

INFORME JURÍDICO

ASSUNTO: Consumidor idoso

TRIBUNAL: Superior Tribunal de Justiça

PALAVRAS-CHAVE: idoso E consumidor

NÚMERO DE JULGADOS: 131 acórdãos

ELABORAÇÃO: 11/10/2019

Aplicabilidade do CDC

01- O Código de Defesa do Consumidor não incide nos contratos de plano de saúde administrados por entidades de autogestão.

(30 – STJ - AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.132.511 - DF 2017/0166180-3)

(44 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.524.411 - RS 2014/0025152-5)

(52 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.673.366 - RS 2017/0059911-4)

02- O Código de Defesa do Consumidor não incide nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

(62 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.617.166 - SE 2016/0199588-8)

(84 – STJ - AgRg no AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.267.854 – SC 2011/0172770-7)

03- É possível a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor às relações entre fornecedor e consumidor por equiparação.

(65 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 865.470 - RS 2016/0038983-0)

Competência

04- O município é competente para legislar sobre o funcionamento das instituições bancárias, por haver evidente interesse local, nos termos do artigo 30, I, da CF.

(104 – STJ - AI no RECURSO EM MANDADO DE SEGURANÇA Nº 28.910 - RJ - 2009/0030640-7)

Instituições Financeiras

05- A Lei 10.820/2003 contém regra de proteção aos beneficiários do INSS e idosos em geral, prescrevendo regras de aceitação voluntária por parte das instituições financeiras que desejem efetuar financiamentos ou conceder créditos à conta de descontos nos valores dos benefícios previdenciários. Sendo de aceitação voluntária, descabe alegar a ilegitimidade da fixação da taxa de juros.

(35 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.358.057 - PR 2012/0262057-3),

Legitimidade

06- A Defensoria Pública possui legitimidade ativa para mover Ação Civil Pública em favor da população idosa, que se enquadra na categoria de hipervulnerável, mormente quando for constada hipossuficiência financeira.

(15 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1220572 – SP 2017/0311119-6)

(72 – STJ - EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RESP Nº 1.192.577 - RS 2014/0246972-3)

(113 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.106.515 - MG – 2008/0259563-1)

07- O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

(17 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 293.545 - SP 2013/0013517-9)

(37 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.681.690 - SP 2017/0160213-7)

(78 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.209.633 - RS 2010/0146309-0)

08- O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis" (art. 127 da CF).

(111 - STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 695.396 - RS – 2004/0146850-1)

(119 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 931.513 - RS – 2007/0045162-7)

(127 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 620.622 - RS – 2004/0001727-6)

(128 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 347.752 - SP – 2001/0125838-3)

(130 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 510.150 - MA – 2003/0007895-7)

Planos de saúde

Contratos

09- Os planos de saúde variam segundo o regime e o tipo de contratação: individual ou familiar, coletivo empresarial e coletivo por adesão (arts. 16, VII, da Lei nº 9.656/1998 e 3º, 5º e 9º da RN nº 195/2009 da ANS), havendo diferenças, entre eles, na atuária e na formação de preços dos serviços da saúde suplementar.

(2 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.812.573 - SP 2019/0131173-0)

10- Ante o falecimento do titular, os seus dependentes dispõem do direito de continuar no plano de saúde, preservadas as condições anteriormente contratadas, desde que assumam as obrigações dele decorrentes.

(5 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.428.473 - SP 2019/0012835-6)

11- É garantido ao trabalhador demitido sem justa causa ou ao aposentado que contribuiu para o plano de saúde em decorrência do vínculo empregatício o direito de manutenção como beneficiário nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assumo o seu pagamento integral (arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656/1998).

(4 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.435.596 - SP 2019/0017782-3)

(39 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.579.517 - SP 2016/0013752-0)

(42 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.699.382 - SP 2017/0226547-5)

(53 – STJ - AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.073.880 – SP 2017/0064770-1)

(54 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.655.301 - SP 2017/0036278-0)

(55 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 968.281 - SP 2016/0215518-7)

(64 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.558.456 - SP 2015/0244165-1)

(66 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.528.879 - SP 2015/0082864-7)

(71 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 731.693 - DF 2015/0149675-4)

(73 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 558.918 - SP 2014/0179509-2)

(75 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.479.420 - SP 2014/0202026-8)

12- Embora as disposições da Lei nº 9.656/98 não retroajam para atingir os contratos celebrados antes da sua vigência, a eventual abusividade das cláusulas contratuais pode ser aferida à luz do Código de Defesa do Consumidor.

(56 – STJ - AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 622.381 – SP 2014/0323520-3)

13- Mantidos a qualidade e o conteúdo da cobertura assistencial do plano de saúde, não há direito adquirido ao modelo de custeio, de modo que pode o estipulante e a operadora redesenharem o sistema para evitar o seu colapso (exceção da ruína), desde que não haja onerosidade excessiva ao consumidor ou a discriminação ao idoso.

(10 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.427.846 - SP 2019/0011697-1)

(18 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.785.652 - DF 2018/0184204-3)

(19 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.757.935 - SP 2018/0194470-5)

(29 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.451.846 - SP 2014/0099671-0)

(67 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.520.827 - SP 2015/0060088-3)

Danos morais

14- A recusa indevida/injustificada do plano de saúde em proceder à cobertura financeira de procedimento médico ou medicamento, a que esteja legal ou contratualmente obrigado, enseja reparação a título de dano moral, por agravar a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do usuário, já combatido pela própria doença.

(23 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.733.723 - DF 2018/0079810-0)

15- Quando a negativa de custeio de medicamento receitado por médico decorrer de interpretação de cláusula contratual, não é gerado dano moral indenizável.

(57 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.018.749 - SP 2016/0304280-6)

Práticas abusivas

16- A Resolução Normativa 195/09 da ANS estabelece que a operadora contratada não poderá efetuar a cobrança da contraprestação pecuniária diretamente aos beneficiários, porque a captação dos recursos das mensalidades dos usuários do plano coletivo é de responsabilidade da pessoa jurídica contratante (arts. 13 e 14).

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

17- É vedada a suspensão ou a rescisão unilateral nos planos individuais ou familiares, salvo por motivo de fraude ou de não pagamento da mensalidade por período superior a 60 (sessenta) dias (art. 13, parágrafo único, II, da Lei nº 9.656/1998).

(38 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.553.013 - SP 2015/0216282-1)

Reajustes de planos de saúde

18- O reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar fundado na mudança de faixa etária do beneficiário é válido desde que haja previsão contratual, sejam observadas as normas expedidas pelos órgãos governamentais reguladores e não sejam aplicados percentuais desarrazoados ou aleatórios que, concretamente e sem base atuarial idônea, onerem excessivamente o consumidor ou discriminem o idoso.

(1 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.468.410 - RS 2019/0083599-6)

(3 – STJ - EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.337.800 - RJ 2018/0199025-3)

(6 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.805.828 - SP 2019/0094590-3)

(7 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.805.598 - SP 2019/0094146-7)

(8 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1780640 - SP 2018/0302728-9)
(11 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1089702 – SP 2017/0090978-2)
(12 – STJ - AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 520.175 – SP 2014/0109188-0)
(14 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 958.909 - SP 2016/0198438-8)
(21 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.704.761 - SP 2017/0272598-4)
(25 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1082987 - RS 2017/0079706-9)
(26 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.254.336 - RS 2018/0044045-1)
(28 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.287.484 - RJ 2018/0102635-5)
(31 – STJ - EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.215.946 - RS 2017/0320151-4)
(32 – STJ - EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.138.813 - RS 2017/0177275-3)
(33 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.722.969 - SP 2018/0027175-1)
(34 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 889.861 - RS 2016/0076885-7)
(40 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.191.139 - RS 2017/0273644-8)
(41 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 787.694 - RS 2015/0246176-9)
(43 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.658.527 - SP 2017/0050896-7)
(45 – STJ - AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.048.053 – RS 2017/0017961-9)
(47 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.533 - SP 2017/0130453-8)
(48 – STJ - RCD no RECURSO ESPECIAL Nº 1.568.244 - RJ 2015/0297278-0)
(49 – STJ - RCD no RECURSO ESPECIAL Nº 1.568.244 - RJ 2015/0297278-0)
(50 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.048.548 - RS 2017/0018749-2)
(51 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.562.747 - RJ 2015/0264547-9)
(58 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.582.321 - SP 2016/0043570-1)
(59 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 622.988 - SP 2014/0304159-4)
(60 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 539.652 - MG 2014/0157854-5)
(80 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 563.555 - SP 2014/0188362-8)
(82 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 60.268 - RS 2011/0169733-3)

19- É possível a majoração das mensalidades do plano de saúde em virtude da faixa etária, a partir de estudos técnico-atuariais, para buscar a preservação da situação financeira da operadora do plano, mas o reajuste deve observar critérios objetivos de forma proporcional e razoável, além de obrigatoriamente respeitar as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar e o Estatuto do Idoso.

(20 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.730.270 - SP 2018/0059378-7)

20- A previsão de reajuste de mensalidade de plano de saúde em decorrência da mudança de faixa etária de segurado idoso não configura, por si só, cláusula abusiva, devendo sua compatibilidade com a boa-fé objetiva e a equidade ser aferida em cada caso concreto.

(22 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.227.761 - RS 2018/0000754-3)
(24 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.729.467 - SP 2018/0055993-0)
(46 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.132.851 - SP 2017/0166947-8)
(63 – STJ - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.297.945 - SP 2011/0185383-9)
(74 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 705.022 - PA 2015/0103434-3)
(89 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.280.211 - SP - 2011/0220768-0)
(93 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.347.667 - SP - 2012/0119429-0)
(94 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.324.344 - SP - 2012/0103045-2)
(96 – STJ - AgRg nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.310.015 - AP - 2012/0032258-1)
(98 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.336.758 - RS - 2012/0163258-3)
(99 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 37.801 - SP – 2011/0105967-2)
(108 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.285.591 - RS - 2011/0242122-3)
(110 – STJ - AgRg nos EDcl nos EDcl no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 819.369 – RJ - 2006/0224883-5) (f)
(112 – STJ - AgRg nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.113.069 - SP – 2009/0066512-2)
(114 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 325.593 - RJ - 2001/0057769-8)
(115 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.098.804 - RJ - 2008/0228080-0)

(116 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.106.557 - SP (2008/0262553-6)
(118 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 707.286 - RJ – 2004/0169313-7)
(122 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 989.380 - RN - 2007/0216171-5)
(126 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 809.329 – RJ- 2006/0003783-6)

21- O reajuste unilateral, em percentual bem superior aos praticados à época ou, ainda, divulgados pelos órgãos oficiais, unicamente baseado em alegado aumento de sinistralidade, viola o quanto disposto no art. 51, IX e XI, do CDC, e provoca desequilíbrio na relação contratual estabelecida entre as partes, contrariando a natureza do instrumento firmado e mostrando-se abusivo.

(27 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.287.198 - SP 2018/0103024-0)

22- A variação das contraprestações pecuniárias dos planos privados de assistência à saúde em razão da idade do usuário deverá estar prevista no contrato, de forma clara, bem como todos os grupos etários e os percentuais de reajuste correspondentes, sob pena de não ser aplicada (arts. 15, *caput*, e 16, IV, da Lei nº 9.656/1998).

(61 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.568.244 - RJ 2015/0297278-0)

23- Em respeito aos princípios da equidade e da boa-fé, a mensalidade do plano de saúde não pode ser abruptamente modificada em razão exclusiva da mudança de faixa etária.

(77 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 599.346 - RS 2014/0273735-6)

24- O aumento da idade do segurado implica a necessidade de maior assistência médica. Em razão disso, a Lei n. 9.656/1998 assegurou a possibilidade de reajuste da mensalidade de plano ou seguro de saúde em razão da mudança de faixa etária do segurado.

(79 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.315.668 - SP 2012/0059361-1)

Responsabilidade civil

25- A responsabilidade do hospital é objetiva quanto à atividade de seu profissional plantonista (CDC, art. 14), de modo que dispensa a demonstração da culpa do hospital relativamente aos atos lesivos decorrentes de culpa de médico integrante de seu corpo clínico no atendimento.

(81 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.410.960 - RJ 2012/0099605-3)

Práticas abusivas

26- A adoção de critério etário para distinguir o tratamento da população em geral é válida quando adequadamente justificada e fundamentada no Ordenamento Jurídico, sempre atentando-se para a sua razoabilidade diante dos princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana.

(13 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.783.731 - PR 2018/0319905-5)

Previdência

27- A partir da vigência da Lei n.º 11.430/2006, que introduziu o art. 41-A na Lei n.º 8.213/91, deve ser afastada a aplicação do Índice Geral de Preços/Disponibilidade

Interna – IGP-DI, previsto no art. 10 da Lei n.º 9.711/98, prevalecendo a incidência do Índice de Preços ao Consumidor – INPC como índice de correção monetária dos benefícios previdenciários pagos em atraso.

(100 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.283.778 - SP – 2011/0220792-1)

Processual

28- A vedação de condenação do Ministério Público ou entidades estatais em honorários advocatícios – salvo comprovada má-fé – impede que sejam beneficiados quando vencedores na ação civil pública. Evidentemente, tal orientação não se deve aplicar a demandas propostas por associações e fundações privadas, pois, do contrário, barrado de fato estaria um dos objetivos mais nobres e festejados da Lei 7.347/1985, ou seja, viabilizar e ampliar o acesso à justiça para a sociedade civil organizada.

(9 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.436 - RJ 2019/0002184-5)

29- A denúncia da lide nas ações que versem sobre relação de consumo vai de encontro aos princípios da celeridade e efetividade da prestação jurisdicional, principalmente quando inexistir prejuízo para a parte, que poderá exercer seu direito de regresso em ação autônoma.

(83 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 557.860 - MG 2014/0191696-8)

30- É inadmissível o recurso extraordinário, quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia.

(91 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.355.423 - DF – 2012/0249783-4)

31- A simples interpretação de cláusula contratual não enseja recurso especial.

(92 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 866.840 - SP – 2006/0129056-3)

(105 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 96.799 - RS – 2011/0227091-3)

(131 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 334.258 - RJ – 2001/0088962-8)

32- Havendo a ausência de norma específica e existindo litisconsortes com patronos diferentes, nos procedimentos regulados pela Lei de Improbidade Administrativa, deve ser aplicada a regra do art. 191 do CPC, contando-se o prazo para apresentação de defesa prévia em dobro, sob pena de violação aos princípios do devido processo legal e da ampla defesa.

(101 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.221.254 - RJ – 2010/0190387-2)

33- Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida.

(102 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 79.837 - RS – 2011/0271315-6)

(103 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 60.424 - DF – 2011/0233932-0)

(106 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.391.405 - RS – 2011/0029182-6)

(125 – STJ AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 978.565 - RJ (2007/0263432-8)

34- Não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados.

(107 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.221.756 - RJ – 2010/0197076-6)

35- A Fazenda Pública, quando parte no processo, fica sujeita à exigência do depósito prévio dos honorários do perito.

(117 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 935.470 - MG – 2007/0064189-7)

36- A regra formal, de índole processual, não deve prevalecer frente a um direito decorrente de condição peculiar da pessoa envolvida no processo, que tem nascedouro em diretrizes constitucionais, como se dá com a proteção ao Idoso.

(123 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.052.244 - MG – 2008/0089468-0)

37- É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles.

(124 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 857.924 - RJ – 2007/0019032-6)

Responsabilidade civil

38- O Estado responde objetivamente pelos danos que causar, decorrentes de condutas ilícitas ou lícitas, desde que lesionem a esfera juridicamente protegida de outrem.

(76 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.388.197 - PR 2013/0099928-9)

Seguros

39- Nos contratos de seguro de vida, a cláusula contratual que estipula a majoração do prêmio segundo a faixa etária do consumidor somente é abusiva quando o segurado completar 60 (sessenta) anos de idade e ter mais de 10 (dez) anos de vínculo contratual, contados da vigência da Lei nº 9.656/1998, se a pactuação lhe for anterior.

(68 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.428.005 - RS 2014/0001187-5)

40- Nos contratos de seguro de saúde, os valores cobrados a título de prêmio devem ser proporcionais ao grau de probabilidade de ocorrência do evento risco coberto. Maior o risco, maior o valor do prêmio.

(85 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.381.606 - DF 2013/0058831-6)

(86 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 646.677 - SP 2004/0032186-7)

(87 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 646.677 - SP – 2004/0032186-7)

(109 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 866.840 - SP - 2006/0129056-3)

Telecomunicações

41- Sob a ótica da “cortesia na prestação do serviço”, a adoção exclusiva do sistema de teleatendimento, como forma de comunicação com o usuário, viola o art. 6º, da Lei nº 8.987/95, uma vez que retira do usuário qualquer possibilidade de controle, seja sobre o conteúdo da comunicação (já que ele apenas pode escolher algumas opções predeterminadas de comunicação), seja sobre a presteza do atendimento.

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