

TozziniFreire
ADVOGADOS

Boletim
Direito do Consumidor.

4ª 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

02 | STJ

/ Licidade das taxas de conveniência e de retirada de ingressos

/ Operadoras de saúde devem custear transporte de beneficiários para tratamentos em municípios não limítrofes

/ Instituições financeiras são responsáveis por transações realizadas após a comunicação de roubo de celular

/ Demora em fila de banco além de prazo legal não gera dano moral

03 | Autoridades de consumo

/ Preocupação com relação a orientação de usuários de sites de apostas online

04 | Assembleia legislativa

/ Rio de Janeiro conta com novas legislações de telemarketing e acessibilidade nas relações de consumo

05 | Anatel

/ Novas diretrizes para o serviço de telemarketing ativo

EDITORIAL



Nesta 4ª edição do Boletim de Direito do Consumidor em 2024, trazemos notícias com recentes e relevantes impactos no direito das relações de consumo, sobretudo nas indústrias financeiras, de apostas online, telemarketing, entretenimento e saúde.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) carrou importantes julgamentos sobre a licitude das taxas de conveniência; o custeio de transporte pelas operadoras de saúde para tratamentos em municípios não limítrofes; a responsabilidade das instituições financeiras por transações realizadas após a comunicação de roubo de celular; e sobre os requis-

tos para condenação em danos morais pela demora em fila de instituições financeiras.

Enquanto isso, as autoridades de consumo se atentam para a intensificação da fiscalização, normatização e orientação dos usuários de site de apostas online. Já a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj) divulgaram novas diretrizes para o serviço de telemarketing ativo, e o Rio de Janeiro sanciona lei a respeito da utilização do sistema braile nos contratos essenciais de consumo.

STJ

Licitude das taxas de conveniência e de retirada de ingressos

Em 9 de abril de 2024, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por maioria de votos, reformou o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), para reconhecer a licitude das taxas de conveniência e de retirada de ingressos.

Durante a sessão de julgamento do Recurso Especial (REsp) nº 1.632.928/RJ, a ministra Isabel Gallotti, acompanhada pelos ministros Raul Araújo e Antonio Carlos Ferreira, apresentou voto divergente ao do ministro relator Marco Buzzi, para dar provimento ao recurso e, com isso, consignar que as taxas de conveniência e de retirada de ingressos não implicam em abusividade.

Segundo a ministra, a taxa de conveniência, referente aos custos de intermediação da venda de ingressos, pode ser repassada ao consumidor, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do respectivo valor.

Já com relação às taxas de entrega – não questionada pelo Ministério Público – e de retirada de bilhetes, a ministra afirmou que são regulares, pois estão vinculadas a servi-

ços independentes e que geram custos para a empresa responsável pela venda.

Nesse sentido, foi definido que a entrega dos bilhetes aos consumidores gera custos de postagem nos correios ou de serviço de transporte, ao passo em que a opção pela retirada dos bilhetes gera custos de impressão, aluguel ou compra de espaço físico, bem como de contratação de funcionários – custos que podem ser repassados ao consumidor, desde que em valor acessível.

Na sequência, o Ministério Público do Rio de Janeiro opôs embargos de declaração, que pendem de julgamento.



Operadoras de saúde devem custear transporte de beneficiários para tratamentos em municípios não limítrofes

Em 19 de março de 2024, a Terceira Turma do STJ decidiu, no bojo do REsp nº 2.112.090/SP, que, quando houver indisponibilidade ou inexistência de prestador, as operadoras de saúde têm a obrigação de custear o deslocamento dos beneficiários para atendimento em município não limítrofe ao do município de demanda.

Com base no artigo 4º, §2º, da Resolução Normativa (RN) nº 566/2022 da Agência Na-

cional de Saúde Suplementar (ANS), os ministros definiram, em julgamento unânime, que não é razoável transferir ao beneficiário a obrigação de custear o seu transporte em situações de grandes deslocamentos.

Já houve certificação da operação do trânsito em julgado.

Instituições financeiras são responsáveis por transações realizadas após a comunicação de roubo de celular

Em 26 de fevereiro de 2024, a Terceira Turma do STJ rejeitou os embargos de declaração opostos no bojo do REsp nº 2.082.281/SP e, com isso, manteve o entendimento de que as instituições financeiras possuem responsabilidade civil pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiros, via aparelho celular roubado, na hipótese de comunicação prévia da subtração.

No voto vencedor, a ministra relatora Nancy Andrichi ressaltou o dever das instituições financeiras de verificar a regularidade das

transações bancárias e de desenvolver ferramentas para obstaculizar a prática de ilícitos.

Com base nessa premissa, conclui-se que o ato do infrator, quando inerente à atividade desempenhada pela instituição financeira, caracteriza fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. Também foi concluído que a não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança.

Já houve certificação da operação do trânsito em julgado.

Demora em fila de banco além de prazo legal não gera dano moral

Em 24 de abril de 2024, a 2ª Seção do STJ, pela maioria dos votos, reformou o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), para afastar a condenação em danos morais pela demora em fila de instituições financeiras.

No julgamento do REsp nº 1.962.275/GO, foi fixada tese para o Tema 1.156, no sentido de que a demora na fila de banco para além do prazo estabelecido em legislação, não gera, por si só, dano moral *in re ipsa*; isso é, o dano moral não é presumido.

Durante a sessão de julgamento, a ministra Nancy Andrighi apresentou divergência parcial, defendendo o tempo como bem jurídico, de modo que a demora em serviços bancários deveria gerar dano moral presumido em circunstâncias específicas, como quando excessiva, reiterada, associada a outros cons-

trangimentos, ou quando há hipervulnerabilidade do consumidor.

Em seu voto, o ministro relator Cuevas, consignou que, para que haja direito à reparação, a demora deve ser excessiva ou acompanhada de outros constrangimentos. Pois, em regra, é mero dissabor e não tem o condão de afetar direitos de personalidade. Nesse sentido, ainda ressaltou que admitir a indenização seria incentivo à judicialização, de modo a sobrecarregar o Judiciário.

Após debates, os ministros Moura Ribeiro, João Otávio de Noronha, Humberto Martins, Isabel Gallotti e Antonio Carlos acompanharam o voto do relator.

Contra o referido acórdão foram opostos embargos de declaração, que pendem de julgamento.



AUTORIDADES DE CONSUMO

Preocupação com relação a orientação de usuários de sites de apostas online

As apostas online, também conhecidas como *bets*, têm ganhado cada vez mais espaço no cenário brasileiro. Com a recém aprovada Lei nº 14.790/2023, há expectativa de desenvolvimento da atividade, o que vem despertando a atenção das autoridades nacionais, sobretudo as de consumo.

No ano passado, o Procon-SP já havia criado um “Protocolo de Ações Integradas e Monitoramento” do setor, por meio do qual orienta os consumidores a respeito do uso consciente dos serviços de jogos e de apostas digitais. Mais recentemente, o órgão reportou que intensificará a fiscalização nesse segmento, bem como informou que já recebe reclamações dos consumidores.

Nesse mesmo sentido, atento à pauta do superendividamento, o Ministério da Fazenda editou a Portaria Normativa SPA/MF nº 615, publicada em abril de 2024, para proibir o uso de cartão de crédito para o pagamento das *bets*. Com isso, os apostadores são obrigados a pagar os serviços de forma imediata, via PIX ou cartão de débito.

Tais movimentações das autoridades revelam uma tendência de aprofundamento das normas do setor e de intensificação da fiscalização dos fornecedores especializados em *betting*, que, portanto, deverão estar atentos a tais novidades e, sobretudo, ao pleno atendimento das regras consumeristas vigentes.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Rio de Janeiro conta com novas legislações de telemarketing e acessibilidade nas relações de consumo

Em abril de 2024, o governador do Rio de Janeiro sancionou a Lei Estadual nº 10.339/2024, que proíbe a prática de telemarketing via ligações e mensagens automatizadas no estado do Rio de Janeiro.

Tal norma se aplica às empresas de telefonia e internet; de televisão a cabo, satélite, digital e afins; empresas especializadas em reparos técnicos e eletrônicos; autorizadas de empresas de aparelhos de utilidades domésticas; bancos e instituições financeiras.

Com o novo regramento, já em vigor, caso as empresas efetuem o disparo massivo de chamadas ou de mensagens de texto em “volume superior à capacidade humana”, os serviços aderidos ou os produtos contratados pelos consumidores por tais meios serão considerados nulos.

O texto da Lei apenas excetua as ligações que tenham por finalidade a formalização da contratação anteriormente feita por outro canal de venda; a confirmação de operações, eficiência, segurança nas contratações e ações de prevenção a fraudes; e as cobranças de qualquer natureza.

Também em abril, o governador do estado do Rio de Janeiro sancionou a Lei Estadual nº 10.343/2024, que assegura a utilização do sistema braile nos contratos essenciais de consumo, sem custos adicionais, às pessoas com deficiência visual, sob pena de multa de 5.000 Unidades Fiscais do Estado do Rio de Janeiro (UFIR-RJ), aproximadamente R\$ 20 mil em 2024).

A multa será aplicada em dobro em caso de reincidência e o valor será revertido ao Fundo do Conselho Estadual para Política de Integração da Pessoa com Deficiência.



ANATEL

Novas diretrizes para o serviço de telemarketing ativo

Em 1º de junho, entraram em vigor novas diretrizes para o serviço de telemarketing ativo, anunciadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em abril, por meio do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC.

Uma das principais alterações foi a ampliação do conceito e do tempo caracterizador das “chamadas curtas”, que, com o novo regramento, passam a ser consideradas todas aquelas *‘ não completadas por qualquer motivo ou destinadas à caixa postal e, quando completadas, com desligamento pelo originador ou pelo destinatário, com duração de até 6 (seis) segundos’*. Anteriormente à entrada em vigor de tal regra, as chamadas curtas tinham duração de até 3 (três) segundos e, além disso, não englobavam as chamadas direcionadas à caixa postal.

Além disso, as chamadas curtas seguem limitadas a 85% das chamadas realizadas pelas pessoas jurídicas que realizam mais de 100.000 ligações diárias. Agora, contudo, é permitido que a própria Anatel, em caso de reincidência e de prévia notificação, determine o

bloqueio, por 15 dias, das pessoas jurídicas que desrespeitarem tal limite de chamadas curtas.

Outras novas medidas divulgadas pela Anatel foram a ampliação do uso do código “0303” para todas as atividades de cobrança, e a instituição de um sistema de validação de dados, com o objetivo de reduzir as ligações decorrentes de falhas nas bases cadastrais dos credores.

A Anatel também destacou que o tomador do serviço – contratante do usuário ofensor – poderá ser responsabilizado por eventuais descumprimentos a tais regras, que poderão ensejar a aplicação de multa de até R\$ 50 milhões.

As penalidades vêm sendo rigidamente aplicadas pela Agência, de acordo com a qual as medidas adotadas desde 2022 já resultaram no bloqueio de 909 usuários; na assinatura de 143 termos de compromisso; e na instauração de 24 processos administrativos, com a aplicação de multas que somam certa de R\$ 30 milhões. É importante, por esse motivo, que as empresas estejam atentas às novidades normativas a respeito de tal relevante serviço.



Sócios responsáveis pelo boletim

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