



TozziniFreire.
ADVOGADOS


Boletim

Direito do Consumidor.

3ª Edição | 2024

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

SUMÁRIO

Clique na notícia e navegue
pelo documento 

01 | **Editorial**

04 | **STJ**

02 | **Consumo em números**

05 | **Câmara dos deputados**

03 | **Anuário da justiça**

06 | **Anatel**

EDITORIAL



O mês do consumidor foi marcado por importantes contornos comerciais, decorrentes do aumento do número de ofertas e, conseqüentemente, da taxa de consumo, bem como pela intensificação de fiscalização e de operações especiais pelas autoridades de consumo.

Em vista disso, nesta 3ª edição do Boletim de Consumidor em 2024, trazemos as principais notícias do mês de março, que foi marcado por julgamentos carreados pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, cujos impactos ao direito das relações de consumo são relevantes.

Ainda no mês do consumidor, a câmara dos deputados avançou com a tramitação de

relevantes Projetos de Lei (PL), enquanto as autoridades de consumo adotaram importantes iniciativas a fim de, por um lado, orientar os consumidores e, por outro, fiscalizar os fornecedores.

Nesse mesmo sentido, as autoridades de consumo aproveitaram o mês de março para divulgar rankings e dados que refletem o perfil e os números das demandas consumeristas no país, além de revelarem importantes tendências do mercado de consumo.

Enquanto isso, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) anunciou estar avaliando a ampliação da participação de entidades de defesa dos consumidores na formulação de suas regulamentações.

CONSUMO EM NÚMEROS

Levantamentos oficiais sobre as reclamações registradas em 2023

Em 11 de março de 2024, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) divulgou importantes relatórios com levantamentos gerais sobre os atendimentos prestados pelas autoridades aos consumidores.

O primeiro documento se refere ao [Boletim Sindec/ProConsumidor](#). Ao longo do tempo, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) vem sendo substituído pelo ProConsumidor, motivo pelo qual todos os fornecedores/setores estão observando uma queda de reclamações registradas no sistema.

Para o levantamento dos números apresentados no Boletim Sindec/ProConsumidor, a Senacon considerou todos os tipos de demandas. Reclamações e denúncias representaram a maior parte dos atendimentos registrados em 2023 (75,3%); 24,9% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,3% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza diversa, como previdenciária e trabalhistas.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada em mais de 760 órgãos, entre Procons (estaduais e municipais) e Defensorias Públicas. Ao longo de 2023, mais de 2.700 técnicos

de defesa do consumidor foram capacitados para sua utilização. No ano de 2023, foram registrados um total de 1.670.935 demandas nos órgãos integrados ao ProConsumidor, sendo 1.292.916 reclamações, 362.173 consultas e 15.846 denúncias.

De acordo com o Boletim, os principais problemas identificados foram: **(i)** cobranças indevidas (34,4% dos atendimentos); **(ii)** questões relacionadas a contratos (12,8%); **(iii)** dificuldades com SAC (12,1%); **(iv)** vício ou má qualidade de produtos ou serviços (9,8%); e **(v)** embaraços na entrega de produtos (4,2%).

O segundo documento divulgado pela Senacon se refere ao Boletim Consumidor.gov.br, que sintetiza os números de reclamações movimentadas pela plataforma no ano de 2023.

O documento indica que foram finalizadas 1.385.840 reclamações ao longo do ano, envolvendo como principais segmentos o sistema bancário e financeiro, telecomunicações, turismo, comércio eletrônico e setor aéreo.

O Boletim também listou os problemas mais recorrentes registrados pelos consumidores: **(i)** cobrança/contestação (41,7% das reclamações); **(ii)** contrato/oferta (19,3%); **(iii)** atendimento/SAC (14,1%); **(iv)** vício de qualidade (13,7%); e **(v)** problemas na entrega do produto (4,8%).

ANUÁRIO DA JUSTIÇA

Balanço dos litígios de consumo em 2023

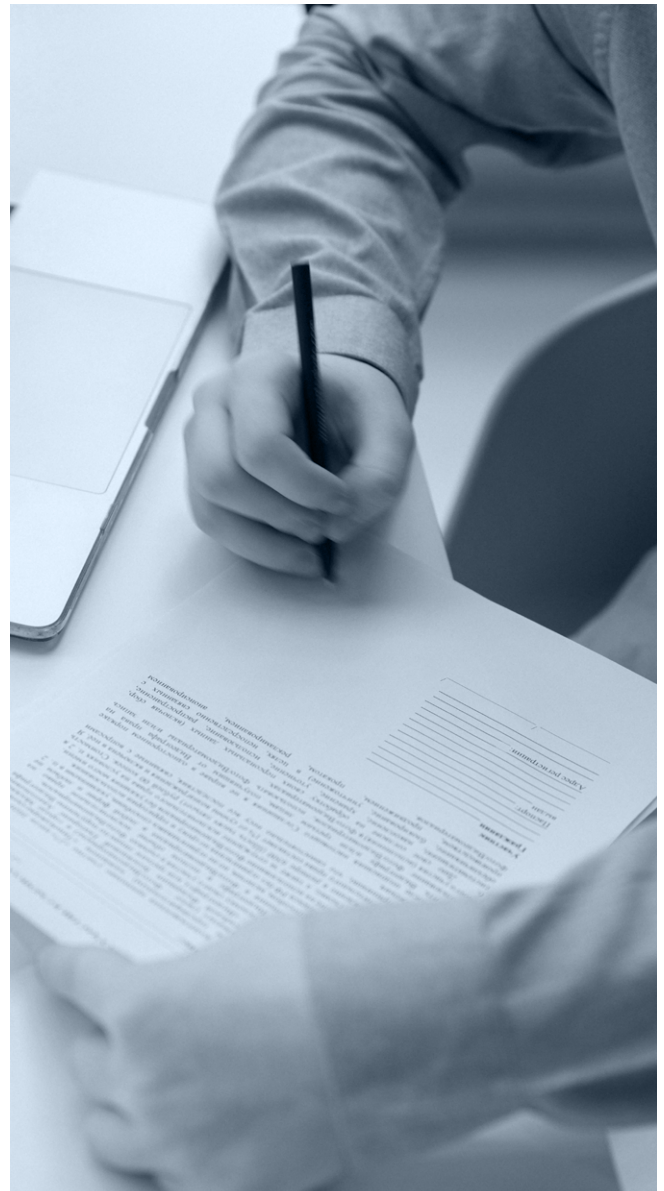
O crescimento expressivo das demandas de consumo na Justiça de São Paulo foi destacado na nova edição do Anuário da Justiça São Paulo, lançada em 18 de março de 2024.

O Anuário cita que, entre 2021 e 2022, houve um aumento de 42% nas demandas consumeristas, saltando de 495 mil para 704 mil casos. Esse número se aproxima de 1 milhão de novos casos ao final de 2023.

Segundo dados do Anuário, os assuntos mais demandados na esfera consumerista foram os pedidos de indenização por dano moral e dano material, ações em face dos bancos, ações por devolução de produto ou rescisão de contrato de prestação de serviços, práticas abusivas, inclusão indevida em cadastros de inadimplentes e fraudes na contratação de empréstimos consignados.

Ações de consumidores contra instituições financeiras foram o tema mais julgado pelos desembargadores em 2022, quase 65 mil casos, além de outros 52 mil envolvendo debates sobre expurgos inflacionários e planos econômicos.

O documento também dá destaque ao número de pedidos de indenização por dano



moral. De acordo com o Anuário, litígios nas relações de consumo representaram sete em cada 10 processos que trataram de indenização por danos morais em 2022. Dos 61,9 mil pedidos de indenização que tramitaram nas primeira e segunda instâncias, 45,5 mil diziam respeito a ações por conflitos consumeristas.

STJ



Ampliação do alcance dos beneficiários em ações coletivas

No início do mês de março, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu, por unanimidade, que a eficácia subjetiva da coisa julgada na ação coletiva do rito ordinário não está restrita apenas aos filiados residentes na jurisdição do Juízo de Primeiro Grau, quando a sentença tiver sido submetida ao crivo do Tribunal (Embargos de Divergência no Recurso Especial nº 1.367.220/PR).

Na oportunidade, a Corte decidiu que, para esses casos, os efeitos benéficos da decisão

deverão ser estendidos a todos os associados domiciliados do âmbito da competência territorial do Tribunal de Segundo Grau que revisou a sentença, observada também a abrangência associativa, seja ela local, regional ou nacional.

No julgamento, os ministros destacaram que a ampliação dos beneficiários está em consonância com os objetivos dos processos coletivos, especialmente com o de evitar a existência de múltiplas demandas idênticas.

Corte especial inicia julgamento sobre a obrigatoriedade de liquidação prévia nos cumprimentos individuais de condenações coletivas

Em sessão realizada no início do mês de março, a Corte Especial deu início ao julgamento do Tema Repetitivo 1.169/STJ, que irá definir se a liquidação prévia do julgado é requisito indispensável para o cumprimento de sentença condenatória genérica proferida em demanda coletiva.

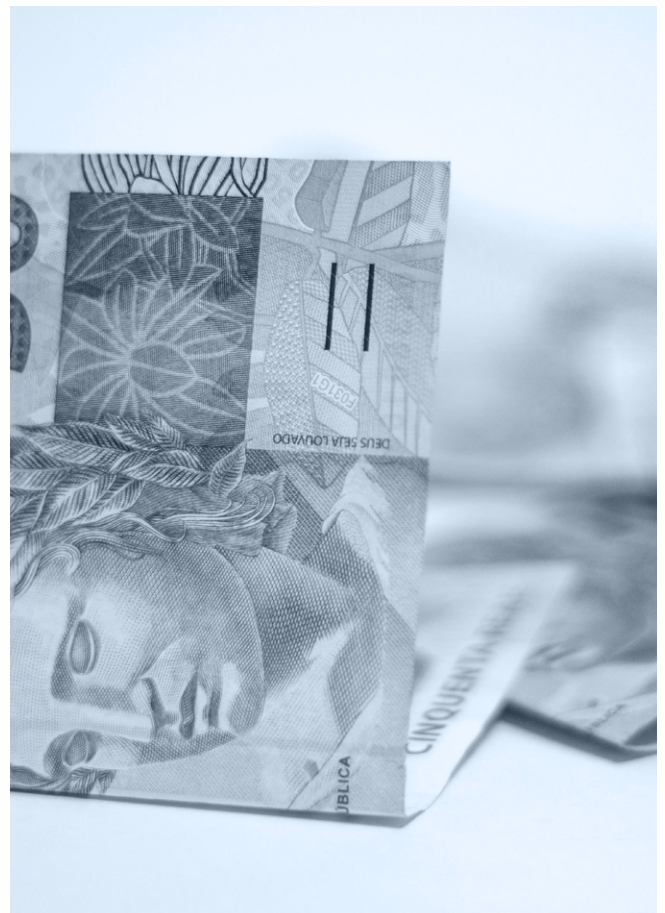
Na sessão de julgamento, o relator ministro Benedito Gonçalves consignou o entendimento de que *‘demonstrado documentalmente que o Exequente se encontra na situação estabelecida genericamente na sentença, a execução individual de título formado em processo coletivo pode ocorrer sem a necessidade de prévia liquidação do julgado’*.

O relator também defendeu que, quando a apuração do crédito puder ser feita por simples cálculo aritmético, caberá ao Tribunal de origem analisar a necessidade de liquidação do julgado. Apesar da prolação de voto pelo ministro relator, o julgamento foi interrompido pelo pedido de vista do ministro Raul Araújo.

Em 2020, a Segunda Seção do STJ havia firmado, por maioria de votos, o entendimento de que a liquidação prévia de sentença genérica, proferida em sede de ação civil pública, era requisito necessário à execução. Na oportunidade, o ministro Luis Felipe Salomão destacou que a liquidação tinha como objetivo *‘completar a atividade cognitiva parcial da*

ação coletiva, mediante a comprovação de fatos novos determinantes do sujeito ativo da relação de direito material, assim também do valor da prestação devida, assegurando-se a oportunidade de ampla defesa e contraditório pleno ao executado’.

Contudo, a proclamação do voto do relator ministro Benedito Gonçalves indica que o desfecho do julgamento do Tema 1.169 pela Corte Especial pode vir a resultar na alteração do entendimento anteriormente vigente na Corte.



Companhias aéreas podem proibir a venda de milhas a terceiros

A Terceira Turma do STJ decidiu que a cláusula contratual que proíbe os compradores de passagens aéreas de vender as milhas obtidas para terceiros não é abusiva, nem coloca o consumidor em excessiva desvantagem (Recurso Especial – REsp – 2.011.456).

No julgamento, concluiu-se que as milhas são um benefício concedido aos consumidores passageiros e não podem ser objeto de comércio independente, de modo que as companhias aéreas teriam o direito de restringir a transferência ou venda desses pontos a terceiros.

Nas instâncias iniciais, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) entendeu que não seria admissível a cláusula contratual que veda a sua alienação a terceiros, ainda que a sua guarda e controle sejam mantidos pela empresa de fidelização.

No entanto, o relator do caso no STJ, ministro Marco Aurélio Bellizze afastou essa interpretação, ao definir que os pontos obtidos em programas de milhagem são bonificações gratuitas concedidas ao consumidor por sua fidelidade e que, caso o consumidor entenda que o programa não está sendo vantajoso, tem total liberdade de procurar outra companhia aérea que ofereça condições mais atrativas. Logo, no seu entendimento, não haveria abusividade na cláusula que restringe a venda de milhas a terceiros.

Consumidores podem exigir a reparação após prazo para conserto de produto defeituoso

Em julgado, proferida pela Terceira Turma, o STJ decidiu que, após o prazo legal de 30 dias para conserto de produtos com defeitos (art. 18, §1º do Código de Defesa do Consumidor), o consumidor tem direito a exigir medida reparatória por parte do fornecedor, seja para substituição do bem; restituição do valor pago; ou abatimento proporcional do preço.

A relatora do caso, ministra Nancy Andrighi, afirmou que o prazo legal de 30 dias para conserto deve ser contado ininterruptamente e sem suspensão, desde a primeira manifestação do vício até seu efetivo reparo, não se renovando a cada vez que o bem é levado ao fornecedor para correção do problema.

De acordo com o Colegiado, caso o consumidor opte pela restituição da quantia paga, o fato de ter permanecido utilizando o produto não afasta a incidência de juros de mora (REsp 2.101.225), que teriam como objetivo ressarcir o credor pelo atraso no pagamento da dívida. Sendo, portanto, uma consequência do inadimplemento, nos termos do art. 395 do Código Civil.

CÂMARA DOS DEPUTADOS



Avanço do projeto de lei que prevê que aparelhos celulares e fotográticos emitam som no momento da captura de fotos e vídeos

A Comissão de Desenvolvimento Econômico da Câmara dos Deputados emitiu parecer a favor da aprovação do PL nº 583/2020, que tem como objetivo alterar a Lei de Crimes Cibernéticos (Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012) para que essa preveja obrigação de que equipamentos fotográficos digitais, inclusive os dos celulares, emitam som similar ao das câmeras analógicas quando da captura de fotos e vídeos.

De acordo com o PL, essa funcionalidade seria instalada antes da venda do aparelho, proibida sua alteração ou a eliminação. A proposta prevê ainda a edição de regulamenta-

ção complementar sobre o assunto, a fim de assegurar que o som de câmera fotográfica possa ser identificado a certa distância. Se aprovado o texto, aparelhos que não respeitarem as futuras normas não poderão ser comercializados no Brasil.

O PL visa coibir a violação de privacidade ou assédio moral, que, segundo a proposta legislativa, “podem ocorrer a partir da utilização não autorizada de imagens pessoais”.

O Projeto de Lei ainda passará pelo crivo de outras comissões antes que o texto siga para votação.

ANATEL



Agência busca ampliação da participação de órgãos de defesa do consumidor na formulação de regulamentação

A Anatel anunciou estar avaliando a ampliação da participação de entidades de defesa dos consumidores na formulação de suas regulamentações.

Durante a 1ª Reunião Ordinária de 2024 do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), representantes da Anatel comunicaram a existência de estudos em curso para implementação de mecanismos de fomento à participação

dos órgãos de defesa do consumidor e dos Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações para as tomadas de subsídios realizadas nas fases preliminares dos processos regulatórios da Agência.

Entidades de defesa dos consumidores têm defendido importância de capacitar os representantes dos Conselhos de Usuários sobre os temas tratados pela Anatel e suas diversas ferramentas de participação social.



Sócios responsáveis pelo boletim

- 👤 Bruna Borghi Tomé
- 👤 Gabriela Vitiello Wink
- 👤 Luciana Bazan
- 👤 Luiz Virgílio Pimenta
- 👤 Patrícia Helena Marta Martins
- 👤 Sofia Kilmar
- 👤 Vinícius de Oliveira