

# CDC na visão do TJDFT

## Edição Comemorativa

O Dia do Consumidor é celebrado em 15 de março. No Brasil, tivemos a criação dos primeiros institutos de defesa do consumidor na década de 1970. Em 1988, a Constituição Federal estabeleceu marco temporal para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído em setembro de 1990. Desde então, a norma especial passou a disciplinar as relações de consumo em âmbito nacional, sendo considerada legislação de vanguarda.

Para celebrar as relevantes conquistas alcançadas pelo CDC – como a garantia da cidadania, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e sua proteção contra práticas abusivas –, foram selecionados alguns julgados, divididos por temas, dispostos nesta edição comemorativa. Confira:

### Consumidor e a nova realidade eletrônica (arts. 2º, 6º, 14 e 46 a 54 do CDC)

#### Quitação de financiamento – fraude na emissão de boleto bancário – risco da atividade

“(…) 12. Nessa perspectiva, **evidente que os réus participaram e lucraram com a relação de consumo que causou prejuízos ao autor já que, além de receber pagamento por meio de boleto bancário, prestam serviços de emissão de boletos e a fraude não seria efetivada por outros meios de pagamento, como transferência bancária ou cartão de crédito.** (...) 16. **O surgimento de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a conclusão acerca da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários.** 17. Se de um lado, as instituições financeiras se beneficiam com a redução dos custos em razão da propagação das operações bancárias realizadas pelos meios eletrônicos, sem contato direto com funcionários do banco (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeitam-se mais facilmente as fraudes, devendo por elas responder. (...) 20. **É dever do fornecedor de produtos e serviços, ao disponibilizar e lucrar com produtos e serviços no mercado de consumo, fornecer sistemas seguros de forma a evitar a ocorrência de fraudes que causam danos aos usuários, em especial com a utilização indevida de dados pessoais dos consumidores.** (...) 29. Outrossim, **sabe-se que no contexto de pandemia várias empresas, inclusive os bancos, disponibilizaram ao consumidor o atendimento por meio do WhatsApp, de modo que não é de se estranhar o envio do boleto via WhatsApp.** 30. **Na situação em que ocorreram os fatos (ligação telefônica do número de atendimento ao cliente indicado no site do banco), não havia motivos para a autora duvidar das informações prestadas pelo suposto preposto dos réus.** (...) 36. Patente, portanto, a falha na segurança no que se refere à interceptação dos meios eletrônicos de atendimento/comunicação dos usuários: ao dever de cautela e segurança com o sigilo dos dados pessoais da cliente e dos negócios jurídicos com ela firmado, a viabilizar o acesso indevido por terceiros e dos meios disponíveis para realizar as operações referentes à atividade econômica que explora, a viabilizar o acesso indevido de terceiros de má-fé.” (grifo nosso)

[Acórdão 1403902](#), 07124498220218070020, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 9/3/2022, publicado no PJe: 14/3/2022.

#### Bloqueio da conta virtual de usuário em rede social – tempo excessivo – violação dos direitos à liberdade de comunicação e manifestação de pensamento

“(…) 5. É incontroverso que o réu promoveu o bloqueio temporário do perfil da parte autora em sua plataforma. Este afirma que a conta do recorrido foi desabilitada para averiguação de autenticidade, por medida de segurança. Acontece que o autor comprovou que tentou realizar a verificação de sua identidade na rede social através de envio de foto de seu documento, mas sem sucesso, diante de erro ou inconsistência na rede social em não aceitar o envio do documento pelo autor (ID 24969418 - páginas 3). Portanto, **o bloqueio temporário do perfil do autor para verificação de autenticidade, em que pese ter iniciado com legalidade, com a sua permanência, por quatro meses, sem resolução da pendência, adveio a ilegalidade, o que configurou ato indenizável em favor do autor, lesado de seu direito constitucional à liberdade de comunicação e de manifestação do pensamento.**” (grifo nosso)

[Acórdão 1346160](#), 07127812820208070006, Relator: ARNALDO CORRÊA SILVA, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 7/6/2021, publicado no DJe: 16/6/2021.

#### Suspensão da comercialização de cadastro de dados pessoais – LGPD

“(…) 1. Agravo de instrumento interposto contra decisão proferida em sede de ação civil pública, que indeferiu pedido liminar voltado à suspensão da comercialização de dados pessoais dos titulares por parte do controlador. 2. **A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709/2018 - autoriza o tratamento dos dados pessoais obtidos mediante obtenção do consentimento do titular, dispensando a exigência de consentimento em relação aos dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos deste (art. 7º, inciso I e § 4º).** 3. Não evidenciado que o compartilhamento dos dados, na forma como vem sendo feita pelo controlador, se enquadre na hipótese em que a lei prevê a dispensa do consentimento, concede-se a tutela de urgência, nos termos do artigo 300 do CPC, para determinar a suspensão da comercialização de dados pessoais dos titulares, sob pena de multa.” (grifo nosso)

[Acórdão 1341840](#), 07497652920208070000, Relator: CESAR LOYOLA, Segunda Turma Cível, data de julgamento: 26/5/2021, publicado no DJe: 1º/6/2021.

#### Vazamento de dados pessoais por site de órgão de proteção ao crédito – falha na prestação de serviços

“(…) 2 - Falha na prestação de serviços. Na forma do art. 14, § 1º, inciso II do CDC, é objetiva a responsabilidade civil do fornecedor quando há falha na segurança da prestação de serviços que o consumidor pode razoavelmente esperar. **No caso presente, houve falha no sistema de segurança da ré, que permitiu a interceptação de comunicação de danos no próprio site da ré, permitindo a fraude praticada por terceiro. O vazamento de dados pelo SERASA é objeto, inclusive, de investigação perante a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, de forma que a responsabilidade pela falha na prestação de serviços resta caracterizada (...).**” (grifo nosso)

[Acórdão 1332942](#), 07028298020208070020, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 9/4/2021, publicado no DJE: 29/4/2021.

## Consumidor e cadastro restritivo (arts. 43 e 44 do CDC)

Notificação prévia à inclusão do nome de consumidor em cadastro de inadimplentes – obrigação estendida às empresas credoras

“(…) 1. No âmbito do Distrito Federal, os consumidores possuem uma proteção ampliada, conferida pelo art. 3º da Lei Distrital nº 514/93, relativa à obrigação de as empresas credoras encaminharem correspondência, mediante aviso de recebimento, cientificando os devedores da existência de requerimento da inscrição dos nomes deles em cadastro de inadimplentes. 2. Essa obrigação não se confunde com a prevista no artigo 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, que é destinada aos órgãos que mantêm tais cadastros, conforme se verifica em súmulas e teses firmadas em recursos repetitivos do c. STJ. 3. No presente caso, ainda que a inscrição decorra de exercício regular do direito, ante o fato da Autora não questionar a legitimidade da dívida, o descumprimento da regra imposta pelo art. 3º da Lei Distrital nº 514/93 acarreta o reconhecimento da responsabilidade civil do Réu. 4. Havendo a inscrição indevida do nome da consumidora em cadastro de devedores, o dano moral é presumido (*in re ipsa*), prescindindo de provas, nos termos da jurisprudência do STJ e do TJDFT.” (grifo nosso)

[Acórdão 1391352](#), 07144379820218070001, Relator: ROBSON TEIXEIRA DE FREITAS, Oitava Turma Cível, data de julgamento: 2/12/2021, publicado no DJe: 16/12/2021.

Abertura de cadastro restritivo em desfavor de consumidor vítima de fraude – abuso de direito

“(…) 2. A entidade mantenedora de cadastro de devedores inadimplentes que, recebendo informações e pedido de instituição financeira, realiza a abertura de cadastro restritivo em desfavor de consumidor afetado por fraude, se torna responsável pela legitimidade e higidez da anotação e pelo eventual abuso de direito derivado de registro consumado à margem das exigências legais por ter integrado a cadeia de difusão do registrado, passando a funcionar como protagonista do ocorrido, conquanto não lhe seja exigido que investigue a subsistência da obrigação nem possa ser responsabilizada pela insubsistência do débito e inadimplência que implicaram a anotação restritiva, devendo, contudo, velar pela idoneidade formal da criação restritiva. 3. A anotação do nome do consumidor em cadastro de devedores inadimplentes deve ser precedida de notificação premonitória (CDC, art. 43, § 2º), estando esta obrigação afeta exclusivamente à entidade arquivista, a quem, de forma a evidenciar que guardara subserviência ao legalmente exigido quando lhe é imputada inobservância do prescrito, fica debitado o ônus de evidenciar que remetera a notificação e que fora recebida por seu destinatário ou em sua residência, presumindo-se a não consumação da medida quando a comunicação for encaminhada a endereço eletrônico diverso do utilizado pelo notificado (STJ, Súmula 359). 4. O fato de a notificação premonitória ter sido endereçada a endereço eletrônico diverso do informado pelo consumidor, notadamente quando realizara cadastramento em serviço de monitoramento mantido pela própria entidade arquivista, irradia a presunção de que a medida indispensável à consumação da abertura do cadastro restritivo de crédito não se aperfeiçoara, pois tem como objetivo participar o consumidor da abertura do cadastro, permitindo-lhe obstar sua consumação ou retificar os dados que serão lançados em seu desfavor, revestindo de ilegitimidade a inscrição

originalmente promovida, ensejando sua qualificação como abuso de direito e ato ilícito.” (grifo nosso)

[Acórdão 1384918](#), 07082306020208070020, Relator: TEÓFILO CAETANO, Primeira Turma Cível, data de julgamento: 17/11/2021, publicado no DJE: 29/11/2021.

## Consumidor e transporte aéreo na pandemia (arts. 12 e 14 do CDC)

Atraso injustificado de voo doméstico durante a pandemia do novo coronavírus – dano moral

**“(…) O atraso de mais de oito horas entre o horário previsto para chegada ao destino e aquele efetivamente praticado pela empresa de transporte aéreo implica má prestação do serviço ao consumidor.** Configurada hipótese que demanda indenização por danos morais, cabível sua majoração, quando fixada em quantia insuficiente para compensar o dano, bem como cumprir as funções pedagógica e preventiva do instituto, **notadamente ante os riscos a que foi submetida a consumidora, em razão da exposição no aeroporto à contaminação por Covid-19, por tempo muito superior ao previsto inicialmente.**” (grifo nosso)

[Acórdão 1400815](#), 07042544420218070009, Relator: ESDRAS NEVES, Sexta Turma Cível, data de julgamento: 9/2/2022, publicado no PJe: 2/3/2022.

Mudança de itinerário de voo adquirido por passageiro durante a pandemia da COVID-19 – descumprimento da oferta – defeito na prestação do serviço

**“(…) 3. No período excepcional compreendido entre e 4 de fevereiro de 2020 a 30 de outubro de 2021 (art. 6ª-A, da resolução 556/ANAC) o prazo para comunicação de alteração de voo é de 24 horas (art. 3º, da resolução 556/ANAC). 4. No caso, a alteração ocorreu nos voos marcados para os dias 22, 23 e 27 de julho de 2020. A comunicação da empresa aérea aos consumidores obedeceu ao prazo disposto na resolução 556, qual seja, 24 horas de antecedência. (...) 6. É fato notório que voos diretos, por representarem maior conforto e velocidade na prestação do serviço de transporte aéreo, são mais caros. Também é certo que alguns voos, pelo horário de saída, são mais valorizados. Ilustrativamente, um voo, com saída prevista para 5:00, exige que o consumidor se organize com antecedência de duas a três horas, já que precisa estar no aeroporto, no mínimo, com uma hora de antecedência. Este prazo foi ampliado para duas horas no período da pandemia. Assim, no caso, significa praticamente uma noite de sono perdida, com as consequências de cansaço decorrentes da privação ou interrupção prematura do sono. 7. Juridicamente, em face da boa-fé objetiva, qualidade do serviço adquirido e princípio da vinculação (art. 30 do CDC), a empresa aérea deve manter a oferta inicial: disponibilizar voo nas mesmas condições em que fora contratado pelo consumidor. A alteração de itinerário dos voos configura falha na prestação de serviços. A empresa aérea, ao modificar o voo em razão de readequação da malha viária, deve manter as mesmas condições do voo contratado originalmente pelos consumidores. Os danos materiais comprovados, em face das alterações promovidas unilateralmente pela empresa aérea, devem ser ressarcidos.** (grifo nosso)

[Acórdão 1395169](#), 07122884820208070007, Relator: LEONARDO ROSCOE BESSA, Sexta Turma Cível, data de julgamento: 26/1/2022, publicado no PJe: 8/2/2022.

Cancelamento de voo internacional por restrição de governo estrangeiro – fortuito externo

“(…) 3. O cancelamento injustificado de viagem aérea, nacionais ou internacionais, resulta em dano moral indenizável para os passageiros afetados pela desídia da transportadora. Todavia, se o cancelamento decorre de fato imprevisível hábil a caracterizar fortuito ou força maior, impõe-se o afastamento da responsabilidade civil da companhia aérea. 4. **A determinação de suspensão dos voos oriundos do Brasil que decorre de decisão adotada pelo governo estrangeiro em razão das repercussões da pandemia da Covid-19 consiste em verdadeiro fato imprevisível, caracterizado por fortuito externo.** 5. No curso do ano 2020, em razão das repercussões da pandemia da Covid-19 no Brasil, foi editada a Lei 14.034/2020, prevendo medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia na aviação civil brasileira. De acordo com a lei, com a prorrogação conferida pela Lei 14.174/2021, as companhias aéreas têm o prazo de 12 meses contado da data do voo cancelado para proceder o reembolso dos valores gastos com voos cancelados entre 19.03.2020 e 31.12.2021.” (grifo nosso)

[Acórdão 1387098](#), 07056558420218070007, Relator: ARQUIBALDO CARNEIRO PORTELA, Sexta Turma Cível, data de julgamento: 17/11/2021, publicado no DJe: 3/12/2021.

## Consumidor menor de idade (arts. 2º, 6º, 7º e 14 do CDC)

Voo internacional cancelado – criança desacompanhada por longas horas – responsabilidade da companhia aérea

“(…) 2. A empresa de transporte aéreo responde objetivamente pelos danos que causar aos consumidores em virtude da má prestação do serviço, com fundamento na teoria do risco da atividade, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 3. O cancelamento de voo com realocação de criança desacompanhada em outro que parte no dia seguinte ao programado, ocasionando atraso na chegada ao destino, causa angústia e frustração que ultrapassam os transtornos do cotidiano, sendo passível de reparação. 4. Na hipótese de cancelamento repentino, a realocação no primeiro voo disponível é capaz de mitigar o dano moral sofrido pelo passageiro, mas não de afastá-lo. **Deve-se considerar que a exposição de criança a longo período de espera, desprovida de qualquer assistência, revela grave ofensa perpetrada pela empresa de transporte aéreo.** 5. **A companhia aérea, no caso, sequer justificou a razão de ter deixado de oferecer o serviço de acompanhamento contratado, em desalinho ao Princípio da Proteção Integral prevista no Estatuto da Criança e Adolescente.**” (grifo nosso)

[Acórdão 1395910](#), 07002716120218070001, Relator: FÁTIMA RAFAEL, Terceira Turma Cível, data de julgamento: 27/1/2022, publicado no DJe: 10/2/2022.

Tratamento multidisciplinar – Transtorno do Espectro Autista (TEA) – ausência de especialista na rede credenciada – recusa injustificada

“(…) 2. É ilegal a cláusula contratual que exclui da cobertura o tratamento médico recomendado por especialista, visando ao melhor tratamento e desenvolvimento da criança portadora de TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA - TEA. 3. O rol da ANS, de procedimentos obrigatórios, que regulamentou o art. 10 da Lei 9.656/98, não é taxativo, tendo a jurisprudência se firmado no sentido de que o fato de o procedimento não constar do seu rol “(...) não afasta o dever de cobertura do plano de saúde, haja vista se tratar de rol meramente exemplificativo.” (REsp 1769557/CE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). 4. **A recusa injustificada do tratamento prescrito a paciente menor (4 anos), com recomendação de urgência pela oportunidade de plasticidade cerebral da idade, extrapola o transtorno do mero inadimplemento contratual, porquanto frustra a possibilidade de melhora**

**global do quadro cínico da criança, pondo em risco o seu pleno e melhor desenvolvimento, o que viola os seus direitos de personalidade e configura o dano moral.”** (grifo nosso)

[Acórdão 1392959](#), 07067333420218070001, Relator: SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, Quarta Turma Cível, data de julgamento: 9/12/2021, publicado no PJe: 11/1/2022.

**Criança submetida à amigdalectomia – infecção causada por gaze deixada no corpo do paciente durante procedimento operatório**

“(…) 1. Hipótese em que o paciente, criança de 05 anos de idade, foi submetida ao procedimento cirúrgico denominado amigdalectomia e, embora tenha tido alta, retornou ao hospital com quadro infeccioso. 2. Em que pesem as informações constantes nos prontuários médicos do paciente, e, mesmo as informações dos profissionais que atenderam a criança, fato é que, as partes adversas não logram êxito em infirmar o depoimento da testemunha I.M., sequer explicar e ou refutar o aparecimento do material expelido pelo paciente, bem como apontar algum tipo de equívoco nos relatórios médicos. 3. A perícia nada poderia acrescentar ou definir sobre a questão da expulsão do corpo do autor do material denominado gaze, pois, tal fato ocorreu muito antes da realização do trabalho do *expert*. No entanto, as demais provas produzidas nos autos, como o citado depoimento e as fotografias são fortes o suficiente para respaldar as alegações do apelante. **4. A regra geral do art. 14, "caput", do CDC, é a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores. 5. A exceção prevista no parágrafo 4º do art. 14 do CDC, imputando-lhes responsabilidade subjetiva, é restrita aos profissionais liberais, caso dos autos. 6. Tenho por demonstrada a culpa do médico que assistiu o paciente durante a sua cirurgia, porquanto o apelante, após submetido ao procedimento cirúrgico, veio a sofrer prejuízo imaterial por conta da negligência, imperícia e imprudência do profissional, além de configurada a responsabilidade solidária do hospital.”** (grifo nosso)

[Acórdão 1313300](#), 00003595020158070002, Relator: GILBERTO PEREIRA DE OLIVEIRA, Terceira Turma Cível, data de julgamento: 2/12/2020, publicado no DJe: 10/3/2021.

**Crimes contra as relações de consumo (art. 61 e ss. do CDC; Lei 8.137/1990)**

**Escuta clandestina e abordagem de famílias enlutadas – obtenção de vantagem no serviço funerário**

“(…) 6. A concorrência do mercado não pode ser utilizada como justificativa para a escuta clandestina das ligações via rádio da Polícia Civil e aplicação de estratégia ardilosa durante a abordagem de familiares que passam por momento delicado após a perda de um ente querido. **7. In casu, mais de quatro pessoas associaram-se de forma organizada, cada um desempenhando uma tarefa específica, com o intuito de obterem vantagem no mercado de serviços funerários, e foram cometidas infrações com penas máximas superiores a quatro anos, que é o caso do crime contra as relações de consumo previsto no artigo 7º da Lei n. 8137/90.”** (grifo nosso)

[Acórdão 1357103](#), 00079206020178070001, Relator: HUMBERTO ULHÔA, Primeira Turma Criminal, data de julgamento: 22/7/2021, publicado no DJe: 2/8/2021. (grifo nosso)

**Comercialização de garrafas com lacre falso e conteúdo adulterado – violação da fé pública**

“(…) 3. Restou comprovado nos autos que o réu praticou as condutas de ter adquirido, possuir e usar selos tributários falsos, violando o bem jurídico ora tutelado, qual seja, a fé pública, pois incontestemente que, **diante da presença do selo tributário, o comprador presume a veracidade do conteúdo que lhe é oferecido. O agente, ainda, utilizou-se de lacres falsos para fechar as garrafas, que tinham também o seu conteúdo adulterado, comercializando com revendedoras de bebidas e pessoas físicas, fraudando, dessa forma, o preço do produto e ofendendo o patrimônio do consumidor.**” (grifo nosso)

*[Acórdão 1172019](#), 20170310142718APR, Relator: CRUZ MACEDO, Primeira Turma Criminal, data de julgamento: 9/5/2019, publicado no DJe: 22/5/2019.*