

Proteção do Consumidor

1 - Resolução 39-248, que ONU determinou diretrizes para a Proteção do Consumidor

Em 1985, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas adotou a Resolução 39-248, que determinou Diretrizes para a Proteção do Consumidor, em virtude de grandes transformações da tecnologia e economia mundial.

Apesar de leve melhora nas relações do direito à segurança ou proteção à vida e a saúde, foi um marco na descrição adequada de produtos inflamáveis, corrosivos, químicos e radioativos; além do direito a informação adequada sobre diversos produtos que seriam consumidos pela sociedade, que repercutiu em todo mundo.

Claro que apesar de surgir com grande força na década de 60 e 70, existiram na história vários exemplos de tentativas de proteção ao consumidor, na Índia, no século XII a.C., temos o Sagrado Código de Manu que previa multa e punição, ressarcimento por danos causados por quem adulterassem alimentos (Lei 702), entre outros tantos casos da jornada da Humanidade.

O Código de Defesa do Consumidor no Brasil foi aprovado apenas em 11 de setembro de 1990, tendo como direito básico: a proteção da vida, saúde e segurança; a educação e divulgação sobre consumo de produtos; a informação adequada e clara; a proteção contra a publicidade enganosa; reparação de danos patrimoniais e morais, sendo coletivos e individuais; a facilitação da defesa dos direitos do consumo e outros.

Claro que este código brasileiro não é apenas para punir quem pratica atos ilícitos ou enganosos do direito do consumidor, mas serve também para conscientizar regras de consumo entre as partes.

Nós percebemos ainda grande dificuldade de reclamação quando a empresa prestadora de serviço é de grande porte e atende a nível nacional em áreas como saúde, telecomunicações, financeiras e outros. Apesar de normatização do sistema de atendimento telefônico, com multas previstas e prazo de atendimento, ainda demorará um pouco até as empresas conseguirem treinar e contratar pessoal adequado ao aumento de demanda normatizado. O que observamos é uma mudança de mentalidade gradativa e lenta em que todos estão envolvidos neste processo de conscientização.

15 de Março

No dia 15 de março, comemora-se o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, criado em 1962, pelo então presidente dos EUA na época, John F. Kennedy, para defesa dos interesses do consumidor.

AUTOR: Welinton dos Santos

Fonte: <http://www.artigonal.com>

(Fonte: <http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/marco/dia-mundial-dos-direitos-do-consumidor.php>, data de acesso 10/11/2012)

2 - Direitos do Consumidor e a Responsabilidade do/a Profissional Liberal

A responsabilidade civil subjetiva no código de defesa do consumidor

AUTOR: [Welyton Dourado Gomes](#) Elaborado em 01/2009

1. Introdução

O presente trabalho pretende discutir superficialmente os aspectos da responsabilidade civil subjetiva prevista no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ressalte-se, por oportuno, que a análise jurídica em comento dará ênfase à responsabilidade civil subjetiva no sistema de proteção ao consumidor. Todavia, o presente trabalho não tem o condão de exaurir por completo as questões jurídicas que a matéria comporta, mas tão-somente tecer alguns comentários com o intuito de facilitar sua compreensão.

No Código de Proteção e Defesa do Consumidor predomina a responsabilidade civil objetiva. Dessa forma, no âmbito das relações de consumo, os lineamentos da responsabilidade objetiva foram logo acolhidos e denominados "responsabilidade pelo fato do produto": não interessava investigar a conduta do fornecedor de bens ou serviços, mas somente se deu causa (responsabilidade causal) ao produto ou serviço, sendo responsável pela sua colocação no mercado de consumo. [01]

Portanto, o fornecedor de produtos e serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos ou vícios de inadequação dos produtos ou serviços postos em circulação no mercado de consumo.

No entanto, no âmbito das relações de consumo, verifica-se também a presença da responsabilidade civil subjetiva, muito embora esteja relacionada a apenas uma única hipótese: a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais.

2. Responsabilidade Civil Subjetiva

A ideia de culpa está visceralmente ligada à responsabilidade, por isso que, de regra, ninguém pode merecer censura ou juízo de reprovação sem que tenha faltado com o dever de cautela em seu agir. Daí ser a culpa, de acordo com a teoria clássica, o principal pressuposto da responsabilidade civil subjetiva. [02]

O Código Civil de 2002, em seu art. 186 (art. 159 do Código Civil de 1916), manteve o elemento culpa como fundamento da responsabilidade subjetiva. O termo culpa (lato sensu) aqui empregado abrange a culpa stricto sensu, como também o dolo.

Por essa concepção clássica, todavia, a vítima só obterá a reparação do dano se provar a culpa do agente, o que nem sempre é possível na sociedade moderna. Com o desenvolvimento industrial aliado aos inventos tecnológicos, bem como o crescimento da população culminaram no surgimento da produção em massa, em grande escala. Com isso, novas situações surgiram e não podiam mais ser amparadas pelo conceito tradicional de culpa.

Sistemas jurídicos de outros países sustentaram uma responsabilidade objetiva, sem culpa, baseada na chama teoria do risco, a exemplo da Itália, Bélgica e, principalmente, na França. A lei brasileira, por sua vez, acabou adotando também a responsabilidade objetiva em certos casos, e agora amplamente pelo Código Civil no parágrafo único do seu art. 927, art. 931 e outros, além é claro, do Código de Defesa do Consumidor.

Para caracterização da responsabilidade civil, e segundo Carlos Roberto Gonçalves [03], quatro são os elementos essenciais: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade, e o dano experimentado pela vítima. Na ausência de qualquer destes elementos não há que se falar em dever de indenizar.

Por fim, no âmbito da responsabilidade civil subjetiva ou aquiliana, o elemento subjetivo culpa está fortemente enraizado, devendo a vítima, além de provar a lesão e o nexo de causalidade, fazer a prova de que o agente violador da norma agiu com dolo ou culpa.

3. Conceito de Profissional Liberal

Diferentemente da concepção apregoada pela teoria do individualismo jurídico, as transformações socioeconômicas advindas da coletivização dos interesses e da massificação dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo tornam obrigatória uma nova concepção do profissional liberal.

O pensamento contemporâneo instituiu que o profissional liberal é uma pessoa que tem por função desempenhar a prestação de determinado serviço, sem relação de dependência hierárquica de outra. Por isso, historicamente a noção de profissional liberal tornou-se afastada das fábricas e com características próprias da pessoa física.

Assim, profissional liberal é a pessoa física que desempenha atividade remunerada em favor de outrem, sem manter perante aquele que o remunera qualquer vínculo de subordinação. [04]

As características do trabalho desse profissional são: autonomia profissional, com decisões tomadas por conta própria, sem subordinação; prestação do serviço feita pessoalmente, pelos menos nos seus aspectos mais relevantes e principais; feitura de suas próprias regras de atendimento profissional, o que ele repassa ao cliente, tudo dentro do permitido pelas leis e em especial da legislação de sua categoria profissional.

Para Sergio Cavalieri Filho [05], profissional liberal, como o próprio nome indica, é aquele que exerce uma profissão livremente, com autonomia, sem subordinação. Em outras palavras, presta serviço pessoalmente, por conta própria, independentemente do grau de escolaridade. Não só o médico, o advogado, o engenheiro, o psicólogo, o dentista etc. podem ser profissionais liberais, mas também o sapateiro, o carpinteiro, o marceneiro, o eletricitista, o pintor, a costureira, desde que prestem serviço com autonomia, sem subordinação – enfim, por conta própria. Pela ótica do Código, o melhor caminho é definir o profissional liberal pelas características de sua prestação de serviços, e não pelo seu grau de escolaridade, ou pelo enquadramento na regulamentação legal.

Na sociedade onde prevalece o direito/dever de informação, o profissional liberal tornou-se um agente de extrema importância para o auxílio dos interesses sociais. Além disso, as inúmeras novas profissões que sobrevieram do avanço tecnológico bem demonstram a tendência de valorização e ponderação social dos profissionais liberais, em virtude da maior especialização e da multiplicidade de serviços colocados à disposição do consumidor no mercado. [06]

4. Responsabilidade Civil Subjetiva no Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor expressamente se refere ao profissional liberal em uma única passagem, imputando-lhe a responsabilidade por culpa (art. 14, § 4º), o que pode conduzir à falsa conclusão de que, em qualquer hipótese, a responsabilidade dele, como fornecedor, será subjetiva.

Ledo engano. Primeiramente, porque o art. 14, § 4º, somente se aplica nos casos de responsabilidade oriunda de um acidente de consumo, ou seja, de um evento danoso aos direitos personalíssimos do consumidor (dentre eles, em especial, a vida, a saúde e a segurança).

Por conseguinte, a responsabilidade subjetiva do profissional liberal somente se dá, no microsistema de defesa do consumidor, para o caso de responsabilidade pelo fato do serviço.

Assim, a responsabilidade do profissional liberal pelo vício do serviço prestado, ou seja, o dano econômico ou patrimonial puro, torna-se objetiva, por força do que estabelece o art. 20 da Lei nº 8.078/90, que em nenhum momento cogita do elemento subjetivo da responsabilidade.

Portanto, em se tratando de dano puramente patrimonial ou econômico, qualquer que seja o profissional liberal ou a natureza de sua atividade, a sua responsabilidade é, segundo a lei de proteção do consumidor, objetiva, porquanto independente da existência de culpa. É o caso tanto do médico como do advogado, do engenheiro e do cirurgião-dentista, entre outros, que respondem pela inadequação do serviço decorrente, por exemplo, da falta de informação. Esse é o entendimento doutrinário de Roberto Senise Lisboa[07].

Na verdade, a hipótese ventilada no art. 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, trata-se do fornecimento de serviços por profissionais liberais cuja responsabilidade será apurada mediante verificação de culpa.

Segundo Zelmo Denari [08], explica-se a diversidade de tratamento em razão da natureza intuitu personae dos serviços prestados por profissionais liberais. De fato, os médicos e advogados – para citarmos alguns dos mais conhecidos profissionais – são contratados ou constituídos com base na confiança que inspiram aos respectivos clientes.

Assim sendo, somente serão responsabilizados por danos quando ficar demonstrada a ocorrência de culpa subjetiva, em quaisquer de suas modalidades: negligência, imprudência ou imperícia.

De outra parte, apesar da Lei nº 8.078/90 ter afastado, no caso em tela, a responsabilidade objetiva, é mister ressaltar que tal façanha não chegou a eliminar a aplicação do princípio da inversão do ônus da prova. Isto quer dizer que, de acordo com o sistema de proteção ao consumidor, incumbe ao profissional provar, em juízo, que não laborou em equívoco, nem agiu com imprudência ou negligência no desempenho de sua atividade. [09]

Para iniciar o estudo da responsabilidade subjetiva do profissional liberal, é salutar a sua delimitação aos casos da responsabilidade pelo fato do serviço.

Destarte, a responsabilidade subjetiva por acidentes de consumo, a ser imputada em desfavor do profissional liberal, não se estende às pessoas jurídicas. A expressão ‘profissional liberal’ designa tão-somente a pessoa física que realiza determinado serviço, nos termos da lei protetiva do consumidor. [10]

A obrigação do profissional liberal, como é cediço na doutrina clássica, pode ser: obrigação de meio, obrigação de resultado ou obrigação de segurança.

De acordo com Roberto Senise Lisboa [11], obrigação de meio é aquela que deve ser cumprida pelo devedor (no caso, o profissional liberal fornecedor) com toda a prudência e diligência, submetendo-se o credor (no caso, o consumidor) ao risco de não obter o resultado desejado.

E continua o mesmo Autor [12], a prudência e a diligência que se exige do profissional liberal deve ser aferida de acordo com o critério da razoabilidade,

verificando-se se a conduta adotada pelo fornecedor foi aquela que ordinariamente se esperaria que uma pessoa, com o conhecimento técnico dele, tomaria em determinada situação.

A obrigação de meio proporciona ao consumidor a assunção de uma alea, de vez que ele pode exigir tão-somente o exercício da atividade do fornecedor, de forma prudente e diligente, submetendo-se ao resultado futuro, ainda que ele não lhe seja favorável. [13]

Em se tratando de obrigação de meio, a responsabilidade subjetiva do profissional liberal não precisa ser minuciosamente demonstrada, bastando que sejam produzidos em juízo os elementos suficientes, na concepção do julgador, para que lhe seja imputado (ao profissional liberal) o dever de reparação dos prejuízos causados ao consumidor.

Ainda segundo Roberto Senise Lisboa [14], obrigação de resultado é aquela que deve ser cumprida pelo fornecedor, atingindo-se o objetivo ou o interesse visado pelo consumidor. Na obrigação de resultado, o fornecedor promete ao consumidor que seu interesse será satisfeito. Compromete-se, pois, a uma obrigação determinada, um ato específico, que se revela como sendo justamente aquele que é esperado pelo consumidor.

De outro sentir, obrigação de segurança é aquela que assume o fornecedor de reparar um dano, ainda que decorrente de caso fortuito ou força maior, cuja responsabilidade seja, por natureza, de outrem. Nesse caso, o fornecedor assume um risco, na situação jurídica de garantidor, o que pode suceder: nos contratos de seguro e de plano de saúde; nas garantias legais, como a evicção e o vício redibitório; e nas garantias pessoais, como é o caso do popularmente consagrado fiador profissional. [15]

Para Luiz Antonio Rizzatto Nunes [16], essa é outra forma de tratar e caracterizar a profissão dita liberal, qual seja, a de estabelecer que sua atividade não é de fim, mas de meio. Isto é, o profissional não assegura o fim de sua própria atividade. Não porque não deseje, mas porque não pode. Assim, por exemplo, não pode – nem deve – um psiquiatra afirmar que irá obter a cura do problema mental de seu cliente. Da mesma maneira não pode – nem deve, nem tem condições objetivas – um advogado afirmar a seu cliente que este sairá vitorioso no julgamento pelo Júri do processo criminal. E, ainda, num terceiro exemplo, não pode – e não deve – o cirurgião dizer para o paciente não se preocupar porque a cirurgia de transplante de coração correrá bem e, sem nenhuma dúvida, o operado voltará à sua vida normal.

Apesar dos exemplos acima tratarem-se de casos típicos de atividade-meio, não há dúvida acerca da possibilidade do profissional liberal desenvolver atividade-fim. Imagine-se, portanto, um advogado que é contratado para elaborar um simples contrato de locação; tendo em vista a sua capacitação profissional, a atividade de elaboração do contrato é típica atividade-fim. Não depende de nenhuma outra circunstância – como na atividade-meio – para que o resultado possa ser assegurado de antemão, qual seja, o da perfeita elaboração do contrato de locação. O cirurgião estético também é outro exemplo de profissional que realiza atividade-fim.

Pois bem, a posição doutrinária adotada por Roberto Senise Lisboa é a de que a responsabilidade subjetiva do profissional liberal somente se dá, no microsistema de defesa do consumidor, para o caso de responsabilidade pelo fato do serviço (acidentes de consumo). Ao tratar-se de vício aplicar-se-ia a responsabilidade objetiva.

De outro ângulo, diverge dessa posição Luiz Antonio Rizzatto Nunes, consoante se demonstrará mais de espaço.

O privilégio da apuração da responsabilidade por culpa vale somente para caso de defeito ou também para vício?

Respondendo essa pergunta, Luiz Antonio Rizzatto Nunes[17] afirma que: "Não temos qualquer dúvida em afirmar que vale para ambos. É verdade que toda a sistemática de responsabilidade do CDC é estabelecida pela regra da responsabilização objetiva. E, como veremos, na interpretação dos arts. 18 a 20, ainda que o CDC não faça referência, a responsabilidade estabelecida lá é também objetiva. Aliás, como de resto, em todas as questões tratadas na Lei n. 8.078. Contudo, conforme estamos examinando, a lei abriu a exceção do § 4º do art. 14."

Dessa forma, e coerentemente, mesmo sem a designação na Seção III do Capítulo IV, é de aceitar a exceção da apuração da responsabilidade subjetiva do profissional liberal também no caso de vício, por força da necessária interpretação sistemática. [18]

Além disso, pensar diferente seria contraditório. Como vimos, vício é o primeiro aspecto do defeito. Se a apuração da responsabilidade pelo vício do serviço prestado pelo profissional liberal se desse de forma objetiva, não haveria como outorgar-lhe o direito de ver a mesma responsabilidade apurada por culpa em caso de defeito. Por mais esse motivo, concluímos a resposta à questão: a responsabilidade do profissional liberal será apurada mediante aferição de culpa tanto no caso de defeito quanto no de vício do serviço. [19]

No mesmo diapasão, segundo notícia veiculada na internet pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [20], o Desembargador Francisco José Moesch, Presidente da 21ª Câmara Cível do TJRS, propõe o alargamento da interpretação da norma contida no art. 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, possibilitando sua aplicação também nos casos em que houver vício na prestação de serviço por parte do profissional liberal.

A tese foi defendida em palestra no VII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, II Seminário Internacional de Direito do Consumidor, I Encontro Estadual de Direito do Consumidor e II Encontro Nacional de Professores de Direito do Consumidor, realizado de 30 de maio a 02 de junho, no Rio de Janeiro. [21]

Durante o evento, o Desembargador Francisco José Moesch apresentou o entendimento de que, como ocorre nos casos de defeitos ou acidentes de consumo, a apuração da culpa (art. 14, § 4º, do CDC) também é necessária quando se busca a responsabilidade do profissional liberal por serviço prestado com vício ou incidente de consumo (art. 20 do CDC). [22]

Para o magistrado, a conclusão acontece por força de uma interpretação sistemática da legislação do consumidor. O Desembargador explica que é necessário aceitar que a exceção do art. 14, §4º, do CDC, que determina a apuração da responsabilidade com base na culpa do profissional liberal, nos casos de defeito, tem abrangência, também, nos casos de vício. Sendo o vício integrante do defeito e a sistemática que exige a comprovação da culpa válida para o problema maior, que é o defeito, deve, igualmente, ser aplicada para o problema menor, que é o vício. [23]

De fato, assiste razão a posição adotada por Luiz Antonio Rizzatto Nunes. Devido às peculiaridades da relação de consumo entretida entre consumidor e

profissional liberal, a responsabilidade civil aplicável ao caso é a subjetiva, não importando se se trata de vício ou defeito na prestação do serviço.

5. Da Natureza do Contrato de Honorários

Quanto à natureza dos contratos de honorários firmados com profissionais liberais, duas modalidades merecem destaque: o contrato de adesão e o contrato negociado.

Sem dúvida é importante distinguir os contratos negociados dos contratos de adesão, principalmente quando tratamos de relação jurídica que envolve um profissional liberal.

Assim, impende lembrar que a única exceção à responsabilidade civil objetiva (art. 14, § 4º) no Código do Consumidor, refere-se à contratação de um profissional liberal que, autonomamente, desenvolve atividade no mercado de trabalho.

No caso do profissional liberal, trata-se, deste modo, de disciplina dos contratos negociados, e não dos contratos de adesão a condições gerais.

Segundo Zelmo Denari [24], os contratos ditos negociados, nas relações consumeristas, estão muito próximos dos contratos estritamente privados, nos quais prevalece a regra do *pacta sunt servanda*, que supõe a igualdade dos poderes contratuais das partes, em obséquio ao pensamento liberal, que sempre repudiou a tutela legal dos hipossuficientes.

Por outro lado, os contratos de adesão – derivados da especial relação que se estabelece entre o fornecedor de bens ou serviços ofertados ao público e seus eventuais adquirentes ou utentes, designados consumidores – retratam, com tipicidade, as verdadeiras relações de consumo. A relação derivada dos contratos de adesão e condições gerais se caracteriza pela ostensiva tutela jurídica de uma das partes, o consumidor, que o Código de Defesa do Consumidor presume necessária, diante de sua manifesta fragilidade no embate com o poder contratual dos fornecedores.[25]

Os contratos de adesão costumam ser firmados com sociedades civis ou associações profissionais.

Na verdade, o que importa saber é que numa modalidade ou noutra as disposições do Código de Defesa do Consumidor serão aplicadas.

6. Conclusão

Conforme dito noutras linhas, a responsabilidade civil aplicada às relações de consumo é a objetiva. Destarte, o fornecedor de bens ou serviços responderá, independentemente de culpa, pelos prejuízos causados ao consumidor decorrentes de vícios ou defeitos nos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Contudo, o Código de Defesa do Consumidor expressamente previu uma exceção a regra (art. 14, § 4º), ao adotar a responsabilidade civil subjetiva aos profissionais liberais.

Desta forma, ao contratar um profissional liberal, e caso tenha havido algum dano advindo desta relação, o consumidor deverá comprovar em juízo, além da lesão e o nexo de causalidade, a culpa ou o dolo do agente causador do dano (profissional liberal).

Por fim, apesar de o profissional liberal responder pelos danos causados ao consumidor mediante a verificação do elemento subjetivo culpa, cumpre dizer que o

mesmo encontra-se sujeito aos demais princípios e normas legais previstas no Código do Consumidor, a exemplo do princípio da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII).

NOTAS

1. GRINOVER, Ada Pellegrini [et. al.]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 7ª Ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001, p. 159.
2. CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6ª Ed., São Paulo: Malheiros, 2006, p. 39.
3. GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade Civil de acordo com o novo Código Civil (Lei n. 10.406, de 10-01-2002)*. 8ª Ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 31.
4. Logo, é inaplicável o regime do profissional liberal, no Código de Defesa do Consumidor, em prol do fornecedor pessoa jurídica (Nelson Nery Junior e Rosa Nery, *Código de Processo Civil comentado cit.*; Antônio Herman de Vasconcellos Benjamin, *op. cit.*, p. 80; e Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes, *op. cit.*, p. 128).
5. CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6ª Ed., São Paulo: Malheiros, 2006, p. 518.
6. Carlos Alberto Ghersi afirma que o hospital, a obra social, passou a ser o habitat do médico; os tribunais, o dos advogados; o engenheiro e o arquiteto tiveram de deixar de privilegiar a sua vocação renascentista, substituindo-a pelas paredes alisadas, a propriedade horizontal em série e os ambientes pequenos; o veterinário e o engenheiro agrônomo tiveram de substituir o trabalho artesanal pelas máquinas e a atividade agroindustrial; e assim por diante (Los profesionales y la posmodernidad: los abogados, p. 25-32). A jurisprudência já admitiu a responsabilidade técnica do oficial de farmácia no comércio de medicamentos para com o consumidor, já que tal atividade não é privativa do farmacêutico (STJ, 2ª T., REsp 37205/SP, rel. Min. Pádua Ribeiro, j. 16.11.1994, DJ 05.12.1994, p. 33.547).
7. LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.
8. GRINOVER, Ada Pellegrini [et. al.]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 7ª Ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001, p. 176.
9. *Idem*, p. 176.
10. Gustavo Tepedino, *Temas... cit.*, p. 92-93. Autor citado por LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 290.
11. LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 290/291.
12. *Idem*, p. 291.
13. *Idem*, p. 291.
14. *Idem*, p. 292.
15. LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 294.
16. RIZZATTO NUNES, Luiz Antonio. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 331.
17. RIZZATTO NUNES, Luiz Antonio. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 338.
18. *Idem*, p. 338.
19. *Idem*, p. 338.

20. Ver no endereço: <http://www.direito2.com.br/tjrs/2006/jun/8/desembargador-defende-verificacao-de-culpa-para>.

21. Ver no endereço: <http://www.direito2.com.br/tjrs/2006/jun/8/desembargador-defende-verificacao-de-culpa-para>.

22. *Idem*.

23. *Idem*.

24. GRINOVER, Ada Pellegrini [et. al.]. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 7ª Ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001, p. 176.

25. *Idem*, p. 176.

- Assuntos relacionados
- Responsabilidade civil no Direito do Consumidor
- Direito do Consumidor Welyton Dourado Gomes

Advogado e Assessor Jurídico da ADECON - Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor

Informações sobre o texto

Como citar este texto (NBR 6023:2002 ABNT):

GOMES, Welyton Dourado. A responsabilidade civil subjetiva no Código de Defesa do Consumidor. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 14, n. 2053, 13 fev.2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/12332>>. Acesso em: 28 out. 2012.

Leia mais: <http://jus.com.br/revista/texto/12332/a-responsabilidade-civil-subjetiva-no-codigo-de-defesa-do-consumidor#ixzz2AcDYwbvQ>

(Fonte: <http://jus.com.br/revista/texto/12332/a-responsabilidade-civil-subjetiva-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>, data de acesso 10/11/2012)

3 - Direitos Humanos e Direitos do Consumidor

AUTOR - Eustáquio Lopes em 22/11/2010

Se existe um segmento que deve estar alinhado com a defesa dos direitos humanos é o setor de seguros. Como atividade econômica que se sustenta em papel social de alta relevância, por causa de negócios que conduzem a segurança e a tranquilidade dos consumidores, com base nos princípios de equilíbrio, mutualismo e justiça, o mercado segurador deve se lembrar sempre que os direitos do consumidor também são uma face dos direitos humanos.

E quais são os direitos humanos de hoje que precisam de mais atenção, não só dos governos, mas do apoio da iniciativa privada? Muitos dirão que é o direito à educação. Outros que é, principalmente, o direito à segurança. Mas não se pode esquecer também do direito à liberdade de opinião e de expressão, que já estão na Declaração Universal, além dos ainda não incorporados ao documento, como o direito de gênero e o direito a viver num ambiente sustentável.

Na abertura da V Mostra Cinema Direitos Humanos na América do Sul, o ministro Paulo Vanucchi, que comanda a Secretaria de Direitos Humanos, afirmou que, antes de mais nada, “é preciso atuar acima das divergências”.

O ator argentino Ricardo Darin, homenageado deste ano, estava presente na sessão de abertura, realizada dia 19 de novembro, no Cinesesc, em São Paulo, e se declarou honrado e comovido. “A palavra mágica é sensibilidade. Todos nós devemos trabalhar para um mundo sem diferenças”.

Está claro, porém, que o caminho para se alcançar a segurança e a tranquilidade e aqui estamos lembrando o papel social das seguradoras – pode ser bastante tumultuado e estúpido até que uma massa crítica de indivíduos seja capaz de entender que os confrontos só trazem perdas – para ambos os lados.

No já cultuado filme “**Abutres**”, o roteiro traz advogados golpistas que recrutam pessoas com objetivo de sofrer lesões e ferimentos, realizados em sessões de puro terror. A intenção é simular acidentes de trânsito para conseguir indenizações das seguradoras.

A gente acredita que, no Brasil, as companhias de seguros estejam mais bem preparadas para combater esse tipo de prática ilegal. Mas é claro que as fraudes ainda respondem por um passivo bastante preocupante para o mercado de seguros nacional.

E aí que voltamos aos direitos humanos e aos direitos do consumidor: só pode haver equilíbrio quando compreendemos que na prática, aceitar as diferenças deve ser um ato de solidariedade mútuo, um pacto pelo futuro, sem nunca esquecer do compromisso firmado pelo contrato de boa-fé que norteia as apólices de seguros.

A seguradoras têm seu papel social e sua importante missão, mas o consumidor deve fazer sua parte, zelando por uma relação sadia e duradoura.

É claro que isso não se consegue sem união e sem visão da coletividade, de todos os envolvidos nessa relação. Mas está claro também que o consumidor de seguros sente de forma muito mais marcante quando ele avalia que existe falha da seguradora.

Essas são algumas reflexões do Consumidor Seguro, fazendo uma análise, inclusive, do papel do blog nesse contexto.

Nem falamos tanto do filme, porque achamos que cada um precisa vê-lo para ter sua opinião. A nossa é que “**Abutres**” terá grande sucesso comercial no Brasil – na Argentina, já foi visto por mais de 700 mil pessoas – entrando para o ranking de um dos filmes de maior impacto do ano. Incrível e imperdível.

Para deixar uma “palhinha”, podem conferir o trailer do filme, que na verdade não tem um décimo de sua dimensão em versão completa, cujas cenas são bem mais fortes e atordoantes.

E a programação da V Mostra Cinema e Direitos Humanos na América do Sul, que se realizará de 8 de novembro a 19 de dezembro em 20 capitais do país, está disponível no site <http://www.cinedireitoshumanos.org.br>.

(Fonte: <http://consumidorseguro.wordpress.com/2010/11/22/direitos-humanos-e-direitos-do-consumidor/>, data de acesso 10/11/2012)

4 - A abusividade da negociação do Seguro-Fiança Locatício por corretora indicada pela administradora do imóvel alugado

AUTOR - Ricardo Marques de Almeida Elaborado em 10/2012

A exigência de seguro-fiança por corretora integrante do mesmo grupo da imobiliária que administra o imóvel ou outra por ela indicada é prática abusiva porque implica venda casada, restringe a concorrência e viola a liberdade do consumidor, ensejando reprimendas pela Susep e pelo CADE.

Tornou-se uma prática bastante comum nas grandes cidades brasileiras a exigência do chamado seguro-fiança locatício como garantia acessória aos contratos de

locação residencial no lugar da tradicional fiança. No entanto, sob a aparente facilidade dada ao inquilino de deixar de apresentar um fiador ou de diluir o valor do contrato do seguro-fiança ao longo dos meses, as imobiliárias, ao indicar uma corretora de seguros, violam a liberdade de contratar e, muitas vezes, lesionam os contratos ao majorar os preços do seguro para patamares além daqueles praticados pelo mercado, o que acaba passando despercebido pelo inquilino em razão das peculiaridades desse mercado relevante.

De uma forma geral, nas locações residenciais, a venda do seguro-fiança é feita por um corretor ou mesmo uma pessoa jurídica ligada à própria imobiliária que administra o imóvel. Situação idêntica ocorria nos contratos do sistema financeiro da habitação, em que o agente financeiro exigia do mutuário, numa típica venda casada, a contratação do seguro-habitacional obrigatório com companhia de seguros por ela indicada. Essas situações foram fortemente repreendidas pelo Poder Judiciário, por cercear o direito de liberdade dos mutuários, resultando na edição do verbete nº 473 da Súmula do STJ, que dispõe: “O mutuário do SFH não pode ser compelido a contratar o seguro habitacional obrigatório com a instituição financeira mutuante ou com a seguradora por ela indicada”.

A mesma razão de ser que levou a pacificação da jurisprudência do STJ está presente no caso da administração de aluguéis e venda do seguro-fiança concomitantes: o inquilino não pode ser compelido a contratar o seguro dado em garantia com corretor indicado pela administradora do imóvel.

Com efeito, é justamente na fase pré-contratual que o inquilino está mais sujeito aos abusos das imobiliárias. Se não pactuar o seguro-fiança por intermédio de corretora ligada à imobiliária e pelo valor que ela lhe impõe, não se celebrará a locação. Nesse momento, falta-se com a verdade; informações relevantes, como a possibilidade de se obter preço menor para o mesmo seguro-fiança no mercado, são omitidas; abusa-se da vulnerabilidade do consumidor/inquilino diante das peculiaridades do aquecido mercado imobiliário, que envolve, em última análise, o direito fundamental de moradia, compelindo os contratantes a curvarem-se perante abusos sutis e bem disfarçados.

Em primeiro lugar, a negociação do seguro-fiança por corretor ligado à administradora do imóvel tolhe a liberdade do consumidor de procurar e negociar o melhor preço do seguro com outras corretoras no mercado, ao mesmo tempo em que há a configuração de uma conduta anticompetitiva, pois prejudica a livre-concorrência, impedindo que outras corretoras pudessem vender o mesmo seguro, o que configura, simultaneamente, infração à ordem econômica prevista no art. 36, I da Lei Antitruste, e violação a direitos básicos do consumidor, conforme art. 6º, II, IV e VII do CDC.

É verdade: o seguro-fiança locatício, que serve como garantia num contrato de aluguel, é um produto impessoal disponível no mercado para qualquer consumidor. Ao contrário da fiança, em que as características pessoais do fiador repercutirão sobre o sucesso desse pacto acessório, o seguro-fiança está posto no mercado a quem quiser contratar, somente variando o valor cobrado por cada corretor, cuja função é basicamente intermediar o negócio. Por isso, a vinculação do locatário a uma corretora indicada pela imobiliária que caracteriza típico caso de venda casada, lesando a regra do art. 36, § 3º, XVIII da Lei nº 12.529/2011 e também a regra do art. 39, I do CDC.

A venda casada é apenas o primeiro passo de uma série de abusos. Ao parcelar em várias vezes o valor do seguro-fiança, as corretoras disfarçam preços abúlicos que resultam em lucros arbitrários decorrentes da negociação do seguro-fiança antes e durante a execução do contrato. Talvez um primeiro indício do abuso que pode ser

notado pelo consumidor é a majoração do preço do seguro-fiança de um ano para o outro pela corretora que intermedia o contrato, quando o que se vê, no dia a dia do mercado, é a redução do prêmio do seguro, em razão da incidência do bônus anual. Na verdade, pode-se estar diante de um contrato geneticamente lesionado, o que pode ser desvendado numa pesquisa de mercado depois do primeiro ano de vigência do seguro.

Em se constatando que o valor do seguro-fiança pago pelo inquilino é superior àquele praticado no mercado, em condições de livre-concorrência entre corretores, entende-se que o contrato de seguro-fiança já nasce lesionado (Código Civil art. 157). Quando a corretora de seguros ligada à imobiliária oferece ao inquilino uma proposta, ele é levado a pensar que valor cobrado é aquele praticado no mercado. Um consumidor de boa-fé não imaginaria que administradoras chegam a cobrar pelo mesmo seguro-fiança locatício valor bastante superior aquele que esse mesmo produto é comercializado por outras corretoras. Por isso, é possível a revisão do contrato, mesmo durante sua execução, como faculta o Enunciado nº 291 do Conselho da Justiça Federal, que reza que “[n]as hipóteses de lesão previstas no art. 157 do Código Civil, pode o lesionado optar por não pleitear a anulação do negócio jurídico, deduzindo, desde logo, pretensão com vista à revisão judicial do negócio por meio da redução do proveito do lesionador ou do complemento do preço”.

Nesses casos, o valor da diferença representa cobrança de quantia indevida, que deve ser repetida em dobro, com base no art. 42, parágrafo único, do CDC ou no art. 940 do Código Civil. De todo modo, seja com base na lei civil, seja com base na lei consumerista, o pagamento a maior não é apenas um mau negócio, mas uma conduta proibida pelo art. 36, V do CDC, que caracteriza um indébito merecedor de revisão. A propósito do tema, vale ressaltar que a jurisprudência do STJ firmou entendimento que é perfeitamente possível a revisão do contrato mesmo após o término do seu prazo de vigência, que é posição mais vantajosa para o credor[1].

Não é incomum, diante da resistência do consumidor de se curvar diante de um abuso dessa natureza, que a administradora do imóvel se recuse a permitir a celebração do seguro-fiança com outra corretora, recusando-se inclusive a receber o aluguel sem o pagamento do valor do seguro-fiança. Neste caso, haverá espaço para consignação em pagamento, a exemplo da hipótese do art. 164, I do CTN.

Também não é incomum a renovação do seguro-fiança pela própria imobiliária, com supedâneo em cláusula abusiva que impõe a renovação automática[2], independente da manifestação de vontade do inquilino. No entanto, a conduta de enviar ou entregar, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço, deve se equiparar ao fornecimento de amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento (art. 39, III e parágrafo único do CDC). No mais, aplica-se a teoria do abuso de direito, na modalidade tu quoque, que, segundo Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves de Farias “[i]mporta dizer que quem viola determinada norma jurídica não poderá exercer a situação jurídica que essa mesma norma lhe atribui” (Curso de direito civil, 2º ed., Salvador: JusPodivm, 2012, p. 195).

De toda forma, a situação exemplifica ainda caso que pode demandar a atuação do Ministério Público e da Susep em defesa dos direitos coletivos, conforme o Enunciado nº 23 do Conselho da Justiça Federal que dita que: “a função social do contrato prevista no art. 421 do novo Código Civil não elimina o princípio da autonomia contratual, mas atenua ou reduz o alcance desse princípio, quando presentes interesses metaindividuais ou interesse individual relativo à dignidade da pessoa humana.”

Enfim, a sofisticação e sutileza de abusos dessa natureza escondidos em práticas contratuais rotineiras podem passar despercebidos diante do cidadão comum, o que reclama a sua repressão enérgica pela Administração Pública Federal, ajudando a corrigir distorções no mercado imobiliário e humanizando as relações contratuais que envolvem o direito fundamental de moradia.

Notas

[1]. STJ: “Discute-se no REsp o interesse recursal em apelação que versa sobre cláusulas de contrato de mútuo hipotecário após a quitação de todas as prestações pelos recorrentes (mutuários). O tribunal a quo considerou prejudicado o recurso por falta de interesse recursal ao fundamento de que os mutuários haviam pago a totalidade das prestações do contrato. Observa o Min. Relator que a jurisprudência deste Superior Tribunal entende que o cumprimento da obrigação assumida em contrato de adesão não retira do mutuário o direito de discutir em ação revisional a legalidade das cláusulas contratuais, visto que o adimplemento pode ter ocorrido apenas para evitar sanções de natureza contratual e teria como finalidade não incentivar a inadimplência. Isso porque, segundo os precedentes deste Tribunal, se o entendimento fosse ao contrário, a inadimplência passaria a ser exigida como condição para a ação no direito contratual, além de que serviria de incentivo ao descumprimento dos contratos. Para o Min. Relator, não há justificativa para não considerar o direito à revisão após a quitação, uma vez que é mais vantajoso para o credor receber todo o contrato para só depois se submeter a uma demanda em que, se nela fosse vencido, teria de devolver o que foi pago a mais. Com esse entendimento, a Turma deu provimento ao recurso. Precedentes citados: REsp 293.778-RS, DJ 20/8/2001, e REsp 565.235-RS, DJ 9/2/2005”.(REsp 904.769-SP, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, julgado em 2/12/2010).

[2]. A renovação só é viável se houver cláusula expressa nesse sentido, conforme aconselha a boa técnica contratual, ex vi do arts. 111 e 539 do Código Civil.

Autor: Ricardo Marques de Almeida - Procurador Federal

Informações sobre o texto

Como citar este texto (NBR 6023:2002 ABNT):

ALMEIDA, Ricardo Marques de. A abusividade da negociação do seguro-fiança locatício por corretora indicada pela administradora do imóvel alugado. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3398, 20out. 2012.

(Fonte: <http://jus.com.br/revista/texto/22833>. Acesso em: 28 out. 2012)

5 - Tratamento estético e a responsabilidade do profissional!

Amigos o tema de hoje é polêmico para aqueles que não são da área jurídica e sim da área de estética, como cirurgiões plásticos, odontológicos.

Recebi uma decisão de primeira instância, na qual cabe recurso, do juiz do Forum de Santo Amaro/SP, o caso foi o seguinte:

A autora ingressou com uma ação alegando que ao se submeter a uma cirurgia para tratamento estético de implante dentário, sua dentição apresentou problemas e que para saná-los a clínica sugeriu que fossem implantados dois “pivôs”, que ela já possuía,

e foi feito um novo procedimento, porém o tratamento não surtiu efeito e a autora ingressou com uma demanda alegando negligência e má prestação do serviço.

O juiz ao analisar as provas contidas nos autos condenou a empresa ao pagamento de R\$ 7.000,00 por danos morais e estéticos e o reembolso de R\$ 2.375,00 pelo tratamento, ao justificar afirmou o seguinte: “a verba indenizatória decorrente dos danos moral e estético tem objetivo de minimizar a dor e aflição suportada. O valor da indenização apresenta caráter compensatório, não podendo constituir fonte de enriquecimento ilícito, defeso por lei”.

Bom dito isto farei algumas observações acerca desses tratamentos aliados ao Código de Defesa do Consumidor:

1 – Todo tratamento estético, seja cirurgia plástica ou tratamento dentário, terá a proteção do Código de Defesa do Consumidor, isso porque a responsabilidade do profissional nesses casos é de resultado;

2 – O Cirurgião dentista ou plástico garantem, em regra, o resultado do tratamento e com isso ele assume o risco, caso algo não aconteça de acordo com o esperado.

Vejamos as palavras de Marcelo Leal de Lima Oliveira em seu livro “Responsabilidade Civil Odontológica”;

“A responsabilidade dos dentistas situa-se no mesmo plano e sob as mesmas perspectivas da responsabilidade médica, valendo o que aqui foi afirmado. O art. 1.545 os coloca juntamente com os médicos, cirurgiões e farmacêuticos. A responsabilidade do dentista, contudo, traduz mais acentuadamente uma obrigação de resultado. Observe, no entanto, que a responsabilidade do dentista geralmente é contratual, por sua própria natureza. Com frequência o dentista assegura um resultado ao paciente. Sempre que o profissional assegurar o resultado e este não for atingido, responderá objetivamente pelos danos causados ao paciente”.

Já foi constatado que os maiores índices de erros nos tratamentos estéticos ocorrem por conta da falha na escolha do procedimento a ser adotado.

De outro lado sempre que o tratamento for chamado de cirurgia reparadora, ou seja, aquela feita para amenizar um dano já existente, a responsabilidade não será objetiva e sim subjetiva, pois a atividade desenvolvida será a que chamamos de meio.

Bom para os que não são da área vou tentar deixar essa linguagem mais clara e objetiva: o CDC em seu artigo 14, determinou que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa, traduzindo para o nosso tema, se durante o tratamento estético ocorrer algum erro, o médico ou odontólogo responderá de forma direta, ou seja, irá arcar com todos os prejuízos por ventura causados, não importando se a culpa foi sua, de forma direta, ou do material utilizado, ou de algum assistente, enfim, responde.

Destarte que uma vez enquadrada como obrigação de resultado, o paciente estará na condição de consumidor, e desta forma, temos diversos direitos que são inerentes ao mesmo, como a inversão do ônus da prova, o que fará com que o cirurgião comprove que o tratamento escolhido foi o mais adequado e ainda será tratado como a parte vulnerável da relação.

Caso a cirurgia tenha sido feita apenas como reparadora, pois já existia uma lesão ou algo parecido, temos uma responsabilidade de meio, e com isso não se aplicam as regras do CDC, cabendo ao paciente comprovar que o erro ocorreu.

Portanto uma coisa deve ficar clara, se o tratamento estético escolhido não atingiu o resultado esperado o cirurgião tem responsabilidade direta pelo erro, pois ele garantiu um resultado que não foi alcançado.

O dever de informação é por demais importante, e muitas vezes os profissionais da área de saúde não passam as devidas explicações o que pode implicar em demandas judiciais.

Já há um movimento entre aqueles que trabalham com estética em adquirirem um seguro para cobrir possíveis erros, é comum nos EUA, por exemplo esse tipo de seguro, pois garante ao profissional que caso ocorra algum erro, seja por negligência, imprudência ou imperícia a seguradora arcará com eventuais indenizações.

Se você odontólogo ou cirurgião plástico, tiver alguma dúvida sobre a sua responsabilidade, já há no mercado diversos livros e artigos publicados na internet acerca do tema, inclusive orientando em como deve proceder com o paciente.

Se você consumidor ou paciente, que passou por algum tipo de tratamento estético que não atingiu o seu fim, pode ingressar com uma demanda requerendo uma indenização pelos danos morais e materiais causados.

Twitter: @MarceloMadeiro e-mail: marcelomadeiro@gmail.com

(Fonte: <http://cadaminuto.com.br/noticia/2011/11/15/tratamento-estetico-e-a-responsabilidade-do-profissional>, data de acesso 10/11/2012)

6 - O paciente/consumidor e a responsabilidade do dentista

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe sobre a responsabilidade pelos danos causados aos consumidores por serviço prestado de maneira defeituosa. Consagra a *responsabilidade objetiva* (art. 14 do CDC) do prestador de serviço, isto é, *não se exige prova de culpa do responsável* pelo serviço, para que ele seja obrigado a reparar o dano.

O CDC diferencia a apuração da responsabilidade do profissional liberal (autônomo) e da pessoa jurídica. De maneira sintética exponho:

a) Ao **profissional liberal**, o § 4º do art. 14 da lei acima citada mantém, como pressuposto da responsabilidade por danos, a **verificação da culpa**.

Vale dizer que, aos cirurgiões-dentistas, por serem contratados com base na confiança que inspiram aos seus pacientes *não se aplica a teoria da responsabilidade objetiva*. Assim, **ao pleitear indenização em face do profissional faz-se necessário comprovar a culpa deste**.

Entretanto, em razão da massificação da profissão, da proliferação de clínicas e do marketing ostensivo dos serviços odontológicos, os Tribunais pátrios vêm alterando, ainda que timidamente, o entendimento sobre a caracterização da responsabilidade do dentista frente ao paciente, favoravelmente ao segundo.

b) Aos serviços efetuados por **pessoas jurídicas**, seja sociedade civil ou associação de profissionais liberais, **a responsabilidade pelos danos eventualmente causados não**

depende de comprovação de culpa. O Código de Defesa do Consumidor, no inciso VIII do seu art. 6º, autoriza a inversão do ônus da prova (da culpa) em favor do paciente.

Traduzindo. Numa eventual demanda judicial o paciente apenas alega a culpa do prestador de serviço (Pessoa Jurídica). Para se isentar da responsabilidade, cabe ao prestador comprovar que o dano decorre da culpa exclusiva do paciente. Nesta hipótese a dificuldade de defesa do profissional é agravada e a do paciente facilitada.

Sumário prático: Na defesa do interesse do dentista pelo serviço prestado, seja autônomo, seja Pessoa Jurídica, é fundamental que a documentação odontológica esteja completa (orçamento, avaliações, descrição do tratamento, radiografias, fotografias, acompanhamento, consultas e etc.). É através dela que se comprovará a isenção da culpa e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

O Paciente/Consumidor e a responsabilidade do Dentista

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe sobre a responsabilidade pelos danos causados aos consumidores por serviço prestado de maneira defeituosa. Consagra a *responsabilidade objetiva* (art. 14 do CDC) do prestador de serviço, isto é, *não se exige prova de culpa do responsável* pelo serviço, para que ele seja obrigado a reparar o dano.

O CDC diferencia a apuração da responsabilidade do profissional liberal (autônomo) e da pessoa jurídica. De maneira sintética exponho:

a) Ao **profissional liberal**, o § 4º do art. 14 da lei acima citada mantém, como pressuposto da responsabilidade por danos, a **verificação da culpa**.

Vale dizer que, aos cirurgiões-dentistas, por serem contratados com base na confiança que inspiram aos seus pacientes *não se aplica a teoria da responsabilidade objetiva*. Assim, **ao pleitear indenização em face do profissional faz-se necessário comprovar a culpa deste**.

Entretanto, em razão da massificação da profissão, da proliferação de clínicas e do marketing ostensivo dos serviços odontológicos, os Tribunais pátrios vêm alterando, ainda que timidamente, o entendimento sobre a caracterização da responsabilidade do dentista frente ao paciente, favoravelmente ao segundo.

b) Aos serviços efetuados por **pessoas jurídicas**, seja sociedade civil ou associação de profissionais liberais, **a responsabilidade pelos danos eventualmente causados não depende de comprovação de culpa**. O Código de Defesa do Consumidor, no inciso VIII do seu art. 6º, autoriza a inversão do ônus da prova (da culpa) em favor do paciente.

Traduzindo. Numa eventual demanda judicial o paciente apenas alega a culpa do prestador de serviço (Pessoa Jurídica). Para se isentar da responsabilidade, cabe ao prestador comprovar que o dano decorre da culpa exclusiva do paciente. Nesta hipótese a dificuldade de defesa do profissional é agravada e a do paciente facilitada.

Sumário prático: Na defesa do interesse do dentista pelo serviço prestado, seja autônomo, seja Pessoa Jurídica, é fundamental que a documentação odontológica esteja completa (orçamento, avaliações, descrição do tratamento, radiografias, fotografias, acompanhamento, consultas e etc.). É através dela que se comprovará a isenção da culpa e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

(Fonte:

<http://www.wwow.com.br/portal/colunas/colunas.asp?secao=1&sc=21&scol=2&id=172>, data de acesso 10/11/2012)

7 - Cirurgia plástica mal sucedida dá direito a indenização

Autor: Sérgio Tannuri

No mundo moderno, a aparência vale muito e pode influir até na carreira de uma executiva. A busca pela beleza é quase uma obsessão. Assim, a mulher que procura um cirurgião plástico quer corrigir um defeito aparente ou evidenciar uma qualidade estética. Logo, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor esses especialistas da medicina assumem uma ‘obrigação de resultado’. Se a modelo quiser o nariz arrebitado, o nariz tem que ficar arrebitado. Se quiser corrigir as orelhas de abano, têm que ficar bom. Caso contrário, a contratante poderá exigir o seu dinheiro de volta, o refazimento do serviço ou um desconto.

Contudo, a imprensa tem noticiado casos de maus profissionais (alguns até que eram falsos médicos) que, além de não satisfazer a vaidade das pacientes, causaram-lhes irreparáveis danos estéticos. A cada ano, o Procon de São Paulo vem recebendo um número assustadoramente crescente de denúncias contra clínicas de estética e cirurgias plásticas. Nessas situações, o Código de Defesa do Consumidor garante à vítima a reparação por danos estéticos, o ressarcimento de todas as despesas efetuadas e o custeio de uma nova cirurgia com um profissional à escolha da paciente.

Como agir: Ao contratar os serviços de um cirurgião plástico, deve-se exigir a elaboração de um contrato e, ou orçamento, onde serão minuciosamente descritos os objetivos da operação, o gasto com internação, o valor dos honorários, a forma de pagamento e a validade da proposta (nunca inferior a 10 dias).

Tais medidas garantem à contratante a tranquilidade de ter os seus direitos assegurados, de acordo com os artigos 39 e 40, ambos do CDC, e artigos 46 e 90, do Código de Ética Médica. Se após a cirurgia a paciente notar que o resultado não atingiu o fim esperado, foi mal feito ou lhe causou danos estéticos, a solução é contratar um advogado e exigir na Justiça:

- 1º. o reembolso das despesas que teve;
- 2º. o custeio de uma nova cirurgia;
- 3º. a indenização por danos estéticos.

Se a paciente tiver urgência (ou necessidade) de uma nova intervenção cirúrgica, pode contratar os serviços de um outro profissional, pagá-lo do próprio bolso e, de posse das notas fiscais dos gastos efetuados, requerer do primeiro cirurgião a restituição de suas despesas. Em qualquer caso, o ônus da prova relativo ao erro médico é incumbência do profissional contratado.

Cirurgia gratuita

A governadora do Rio de Janeiro, Rosinha Garotinho, sancionou no dia 05/05/03 a Lei nº 4.102, que determina que os hospitais da rede pública, conveniados ao SUS, devem fazer gratuitamente plásticas reparadoras em mulheres que sofreram mutilação parcial ou total dos seios, decorrentes do câncer de mama. É uma iniciativa louvável e que deve ser imitada por outros governadores de estado, pois atende as necessidades da população humilde que sofre desse mal.

Sérgio Tannuri é jornalista, advogado especialista em Direito do Consumidor e presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Subseção de São Caetano do Sul da Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo

24/05/2005 12:15 Aléssia Piol Sá (Advogado Sócio de Escritório - Civil)

A conduta do profissional de saúde que garante r...

A conduta do profissional de saúde que garante resultados, quando da prestação de seus serviços, é a mesma tanto nos procedimentos terapêuticos de cura, como em cirurgias meramente estéticas. O que importa, no caso, é o modo de como as informações são passadas ao paciente, bem como as garantias de resultado e as informações quanto aos riscos inerentes de cada procedimento. Desta forma, a cirurgia estética não pode ser entendida como obrigação de resultado, tendo-se em vista as limitações da medicina e da fisiologia do próprio paciente, além da responsabilidade comprovada mediante a verificação de culpa, prevista pelo CDC. Há de se cobrar por quem promete um resultado, o que não é o papel do médico; sua atividade consiste em agir com ideal desempenho das regras técnicas, em qualquer procedimento, inclusive, ambulatorial. O cuidado e o zelo inerente à atividade do médico deve ser o mesmo em todas suas atividades, e a comprovação de sua culpa em situações que ocasionarem lesão ao paciente devem ser comprovadas para se imputar a responsabilidade. Desta forma, não só a cirurgia plástica pode ser considerada de resultado, mas todos os casos em que o médico promete a cura. Cabe a estes profissionais agirem em conformidade com seu Código de Ética e limitarem suas funções ao zelo, protegendo-se da indústria da responsabilidade objetiva que cresce com os dissabores dos pacientes que não viram em seu rosto uma nariz como o da modelo da TV. A questão reside na informação consentida ao paciente, preservando a boa relação médico-paciente cujo propósito é o agir com cautela e esforço para a cura do procedimento que o paciente deseja de seu médico. A seção de comentários deste texto foi encerrada em 20/08/2004.

(Fonte: Revista Consultor Jurídico, 12 de agosto de 2004, http://www.conjur.com.br/2004-ago-12/algo_sair_errado_cliente_pedir_dinheiro_volta)

8 - Associação Brasileira do Consumidor, lutando pelos seus direitos

A ABC é uma ONG qualificada como OSCIP, a qual é mantida única e exclusivamente das contribuições mensais de seus associados(Pessoas Físicas e Jurídicas). A ABC não possui vínculos político e ou financeiro com o governo, tão pouco com entidades privadas.

Atuante desde Dezembro de 2000 defendendo os interesses de Pessoas Jurídicas e Físicas lesadas pelos especulativos juros cobrados pelo sistema bancário(Financiamento de Veículos, Cartão de Crédito, Cheque Especial, Empréstimos, dentre outros), como também das práticas comerciais desleais de algumas empresas. A entidade é a pioneira no Brasil na defesa do consumidor bancário. Nossa atuação ganhou repercução nacional e internacional em mais de oitenta países. São mais de 11 anos dedicados unica e exclusivamente à defesa do consumidor.

Nossa equipe multidisciplinar é composta por profissionais altamente qualificados e especializados na defesa do consumidor bancário e nas relações de consumo em geral. A equipe é liderada pelo Administrador de Empresas e Jornalista Marcelo Segredo, considerado o mais renomado especialista na defesa do consumidor bancário do país.

A Entidade foi criada pela iniciativa de um grupo de pessoas, em dezembro de 2000, que cansadas de se submeterem aos desmandos de empresas, bancos, administradoras de cartões de crédito, factorings, crédito imobiliário, agiotas,

financeiras e do comércio em geral, resolveram tomar atitudes de defesa com base na Legislação Brasileira.

O crescente número de devedores que apesar de esforços não conseguem quitar integralmente suas dívidas e ainda estão com o nome na lista do Serasa ou SCPC, motivou a ABC a investir em programas de Educação Financeira através de Palestras, Cursos e Work Shops. Nossa meta é reduzir o endividamento populacional e ampliar os conhecimentos do consumidor quantos aos seus direitos nas relações de consumo.

Apesar dos inúmeros artifícios utilizados por empresas que visam o lucro a qualquer preço, as vitórias da ABC são em número cada vez maiores. Traduzidas por sentenças, acórdãos e acordos extrajudiciais que restabelecem o direito do cidadão, devolvendo o respeito e sanando prejuízos causados por práticas abusivas que ferem a legislação vigente em nosso País.

Após tantos anos de árdua luta contra o poderoso e injusto sistema bancário a Associação Brasileira do Consumidor - ABC tornou a entidade de maior credibilidade nesse segmento em todo território nacional.

Contatos: marcelosegredo@ongabc.org.br

9 - Ação Revisional de Contrato

Esta modalidade de ação judicial tem por objetivo revisar as cláusulas constantes em um contrato realizado entre o consumidor e a Instituição Financeira, para fins de equilibrar a relação havida, evitando os abusos e limitando a taxa de juros remuneratório praticada, que muitas vezes pode ser considerada abusiva, além de limitar ou anular outras cláusulas consideradas abusivas nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Para verificar a abusividade das taxas de juros cobradas os Tribunais Estaduais tem adotado parâmetros decorrentes da realidade econômica brasileira, como a taxa média de mercado (SELIC), os índices de inflação (inferiores a 10% ao ano), a remuneração da caderneta de poupança (em média de 0,6% ao mês), a média de recomposição salarial (entre 5% e 10% ao ano), dentre outros, bem como a função social do contrato (análise do contrato como algo que deve servir à sociedade como um todo, principalmente para o seu desenvolvimento e crescimento).

Portanto, é evidente a abusividade quando, por exemplo, o cartão de crédito cobra 16,90% de juros ao mês (ou mais) e em contra-partida todos os outros índices econômicos citados acima apontam para taxas, em média, entre 5% e 20% ao ano.

Atualmente o STJ (Superior Tribunal de Justiça) tem entendido que não basta o contrato ter juros de mais de 1% ao mês para ser considerado abusivo, mas sim que os juros cobrados estejam acima da média de mercado no mês em que o crédito foi concedido (a média de mercado dos juros tem ficado em cerca de 5% ao mês). Portanto, seguindo o entendimento do STJ, a ação revisional é uma boa saída para dívidas com cartões de crédito, cheque especial e outros tipos de empréstimos e financiamentos que tenham juros superiores a 5% ao mês, pois no caso dos cartões de crédito que cobram juros cumulativos (juros sobre juros) a taxa anual pode ultrapassar facilmente 300%, e com a ação revisional pode ser reduzida para cerca de 60%, diminuindo consideravelmente a dívida.

A ação revisional pode versar sobre contratos de cartão de crédito, financiamentos, cheque especial, CDC, empréstimos, leasing, alienação fiduciária, dentre outros que contenham taxas de juros e outras cláusulas consideradas abusivas.

Outra medida importante que deve ser tomada pelos advogados neste tipo de ação é o pedido feito à Justiça para o depósito dos valores que entendem devidos à luz da legislação, doutrina e jurisprudência, bem como o pedido de "antecipação de tutela" para impedir que a Instituição Financeira inscreva o nome do consumidor em órgãos como SPC, SERASA, BACEN etc, enquanto o processo estiver sendo discutido e os depósitos feitos, pois a própria dívida está em discussão.

Portanto, é muito importante que o consumidor tenha bem claro o fato de que ao entrar com o processo judicial tem a obrigação de depositar em juízo os valores que entende devidos (recalculados).

E uma das dicas mais importantes é: no curso da ação revisional, frequentemente entrar em contato com a instituição financeira para verificar se não há possibilidade de um acordo com um bom desconto para quitação à vista ou parcelamento mais vantajoso (com redução das taxas de juros cobradas no contrato), desde que as parcelas caibam com folga no seu orçamento!

Isto pode ser feito diretamente pelo consumidor, ou por seu advogado.

Fonte: Site <http://www.sosconsumidor.com.br>

(Fonte: http://www.endividado.com.br/faq_det-3,6,15,defendase-acao-revisional-contrato.html, data de acesso 10/11/2012)

10 - Itaú é vice-campeão em queixas de clientes no PROCON de Campinas

Crédito: Seeb Campinas

Bancários cobram mais contratações para melhorar atendimento aos clientes

O Itaú, maior banco privado do país, é o vice-campeão no ranking das empresas com maior número de reclamações nos últimos 12 meses em Campinas (SP), com 2,8 mil casos de clientes que registraram suas queixas por problemas no atendimento. A lista das empresas foi divulgada na manhã desta quinta-feira (13) pelo Procon da cidade. O Itaú só perde para a Telefônica Vivo com 2,9 mil queixas.

"Trata-se de mais uma pisada na bola do Itaú, o que não surpreende os funcionários, acostumados com as jogadas desleais do banco com os trabalhadores e os clientes", afirma Mauri Sérgio Martins de Souza, diretor da Contraf-CUT e vice-presidente do Sindicato dos Bancários de Campinas.

"Esses números refletem o desmonte que está sendo efetuado notadamente nas agências em que não existe quantidade suficiente de funcionários, seja na área comercial ou na operacional. Isso acaba gerando inevitavelmente um atendimento aquém do esperado e do necessário para o cliente", aponta o dirigente sindical.

"A contratação de funcionários e o fim das metas abusivas são dois pontos que precisam urgentemente ser levados em consideração pelo banco. É necessário haver uma estrutura funcional maior para atender os clientes e os bancários não podem mais trabalhar com tanta pressão para cumprir metas. Neste processo, o trabalhador é vítima, assim como o cliente, da política agressiva do Itaú para obter cada vez mais lucro", defende Mauri.

Entre junho de 2011 e junho deste ano, o Itaú fechou 9.014 postos de trabalho em todo país (8,8% do quadro de funcionários), dos quais 3.777 apenas no segundo trimestre de 2012, segundo o balanço divulgado pelo banco. O brutal corte de empregos ocorreu mesmo com o lucro líquido de R\$ 7,12 bilhões somente no primeiro semestre

deste ano, que representa um crescimento de 2,5% em relação ao mesmo período de 2011.

O Sindicato vem há meses alertando a população, inclusive distribuindo jornais, sobre o carência de funcionários nas agências e sobre a política de demissões colocada em prática pelo Itaú. "O banco possui práticas abusivas que afetam negativamente tantos os bancários quanto os clientes", denuncia Mauri. "O banco é muito bonito na mídia, mas a realidade é amarga para grande parte dos bancários e usuários do sistema", salienta.

As 15 primeiras empresas no ranking do Procon abrangem 47,8% das 48,3 mil solicitações recebidas pelo órgão durante o período, em Campinas. Os segmentos de telefonia, banco ou financeiras ocupam 86,6% da lista de mais reclamadas.

(Fonte: *Contraf-CUT com Seeb Campinas*)

11 - Ação Revisional de Contrato

Esta modalidade de ação judicial tem por objetivo revisar as cláusulas constantes em um contrato realizado entre o consumidor e a Instituição Financeira, para fins de equilibrar a relação havida, evitando os abusos e limitando a taxa de juros remuneratório praticada, que muitas vezes pode ser considerada abusiva, além de limitar ou anular outras cláusulas consideradas abusivas nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Para verificar a abusividade das taxas de juros cobradas os Tribunais Estaduais tem adotado parâmetros decorrentes da realidade econômica brasileira, como a taxa média de mercado (SELIC), os índices de inflação (inferiores a 10% ao ano), a remuneração da caderneta de poupança (em média de 0,6% ao mês), a média de recomposição salarial (entre 5% e 10% ao ano), dentre outros, bem como a função social do contrato (análise do contrato como algo que deve servir à sociedade como um todo, principalmente para o seu desenvolvimento e crescimento).

Portanto, é evidente a abusividade quando, por exemplo, o cartão de crédito cobra 16,90% de juros ao mês (ou mais) e em contra-partida todos os outros índices econômicos citados acima apontam para taxas, em média, entre 5% e 20% ao ano.

Atualmente o STJ (Superior Tribunal de Justiça) tem entendido que não basta o contrato ter juros de mais de 1% ao mês para ser considerado abusivo, mas sim que os juros cobrados estejam acima da média de mercado no mês em que o crédito foi concedido (a média de mercado dos juros tem ficado em cerca de 5% ao mês). Portanto, seguindo o entendimento do STJ, a ação revisional é uma boa saída para dívidas com cartões de crédito, cheque especial e outros tipos de empréstimos e financiamentos que tenham juros superiores a 5% ao mês, pois no caso dos cartões de crédito que cobram juros cumulativos (juros sobre juros) a taxa anual pode ultrapassar facilmente 300%, e com a ação revisional pode ser reduzida para cerca de 60%, diminuindo consideravelmente a dívida.

A ação revisional pode versar sobre contratos de cartão de crédito, financiamentos, cheque especial, CDC, empréstimos, leasing, alienação fiduciária, dentre outros que contenham taxas de juros e outras cláusulas consideradas abusivas.

Outra medida importante que deve ser tomada pelos advogados neste tipo de ação é o pedido feito à Justiça para o depósito dos valores que entendem devidos à luz da legislação, doutrina e jurisprudência, bem como o pedido de "antecipação de tutela" para impedir que a Instituição Financeira inscreva o nome do consumidor em órgãos

como SPC, SERASA, BACEN etc, enquanto o processo estiver sendo discutido e os depósitos feitos, pois a própria dívida está em discussão.

Portanto, é muito importante que o consumidor tenha bem claro o fato de que ao entrar com o processo judicial tem a obrigação de depositar em juízo os valores que entende devidos (recalculados).

E uma das dicas mais importantes é: no curso da ação revisional, frequentemente entrar em contato com a instituição financeira para verificar se não há possibilidade de um acordo com um bom desconto para quitação à vista ou parcelamento mais vantajoso (com redução das taxas de juros cobradas no contrato), desde que as parcelas caibam com folga no seu orçamento!

Isto pode ser feito diretamente pelo consumidor, ou por seu advogado.

Fonte: Site <http://www.sosconsumidor.com.br>

(Fonte: http://www.endividado.com.br/faq_det-3,6,15,defendase-acao-revisional-contrato.html, data de acesso 10/11/2012)

12 - Taxa SATI

Imobiliárias cobram taxa ilegal de serviço de assessoria

No momento de assinar contrato da compra de um imóvel, as imobiliárias acabam impondo ao comprador o pagamento da taxa Sati – Serviço de Assessoria Técnica Imobiliária, pela qual é cobrado o percentual de 0,88% sobre o valor total do bem. A *AMSPA - Associação dos Mutuários de São Paulo e Adjacências* alega que a prática é abusiva.

A taxa Sati, conhecida também como, Ati ou Assessoria Imobiliária, é a cobrança de 0,88% sobre o valor do bem, que as imobiliárias impõem do adquirente do imóvel, alegando custos de assistência jurídica para esclarecimentos, análise econômica, acompanhamento até a assinatura do contrato, entre outros serviços prestados.

Porém, de acordo com o artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a prática de submeter o fornecimento do serviço relacionado a outro é abusiva. Também é contra a lei não informar ao consumidor sobre a inserção da taxa no contrato, além de ferir o código de ética da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) por impor o profissional contratado pela corretora, sem permitir que o contratante busque um defensor independente.

De acordo com **Marco Aurélio Luz**, presidente da **Associação dos Mutuários de São Paulo e Adjacências**, há muitos casos em que o mutuário é obrigado pela imobiliária a assinar um acordo com a inclusão da taxa ou até mesmo o serviço ser embutido sem que ele perceba. “Todos que estiverem nessa situação podem recorrer na Justiça para pedir a devolução de seu dinheiro, que deverá ser restituído em dobro, além de ser acrescido de correção monetária e juros”, explica. “As corretoras podem alegar que a cobrança foi legal, não existe lei que comprove a obrigatoriedade desse pagamento”, completa.

O professor **Robson de Sousa** foi um dos afetados pela cobrança da taxa Sati. O mutuário adquiriu o imóvel no início deste ano e efetuou o pagamento da entrada do apartamento sem saber da inclusão da porcentagem. “Na época, o caso passou despercebido, mas quando chegou o momento do financiamento e refiz as contas percebi que o valor não batia”, diz. Depois, ele conta que contactou a corretora e a construtora, na tentativa de obter esclarecimentos.

Segundo Sousa, após vários pedidos de explicação e de passar pelo “jogo de empurra-empurra”, foi informado que o valor se referia aos serviços prestados de assessoria imobiliária. “Disseram que a cobrança da taxa era legal e que estava no contrato, mas na verdade descobri que era ilegal”, relata. “Não concordei com o procedimento, pois era dever da imobiliária falar da sua inclusão no fechamento do contrato”, esclarece. O ocorrido fez com que o mutuário procurasse o auxílio da AMSPA para reaver a quantia ou tê-la abatida no saldo devedor.

Depois da análise do contrato e dos comprovantes de pagamento de quase R\$ 7 mil, Robson constatou que existia uma cláusula, em letras miúdas, especificando o serviço. “Depois desse episódio, aprendi que antes de fechar qualquer contrato devo lê-lo atentamente, tirar todas as dúvidas, analisar condições financeiras, além de colocar todos os detalhes registrados em documento e em caso de falta de esclarecimento, procurar auxílio”, assegura o professor. Robson pretende também recorrer à Justiça, para a devolução do valor pela compra de outros dois apartamentos adquiridos anteriormente, quando não sabia da ilegalidade da taxa. “Vou lutar pelos meus direitos, o que é meu quero de volta. Espero que essa prática seja combatida”, acrescenta.

Na mesma situação, há alguns anos, **Enéas Fernandes Valada** comprou um imóvel e acabou efetuando o pagamento de R\$ 1.300 pela taxa Sati, camuflada no valor da entrada. O mutuário só percebeu a cobrança indevida, quando a AMSPA analisou o contrato e os comprovantes pagos. “A taxa foi apenas mais uma irregularidade encontrada. Tive problemas com atraso de 7 meses na entrega do meu apartamento e o financiamento, de uma hora para outra, passou de R\$ 180 mil a R\$ 250 mil. Além disso, a construtora não entregou partes da área de lazer prometidas”, reclama.

Para o presidente da AMSPA Marco Aurélio Luz, na verdade, a obrigação de pagar pela assessoria imobiliária é do próprio contratante e não do novo proprietário do imóvel. A exceção só é feita no caso do estabelecimento, em comum acordo entre as partes, com todos os esclarecimentos e retificação no contrato. “Na ânsia de realizar o sonho da casa própria, o mutuário acaba se submetendo à imposição da corretora. Ou muitas vezes não analisa com calma todos os detalhes antes de fechar o negócio, o que trará problemas futuramente”, expõe.

Serviço:

Os mutuários que estão com dúvidas sobre quanto têm a receber, podem recorrer à **AMSPA** para obter mais esclarecimentos. Os interessados podem entrar em contato pelo telefone (11) 3292-9230 ou comparecer em uma das unidades da entidade com o contrato e os comprovantes das parcelas pagas. Endereços e mais informações no site: <http://www.amspa.org.br>.

(Fonte: <http://www.amspa.org.br>, data de acesso 10/11/2012)

13 - Transporte aéreo e os direitos garantidos aos consumidores

14 Fev 2012 - Por Flavio Siqueira Júnior

Com a crescente demanda pelo transporte aéreo no Brasil, novas empresas ingressaram no mercado de transporte de passageiros e outras já conhecidas aumentaram sua atividade no setor. De acordo com a ANAC, em 2010, o Brasil foi o país que apresentou o maior crescimento no número de passageiros transportados no mundo e, com a aproximação da Copa do Mundo, as projeções são ainda maiores.

O consumidor, por ser aquele que movimenta o mercado de transporte aéreo, deveria ser tratado com respeito e usufruir do serviço com a qualidade que espera ter.

Todavia, não é o que se observa nos aeroportos brasileiros. Filas, atrasos, cancelamentos, overbooking, extravio de bagagem e falta de informação ainda são constantes, principalmente em alta temporada, quando, inclusive a passagem é mais cara.

Desde a companhia aérea com a maior frota do Brasil até aquela com apenas uma aeronave são consideradas fornecedoras pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor), portanto respondem pela má prestação do serviço. Eventuais fusões de empresas ou venda compartilhada de passagem não isentam uma ou outra da responsabilidade pelo serviço prestado. Pelo contrário, as duas devem responder solidariamente pelos danos causados ao passageiro.

No momento da compra da passagem, as informações sobre o voo devem estar claras ao consumidor, descrevendo preço, portão de embarque, horário de partida e chegada e assento escolhido. Chegando ao aeroporto, o consumidor tem direito de, imediatamente, ser informado sobre onde deve se dirigir para despachar sua bagagem e realizar o check-in. Se o voo atrasar ou for cancelado tem direito à assistência material (comunicação, alimentação e hospedagem) de acordo com o tempo de espera, além de ampla indenização em caso de dano ou extravio de bagagem.

Ainda, se comparecer à fila do atendimento no horário estabelecido pela empresa aérea e não for atendido a tempo de embarcar, tem direito a fazê-lo no próximo voo gratuitamente e ser indenizado pelo atraso sofrido.

Esses e outros direitos, de fato, já são garantidos por resoluções da Anac e pelo próprio CDC, mas como efetivá-los?

O Idec orienta que quem se sentir lesado formalize sua reclamação na própria companhia aérea, na Anac e no Procon de sua cidade. E, se necessário, que ingresse com ação judicial para ser indenizado pelos danos sofridos.

Assim, a efetivação dos direitos já garantidos está nas mãos do próprio consumidor que, por meio de sua reclamação, contribui para manter a qualidade do transporte aéreo no Brasil.

(Fonte: <http://www.idec.org.br/em-acao/artigo/o-transporte-aereo-e-os-direitos-garantidos-aos-consumidores>, data de acesso 10/11/2012)

14 - Brasil é o quarto pior em Direito Autoral

19 abril 2011

País tem leis que mais restringem direitos do consumidor no acesso a serviços e produtos culturais conforme ranking da Consumers International

O Brasil tem um dos piores regimes de direitos autorais do mundo, referente às leis que mais restringem direitos do consumidor no acesso a serviços e produtos culturais. Fica atrás apenas do Japão, Egito e Zâmbia. A conclusão é da IP Watchlist 2011, levantamento sobre direito autoral e propriedade intelectual feita pela Consumers International - federação que congrega entidades de defesa do consumidor em todo o mundo, e da PROTESTE faz parte.

O Brasil havia ficado na sétima posição na pesquisa de 2010, caindo agora para a quarta, o que demonstra um retrocesso no processo de democratização dos direitos autorais. E o processo de revisão da lei de direito autoral (Lei 9.610/98) está parado após ter passado por consulta pública no ano passado. A PROTESTE contribuiu na pesquisa com informações sobre a situação no Brasil.

O trabalho leva em conta questões como as possibilidades trazidas pela legislação autoral para o acesso dos consumidores a serviços e produtos culturais, exceções e limitações para usos educacionais das obras, preservação do patrimônio cultural, acessibilidade, adaptação da lei aos novos modelos digitais e utilização privada dos bens culturais.

O relatório da CI destaca que os países em desenvolvimento são os que têm as leis mais prejudiciais ao consumidor. Uma das críticas feitas pelo relatório é a punição excessiva prevista aos consumidores considerados infratores da lei quando realizam tarefas cotidianas como, por exemplo, transferir arquivos de um equipamento para o outro, para uso pessoal. Por outro lado, não há qualquer punição prevista aos fornecedores que cerceiam os direitos do consumidor.

Segundo a pesquisa não há qualquer sanção ao proprietário dos direitos autorais que interfere nos direitos do consumidor a ponto de impedi-lo de fazer uma cópia para backup ou para estudo. A pesquisa cita ainda que as reformas planejadas para a Lei de Direitos Autorais no Brasil pode ser uma das primeiras a prever uma solução real para os consumidores, cujos direitos são obstruídos pelos fornecedores. A proposta é coibir qualquer prática que impeça o exercício dos direitos do usuário.

A Lei de Direitos Autorais em vigor no Brasil ainda permite o digital rights management (DRM), um sistema de gerenciamento digital que restringe a utilização de produtos que o consumidor adquire legitimamente no mercado. Pela lei, as empresas podem colocar essa "trava tecnológica" em um CD ou DVD e este tocar apenas em um aparelho de som e não em outro. O DRM também restringe o número de cópias privadas. A lei contraria os princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor, que protege direitos como a liberdade de escolha do consumidor e a lealdade nas relações de consumo.

(Fonte; <http://www.proteste.org.br/familia/nc/press-release/brasil-e-o-quarto-pior-em-direito-autoral>, data de acesso 10/11/2012)

15 - PROCON registra 400% de aumento nas queixas contra sites de compras

Empresas serão convidadas a se comprometer em reduzir reclamações. Objetivo é aumentar o índice de solução dos problemas em São Paulo.

FONTE: Do G1 SP

O Procon-SP registrou um aumento de mais de 400% nas reclamações contra sites de compra coletiva no primeiro semestre de 2012, se comparadas ao ano passado. A instituição já aplicou R\$ 250 mil em multas a empresas do setor, segundo informações divulgadas nesta sexta-feira (21).

Face ao aumento nas reclamações, o Procon está convidando os grandes sites de compras coletivas a assumirem compromisso com o consumidor de reduzir as queixas e aumentar o índice de solução daquelas registradas no órgão. As reuniões começaram este mês.

Os sites que serão convidados a fazer o acordo são: Caldeirão de Ofertas, ClickOn, Clube do Desconto, Groupon, Peixe Urbano, Pesca Coletiva e Privália. Três deles - ClickOn, Groupon e Peixe Urbano - já aceitaram o acordo e reduziram o número de reclamações.

Veja o ranking das empresas que receberam o maior número de notificações do Procon:

Site notificações encaminhadas pelo Procon - 1º semestre de 2012 Índice de solução

- 1º. Groupon 702 70%
- 2º. ClickOn 276 76%
- 3º. Peixe Urbano 190 83%
- 4º. Caldeirão de Ofertas 143 52%
- 5º. Privalia 131 69%
- 6º. Clube do desconto 125 74%
- 7º. Tripz 125 74%
- 8º. Pesca Coletiva 87 70%

O **G1** entrou em contato com as empresas Groupon, Clube do Desconto, Pesca Coletiva e Tripz. A reportagem não conseguiu acionar a assessoria do Caldeirão de Ofertas.

O Groupon Brasil informou neste sábado (22) que firmou um compromisso público com o Procon-SP para redução no número de reclamações de clientes e garante que irá cumprir com todos os itens deste acordo. A empresa afirma que houve redução em 30% do número de casos que chegaram ao Procon nos últimos seis meses.

Em nota, o ClickOn diz que "vem trabalhando fortemente para diminuir seu índice de reclamações". "O esforço tem gerado ótimos resultados, tanto que do início do ano até agosto, o índice de reclamações diminuiu em 65%", segundo o site. A meta interna, de acordo com a empresa, é chegar a 70% de redução.

O site Peixe Urbano disse, em nota, que "entre os maiores sites do setor, é o que tem o menor índice de reclamações e a maior taxa de resolução". "Neste primeiro semestre do ano, implementamos um chat online e um canal telefônico para usuários em todo o Brasil. Além disso, já contamos com atendimento 24 horas por dia, 7 dias na semana", completa.

A Privalia disse que enviou ao Procon um documento em que esclarece que "seu modelo de negócios é clube de compras e não compras coletivas, como foi classificado pelo órgão". "A empresa reitera que não tem poupado esforços com relação às melhorias em todas as suas áreas e tem feito investimentos na operação logística, no aumento de centros de distribuição, qualificação de operadores logísticos, transportadoras e quadro de empregados, além de melhorias na área de atendimento", diz uma nota da empresa.

Em caso de dúvidas ou reclamações, o consumidor pode contatar o órgão através do telefone 151(cidade de SP) ou através do site <http://www.procon.sp.gov.br>.

(Fonte: <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2012/09/procon-registra-400-de-aumento-nas-queixas-contra-sites-de-compras.html>, data de acesso 10/11/2012)

16 - PROCON/SP: teles móveis lideram ranking de reclamações

Da redação: Convergência Digital: 19/06/2012

O Procon-SP, vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, atendeu 5.713 reclamações ou pedido de orientação sobre problemas com telefonia celular, de 1º de janeiro a 14 de junho. A Claro lidera o ranking das empresas que mais geraram demanda à Fundação Procon-SP, seguida pela TIM, OI, Vivo e Nextel.

Segundo o diretor executivo do Procon-SP, Paulo Arthur Góes, o grande problema ainda é a ineficiência do Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas. "Infelizmente este ainda é um gargalo não só no setor de telefonia. As

empresas precisam investir mais no atendimento ao consumidor de forma efetiva, dando solução aos problemas de forma fácil e rápida". O diretor explica que na fase preliminar do atendimento, quando o Procon-SP procura as empresas reclamadas, o índice de solução dos casos chega a 85%.

Os principais problemas registrados são cobrança indevida (como por exemplo a alteração de planos pré para pós-pago sem anuência do consumidor ou cobrança de pacote de dados ou serviços de entretenimento não solicitados, além da dificuldade de fazer o cancelamento); e serviços não fornecidos (funcionamento precário, falhas de conexão, inoperância ou queda de sinal frequente, além da velocidade dos serviços de internet abaixo da contratada).

(Fonte:

<http://convergiadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=32293&sid=5>, data de acesso 10/11/2012)

17 - SAÚDE - O CDC – Código de Defesa do Consumidor protege esta relação

Assim como os contratos educacionais, a saúde tem tratamento diferenciado pela Constituição Federal e pelas leis infraconstitucionais que regulam a matéria. Também o CDC – Código de Defesa do Consumidor protege esta relação.

Os contratos de Plano de Saúde têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação. A vigência mínima de um contrato de plano de saúde é de um ano.

É proibido suspender ou rescindir o contrato de plano de saúde, mesmo que inadimplente o consumidor, enquanto estiver internado o titular do plano e sendo obrigada a empresa a prestar e garantir todas as coberturas e serviços oferecidos no contrato, sem qualquer restrição.

Para que um contrato seja suspenso ou rescindido, o consumidor deve estar em atraso por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência.

O consumidor que colocar em dia as prestações em atraso terá o plano automaticamente reativado, não podendo se contar novas carências.

A Justiça também entende que mesmo inadimplente, se o consumidor já cumpriu parte substancial do contrato, por exemplo, 10 meses de 12 do contrato, a operadora não pode suspender ou rescindir o plano, devendo recorrer as vias judiciais para receber seu crédito e devendo manter a cobertura até o fim do prazo contratual.

*IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo –site
<http://www.ibedec.org.br>*

(Fonte: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAacCEAI/cartilha-consumidor-edicao-especial-endividados>, data de acesso 10/11/2012)

18 - Tudo sobre seus direitos com bancos, modelos de cartas para reclamar etc.

Apresentação

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma conquista da sociedade brasileira. É um poderoso antídoto aos abusos praticados no mercado e precisa ser conhecido para que seus direitos sejam mais bem protegidos.

Os bancos são um dos setores da economia onde os consumidores enfrentam mais problemas para ter seus direitos respeitados. Em primeiro lugar, pela complexidade dos serviços; em segundo, pela desinformação; e em terceiro, pelo imenso poder econômico das empresas do setor.

O desrespeito aos usuários do sistema financeiro é flagrante em cinco aspectos: nos altos preços das tarifas e juros, no tempo nas filas, na discriminação aos cidadãos de menor poder aquisitivo, pela insegurança nas agências e pela exposição de dados pessoais a estranhos, via terceirização dos serviços.

Mas o consumidor dos serviços bancários pode (e deve) se defender dos abusos. O aparato legal está no CDC, que identifica os serviços bancários como relação de Consumo (artigo 3º, parágrafo 2º). Além disso, trata-se de um entendimento consagrado pelo STF – Supremo Tribunal Federal, uma vez que os bancos lutaram na justiça para afastar o CDC de sua relação com os clientes.

A tão propalada responsabilidade social dos bancos, além de respeito aos seus trabalhadores, é respeito aos direitos do consumidor. Por isso, deve ir para além do marketing e criar condições efetivas e canais de interação com as partes interessadas.

Para ajudá-los, o Idec e a Contraf-CUT estabeleceram uma parceria para produzir este guia, com informações concisas e claras que permitem ao usuário do sistema financeiro conhecer os serviços e, portanto, fazer as escolhas mais apropriadas, além de identificar seus direitos e os mecanismos que os garantem. Esta publicação representa também a valorização do trabalho bancário que não se resume à venda de produtos, mas constitui a prestação de um serviço que pode alterar vidas, já que lida com patrimônios, muitas vezes construídos com muito esforço e sacrifício.

A edição deste guia não esgota, obviamente, o problema. Existem outras medidas importantes que a sociedade precisa exigir, como uma nova legislação que regule o artigo 192 da Constituição Federal e garanta maior transparência ao sistema e acesso ao crédito.

Esse diálogo e essa parceria entre organismos de defesa do consumidor, os profissionais que trabalham na oferta dos serviços e os próprios consumidores constituem um fato inédito no Brasil.

Esperamos que sirva de exemplo a outros segmentos da sociedade e que ajude a consolidar o sentido de cidadania em nosso país.

AUTORES: Lisa Gunn (Coordenadora executiva do Idec)

Carlos Alberto Cordeiro da Silva (Presidente da Contraf-CUT)

2.4 Veja o que o contrato e suas cláusulas não podem conter:

O CDC em seu artigo 51 enumera um rol de cláusulas contratuais consideradas abusivas, ou seja, nulas. A seguir alguns exemplos:

- Modificação unilateral do contrato;

- Cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas abusivas e coloquem o consumidor em desvantagem, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- Cláusula que estabeleça a impossibilidade, a exoneração ou atenuação da responsabilidade do banco (fornecedor) por problemas de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implique renúncia ou disposição de direitos. Exemplo: Um banco que se exime, numa das cláusulas, de qualquer responsabilidade decorrente do uso do cartão magnético, por falha de seu sistema. Uma vez constatada falha na computação de eventual movimentação feita pelo consumidor, a instituição deverá responder, nos termos da lei, pelos prejuízos causados.

Importante: Caso você tenha de entrar com uma ação judicial contra o banco, o que prevalece é o domicílio do consumidor (conforme artigo 101, inciso I do CDC) e nenhum outro determinado pelo banco ou pelo contrato.

Direitos do consumidor:

- O nome do consumidor não pode ser mandado para o cadastro de restrições da Serasa ou do SPC sem seu prévio conhecimento (conforme o artigo 43, parágrafo 2º do CDC).
- No caso de haver devolução indevida de um cheque (que tem fundo) pelo banco, o emitente tem direito de ser indenizado por danos morais e materiais, devendo, se necessário, recorrer à justiça.
- O consumidor também tem o direito a exigir judicialmente indenização de quem levou seu nome para o cadastro, por danos morais e materiais, caso seu nome continue a figurar em qualquer cadastro de restrições depois de já solucionado o problema (conforme o artigo 6º, inciso VI do CDC).
- É obrigatório que os cadastros permitam ao consumidor o acesso a todas as informações sobre ele, incluindo as fontes. É crime, punido com prisão de 6 meses a 1 ano, impedir que ele tenha acesso a esses registros.
- Caso o consumidor encontre em bancos de dados informações erradas a seu respeito, poderá exigir a imediata correção. O responsável pelo banco de dados deverá comunicar a alteração aos eventuais destinatários destas informações em cinco dias.
- É crime, punido com pena de prisão de 6 meses a 1 ano, não corrigir imediatamente informações erradas que prejudiquem o consumidor.
- Informações sobre dívidas prescritas ou a elas relacionadas, que de alguma forma impeçam ou dificultem o acesso do consumidor a novo crédito, não podem ser fornecidas pelos cadastros de proteção ao Crédito.

(Referência legislativa: arts. 43, caput, §§ 1º, 2º, 5º, 72, 73, CDC).

8.8 Venda casada

O consumidor não pode ser obrigado ou induzido a adquirir um produto ou contratar um serviço juntamente com outro. Por exemplo, para conceder um empréstimo, exigir a contratação de seguro de vida.

Este tipo de conduta é crime proibido pelo artigo 39, inciso I, do CDC.

8.9 Cobrança constrangedora

O consumidor não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por causa de cobrança de dívida (artigos 42 e 71 do CDC).

Quem utiliza estes procedimentos comete crime e está sujeito às penalidades da lei.

14. Responsabilidade socioambiental dos bancos

O Idec e a CONTRAF entendem que a responsabilidade socioambiental dos bancos é uma postura ética permanente das empresas em relação aos consumidores, aos trabalhadores, ao impacto que o seu negócio pode causar para a sociedade e o meio ambiente. Muito mais que ações sociais e filantropia, a responsabilidade socioambiental dos bancos deve ser o pressuposto e a base da sua atividade. Em relação aos consumidores, os valores professados da responsabilidade social devem estar refletidos na ação prática cotidiana no mercado de consumo: na publicidade e nos produtos e serviços oferecidos; na busca de inclusão de consumidores no sistema financeiro, sem discriminação; e, ainda, na postura da empresa em busca de soluções para eventuais problemas enfrentados pelos consumidores. Os valores professados da responsabilidade social devem estar refletidos na relação dos bancos com seus trabalhadores, inclusive com os terceirizados, respeitando não apenas a legislação vigente, mas garantindo as condições para um trabalho decente e sem tentativas de coibir as práticas sindicais. Não podemos esquecer que os bancos têm papel importante na promoção do desenvolvimento econômico ao conceder empréstimos, financiando diversos setores produtivos. Por isso, a responsabilidade socioambiental dos bancos também está na adoção de critérios socioambientais que garantam que os recursos direcionados não sejam utilizados em negócios com impacto negativo para a sociedade e o meio ambiente.

Acreditamos que a responsabilidade socioambiental dos bancos deve ir além do cumprimento da legislação – seja consumerista, trabalhista, ambiental. Mais do que discurso, precisamos de práticas responsáveis.

Problemas com seu banco?

Saiba como reclamar:

Procure o banco

Se ocorrer algum problema, você tem o direito de reclamar e de reivindicar uma solução. A melhor forma de resolver um problema é amigavelmente. Por isso, recomendamos que o consumidor tente, em primeiro lugar, entrar em contato diretamente com o banco, expondo seu problema e exigindo uma solução.

Você pode escolher de que forma fará esse contato:

pessoalmente, por carta, fax ou e-mail. É importante guardar uma prova de que você formalizou sua reclamação. Se optar por carta, envie-a para a agência com aviso de recebimento (A.R.) ou leve-a pessoalmente e exija um protocolo de recebimento. Se você quiser ou se o caso exigir maior rigor, pode remetê-la pelo Cartório de Títulos e Documentos. Nunca se esqueça de guardar uma cópia da carta com você e o A.R./protocolo, pois são a prova de que a correspondência foi enviada e recebida.

O contato por telefone também pode ser utilizado, mas é o canal menos recomendável, pois o consumidor não ficará com uma prova de que reclamou de fato. Se optar por este meio, anote o dia e a hora em que fez a reclamação e o nome de quem o atendeu. Se o banco dispuser de registro de reclamação (protocolo), peça o número e guarde.

Procure a ouvidoria do banco:

Caso seu problema não seja resolvido de forma ou tempo adequados, registre reclamação na ouvidoria do banco (para mais detalhes, veja item 8.7).

Banco Ouvidoria

Banco do Brasil 0800 729 5678

Bradesco 0800 727 9933

Caixa Econômica Federal 0800 725 7474

HSBC 0800 701 3904

Itaú-Unibanco 0800 570 0011

Santander 0800 726 0322

Registre reclamação no BC

O Banco Central do Brasil é o órgão responsável pela fiscalização das instituições financeiras e mantém um sistema de registro de reclamações. O registro de uma reclamação no BC é fundamental para provocar a ação fiscalizatória do banco e irá compor a lista de reclamações divulgadas mensalmente. Essa lista é, também, importante fonte de consulta para outros consumidores.

Sua reclamação pode ser feita:

- por telefone – 0800 979 2345
- por carta:

Banco Central do Brasil

SBS Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede

Caixa Postal: 08670 - CEP 70074-900 - Brasília – DF

- pelo site - <http://www.bcb.gov.br>

Os bancos e você - Como se defender dos abusos dos bancos

IDEC - <http://www.idec.org.br>

19 - MPF pode requerer quebra dos sigilos bancário e fiscal

Por unanimidade, a Primeira Turma do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF-5) reconheceu que o Ministério Público Federal (MPF) pode requerer quebra de sigilo bancário e fiscal para preparar ação civil pública por ato de improbidade administrativa.

Esse foi o resultado do julgamento de um recurso interposto por agentes públicos investigados pelo MPF por suspeita de desviar recursos federais destinados à compra de merenda escolar em Alagoas. Os agentes não se conformavam com a decisão da 1ª Vara da Justiça Federal naquele estado que, a pedido do MPF, havia decretado a quebra de seus sigilos bancário e fiscal.

Longa disputa

A discussão sobre a quebra ou não do sigilo pelo MPF é antiga. Isso porque, durante muito tempo, a procuradoria entendia que poderiam ir à Justiça pedir a quebra para investigar. "O MPF pode solicitar a quebra do sigilo para fazer prova das alegações e não investigar. Ninguém pode pedir a quebra do sigilo telefônico, por exemplo, para ficar esperando o investigado cometer um crime. Precisa ter indícios", comenta Luís Eduardo Serra Netto, sócio do Duarte Garcia, Caselli Guimarães e Terra Advogados.

(Fonte: **DCI** - **LEGISLAÇÃO**
http://www.sbsp.com.br/blog_interna.php?cod=1267108652.1215, data de acesso 10/11/2012)

20 - Sugestões de links e assuntos, direitos do consumidor

[Consumidor - JUROS ABUSIVOS: Vale a pena fazer recálculo de...](#)

<http://www.patriciagarrote.adv.br/.../184-consumidor-juros-abusivos-vale-a...>

Ao pegar um **empréstimo bancário**, o **consumidor** deve ter cuidado redobrado.... Enfim, deve-se ficar atento ao **direito** de pagar exatamente o combinado, que... polêmico sistema aplicado em contratos de **empréstimos** e **financiamentos**.

[O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários...](#)

<jus.com.br/.../o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-os-contratos-ban...>

Os Estabelecimentos **bancários** são hoje, sem dúvida alguma, um dos pilares... pelo pagamento das mais diversas contas até os **empréstimos** e **financiamentos**.... serviços aos seus clientes (cobrança de contas, expedição de extratos, *etc.*)...

[Direito do Consumidor Bancário: As ações de revisão de contrato...](#)

<direitodoconsumidorbancario.blogspot.com/.../acao-de-revisao-de-co...>

4 mar. 2012 – Por todo o país milhares de **consumidores** têm ajuizado ações buscando... do **financiamento/empréstimo** em atraso, é **direito** do banco inscrever o seu... de contrato de **financiamento** de veículo (carro, moto, caminhão *etc.*)...

[Responsabilidade Civil das Instituições Bancárias](#)

artigos.netsaber.com.br/.../artigo_sobre_responsabilidade_civil_das_...

1.4A APLICABILIDADE DO CDC NAS RELAÇÕES DE **DIREITO BANCÁRIO**... na relação de consumo protegida pelo Código de Defesa do **Consumidor**, (§ 2o do art.... **bancárias** (**financiamentos**, **empréstimos**, investimentos, poupança *etc.*)...

[Associação Brasileira do Consumidor](#)

<http://www.ongabc.org.br/>

Cheque Especial · **Financiamento** de Veículo · **Financiamento** Imobiliário · **Empréstimo** Pessoal/Consignado... Que você tem **direitos** e pode reduzi-las? Os melhores profissionais em defesa do **consumidor bancário** estão aqui. Nós temos a...

[Sindec](#)

<portal.mj.gov.br/.../...>

Os prazos para exclusão automática do nome do **consumidor** dos **bancos** de... como **financiamento**, cartão de crédito, *etc.*: permanece o prazo previsto pelo Código... nas agências **bancárias**); juros sobre limite especial; juros sobre **empréstimos**;... Para resguardar seus **direitos**, o **consumidor** deve fazer o pedido em duas...

[PDF]

[Consumo e Finanças - Banco Central do Brasil](#)

<http://www.bcb.gov.br/?BOLETINCONSUMOFIN04>

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat -

O Código de Defesa do **Consumidor** (Lei nº 8.078, de 1990) assegura ao... acrescido de juros. As operações de crédito dividem-se, no meio **bancário**, entre... específica, como, por exemplo, os **financiamentos** para aquisição de bens de... **direto ao consumidor** – CDC, **empréstimo** consignado, cheque especial *etc.*).

[Doctor Bank - Petições ONLINE em Direito Bancário](#)

<http://www.doctorbank.com.br/>

Doctor Bank - Encontre o Modelo de Petição ONLINE em **Direito Bancário** e confira o... de Defesa do **Consumidor**, ex vi das seguintes linhas de **empréstimos**, entre outras, verbis: crédito direto ao **consumidor** (CDC); **financiamentos** de máquinas e... busca e apreensão de máquinas em geral (hospitalares, confecção, *etc.*)...

[Falsidades na formulação de contratos de empréstimos e de...](#)

http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista...

Contratos de **empréstimos** e de **financiamento** ao consumidor para a aquisição da.... O **direito do consumidor** está enquadrado nos Direitos Humanos de terceira geração,.... Os contratos **bancários** são operações **bancárias** cujos serviços estão..... e remate, pela forma de execução dos traços (retilíneos, curvilíneos, *etc.*)...

[PDF]

[Você conhece o CET? - Procon](#)

http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ACS_orienta_CET.pdf

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat - [Visualização rápida](#)

financiamento, empréstimo ou leasing.... o **consumidor** pode escolher uma taxa de juros mais baixa, mas... adequada, financeiras e **bancos** devem fazer o... *etc.*) e no contrato. Para cada plano de **financiamento** há apenas um valor de CET correspondente, o qual deve incluir... **direito** à redução proporcional referente à...

codigodoconsumidor.blogspot.com/2007/.../propaganda-enganosa.ht... O Código de Defesa do **Consumidor** proíbe Publicidade **Enganosa**, contendo informações... tempo eu tenho para vencer esse orçamento, quais meus **direitos**...

[Art. 37 do Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90](#)

<http://www.jusbrasil.com.br/.../art-37-do-codigo-de-defesa-do-consumidor...>

11 set. 1990 – É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.... Condenada por **propaganda enganosa**, universidade terá de indenizar aluna... do **Consumidor** é enganosa..., do mesmo Código são **direitos** básicos do **consumidor** a...

1. [PDF]

[Propaganda enganosa - Portal Espaço Mulher Informa...](#)

http://www.espacomulher.com.br/ead/aula/publicidade_enganosa.pdf

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat -

PROPAGANDA ENGANOSA, O QUE É, E COMO AGIR EM SEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR/A. Publicidade enganosa é crime. Autor: Leandro Cardoso...

[Publicidade enganosa e abusiva à luz do Código de Proteção e...](#)

http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos...

Resumo: O presente trabalho monográfico, intitulado “Publicidade **Enganosa** e Abusiva à Luz do Código de Proteção e Defesa do **Consumidor**”, traz em si o...

[Publicidade enganosa e abusiva frente ao Código de Defesa do...](#)

jus.com.br/.../publicidade-enganosa-e-abusiva-frente-ao-codigo-de-d...

A idéia de tutelar os **direitos** dos **consumidores** datam do Brasil Império, mas... A publicidade **enganosa** por comissão é aquela no qual o fornecedor afirma

[publicidade enganosa e abusiva no código de defesa do consumidor](#)

baraodemaua.br/comunicacao/.../publicidade_enganosa_abusiva.pdf

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat -

de JR Viaboni - [Artigos relacionados](#)

consumidores quanto aos seus **direitos** e diante da grande capacidade... se antecipa à violação, como nos casos da **propaganda enganosa**. Ao realizar a...

[direito do consumidor propaganda enganosa - vLex Brasil](#)

br.vlex.com/.../direito-do-consumidor-propaganda-enganosa-140576

direito do consumidor propaganda enganosa. Jurisprudência, Doutrina, Legislação, Modelos e Formulários e Notícias e Negócios a respeito de direito do...

[Código de Defesa do Consumidor \(CODECON\) - InfoEscola](#)

http://www.infoescola.com > [Direito](#)

Os **direitos** básicos do **consumidor** estão descritos no artigo 6º., que... consta no CODECON é a condenação à **propaganda enganosa** e as práticas abusivas,...

[Empresas e Direitos Humanos na Perspectiva do... - Instituto Ethos](#)

www1.ethos.org.br/.../0-A-cb3MarcoDeReferenciaCOMPLETO.pdf

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat

“Práticas Empresariais e Iniciativas Inspiradoras” **são** relatadas na quarta parte,.... produtos às necessidades e preferências do **consumidor**.... dá a que todos **têm direito** e do que se considera crime contra a..... usado pelo **IOS** nas entrevistas de monitoramento e **mais** recentemente..... seus **direitos** humanos **violados**;...

[CARTILHA DO CONSUMIDOR - Procon](#)

http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf [Similares](#)

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat - [Visualização rápida](#)

Agora que você já sabe o que **é consumidor**, fornecedor, produto, **serviço** e... Você tem todo o **direito** de escolher o produto ou **serviço** que achar melhor. 4.

[O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários...](#)

jus.com.br/.../o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-os-contratos-ban... [Em cache](#)

Os Estabelecimentos bancários **são** hoje, sem dúvida alguma, um dos pilares... pagamento das mais diversas contas até os empréstimos e **financiamentos**. Como qualquer outro estabelecimento comercial, visam, os **Bancos**, ao lucro,.... muito ligada aos **abusos** cometidos pela instituições **financeiras contra** seus clientes.

[Menos Juros](#)

menos-juros.blogspot.com/

Ministério Público SP... ABPC Associação Brasileira de Defesa do Consumidor... outros consumidores não sejam lesados e perpetuem-se assim os abusos. Caso os processos contra ações ilegais se multipliquem, os agentes financeiros desonestos.... APELADO: BV FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E...

[Supremo Tribunal Federal, os Bancos eo Direito do Consumidor](#)

jusvi.com/artigos/21912

3º do Código de **Defesa do Consumidor** - Lei 8.078/90.... Essa matéria, segundo entendeu Velloso, é exclusiva do Sistema **Financeiro**.... **São Paulo**, IOB Editora, 2006;

Manual de Direito **Bancário** (prelo) 1ª Edição,... notadamente dos empréstimos e **financiamentos** para o desenvolvimento de atividades empresarial.”...

[PDF]

[Cartilha - Proteste](#)

<http://www.proteste.org.br/familia/nc/noticia/baixar-as...da.../download?..>

Formato do arquivo: PDF/Adobe Acrobat

PROTESTE Associação de **Consumidores**. 3... A **defesa** do **consumidor** se concentra, nesta área, nos **abusos** e desvios das... Não somos **contra** o crédito, evidentemente, mas sim oponentes.... **bancos** e demais instituições **financeiras**..... **São** empréstimos ou **financiamentos** para pessoas, empresas ou instituições,...

[Financiamento de Veículo - Associação Brasileira do Consumidor](#)

<http://www.ongabc.org.br/noticias.asp?action=detail&id=140>.

Financiamento de Veículo - **Consumidores** ludibriados no ato da compra... Consultor **Financeiro** / Colunista de **Defesa do Consumidor** Jornal **SP** Norte... Sobre a falta de transparência e dos **abusos** cometidos pelos **bancos contra** os...

[Procon diz que taxa de banco para financiamento de carro é ilegal...](#)

economia.ig.com.br >

Nelson Rocco, iG **São Paulo** | 22/02/2011 05:56:04... ou ainda de crédito (TC) ilegal de acordo com o Código de **Defesa do Consumidor**.... Dados da **Associação** Nacional das Empresas **Financeiras** das Montadoras (Anef).... lembre se o não publica comentários ofensivos obscenos que vão **contra** a lei que não tenham o...

[Cartilha do Consumidor - Edição Especial Veículos - Ibedec](#)

<http://www.ibedec.org.br/verCartilhaCS.asp?id=3>

Liquidação Antecipada De **Financiamento** e Leasing.... direitos dos consumidores, os deveres dos vendedores e como se defender dos **abusos**.... Ao escolher um veículo zero, as opções **são** tantas que o consumidor não sabe muitas..... através das “facilidades” de **financiamento** que os **bancos e financeiras** oferecem.

[Imóveis: Vale a pena trocar de banco durante o financiamento?](#)

<http://www.reconeng.com.br/noticias.asp?seg=&id=&cod...>

Jul. 2012 – Recentemente os **bancos** estão anunciando a redução de juros e... Para muitos mutuários essa pode ser a oportunidade de transferir a dívida para outra instituição **financeira**.... Para AMSPA – **Associação** dos Mutuários de **São Paulo** e... unidades **contra** 6.584 em 2011, o que representa alta de 12,5%

[Release: Reclamações contra construtoras crescem 31% no semestre](#)

<http://www.linkportal.com.br/releases/paginas/11701.php>

Ago. 2012 – Segundo levantamento da **Associação** dos Mutuários de **São Paulo** e... No mesmo período, as reclamações referentes às instituições **financeiras** atingiram 526 casos.... as reclamações **contra** construtoras e **bancos** dispararam entre os mutuários.... Já em relação aos casos de desacordo no **financiamento**,...

[Reclamações contra construtoras crescem 31% no semestre...](#)

<http://www.inteligencia.com.br/.../reclamacoes-contra-construtoras-cresce...> [Em cache](#)

Você marcou isto com +1 publicamente. [Desfazer](#)

Ago. 2012 – Segundo levantamento da **Associação** dos Mutuários de **São Paulo** e... liberação de **financiamento** imobiliário, as reclamações **contra** construtoras e **bancos**... Para evitar problemas, seja com construtoras ou **bancos**, Marco Aurélio... os **abusos** de construtoras, cooperativas e instituições **financeiras** em...

[Cartilha de direitos dos passageiros - PROTESTE - Associação de...](#)

<http://www.proteste.org.br/familia/nc/.../cartilha-de-direitos-dos-passageiros>

jun. 2012 – Você conhece os seus **direitos** como passageiro nos diferentes... a **PROTESTE** Associação de **Consumidores** acha importante ter em mãos as...

[Quem somos - PROTESTE - Associação de consumidores...](#)

<http://www.proteste.org.br/institucional>

A **PROTESTE** – Associação Brasileira de Defesa do **Consumidor** é uma entidade... dos **direitos** dos **consumidores** brasileiros, fundada em 16 de julho de 2001.

[Cartilha do Idoso: baixe agora - PROTESTE - Associação de...](#)

<http://www.proteste.org.br/familia/nc/noticia/cartilha-do-idoso-baixe-agora>

13 mar. 2012 – Para comemorar o Mês do **Consumidor**, a **PROTESTE** preparou um guia especial que apresenta os **direitos** da terceira idade.

Baixe as cartilhas da PROTESTE - PROTESTE - Associação de...

<http://www.proteste.org.br/familia/nc/noticia/baixe-as-cartilhas-da-proteste>

jul. 2012 – Periodicamente, a **PROTESTE** lança cartilhas virtuais. Elas ajudam você a se conhecer melhor os seus direitos como consumidor, além de dar..

[As construtoras e os consumidores: alguns aspectos relevantes...](#)

jus.com.br/revista/texto/5197/as-construtoras-e-os-consumidores

Vidas inteiras de trabalho **são** direcionadas ao sonho da casa própria.... a relação travada entre **construtora** e compradores é indubitavelmente de **CONSUMO**,... **Ação** Popular (PET) nº 3388: a atuação da AGU na demarcação da terra indígena... **são** direitos básicos do **consumidor**: a proteção **contra** cláusulas abusivas...

[Obras Atrasadas, quais os seus direitos?](#)

obrasatrasadas.blogspot.com/

Blog de denúncias e debates sobre atraso das **construtoras** na entrega de... VEJA A gestora de recursos Vinci Partners será mesmo a **maior** acionista... O Advogado dos **consumidores**, Henrique Guimarães, patrono da **ação**, e que... o ganho dos **bancos** com tarifas, ponderado pelo **número** de clientes,...

[Cartilha do Mutuário do Sistema Financeiro de Habitação](#)

http://www.endividado.com.br/faq_det-8,41,408,sistema-financeiro-habita...

Bancos x Clientes, uma relação de escravismo... O Código de Defesa do **Consumidor** estabelece direitos e obrigações entre fornecedores... Os contratos **são** tipicamente de adesão, eis que as cláusulas **são**... até que seja julgada a **ação** e a dívida seja recalculada pela **justiça**.... Compensação de valores pagos a **maior**;...