

INFORME JURÍDICO

ASSUNTO: Recusar atendimento às demandas dos consumidores

TRIBUNAL: Superior Tribunal de Justiça

PALAVRAS-CHAVE: demanda E atendimento E consumidor

NÚMERO DE JULGADOS: 41 acórdãos

ELABORAÇÃO: 06/11/2019

Aplicabilidade do CDC

01- Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor à atuação das seguradoras integrantes do consórcio de seguro DPVAT, uma vez que não é concorrencial e nem se destina à obtenção de lucro.

(12 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.091.756 - MG – 2008/0209555)

02- Aplica-se as regras do Código de Defesa do Consumidor às operadoras da área de planos e seguros privados de assistência à saúde que prestarem serviços remunerados à população, pois enquadram-se no conceito de fornecedor, existindo relação de consumo.

(15 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.665.698 - CE – 2016/0153303-6)

03- Para que o consumidor seja considerado destinatário final, o produto ou serviço adquirido ou utilizado não pode guardar qualquer conexão, direta ou indireta, com a atividade econômica por ele desenvolvida, o produto/serviço deve ser utilizado para o atendimento de uma necessidade própria, pessoal do consumidor.

(35 – STJ - CONFLITO DE COMPETÊNCIA Nº 92.519 - SP – 2007/0290797-4)

Competência

04- Ocorrendo dano às relações de consumo, em nível nacional, a competência será concorrente da capital do Estado ou do DF, a critério do autor.

(02 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 944.829 - DF – 2016/0171663-4)

05- É competência do Município disciplinar sobre o funcionamento de estabelecimentos bancários.

(40 – STJ - AgRg na MEDIDA CAUTELAR Nº 9.823 - MA – 2005/0051069-1)

Danos morais

06- É possível exigir-se a comprovação da violação de valores fundamentais da coletividade para configuração do dano moral coletivo.

(01 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.297.882 - GO – 2011/0175039-4)

07- É possível a intervenção do Superior Tribunal de Justiça para reduzir o valor da indenização por danos morais apenas nos casos em que o *quantum* arbitrado pelo acórdão recorrido se mostrar exorbitante ou ínfimo, distanciando-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

(06 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.328.457 - RS – 2012/0121455-4)

08- O descumprimento contratual, em regra, não gera dano moral. Entretanto, o agravamento da aflição psicológica do usuário de plano de saúde, configura hipótese de compensação por danos morais.

(08 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.655.130 - RS – 2016/0309899-9)

09- A recusa indevida/injustificada, pela operadora de plano de saúde, em autorizar a cobertura financeira de tratamento médico, a que esteja legal ou contratualmente obrigada, enseja reparação a título de dano moral, por agravar a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do beneficiário.

(22 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 456.741 - SP - 2013/0417513-2)

Dever de informação

10- A notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito, limita-se ao envio de correspondência dirigida ao seu endereço, sendo desnecessário aviso de recebimento.

(23 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 441.085 - RS – 2013/0395279-5)

Direito Administrativo

11- A Administração, ao adotar determinados motivos para a prática de ato administrativo, ainda que de natureza discricionária, fica a eles vinculada.

(13 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.487.139 - PR – 2014/0260926-5)

Direito Empresarial

12- São válidas as cláusulas contratuais de não-concorrência, desde que limitadas espacial e temporalmente, porquanto adequadas à proteção da concorrência e dos efeitos danosos decorrentes de potencial desvio de clientela, valores jurídicos reconhecidos constitucionalmente.

(20 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.203.109 - MG – 2010/0127767-0)

Energia elétrica

13- A política pública de Bandeiras Tarifárias (verde, amarela e vermelha) busca equilibrar a oscilação dos custos da produção de energia elétrica, repassando para os usuários do serviço público o valor de tarifa proporcional aos custos dos serviços.

(07 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.752.945 - SC – 2018/0170421-0)

14- Ao consumidor de ente público, é cabível realizar-se o corte no fornecimento de energia elétrica, mesmo no caso de prestação de serviços públicos essenciais, desde que anteriorizado de comunicação prévia por parte da empresa concessionária.

(39 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 619.610 - RS – 2004/0002484-9)

15- Nos casos em que o sistema de teleatendimento for a única forma de comunicação entre consumidor e empresa de energia elétrica, pode-se considerar de forma

supletiva o atendimento em postos, agências ou escritórios, caso o usuário não possa, não queira ou não consiga se comunicar através de telefone.

(41 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 644.845 - RS – 2004/0034925-0)

Legitimidade

16- A Defensoria Pública possui legitimidade ativa para o ajuizamento de ações coletivas buscando a tutela de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

(09 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.704.581 - MG – 2016/0216451-7)

17- A existência de Agência Reguladora para determinado setor não exclui a legitimidade do Ministério Público para propor a respectiva Ação Civil Pública.

(18 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 746.846 - RJ – 2015/0172311-5)

18- O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

(31 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.197.654 - MG – 2010/0105104-2)

Multas

19- No âmbito da tutela dos interesses difusos e coletivos, a multa administrativa possui duas funções quais sejam: punir o infrator e alertar outras potências infratores.

(14 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.659.592 - MS – 2016/0251888-4)

Planos de saúde

20- O serviço de "*home care*" (tratamento domiciliar) constitui desdobramento do tratamento hospitalar contratualmente previsto que não pode ser limitado pela operadora do plano de saúde.

(19 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.378.707 - RJ – 2013/0099511-2)

Práticas abusivas

21- Quando houver a disponibilidade do produto pelo fornecedor, e este se recusar a atender a demanda do consumidor, há caracterização de abusividade.

25 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.153.643 - RS – 2009/0162806-0)

22- O Código de Defesa do Consumidor prevê que a caracterização de abusividade na recusa de atendimento às demandas do consumidor levará sempre em conta a disponibilidade do produto pelo fornecedor.

(27 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.100.452 - RS – 2008/0233653-2)

Processual

23- O Mandado de Segurança coletivo não se submete, diretamente, à sistemática do Código de Processo Civil, pois não se trata de cúmulo de demandas individuais em litisconsórcio ativo, mas de típica Ação Coletiva.

(05 – STJ - RECURSO EM MANDADO DE SEGURANÇA Nº 52.018 - RS – 2016/0241941-0)

24- É vedado ao Superior Tribunal de Justiça o reexame do conteúdo fático probatório dos autos, no âmbito do julgamento de recurso especial.

(11 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.722.607 - SP - 2018/0001673-2)

(29 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2.539 - RJ – 2011/0037054-0)

(36 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 823.256 - RN – 2006/0032638-4)

Repetição de indébito

25- A abrangência da repetição de indébito se limita aos pagamentos documentalmente comprovados.

(03 – STJ - PET no RECURSO ESPECIAL Nº 1.525.174 - RS – 2015/0084767-9)

Responsabilidade civil

26- A instituição hospitalar e o profissional responsável, respondem solidariamente, pelos atos técnicos praticados de forma defeituosa por profissionais da saúde, vinculados de alguma forma ao hospital, apurada a sua culpa profissional.

(04 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.097.590 - MG – 2017/0104360-5)

(28 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.145.728 - MG – 2009/0118263-2)

27- A responsabilidade do hospital por danos decorrentes dos serviços nele prestados é objetiva, e independe da demonstração de culpa dos profissionais médicos envolvidos no atendimento.

(10 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 958.733 – SP – 2016/0198327-7)

(33 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.184.128 - MS – 2010/0038999-0)

(34 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 696.284 - RJ – 2004/0144963-1)

28- As sociedades titulares de bandeiras de cartões de crédito que integram a cadeia de fornecimento respondem de forma solidária com as administradoras.

(17 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.493.031 - MG – 2012/0245996-8)

29- As sociedades titulares de bandeiras de cartões de crédito tem obrigação de disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao consumidor.

(17 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.493.031 - MG – 2012/0245996-8)

30- A respeito de assaltos dentro de agências bancárias, sendo o risco inerente à atividade, é a instituição financeira que deve assumir o ônus, haja vista que roubos em agências bancárias são eventos previsíveis, não caracterizando hipótese de força maior, capaz de excluir o nexo de causalidade, requisito indispensável ao dever de indenizar.

(21 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.183.121 - SC - 2010/0034668-2)

31- É vedada a exigência de caução e de prévio preenchimento de formulário administrativo para a prestação de atendimento médico-hospitalar, sendo dever do estabelecimento hospitalar, sob pena de responsabilização cível e criminal, prestar o pronto atendimento médico-hospitalar.

(24 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.324.712 - MG – 2012/0106220-0)

Telefonia

32- As concessionárias de telefonia móvel, nos termos da legislação em vigor, deve oferecer aos consumidores postos de atendimento presencial para cancelamento do serviço, considerando as dificuldades para fazê-lo por meio telefônico (*call center*).

(16 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.250.834 - MT - 2011/0082989-1)

(26 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.310 - CE – 2011/0136037-2)

(30 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.216.077 - SC – 2010/0188837-0)

(38 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 700.260 - SC - 2004/0156080-5)

33- São aplicáveis a todas as concessionárias de serviço telefônico, as ações coletivas principais, cautelares e ação popular, cujo sentido é de ação transindividual nas quais se discutem cláusulas contratuais e a possibilidade de prorrogação do contrato de concessão, decorrentes do contrato base, de acordo com as regras da Anatel.

(37 – STJ - CONFLITO DE COMPETÊNCIA Nº 57.558 - DF – 2005/0215616-5)

Tributário

34- A tarifa, como instrumento de remuneração do concessionário de serviço público, é exigida diretamente dos usuários e não ostenta natureza tributária.

(32 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 976.836 - RS - 2007/0187370-6)