumidor junto a operadora.

Exemplificando, se o consumidor contratou um plano de 10 mbps (taxa de download), a operadora deverá entregar em média a velocidade mensal de 8 mbps, que equivale a 80% na média ao mês. De acordo com esse exemplo, a taxa instantânea mínima teria o equivalente a 4 mbps, 40% no caso. É preciso que as operadoras superem esses números, caso contrário o consumidor terá direito a indenização por danos morais.



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

No ranking nacional de qualidade e entrega das operadoras para o ano de 2019 a NET/Claro (91,7% do cumprimento de metas) vem na liderança, seguido por Sky (81,2%), Vivo (77,7%), Oi (68,4%) e por último a Tim (39,3%).

O consumidor que não tiver o serviço entregue de forma correta poderá reivindicar o abatimento na fatura ou abrir uma reclamação na Anatel, que é o mais recomendado.

O primeiro passo a ser feito para entrar em contato com a Anatel é ter o número do protocolo junto a operadora, basta ligar para a operadora citando o problema de entrega de velocidade e anotar o número do protocolo.

Com o número do protocolo em mãos, é possível fazer uma reclamação pelo telefone por meio do número 1331 ou 1332 para deficientes auditivos, pela internet o consumidor deverá acessar o site da Anatel e solicitar uma reclamação.

O aplicativo Anatel Consumidor também oferece a opção de reclamação, disponível para Android, iOS e Windows Phone, basta fazer o download na loja de aplicativos e em seguida a instalação. Ao abrir o aplicativo, o usuário poderá clicar na opção “Registrar solicitação”, depois em “Reclamação”, e é só preencher todos os dados solicitados e expor o problema.

Após fazer a reclamação, a operadora tem o prazo de 5 dias úteis para resolver o problema ou abater o valor na fatura, mas se não houver resposta, deverá entrar em contato novamente com a Anatel, a partir desse segundo contato o consumidor deverá aguardar mais 15 dias úteis para solução do problema.

Se após todo esse processo de reclamação junto a operadora e Anatel não for resolvido, o consumidor deverá procurar um advogado especialista e entrar com processo judicial por danos morais.

Faça o teste da velocidade [aqui](#).

Fonte: [Dino](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Acesso ao Procon por internet será direito do consumidor

Proposta também permite que esses órgãos notifiquem os fornecedores pela internet.

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJ) aprovou na quarta-feira (4) projeto que inclui entre os direitos básicos do consumidor o atendimento à distância pelos serviços de defesa do consumidor, como os Procons.

A proposta também permite que esses órgãos notifiquem os fornecedores pela internet, solicitando informações sobre questões de interesse do consumidor.

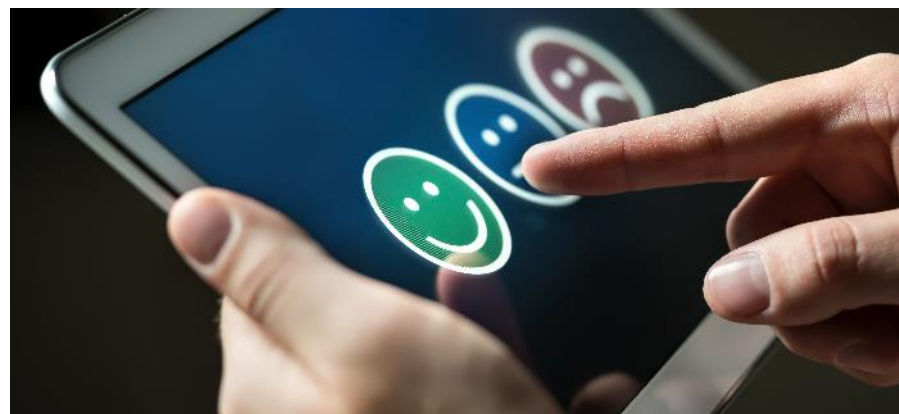
O Projeto de Lei PL 3788/12 é oriundo do Senado e altera o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90).

O texto aprovado é um substitutivo proposto pelo deputado João H. Campos (PSB-PE), que enxuga a redação original, mas mantém a ideia de incentivar o uso de tecnologias de comunicação nas relações entre consumidores e Procons, e entre estes e os fornecedores de produtos e serviços.

Projeto será remetido para o Senado, para análise das mudanças feitas pelos deputados, a menos que haja recurso para que a decisão final na Câmara seja em Plenário.

A versão aprovada inclui ainda entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo – que norteia os princípios a serem seguidos pelo Estado ao tratar das relações de consumo – o acesso dos cidadãos aos Procons por meio de novas tecnologias de telecomunicação e informação, como a internet.

Fonte: [Diário Digital](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Loja que aceita cartão com senha sem exigir identificação não pode ser responsabilizada por uso indevido

O estabelecimento comercial que aceita cartão bancário com senha como forma de pagamento, sem exigir documento de identificação do portador, não pode ser responsabilizado pelos prejuízos na hipótese de uso indevido do cartão por quem não seja seu verdadeiro proprietário. Isso porque não há lei federal que torne obrigatória a exigência de documento no caso de cartões com senha.

O entendimento foi adotado pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao rejeitar recurso de um correntista que pretendia responsabilizar o estabelecimento comercial por não ter exigido a identificação do portador do cartão, permitindo assim que fossem feitas despesas indevidas em seu nome.

No processo, o correntista alegou que seu cartão de débito – utilizado indevidamente em uma compra de R\$ 1.345 – foi furtado de sua residência junto com a senha. Segundo ele, o estabelecimento, ao aceitar o pagamento sem exigir comprovação de identidade, agiu de má-fé, devendo responder pelo prejuízo. O pedido foi rejeitado em primeira e segunda instâncias.

Para o relator do recurso no STJ, ministro Villas Bôas Cueva, os transtornos decorrentes do pagamento mediante a apresentação de cartão com senha, feito por terceiros, enquadram-se na hipótese do inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

“Não há como responsabilizar o estabelecimento comercial por dano moral suportado pelo autor em virtude da utilização de seu cartão com senha porque tal dano, caso existente, decorreu de uma falha no seu dever de guarda, não possuindo nenhuma relação de causalidade com a atividade comercial do réu” – explicou o ministro ao caracterizar a hipótese como fortuito externo, nos termos do CDC.



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Risco assumido

Villas Bôas Cueva destacou que a responsabilização do estabelecimento também dependeria da demonstração de que o dano é resultado de falha na prestação do serviço, o que não ocorreu.

“A despesa contestada pelo autor foi realizada com a apresentação física do cartão de débito e mediante o uso da senha pessoal do titular. Ao guardar o cartão e a senha juntos, o autor assumiu o risco de que, caso encontrados por terceiro, fossem utilizados sem sua autorização, causando-lhe dano.”

O ministro lembrou que não há lei federal que obrigue o comerciante a exigir documento de identidade do portador do cartão no ato do pagamento, “sobretudo na hipótese em que a utilização do cartão é vinculada a senha pessoal, não havendo como concluir que o réu foi negligente e cometeu ato ilícito ao aceitar o pagamento”.

A exigência do uso de senha para a efetivação do pagamento, de acordo com o relator, gera uma “presunção” para o estabelecimento comercial de que o portador do cartão, mesmo que não seja o seu titular, está autorizado a usá-lo. “Logo, ainda que se analise a situação dos autos sob essa perspectiva, não há como imputar uma falta de dever de cuidado ao comerciante”, concluiu o ministro ao rejeitar o recurso.

Leia o [acórdão](#).

REsp 1676090 | Fonte: [Boletim Jurídico](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Órgãos alertam sobre regras para crédito de celular pré-pago

Consumidor que ignorar prazo para recarga pode ficar sem sua linha (Claudio Vitor Vaz)

Números da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) apontam que o país tem cerca de 125 milhões de linhas de celulares com contas pré-pagas. Muitos optam pelo modelo pela economia e controle, mas nem todos sabem as regras da validade dos créditos.

Segundo a Anatel, nos planos pré-pagos, se a operadora ofertar créditos com prazo de validade, esse período não pode ser inferior a 30 dias. Por outro lado, o consumidor também precisa ter opções iguais ou superiores a 90 e 180 dias.

Um ponto destacado pela agência é que os créditos de maior duração precisam estar disponíveis em todos os setores de atendimento.

Informação

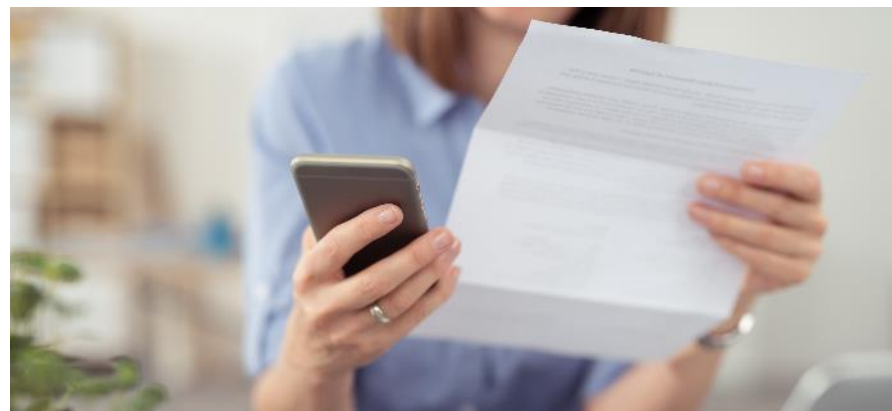
Conforme a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), pelas regras, as operadoras devem notificar o consumidor quando os créditos estiverem perto de expirar. A partir daí, a empresa pode cancelar a linha.

“Os créditos expirados devem ser renovados sempre que houver a inclusão de novos. Assim, os novos créditos são somados aos já vencidos, passando a valer todos com a maior data de vencimento”, detalha a Proteste.

Fique por dentro

- Validade dos créditos

Conforme o Artigo 68 da Resolução 632/14 da Anatel, o serviço de telefonia pré-pago funciona por meio da inclusão de créditos pelo usuário. Porém, o consumo tem uma validade mínima de 30 dias, também sendo possíveis os prazos de 90 e 180 dias.



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

Quando os créditos estão perto de expirar, a operadora deve notificar o consumidor. Depois de expirados, a empresa poderá suspender e até cancelar a linha.

O acesso à informação é um dos direitos básicos do consumidor. Por isso, a empresa é obrigada a informar tudo o que é necessário para correta utilização de seus serviços, conforme Artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor.

- Renovação dos créditos

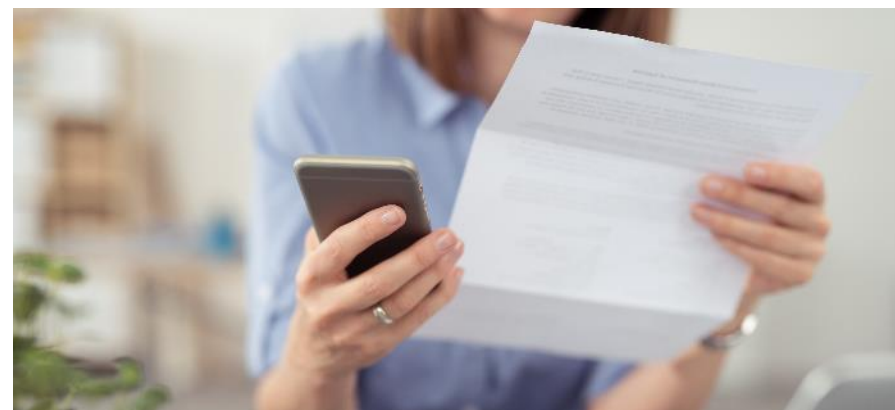
No entanto, a mesma Resolução 68 determina, em seu Artigo 70, que os créditos expirados devem ser renovados sempre que houver a inclusão de novos. Assim, os novos créditos são somados aos já vencidos, passando a valer todos com a maior data de vencimento.

A operadora deve fornecer ao consumidor, gratuitamente, ferramentas para acompanhamento, em tempo real, do saldo de crédito e sua validade.

- Meus créditos não foram renovados. O que fazer?

Caso não haja a renovação dos créditos vencidos, é importante registrar protocolos de reclamação junto à operadora. É possível, ainda, denunciar o caso à Anatel, agência reguladora deste tipo de serviço.

Fonte: [Atribuna](#)



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

STF: ação contra Código de Defesa do Consumidor de SP será logo julgada no mérito

Entidades empresariais consideram violados “preceitos fundamentais” da Constituição, como o princípio federativo, a isonomia e a segurança jurídica

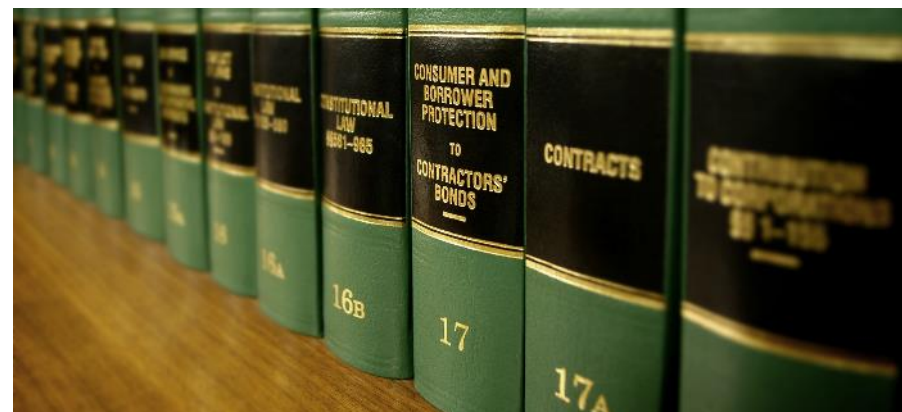
Na qualidade de relator, o ministro Luiz Fux, do Supremo Tribunal Federal, adotou o rito abreviado previsto em lei para que o plenário julgue logo, no mérito, a ação constitucional contra a lei municipal de São Paulo que instituiu o Código Municipal de Defesa do Consumidor, de junho último.

A ADPF 610 foi ajuizada pela Confederação Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (Contic), com o apoio das associações nacionais de operadores de celulares (Acel) e de concessionárias de serviço telefônico fixo (Abrafix).

Nessa arguição de descumprimento de preceito fundamental, que tinha pedido de liminar, as entidades empresariais de âmbito nacional consideram violados “preceitos

fundamentais” da Constituição Federal, tais como o princípio federativo, “a isonomia, a segurança jurídica, a legalidade, a imagem, a honra, a ampla defesa e o devido processo legal, todos direitos fundamentais e, por isso mesmo, considerados princípios sensíveis (CF/88, art. 34, VII, d) e tutelados por cláusula pétrea (CF/88, art. 60, § 4º, IV)”.

Na petição inicial, os advogados das associações empresariais destacaram: “Além do absurdo que seria um Município suspender a prestação de um serviço federal ou interditar suas instalações necessárias, a lei federal de forma clara e inequívoca, atendendo à competência constitucional, reservou tais medidas à ANATEL (Lei Federal 13.116/2015, art. 8º), como órgão regulador”.



[Direito de Livre Escolha](#)

[Planos de Saúde](#)

[Ação contra CDC-PE](#)

[Superendividamento](#)

[Indenização sobre Serviços](#)

[Procon na Internet](#)

[Segurança no Pagamento](#)

[Regras para celular pré-pago](#)

[CDC sob julgamento](#)

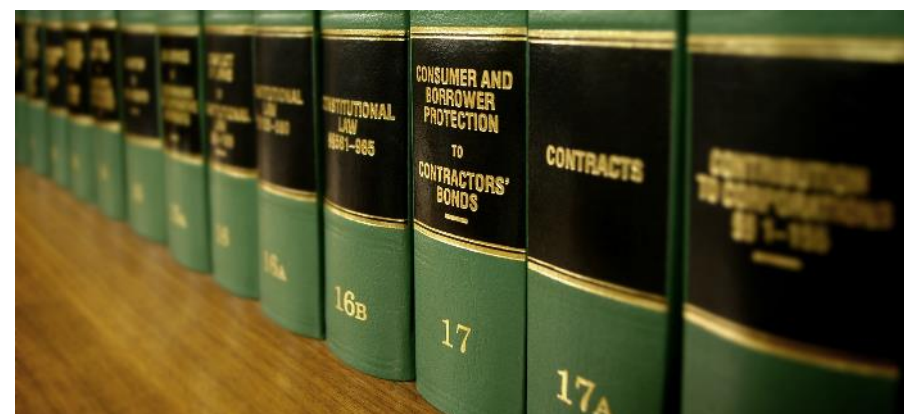
No despacho publicado nesta sexta-feira (30/8), o ministro-relator Luiz Fux escreveu:

“In casu, controverte-se a respeito da validade de normas municipais de defesa do consumidor, mormente no que tangenciam a prestação de serviços de telecomunicações, considerada a competência material e legislativa da União, matéria que se reveste de acentuada relevância, sendo conveniente que a decisão venha a ser tomada em caráter definitivo, mediante a adoção do rito abreviado previsto no artigo 12 da Lei federal 9.868/1999.

Notifiquem-se as autoridades requeridas, para que prestem informações no prazo de 10 dias. Após, dê-se vista ao Advogado-Geral da União e à Procuradora-Geral da

República, para que cada qual se manifeste, sucessivamente, no prazo de cinco dias”.

Fonte: [Jota](#)



EQUIPE DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Celso Xavier, Luciana Goulart Penteado, 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, 36th Floor
+1 212 371 9191

demarest.com.br

DEMAREST