

Tribunais Superiores

STJ decide que cabe agravo contra decisão sobre inversão do ônus da prova em ação de consumo

A 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Recurso Especial nº 1.802.025/RI, entendeu que as decisões interlocutórias sobre pedido de inversão do ônus da prova em ação de consumo são imediatamente recorríveis através de agravo.

A discussão versava sobre a taxatividade do rol do artigo 1.015 do CPC. Nos termos do acórdão prolatado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, não havendo previsão específica para hipótese de agravo contra decisão que indefere a inversão do ônus da prova, o recurso seria incabível.

Entretanto, nos termos do voto da relatora do recurso, ministra Nancy Andrighi, o inciso XI do artigo 1.015 do CPC autoriza a interposição. Segundo a ministra, *É cabível o agravo de instrumento nas hipóteses de distribuição judicial do ônus da prova, seja nas situações em que há inversão autorizada pelo legislador (p. ex., art. 6º, VIII, do CDC, combinado com art. 373, § 1º, primeira parte, do CPC/15), seja com base na cláusula aberta de distribuição dinâmica do art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC/15, tratando-se de regras de instrução que os quais o julgador deve se preocupar na fase instrutória.*

Trata-se de mais um precedente que vem na esteira da mitigação da taxatividade do rol do art. 1.015 do CPC, consolidada a partir do julgamento, pela Corte Especial do STJ, do REsp nº 1704520/MT (Recurso Repetitivo – Tema 988).

**STJ deverá concluir no início do ano tema repetitivo relativo à repetição em dobro do indébito**

Segundo informado no site do STJ, deverá ser concluído nos meses iniciais do ano o julgamento do **Tema Repetitivo 929**, que decidirá a respeito das hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. O caso chegou a ser pautado na Corte Especial para dezembro de 2019, mas teve seu julgamento adiado, com expectativa de conclusão nos próximos meses.

Há grande mobilização em torno desse julgamento, que iniciou em 2017 e impactará milhões de processos em todo o país. A principal questão a ser decidida é a necessidade (ou não) de comprovação da má-fé para a caracterização da repetição do indébito em dobro. Enquanto não finalizado julgamento, permanecerão suspensos todos os processos envolvendo a discussão.

Novidades na Legislação

**Decreto estabelece que Consumidor.gov.br seja considerada a plataforma digital oficial da administração pública federal para autocomposição nas controvérsias envolvendo relação de consumo**

No dia 02 de janeiro, entrou em vigência o Decreto nº 10.197/2020, que, alterando o Decreto nº 8.573/2015, estabeleceu que a plataforma Consumidor.gov.br deve ser considerada a plataforma digital oficial da administração pública federal para autocomposição das controvérsias que digam respeito a relações de consumo.

A plataforma foi implementada em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), órgão vinculado ao Ministério da Justiça. O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo via internet.

A solução de disputas via Consumidor.gov.br vem sendo amplamente utilizada e opera da seguinte forma: (i) o consumidor acessa a plataforma e registra a sua reclamação; (ii) a empresa é notificada e deve apresentar uma resposta com a solução no prazo de até 10 (dez) dias; (iii) após a resposta da empresa, o consumidor tem o direito de manifestar sua satisfação ou insatisfação em até 20 dias, classificando o atendimento como “reclamação resolvida” ou “reclamação não resolvida”.

Dada a efetividade da ferramenta, em muitos casos o Poder Judiciário já vem exigindo dos consumidores a prévia busca de solução extrajudicial de sua reclamação através da plataforma. De acordo com essas decisões, caso a parte autora não tenha adotado tal providência previamente, é cabível a suspensão da ação a fim de que dirija sua solicitação via Consumidor.gov.br¹.

Para aprimorar o uso da ferramenta, recentemente a SENACON acolheu um pedido da Comissão Especial de Defesa do Consumidor da OAB Nacional e autorizou a participação de advogados nas reclamações feitas no site. Com isso, além de o consumidor seguir podendo registrar reclamação em seu próprio nome, os advogados poderão conduzir o procedimento em nome de seus clientes.

No mesmo sentido, cientes de sua responsabilidade na solução de litígios gerados no âmbito de seus negócios, algumas empresas vêm desenvolvendo suas próprias ferramentas daquilo que se convencionou chamar de *On Line Dispute Resolution* (ODR). Trata-se de passo importantíssimo no processo evolutivo de resolução de controvérsias, de modo a descongestionar o Poder Judiciário, reduzir custos de litígio e agregar valor à imagem das empresas.

Selo Empresa Amiga do Consumidor

No Estado do Amazonas, foi lançado o “Selo Empresa Amiga do Consumidor” a partir da Lei Estadual nº 5.062/2019, que busca reconhecer as empresas, públicas e privadas, que resolvem os conflitos com consumidores de maneira administrativa, evitando, assim, a via judicial. No espírito de evitar a judicialização das demandas, a Lei Estadual reconhece as empresas que implementam políticas práticas para a solução extrajudicial dos conflitos, conferindo-lhes um selo de qualidade, que servirá para valorizar sua imagem, agregando valor à marca.

Segundo a Lei Estadual, o Selo terá validade de um ano e poderá ser concedido nos anos seguintes, desde que mantidos os requisitos de sua concessão (atender os preceitos do CDC e as solicitações dos Órgãos de Defesa do Consumidor; além de viabilizar solução de demandas consumeristas pela via administrativa, evitando a esfera judicial). Pelo disposto na própria lei, o Selo Empresa Amiga do Consumidor não poderá ser aposto aos consumidores ou invocado como meio de defesa perante os órgãos de fiscalização, regulamentação ou de proteção ao consumidor, Poder Judiciário, administração pública direta ou indireta ou para se eximir de quaisquer responsabilidades.

Ainda que o Selo não tenha um efeito prático imediato, a iniciativa do Governo do Amazonas reforça a forte tendência de desjudicialização das demandas consumeristas, incentivando que cada vez mais as empresas reforcem seus canais internos de atendimento aos clientes.

¹ TJRS, C. Segunda Turma Recursal, MS 0005227-48.2018.8.21.9000, rel. Roberto Carvalho Fraga, j. 08/02/2018; TJRS, AI 70063985626, 9ª Câmara Cível, rel. para acórdão des. Eugênio Facchini Neto, j. 26/08/2015; Agravo de Instrumento nº 70068376516, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, relator: Gelson Rolim Stocker, julgado em 25/02/2016; TJSC - 6ª T. de Recursos de Lages, R1 0302165-37.2016.8.24.0035, rel. Juiz Sílvio Dagoberito Ottao, j. 31/08/2017; TJMA, Processo nº 0800123-48.2019.8.10.0097, Juiz de Direito Sílvio Alves Nascimento.

SENACON

SENACON expede nota técnica que dispõe sobre o plano de mídia dos processos de recall

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 09/01/2020, expediu a Nota Técnica nº 4/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MI, que dispõe sobre sua autonomia para propor critérios mais eficientes para os planos de mídia submetidos pelos fornecedores em campanhas de recall.

Essa Nota Técnica vem complementar a Portaria nº 618, de 01/07/2019, que “disciplina o procedimento de comunicação da notividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo”, previsto nos parágrafos 1º e 2º do art. 10 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A Nota Técnica dá os fundamentos legais para que a SENACON eleja os meios mais adequados e efetivos para a veiculação das campanhas de chamamento nos casos concretos, podendo determinar a inclusão ou a supressão de meios de veiculação do aviso de risco, como televisão, rádio, mídia impressa ou mídia eletrônica.

Os planos de mídia submetidos pelos fornecedores serão analisados de acordo com as regras gerais definidas no Anexo I da Nota Técnica. Os fornecedores poderão pedir a dispensa de meios de veiculação nos planos de mídia, e os parâmetros a serem utilizados pelos agentes públicos nas análises desses pedidos também estão dispostos no Anexo I. O Anexo I deixa claro que a veiculação do aviso de risco da campanha no site da empresa será sempre obrigatória.

No que tange aos parâmetros a serem utilizados para avaliar, em cada campanha, a necessidade de adição de algum meio de veiculação do aviso de risco ou a possibilidade de suprimir algum dos meios de veiculação, o Anexo I elenca, basicamente, os seguintes: (i) rastreabilidade dos produtos ou serviços; (ii) regularidade do aviso de risco apresentado pelo fornecedor; (iii) quantidade de produtos distribuídos; (iv) histórico da empresa; e (v) tempestividade.

Em caso de deferimento da supressão, o fornecedor estará sujeito a metas intermédias e finais de atendimento da campanha de recall, e seu não cumprimento ensejará novas veiculações do aviso de risco, em conformidade com a Portaria MJ nº 618/2019.

Também deve ser destacado que, nas campanhas de chamamento de recall de produtos não duráveis (perceíveis) e nas campanhas com acidentes de consumo prévios, não será possível a supressão de meios de veiculação do plano de mídia.

A viabilidade e os benefícios da supressão de meios de veiculação devem ser analisados com cuidado pela empresa, seja diante dos parâmetros definidos no Anexo I da Nota Técnica, seja em razão das metas que forem impostas ao fornecedor com contrapartida à supressão.

SENACON também realiza consulta pública sobre publicidade infantil

A SENACON também submeteu, em 17/01/2020, à consulta pública a minuta de portaria sobre publicidade infantil, para que os interessados possam enviar suas sugestões. A minuta da portaria está disponível [neste link](#).

Em 27/01/2020, foi publicado no Diário Oficial da União (DOU) despacho do secretário da SENACON prorrogando o prazo, até 27/02/2020, para a apresentação de contribuições e comentários à minuta da portaria.

Partindo da premissa de maior vulnerabilidade das crianças e adolescentes às propagandas, os cinco primeiros artigos tratam de regras amplas para a publicidade infantil.

O art. 1º dispõe que o anúncio publicitário deverá preservar o direito ao desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social da criança, em condições de liberdade e de dignidade, e não lhe dirigirá diretamente apelo imperativo de consumo. De forma exemplificativa, são mencionadas situações em que os anúncios são vedados, como o uso de crianças e adolescentes como modelos para vocalizar apelo direto, recomendação ou sugestão de uso ou consumo, sendo admitida, entretanto, a participação deles nas demonstrações de serviço ou produto.

A minuta da portaria também trata de anúncios de produtos específicos, como refrigerantes, bebidas alcoólicas e produtos farmacêuticos isentos de prescrição, trazendo regras próprias que devem ser observadas pelas empresas que anunciam tais produtos.

PROCON

PROCON/SP divulga balanço das suas atividades promovidas em 2019

A Fundação PROCON/SP divulgou no início de janeiro o balanço das atividades realizadas pelo órgão no ano de 2019.

No que diz respeito às fiscalizações, o PROCON/SP informou que, dos 27 mil atos fiscalizatórios promovidos, 6,7 mil resultaram em autos de infração e na aplicação de um total de R\$ 331 milhões em multas.

O ranking dos setores mais penalizados é composto por postos de combustíveis, hipermercados e supermercados, responsáveis conjuntamente por um total superior a R\$ 30 milhões em multas.

Ainda em relação às fiscalizações, o balanço divulgado também relata a edição de súmulas vinculantes pelo PROCON/SP com o objetivo de uniformizar e antecipar, sobretudo aos fornecedores, o entendimento do órgão sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, visando prevenir a ocorrência de irregularidades.

O levantamento divulgado também informa que, ao longo do último ano, o PROCON/SP realizou reuniões de trabalho com setores mais sensíveis – como o de telefonia, instituições financeiras e comércio eletrônico – a fim de diagnosticar as questões mais problemáticas e promover a redução do número de reclamações.

A divulgação também relata iniciativas adotadas pelo órgão, como (i) o lançamento de súmulas vinculantes pelo PROCON/SP com o objetivo de uniformizar e antecipar, sobretudo aos fornecedores, o entendimento do órgão sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, visando prevenir a ocorrência de irregularidades; (ii) a criação da Escola do Consumidor, canal disponibilizado gratuitamente no YouTube, com conteúdo educativo; e (iii) o lançamento da TV-PROCON e de Podcast voltado à educação e à informação do consumidor.

O levantamento ainda noticia a criação de novos convênios municipais, os quais passaram a totalizar 350 convênios em todo o estado de São Paulo, bem como a assinatura de um consórcio – Consórcio Intermunicipal Grande ABC – que reúne os municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra.

Fique de Olho

**Congresso Nacional retoma os trabalhos com pauta consumerista agitada**

O Congresso Nacional inicia os trabalhos a partir de 03 de fevereiro de 2020, com o desafio de deliberar matérias de grande relevância nacional, como as Reformas Administrativa e Tributária. Além disso, trata-se de um ano de eleições municipais, quando grande parte dos parlamentares participa dos pleitos regionais, direta ou indiretamente, esvaziando os trabalhos legislativos entre os meses de julho e novembro.

Entre meados de fevereiro e início de março, deverão retomar as atividades também a Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), na Câmara dos Deputados, e a Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), no Senado Federal, com extensa pauta consumerista.

Na Câmara, o Projeto de Lei (PL) nº 9.304/2017, de autoria do deputado Vinícius Carvalho (PRB-SP), propõe tornar obrigatória a comunicação sobre a periculosidade de produtos introduzidos no mercado nacional que foram objeto de chamamento (recall) no exterior, e típica como crime a ausência dessa comunicação. A proposta foi aprovada na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços (CDEICS) e agora está na CDC para deliberação.

Na Câmara, o Projeto de Lei (PL) nº 9.304/2017, de autoria do deputado Vinícius Carvalho (PRB-SP), propõe tornar obrigatória a comunicação sobre a periculosidade de produtos introduzidos no mercado nacional que foram objeto de chamamento (recall) no exterior, e típica como crime a ausência dessa comunicação. A proposta foi aprovada na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços (CDEICS) e agora está na CDC para deliberação.

Na Câmara, há também uma Comissão Especial criada para analisar o PL nº 3.515/2015, que é originário do Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 283/2012, de autoria do senador José Sarney (MDB-AP), que aperfeiçoa a disciplina do crédito ao consumidor e dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. O relator, deputado Franco Carfagna (PP-MG), apresentou parecer pela aprovação, nos termos do texto substitutivo que apresenta, o qual está pendente de deliberação pelos membros da Comissão Especial.

Já no Senado, a CTFC está analisando o PLS nº 25/2018, que torna obrigatória a notificação com antecedência mínima de 15 dias para a inclusão do consumidor em bancos de dados e cadastros. Além disso, a Comissão também analisa o PLS nº 33/2017, que criminaliza o cadastramento do consumidor sem a sua autorização expressa em programa promocional realizado por instituição financeira.

O ano agitado traz muitos desafios ao Congresso, que envolvem a apreciação de propostas consumeristas, de forte apelo popular, em um ano eleitoral. Isso traz, inclusive, a necessidade de a sociedade civil organizada trabalhar com os parlamentares de forma a construir políticas públicas mais adequadas à sociedade.

Este boletim é um informativo da área de Direito do Consumidor de TozziniFreire Advogados.

SÓCIOS RESPONSÁVEIS PELO BOLETIM:

- ☒ Patrícia Helena Martins
- ☒ Luiz Virgílio Manente
- ☒ Claudio Timm
- ☒ Gabriela Wink
- ☒ Vinícius Berni

Mais informações em:

tozzinifreire.com.br/

TOZZINIFREIRE

A D V O G A D O S