



DIREITO DO CONSUMIDOR

O que foi destaque em 2022

Material elaborado por nossos especialistas da área
Cível e Resolução de Conflitos

Lei do Superendividamento

Em 2021 foi promulgada a Lei nº 14.181, que dispõe sobre a prevenção e tratamento do consumidor superendividado. A efetividade da referida Lei dependia de regulamentação específica sobre o conceito do “mínimo existencial”, que corresponderia ao valor ideal para assegurar a subsistência de alguém, isto é, o pagamento de água, luz, moradia e comida.

Foi publicado em 26/07/2022 o Decreto nº 11.150, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial. O Decreto nº 11.150/2022 define que o “mínimo existencial” para uma pessoa sobreviver equivale a 25% do salário-mínimo vigente na data da sua publicação (ou seja, R\$ 303, já que o salário-mínimo é de R\$ 1.212,00). Esse “mínimo existencial” deve ser preservado e não pode ser comprometido com dívidas no âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento.



Ainda de acordo com o Decreto nº 11.150/2022, há alguns tipos de dívidas que não devem ser consideradas na aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial, como dívidas de financiamento imobiliário.



A Lei do Superendividamento ainda foi objeto de estudo de um grupo de trabalho do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que acabou publicando uma cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor com orientações essenciais que visam à uniformização de procedimentos e à indicação de instrumentos de operacionalização da Lei.

Lei do SAC

Em junho de 2022, foi publicado o Decreto nº 11.034/22, a chamada nova Lei do SAC, que atualizou as regras sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para empresas reguladas pelo Poder Executivo Federal (por exemplo, as que prestam serviços de telefonia, internet, TV por assinatura, planos de saúde, seguradoras, aviação civil, bancos, dentre outras).

Com a nova Lei do SAC, foram definidos objetivos claros para garantir a resolutividade das demandas do público consumidor, registradas no canal de atendimento destas empresas, com a possibilidade de acompanhamento do desfecho e solução da reclamação, com o intuito de reduzir a judicialização dos conflitos de consumo, os quais representam grande parte das ações judiciais no país.

O novo Decreto também prevê maior controle sobre a efetividade do SAC das empresas, através da criação e utilização de indicadores, que deverão ser criados pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), para parametrização do grau de resolutividade das reclamações apresentadas pelos consumidores. Em caso de índices baixos de efetividade do SAC, as empresas poderão sofrer as penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais normas próprias do setor regulado em que se inserem.



**Foram definidos objetivos
claros para garantir a
resolutividade das demandas
do público consumidor.**

Alteração na Rotulagem de Alimentos

Passaram a vigorar as novas regras da ANVISA para rotulagem de alimentos. De acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada nº 429, diversas mudanças na tabela de informações e nas alegações nutricionais devem ser implementadas pelos fabricantes de alimentos, como a adoção de rotulagem nutricional frontal e a utilização de símbolos – no caso, uma lupa – para auxiliar na compreensão do consumidor sobre o produto que está sendo adquirido.

As novas regras de rotulagem entraram em vigor em 09/10/2022 e, a partir desta data, novos produtos já devem estar com os rótulos adequados. Há prazo para adequação dos produtos que já estão no mercado.



Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo

- Recurso Especial nº 1.962.275/GO

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor consiste em reconhecer situação na qual o consumidor desperdiça seu tempo e atividades para resolver problemas de consumo que não deveriam existir. Desde meados de 2017, os julgados dos Tribunais de Justiça reconhecem que a perda de tempo útil pelo consumidor é passível de compensação a título de danos morais.

Dentre os mais usuais casos em que há condenações, temos: **(i)** o tempo perdido com a substituição de produto defeituoso; **(ii)** tempo perdido no atendimento precário de agências bancárias; **(iii)** tempo perdido em longas esperas no caixa eletrônico e **(iv)** tempo perdido para cancelamento de serviços e/ou restituição de cobranças indevidas.

Em linhas gerais, o fundamento para estas condenações é o desrespeito voluntário das garantias legais, muitas vezes com o intuito de otimizar o lucro do fornecedor em prejuízo da qualidade dos serviços prestados aos consumidores.

Em maio de 2022, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), sob o rito do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas, afetou a seguinte controvérsia: “definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual in re ipsa apto a ensejar indenização ao consumidor” (Tema 1156).

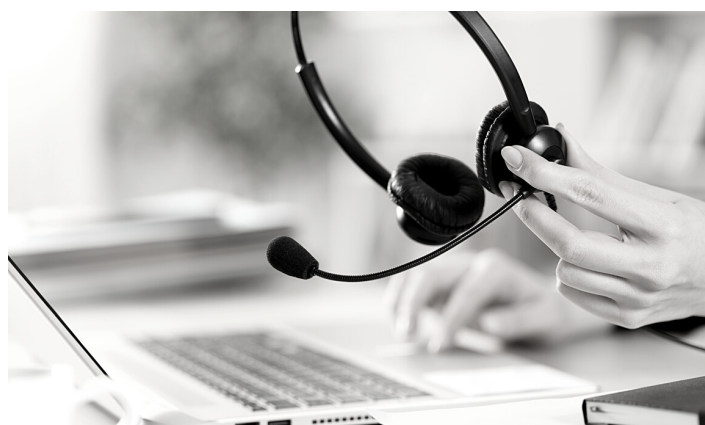


Suspensão de Telemarketing abusivo e 0300

Em julho/2022, uma ação conjunta da Senacon e dos Procons estaduais resultou na suspensão de 180 empresas brasileiras ligadas, principalmente, a bancos e instituições financeiras, por telemarketing abusivo. Entende-se por abusiva a realização de ligações incessantes aos consumidores, para oferecimento de produtos e serviços sem sua autorização, com dados obtidos de maneira ilegal.

A partir da decisão das Autoridades de defesa do consumidor, os serviços deveriam ficar interrompidos permanentemente e, em caso de descumprimento da determinação de suspensão, as empresas poderiam ser penalizadas com a aplicação de multa de R\$ 1.000,00 por dia, que poderá chegar até R\$ 13.000.000,00 por empresa infratora.

Além disso, como forma de coibir a prática do telemarketing abusivo, a Anatel tomou medidas contra empresas que adotam essa prática, determinando que as empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações realizassem o bloqueio de chamadas que não utilizam o recurso de numerações atribuídos para esse tipo de serviço (prefixo 0303).



**Multa de R\$ 1.000,00 por dia,
que poderá chegar até R\$
13.000.000,00 por empresa
infratora.**

Reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários em casos de “golpe do motoboy”

- Recurso Especial nº 1.995.458/SP

Ao julgar o Recurso Especial nº 1.995.458/SP, a Terceira Turma do STJ concluiu que “a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço”.

Com base neste entendimento, o STJ reconheceu que existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe conhecido como “golpe do motoboy”, em que os criminosos convencem a vítima a compartilhar os seus dados bancários, endereço residencial e a entregar o cartão de crédito a um motoboy supostamente enviado pelo banco.

O julgado do STJ destaca que cabe ao fornecedor - no caso, o banco - cercar-se das cautelas necessárias para se assegurar da legitimidade da movimentação financeira na conta de seus clientes. A fragilidade do sistema eletrônico de movimentação da conta corrente adotado pelo banco coloca o consumidor em situação de vulnerabilidade, que fica à mercê das ações de terceiros mal-intencionados.



Impossibilidade de responsabilizar plataforma de vendas de passagem aérea por extravio de bagagem

- Recurso Especial nº 1.994.563/MG

Ao julgar o Recurso Especial nº 1.994.563/MG, a Terceira Turma do STJ firmou entendimento de que a vendedora de passagem aérea não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais experimentados pelo passageiro em razão do extravio de bagagem.

O julgado destaca que a responsabilidade pelo desaparecimento da mala do passageiro é unicamente da empresa transportadora, que tem a obrigação de cuidar da bagagem que lhe foi confiada, e não da fornecedora que apenas intermedia e vende a passagem aérea.

Assim, o STJ resguardou o interesse do fornecedor que efetivamente não teve relação com o ilícito (extravio da bagagem).



Não incidência do Código de Defesa do Consumidor em compra de imóvel com alienação fiduciária em garantia

O STJ decidiu que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica nas hipóteses de rescisão de contrato de compra e venda de imóveis com cláusula de alienação fiduciária, firmando a tese fixada no Tema Repetitivo 1095.

A Segunda Seção do STJ firmou o entendimento de que “em contrato de compra e venda de imóvel com garantia de alienação fiduciária devidamente registrado, a resolução do pacto, na hipótese de inadimplemento do devedor, devidamente constituído em mora, deverá observar a forma prevista na Lei nº 9.514/97, por se tratar de legislação específica, afastando-se, por conseguinte, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor”.

Com base nisto, decidiu-se que o comprador inadimplente não pode reaver o valor pago até o momento da rescisão do contrato, mas somente se houver saldo a seu favor, após o leilão público de arrematação do imóvel.



**O comprador inadimplente
não pode reaver o valor pago
até o momento da rescisão do
contrato.**

INNOCENTI
ADVOGADOS

São Paulo | Brasília
www.innocenti.com.br