

A hand holding a pen, with a city skyline visible in the background. The image is in a dark teal color scheme with bokeh effects.

**TozziniFreire.**  
ADVOGADOS

**Boletim**


# Direito do Consumidor

---

5ª 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** |

---

**02** |

---

Em celebração aos 34 anos do Código de Defesa do Consumidor, trazemos notícias com recentes e relevantes impactos no direito das relações de consumo. Para tanto, nesta 5ª edição do Boletim de Direito do Consumidor em 2024, destacamos importantes julgamentos carreados pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), com interpretação a respeito da aplicação de dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, destacamos iniciativas que estão sendo adotadas pelo Procon SP junto às empresas mais reclamadas, para implementação de planos de conformidade.

# SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA



## Medidas de segurança previstas pelo banco central afasta a responsabilidade das instituições financeiras

Em 20 de agosto de 2024, a Terceira Turma do STJ decidiu, no bojo do Recurso Especial nº 2.124.423/SP, que não há defeito na prestação do serviço quando a instituição financeira comprova ter cumprido com o seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, independentemente de atuar exclusivamente no meio digital.

No voto vencedor, a ministra-relatora Nancy Andrichi consignou que a adoção dos mecanismos previstos nas normas do Banco Central para a abertura de contas digitais afasta eventual responsabilização

do banco. Pontuou, também, que eventual entendimento em sentido contrário poderia “*deturpar a inteligência do que foi definido e regulado pelo órgão responsável visando ao desenvolvimento econômico e social do país*”.

Em voto vencido, o ministro Moura Ribeiro consignou que, considerando o risco operacional inerente à atividade exercida pelas instituições financeiras e a vulnerabilidade dos usuários, as instituições financeiras devem ser responsabilizadas objetivamente pela ocorrência de fraudes, ainda que externas.

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

## Código de defesa do consumidor não é aplicável à relação entre lojista e empresa de maquininhas de cartão



No julgamento do Recurso Especial nº 1.990.962/RS, a Terceira Turma do STJ decidiu que o Código de Defesa do Consumidor não é aplicável à relação entre as empresas de máquinas de cartão de crédito e os lojistas.

No voto vencedor, a ministra-relatora Nancy Andrichi consignou que, a despeito da mitigação da Teoria Finalista, os lojistas se valem do serviço prestado pelas credenciadoras e subcredenciadoras para incrementar seus lucros e para facilitar a arrecadação do crédito. De acordo com os termos da jurisprudência da Corte Superior, isso afasta a tese de vulnerabilidade e a incidência do conceito de consumidor.

Com base nessa premissa, decidiu-se, por maioria, que o regramento consumerista não incide nas relações entre a credenciadoras, subcredenciadoras e lojistas.

Contra o referido acórdão, os lojistas opuseram embargos de declaração que, em acórdão proferido em 19 de agosto de 2024, foram rejeitados. Com isso, há em curso prazo para interposição de recurso subsequente.

## Desnecessidade do consentimento prévio e expresso do consumidor para a disponibilização de informações em órgãos de proteção ao crédito

Em 12 de agosto de 2024, a Quarta Turma do STJ, no julgamento do Agravo Interno em Recurso Especial nº 2.122.804/SP, reafirmou o entendimento firmado no Tema Repetitivo nº 710, para reconhecer que é desnecessário o consentimento prévio e expresso do consumidor para a disponibilização de informações em relatório de consulta com a finalidade de proteção ao crédito.

Na oportunidade, a Corte Superior também reiterou que, apesar de desnecessário o consentimento do consumidor no sistema credit scoring, “devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas”.

O sistema credit scoring é um método estatístico de proteção ao crédito (não

constitui um banco de dados), que atribui notas às pessoas físicas e jurídicas acerca do grau de adimplência. Trata-se de uma forma de avaliação de idoneidade financeira, crucial para subsidiar as negociações e contratações em uma sociedade marcada pela massificação e anonimato.

Diante da importância da matéria em questão, o entendimento firmado no Tema Repetitivo nº 710 deu origem à Súmula nº 550 do STJ, segundo a qual “a utilização de score de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo”.





## A prescrição intercorrente do cumprimento de sentença coletivo não impede a execução individual

Em 14 de agosto de 2024, a Primeira Seção do STJ julgou os Recursos Especiais nº 2.078.993/PE, nº 2.078.989/PE e nº 2.078.485/PE, para fixação da tese do Tema Repetitivo nº 1.253.

Por unanimidade, os ministros da Primeira Seção concluíram que a extinção do cumprimento de sentença iniciado pelo legitimado extraordinário, por prescrição intercorrente, não impede a execução da sentença pelo credor individual.

Segundo a Primeira Seção, os beneficiários do título judicial não podem ser prejudicados em razão de desídia do legitimado extraordinário na condução da execução coletiva. Sobretudo porque a coisa julgada coletiva não é oponível aos

beneficiários individuais do título, quando desfavorável, segundo a regra da coisa julgada secundum eventum litis prevista no art. 103, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a Primeira Seção enfatizou que não se pode exigir do credor individual o ajuizamento do cumprimento de sentença enquanto pendente execução coletiva, já que a propositura da execução coletiva interrompe o prazo prescricional para a propositura da execução individual, conforme reiteradamente tem decidido o STJ nos últimos anos.

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

# PROCON



## Procon SP retoma planos de conformidade com as empresas mais reclamadas

Em 5 de setembro de 2024, a Fundação Procon SP anunciou a retomada de negociações com as 20 empresas que tiveram o maior volume de registro de reclamações no Procon-SP Digital. O objetivo é implementar planos de conformidade, para reduzir o número de reclamações de consumidores.

Tal esforço visa não apenas a diminuição da taxa de reclamações, mas também o aumento da taxa de resolução das queixas registradas, como forma de aprimorar globalmente a qualidade do atendimento ao cliente.

De acordo com a avaliação do diretor-executivo do Procon SP, Luiz Orsatti Filho, “ao aderirem

o plano de conformidade, as organizações participantes se comprometem publicamente a reduzir o volume de reclamações, o que só será alcançado se as equipes responsáveis realizarem análises mais profundas sobre a natureza das demandas, compreendendo os princípios e raciocínios que levam seus consumidores a reclamar”.

Entre as 20 empresas, oito são do setor financeiro. O órgão já destacou, contudo, que outras empresas ainda serão convidadas a adotar um plano de conformidade, sendo elas empresas do segmento de varejo, como: telefonia, e-commerce, aplicativos, planos de saúde e plataformas de redes sociais.



## Sócias responsáveis pelo boletim

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