



# **Boletim Informativo**

**Núcleo de Defesa do  
Consumidor e Tutelas Coletivas**

Agosto/2021



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**NUDECONTU**

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELAS COLETIVAS  
DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO SUL

# APRESENTAÇÃO

## Caras e caros colegas!

É com imensa satisfação e alegria que o Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas (NUDECONTU) apresenta a vocês a nova versão do Boletim Informativo. Nesta edição, constam algumas atividades desenvolvidas pelo Núcleo e pelos seus integrantes, na defesa incansável dos direitos dos consumidores, que se encontram, em grande parte, prejudicados por diversas situações envolvendo a pandemia e os seus reflexos na camada mais vulnerável da população, representada aqui pelos consumidores.

Consta, ainda, do referido documento um compilado de decisões importantes envolvendo a matéria consumerista e de tutela coletiva, além do destaque legislativo acerca das alterações realizadas recentemente e de notícias recentes, tudo envolvendo a matéria atinente às finalidades do Núcleo. Este material foi desenvolvido com muita atenção e cuidado para auxiliar a todos(as) que estejam fazendo o seu uso. Gostaríamos de contar com a participação de todos(as) para as próximas edições, por meio de sugestões e materiais e nos colocamos à inteira disposição para apoio no desenvolvimento de nossas atividades defensoriais.

Boa leitura!

*Rafael Pedro Magagnin*  
*Dirigente do Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas*

# SUMÁRIO

**4 JURISPRUDÊNCIA**

**6 NOVIDADES LEGISLATIVAS**

**8 NOTÍCIAS**

**10 ATUAÇÃO DO NÚCLEO**

**12 ASSUNTOS RELEVANTES**

**13 DICAS CULTURAIS**

# JURISPRUDÊNCIA

## TRIBUNAL DE JUSTIÇA (TJRS)

**1) Cabe à operadora de telefonia a prova de que o consumidor efetivamente contratou o serviço que ele alega não ter solicitado.**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS. PRESCRIÇÃO. [...] RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA TELEFÔNICA. [...] **É prática abusiva enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço** (art. 39, III, do CDC). ÔNUS DA PROVA. É inexigível que o autor produza prova de alegação negativa absoluta, resultando inviável juridicamente impor ao consumidor o ônus processual de demonstrar que não solicitou os serviços por ele indicados. Neste caso, **à companhia telefônica incumbe o ônus de provar fato positivo, ou seja, demonstrar a efetiva contratação dos serviços cobrados.** [...] (Apelação Cível, Nº 70084966340, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marco Antonio Angelo, Julgado em: 26-08-2021)

**2) Não há de se falar em pagamento de indenização de seguro de automóvel roubado, se este foi encontrado antes do pagamento.**

APELAÇÃO CÍVEL. SEGUROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SEGURO DE VEÍCULO. ROUBO. LOCALIZAÇÃO DO BEM EM MOMENTO ANTERIOR À EFETIVAÇÃO DO PAGAMENTO. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. [...] 2. Caso em que, embora tenha ocorrido o roubo do veículo segurado, **o bem foi encontrado antes da efetivação do pagamento da indenização. Condições Gerais do Seguro que expressamente autorizam a suspensão do pagamento e retomada do processo de liquidação do sinistro** na hipótese dos autos. Precedentes. [...] (Apelação Cível, Nº 70085120657, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Isabel Dias Almeida, Julgado em: 25-08-2021)

**3) O plano de saúde não pode limitar o número de sessões de terapia a pacientes autistas, devendo prestar o serviço por meio de profissionais credenciados ou indicar não credenciados.**

APELAÇÃO CÍVEL. SEGUROS. PLANO DE SAÚDE. TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA. NEGATIVA DE COBERTURA DAS TERAPIAS INDICADAS PARA O TRATAMENTO. LIMITAÇÃO DO NÚMERO DE SESSÕES. DESCABIMENTO. RN 259, ARTIGO 4º DA ANS [...] No caso em comento, a parte autora comprovou quantum satis, a necessidade da realização do tratamento interdisciplinar do autor, com acompanhamento por tempo indeterminado de profissionais das áreas de Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Musicoterapia, Psicologia e Terapia ABA, todos especializados no tratamento de Autismo. O atendimento deve dar-se, preferencialmente, dentro da rede credenciada, sendo que, em caso de inexistência de prestador dentro da rede credenciada caberá

ao plano indicar prestador fora da rede credenciada, nos termos do disposto no art. 4º da RN 259 da ANS. Segundo o art. 12, I, “a”, e II, “a” e “b”, da Lei nº 9.656/98, é vedada a limitação de prazo, de valor máximo e de quantidade consultas, atendimento e internações. Ademais, as terapias necessárias para o tratamento do autismo são contínuas e de longa duração, de modo que a limitação em número de sessões acabaria por prejudicar o próprio tratamento médico recomendado ao menor. Tendo em vista que a moléstia que acomete o menor não está inclusa no rol de exceções do artigo 10 da Lei nº. 9.656/98, a seguradora deve arcar com os custos do tratamento integral indicado para o segurado, que deverá ser realizado, preferencialmente, por profissionais credenciados pela operadora.. APELAÇÃO CÍVEL PARCIALMENTE PROVIDA(Apelação Cível, Nº 70084885417, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Niwton Carpes da Silva, Julgado em: 17-06-2021. Publicado em: 19-08-2021.)

## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ)**

**1) É abusiva cláusula de plano de saúde que exclui algum tratamento necessário à cura de doença coberta pelo plano.**

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. CIRURGIA. RECUSA INDEVIDA. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. LEI Nº 9.656/1998. SÚMULA Nº 568/STJ. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. SÚMULA Nº 7/STJ. [...] 2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece a abusividade da cláusula excludente do custeio de tratamento clínico, procedimento cirúrgico, medicamento ou materiais necessários à cura de doença coberta ante a flagrante frustração da finalidade precípua do contrato, qual seja, a garantia da saúde do usuário. [...] 4. A indevida negativa de cobertura de tratamento ou atendimento por parte de plano de saúde caracteriza dano moral indenizável. Súmula nº 83/STJ. Precedentes. [...] (AgInt no AREsp 1713875 / SP. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2020/0140021-2. Relator(a) Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA (1147). Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA. Data do Julgamento 09/08/2021. Data da Publicação/Fonte DJe 17/08/2021)

# **NOVIDADES LEGISLATIVAS FEDERAL**

## **LEIS ORDINÁRIAS**

### **LEI Nº 14.191, DE 3 DE AGOSTO DE 2021**

Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), para dispor sobre a modalidade de educação bilíngue de surdos.

## **DECRETOS**

### **DECRETO Nº 10.779, DE 25 DE AGOSTO DE 2021**

Estabelece medidas para a redução do consumo de energia elétrica no âmbito da administração pública federal.

### **DECRETO Nº 10.782, DE 30 DE AGOSTO DE 2021**

Altera o Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018, que institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

## **MEDIDAS PROVISÓRIAS**

### **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.064, DE 17 DE AGOSTO DE 2021**

Institui o Programa de Venda em Balcão, com o objetivo de promover o acesso do pequeno criador de animais ao estoque público de milho.

### **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.061, DE 9 DE AGOSTO DE 2021**

Institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil, e dá outras providências.

## **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.060, DE 4 DE AGOSTO DE 2021**

Altera a Lei nº 14.172, de 10 de junho de 2021, que dispõe sobre a garantia de acesso à internet, com fins educacionais, a alunos e a professores da educação básica pública.

## **ESTADUAL**

### **LEIS ORDINÁRIAS**

#### **LEI Nº 15.689, DE 30 DE AGOSTO DE 2021**

Altera a Lei nº 13.249, de 8 de setembro de 2009, que cria o Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, e dá outras providências.

### **DECRETOS**

#### **DECRETO Nº 56.056, DE 26 DE AGOSTO DE 2021**

Regulamenta a Lei nº 11.179, de 25 de junho de 1998, que dispõe sobre a consulta direta à população quanto à destinação de parcela do Orçamento do Estado do Rio Grande do Sul voltada a investimentos de interesse regional.

### **RESOLUÇÕES DE MESA**

#### **RESOLUÇÃO DE MESA Nº 1.735/2021**

Regulamenta o Programa Estadual de Contratação de Jovens Aprendizizes, criado pelo art. 11 da Lei n.º 15.481, de 2 de julho de 2020, na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul.

# NOTÍCIAS

## Furto de celular: Cláusula de seguro que limita cobertura é abusiva

Um consumidor adquiriu um aparelho celular e, com ele, um seguro contra roubo e furto. No entanto, a seguradora negou cobertura, quando o celular foi furtado, alegando que o seguro não cobriria furto simples e extravio. O consumidor ajuizou ação e o Poder Judiciário entendeu que a negativa foi abusiva, pois não ficou claro ao consumidor que não haveria essa cobertura.

**Leia +**

## Cliente que permaneceu negativada após quitar dívida será indenizada

A consumidora pagou a dívida, mas permaneceu com seu nome negativado nos cadastros de proteção ao crédito, o que, segundo o magistrado, gerou dano moral presumido (dano *in re ipsa*).

**Leia +**

## Inclusão de nome no Serasa Limpa Nome não gera dano moral

Juíza da Bahia entendeu que o cadastro do consumidor no Serasa Limpa Nome não significa que tenha sido inserida restrição negativa de crédito, mas sim que seria uma ferramenta para a consumidora negociar suas dívidas. Além disso, decidiu que a cobrança extrajudicial por meio de ligações não é ilegal.

**Leia +**

## Da desnecessidade de quitação dos débitos pretéritos para transferência da titularidade das faturas de água e de energia elétrica

Interessante artigo que advoga em defesa ao fato de as faturas de energia elétrica serem personalíssimas, não se permitindo às concessionárias de energia elétrica cobrar o adimplemento integral dos débitos do antigo locatário para transferir a titularidade da conta ao nome do novo morador.

**Leia +**

## As inovações trazidas pela lei do superendividamento ao CDC

Artigo relatando a questão da alteração do Código de Defesa do Consumidor quanto à chamada lei do superendividamento, assunto que trouxemos em pauta nos últimos meses.

**Leia +**

## Caí no golpe do motoboy — posso ser indenizado?

Artigo interessante, explicando como se dá o golpe do motoboy e como o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem se posicionado quanto a isso.

**Leia +**



## Justiça determina a plano de saúde aplicar IPCA em reajuste de mensalidades

Decisão judicial da Paraíba determinou a redução das mensalidades do plano de saúde de uma consumidora, a fim de se adequar ao índice de correção do IPCA, uma vez que a mensalidade não pode se tornar tão alta que inviabilize ao consumidor o adimplemento, forçando-o a sair do plano e desequilibrando a relação.

**Leia +**

## Banco deve limitar descontos de todos os empréstimos de cliente em 35%

Juíza do Pernambuco determinou que banco limite os descontos dos empréstimos do cliente a 35%, a fim de possibilitar que o consumidor tenha garantido um mínimo existencial e consiga sobreviver. Os descontos totais estavam sendo de mais de 100% do valor do salário do consumidor, fazendo com que ficasse com saldo bancário negativo há meses.

**Leia +**

## Empresas podem ter de indenizar quem teve os dados vazados em ciberataques

Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados, as empresas são consideradas responsáveis pela segurança da informação, razão pela qual podem ser condenadas a indenizar consumidores no caso de ataques virtuais com vazamento de dados.

**Leia +**

## STJ condena a Claro por inclusão de SVA em plano de celular

O STJ entendeu que a operadora não pode agregar unilateralmente mais serviços ao plano contratado pelo consumidor, aumentando o valor da conta, pois isso contraria o Código de Defesa do Consumidor.

**Leia +**

## Agravantes dos crimes contra o consumidor

Análise realizada pelo presidente do Procon de São Paulo, Fernando Capez, sobre as circunstâncias que tornam os crimes contra o consumidor ainda mais graves.

**Leia +**

# ATUAÇÃO DO NÚCLEO

## REUNIÕES

No curso do mês de agosto de 2021, foram realizadas pelo Núcleo as seguintes reuniões:

1) No dia 18, a partir das 11h, participamos de audiência pública para tratar do seguinte tema: “Discussão do Projeto de Lei nº 32/2020, que dispõe sobre a meia-entrada em eventos culturais, esportivos e de lazer, e também para discutir a retomada das atividades presenciais do setor de eventos no Estado do Rio Grande do Sul”. A audiência foi realizada na Assembleia Legislativa, junto à Comissão Mista Permanente de Defesa do Consumidor e do Contribuinte e Participação Legislativa Popular.



2) No dia 19, o NUDECONTU reuniu-se com candidatos a editais da Lei Aldir Blanc, a fim de colher depoimentos e estudar formas de auxílio, uma vez que não foram contemplados com os prêmios.

3) No dia 26, realizamos reunião com a direção da CGT Eletrosul, em Florianópolis/SC, a fim de conversar sobre alternativas e possibilidades para buscar a conciliação no caso dos moradores de Candiota e de São Jerônimo que poderão perder suas casas.

4) Nos dias 05, 12 e 19, o NUDECONTU reuniu-se com colegas que compõem o grupo de defensoras e defensores de todas as unidades federativas do Brasil, a fim de debater e estudar as alterações promovidas pela Lei do Superendividamento junto ao Código de Defesa do Consumidor.

5) No dia 09, o NUDECONTU, por meio do seu subdiretor, Alexandre Piccoli, participou de reunião junto ao Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, em que foram apresentadas pautas sensíveis ao Conselho, tais como a deliberação e votação acerca dos seus representantes.

6) No dia 30, a Defensoria Pública, através do Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas, por meio do seu dirigente, participou de reunião junto à União Gaúcha em Defesa da Previdência Social e Pública, para tratar, enquanto convidada, do tema “Endividamentos e Golpes Financeiros sobre Aposentados e Pensionistas – Experiência Defensoria Pública Estadual”.

## OFÍCIOS

No mês de agosto de 2021, o NUDECONTU encaminhou os seguintes ofícios:

1) Ofício nº 032/2021 à Defensoria Pública da União – encaminhado ofício, a fim de informar a instauração de Procedimento de Apuração de Danos Coletivos acerca das fraudes em consignados, bem como para solicitar informações que a DPU pudesse fornecer sobre esse assunto.

2) Ofício nº 033/2021 à SMDet – encaminhado ofício à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo, solicitando informações e documentos acerca do aditivo ao contrato apresentado aos lojistas do Pop Center.

## OUTRAS PROVIDÊNCIAS

1) Entre os dias 09 e 12, o dirigente do Núcleo, juntamente com integrantes da direção da Defensoria Pública, deslocou-se até a cidade de Candiota/RS, a fim de reunir-se com a Procuradoria Geral do Município, atender assistidos e entender a problemática envolvendo as Vilas Operária e Residencial, em razão de haver receio de as famílias que ali residem serem despejadas de suas casas.

2) No dia 19, estivemos em São Jerônimo, reunindo-nos com representantes de moradores, com o Prefeito Municipal e com a Procuradoria Municipal, a fim de tratar de situação muito semelhante à enfrentada pelos moradores das vilas Operária e Residencial de Candiota, pois correm o risco de perder suas moradias, as quais eram destinadas à residência de antigos funcionários da CGT Eletrosul.

3) No dia 27, foi realizada a oficina “Educação financeira para assistidos”, que contou com palestra da Professora do Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pós-doutora em Empreendedorismo, doutora em Economia do Desenvolvimento, mestre em Administração, e especialista em Controladoria, Wendy Haddad Carraro. A oficina foi dirigida às(aos) defensoras(es) públicas(os), a fim de capacitar o atendimento das(os) colegas e servidoras(es), bem como ampliando as perspectivas para a realização de outras oficinas, agora voltadas aos assistidos. A oficina ocorreu em parceria do NUDECONTU com o Centro de Estudos, de Capacitação e de Aperfeiçoamento da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul (CECADEP).

# ASSUNTOS RELEVANTES

A Defensoria Pública tem recebido inúmeros relatos de assistidos que foram vítimas de golpes na contratação de empréstimos. A história é quase sempre a mesma: pessoa idosa que recebe ligação ou mensagem em seu celular, sendo oferecida a contratação de empréstimo consignado com valores que parecem atrativos. Muitas vezes sem saber o que está acontecendo, o consumidor não responde ou acaba concordando. Assim, é realizada a fraude.

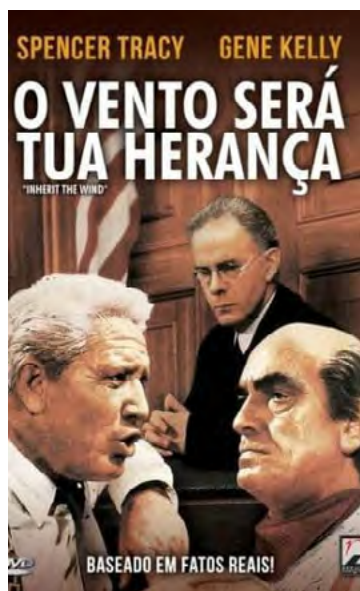
É importante que o consumidor fique atento e faça o máximo para evitar cair em golpes. Para isso, trouxemos algumas dicas para tentar se blindar dessas aproximações abusivas de pessoas e instituições mal-intencionadas. Fique de olho e, caso aconteça a contratação fraudulenta de algum empréstimo, procure a Defensoria Pública mais próxima.

## GUIA RÁPIDO PARA NÃO CAIR EM GOLPES:

1. Não realize contratação de empréstimos por telefone. Caso o vendedor insista, desligue o telefone e, se possível, bloqueie o número.
2. Não clique em links enviados por mensagem de texto ou por e-mail. Ignore qualquer mensagem com link recebida, pois pode ser golpe! Caso acredite que a mensagem possa ser legítima, procure a agência mais próxima e confirme a informação.
3. Não dê conversa para vendedores que te chamam pelo WhatsApp. Desconfie sempre de quem insiste muito em realizar negociações fora dos meios oficiais.
4. Baixe o aplicativo do seu banco apenas nas lojas oficiais de Apps do seu celular (Google Play, para Android, e App Store, para Apple). Não utilize nenhum link externo, pois pode ser um site falso.
5. Só confie em transações realizadas pessoalmente, na agência da instituição, ou pelo aplicativo/site oficial do banco.
6. Sempre peça para o atendente apresentar as informações detalhadas sobre a contratação. É seu direito ter tudo discriminado!
7. Vá ao banco, de preferência, acompanhado. Se você tiver alguma dificuldade ou acredite que possa ser vulnerável, em razão de idade ou deficiência física, evite ir sozinho, a fim de não parecer ser alvo fácil para contratações (empréstimos ou cartões) não desejadas.
8. Tenha controle financeiro. Quanto antes verificar qualquer problema em sua conta bancária, por exemplo, mais fácil será para solucionar. Anote todos os valores que entram e saem em um caderninho, aplicativo ou planilha do Excel.
9. Conte sempre com o apoio da Defensoria Pública. Não tenha vergonha ou medo de nos procurar, pois estamos aqui para te ajudar.

# DICAS CULTURAIS

## FILMES



### // O vento será tua herança //

Baseado em um caso real em 1925, um professor é preso por ensinar as teorias de evolução de Darwin. No processo judicial, dois grandes advogados argumentam o caso a favor e contra do homem. Um político fundamentalista o acusa do crime, enquanto um advogado famoso o defende.

### // O homem que não vendeu sua alma //

Na Inglaterra do século XVI, Henrique VIII (Robert Shaw) planeja se separar de sua primeira esposa para se casar com Ana Bolena (Vanessa Redgrave), mas não recebe a aprovação de Thomas More (Paul Scofield), um fervoroso católico que se tornou Lord Chanceler, um altíssimo posto que ele preferiu renunciar a trair suas convicções. Entretanto, a importância de Sir Thomas é tão grande que mesmo após sua renúncia o rei continua lhe perseguindo. Até que surgem “provas” que o incriminam de alta traição, um crime punido com a morte.



# DICAS CULTURAIS

## PODCASTS

### // Direito Civil do Zero //

Conteúdos e dicas sobre Direito Civil.

**>> Acesse aqui <<**



### // Direito Digital //

Temas atuais do Direito Digital.

**>> Acesse aqui <<**

# **Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas - Nudecontu -**

**Dirigente** Rafael Pedro Magagnin

**Subdirigente** Alexandre Piccoli

## **Integrantes do Núcleo**

Arthur Amaral Monteiro

Diego Rodrigues Quadros

Fabício Balbinotti Ferrari

Felipe Frota Aguiar Pizarro Drummond

Lucas Martins Righi

Thiago Oro Caum Gonçalves

**Projeto Gráfico e Diagramação: Ascom - DPE/RS**