

CDC na visão do TJDFT

Edição comemorativa Semana do Consumidor

2024

O Estado brasileiro conferiu especial atenção à proteção ao consumidor, um dos pilares da ordem econômica. Tal garantia foi assegurada na Constituição Federal de 1988 ao determinar a instituição do Código de Defesa do Consumidor, ocorrida em setembro de 1990. Desde então, as relações de consumo no Brasil são regidas por essa legislação vanguardista.

Para comemorar o Dia do Consumidor – 15 de março –, elaboramos mais uma edição especial com julgados selecionados nas áreas de **alimentos**, **saúde**, **sigilo profissional** e **segurança**. Confira:

Consumidor e alimentos

Parafuso dentro de alimento – responsabilidade solidária da franqueadora

“(…) 8. No caso, restou demonstrado nos autos que o recorrido adquiriu alimento de loja franqueada da recorrente, tendo o produto apresentado em seu interior corpo estranho (parafuso), o que expôs o consumidor ao risco concreto de dano à sua saúde e à sua incolumidade física e psíquica, o que atrai o dever de reparar os danos extrapatrimoniais experimentados. 9. Sobre a indenização por danos morais, esta tem como finalidade a compensação da lesão a aspecto de direito de personalidade, punição para o agente causador do dano e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.”
(grifamos)

[Acórdão 1812111](#), 07444896120238070016, Relatora: Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 5/2/2024, publicado no DJe: 19/2/2024.

Pedaço de osso em pizza – exposição potencial a perigo – falha na prestação do serviço

“(…) 7. No caso, os autores narraram em sua inicial, que adquiriram uma pizza da empresa ré. Afirmaram que o primeiro requerente se engasgou

com um grande pedaço de osso que havia na pizza e a segunda requerente teve que realizar manobras para desengasgá-lo. (...). 8. A sentença julgou improcedentes os pedidos autorais por entender que a narrativa só se mostraria crível se o primeiro requerente tivesse tentado engolir o pedaço de pizza sem cortar ou mastigar porque o osso mostrado no vídeo poderia ser visto ou sentido na mastigação. Entretanto, **há de se considerar que não se espera encontrar um pedaço de osso em uma pizza de frango. Portanto, no caso sob análise, não há que se aferir se o primeiro autor se engasgou, mas se o alimento fornecia a segurança esperada, nos termos do art. 12, caput e § 1º, do CDC.** 9. Nesse contexto, ao analisar os vídeos juntados à inicial, em que a segunda autora/recorrente exhibe o fragmento de osso e a pizza, marcando o perfil da empresa ré, logo após o ocorrido; assim como, as notas fiscais (ID. 52767954), em que se verifica que a pizzaria adquire coxa e sobrecoxa, contradizendo a alegação de que utiliza apenas peito de frango ou filé de salsmami para compor o recheio, tem-se por verossímil a narrativa dos autores/recorrentes de que havia um grande pedaço de osso na pizza. **Desse modo, o fragmento ósseo tem que ser visto como um ‘corpo estranho’, na medida em que não é o que se espera encontrar nesse tipo de refeição.** 10. Registra-se que a Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) firmou o entendimento de que é irrelevante a efetiva ingestão do alimento contaminado por corpo estranho - ou do próprio corpo estranho - para a caracterização do dano moral, pois a compra do produto insalubre é potencialmente lesiva à saúde do consumidor. Portanto, o dano moral está ínsito na ilicitude do ato praticado, ou seja, a exposição da saúde do consumidor a risco, ante a comercialização de alimento impróprio para consumo capaz de gerar transtorno, desgaste, perigo para a saúde e abalo emocional, os quais extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.” (grifamos)

[Acórdão 1792994](#), 07002031320238070011, Relatora: Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 1/12/2023, publicado no DJe: 13/12/2023.

Ingestão de água de coco com cor e gosto alterados – risco concreto à saúde ou à segurança

“(…) 2 - Responsabilidade civil. Vício do produto ou do serviço. Na forma do art. 18 do CDC, o fornecedor de produtos de consumo duráveis responde pelos vícios que os tornem inadequados ao consumo a que se destinam ou

lhe diminuam o valor. **O vício consiste na presença de corpo estranho, com aspecto repugnante, em produto (água de coco), que o deixou azedo e com coloração escura** (ID. 41144559). **Salienta-se que o alimento, que estava no prazo de validade** (ID. 41144559 - pág. 12), segundo os autores, foi aberto e ingerido no mesmo dia da compra. As imagens constantes do documento de ID. 41144559 corroboram o fato. Reconhecida, portanto, a responsabilidade civil da ré. 3 - Danos morais. A jurisprudência do STJ é no sentido de que ‘a aquisição de gênero alimentício contendo em seu interior corpo estranho, expondo o consumidor à risco concreto de lesão à sua saúde e segurança, ainda que não ocorra a ingestão de seu conteúdo, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana’ (REsp 1768009/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA). **Há informação de ainda que os autores, em razão da ingestão, suportaram desconforto estomacal e enjoos. Devida, portanto, a reparação por danos morais.”** (grifamos)

[Acórdão 1657250](#), 07037024220228070010, Relator: Juiz AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 27/1/2023, publicado no DJe: 13/2/2023.

Consumidor e saúde

Receituário com grau incorreto de lentes corretivas – falha na prestação de serviços oftalmológicos

“(…) 2. Demonstrada a falha na prestação dos serviços oftalmológicos decorrentes de conduta imperita da médica que atendeu à autora, deve a clínica ressarcir os valores desembolsados pela paciente.”

[Acórdão 1808927](#), 07145386120238070003, Relator: Des. JOSE FIRMO REIS SOUB, Oitava Turma Cível, data de julgamento: 30/1/2024, publicado no DJe: 15/2/2024.

Exame genético para análise diagnóstica de urgência em recém-nascido – negativa de cobertura pelo plano de saúde – conduta ilícita

“(…) 1.2. No caso, o autor, recém-nascido, que desde o nascimento encontrava-se em UTI neonatal, necessitou realizar com urgência Exoma Completo de seu genoma para fins de elucidação diagnóstica, porquanto exauridos os meios ordinários para a definição da causa de seu frágil e

delicado quadro clínico. 1.3. Referido exame está previsto no Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, inclusive para a hipótese diagnóstica em investigação pelo geneticista que assiste ao autor, razão por que manifestamente ilícita a negativa de cobertura. Como se não bastasse a previsão no Rol de Procedimento da ANS, a cobertura ainda se mostrava justificada em razão de terem se esgotados os meios de diagnósticos ordinariamente disponíveis para a elucidação do caso clínico do autor e início do adequado tratamento. 2. **A negativa indevida de procedimentos/medicamentos a pacientes em situação de urgência/emergência ou que padecem de doenças graves como, por exemplo, câncer, tumor cerebral etc, viola, de maneira significativa, a dimensão existencial do contrato entabulado, que não se resume a mero inadimplemento contratual, e enseja a reparação por danos extrapatrimoniais.** 2.1. Como a situação dos autos revela hipótese de urgência/emergência, a negativa ilícita de cobertura também produz efeito indenizante, devendo ser mantida a condenação do seguro saúde ao pagamento de danos morais. 2.2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor razoável e proporcional, nenhum reparo. Precedente.” (grifamos)

[Acórdão 1810680](#), 07165731620228070007, Relatora: Des.^a MARIA IVATÔNIA, Quinta Turma Cível, data de julgamento: 1º/2/2024, publicado no PJe: 10/2/2024.

Fechamento de clínica durante tratamento odontológico – dano moral

"(...). I - **A situação vivenciada por consumidor de serviço odontológico que constata o encerramento de atividades da clínica no decorrer de longo tratamento, e não logra êxito em contato com os representantes legais do estabelecimento, extrapola o mero aborrecimento e causa abalo psicológico capaz gerar dano moral.** II - A valoração da compensação moral deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a gravidade e a repercussão dos fatos, a intensidade e os efeitos da lesão. A sanção, por sua vez, deve observar a finalidade didático-pedagógica, evitar valor excessivo ou ínfimo, e objetivar sempre o desestímulo à conduta lesiva. III - Apelação parcialmente provida.” (grifamos)

[Acórdão 1803688](#), 00182303820168070009, Relatora: Des.^a VERA ANDRIGHI, Sexta Turma Cível, data de julgamento: 13/12/2023, publicado no PJe: 2/2/2024.

Venda de medicamento diverso do receituário para criança autista – fortes reações – responsabilidade objetiva

"(...). 1. Conforme a teoria do risco do negócio preconizada no aludido art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores respondem objetivamente pelos infortúnios empresariais que envolvem a prestação de serviços inerentes à atividade lucrativa que desempenham, não podendo se furtar aos riscos da sua atividade econômica, tampouco transferi-los ao consumidor. **2. Em razão do erro grosseiro e da falha na prestação do serviço, irrelevante a prova quanto ao efetivo prejuízo, tratando-se, pois, de direito à condenação por dano moral *in re ipsa*, ou seja, que decorre do próprio ato, com apoio na responsabilidade objetiva, em que o ilícito enseja, automaticamente, numa ofensa a direitos de personalidade pela simples exposição da saúde do consumidor a risco.** 3. Negou-se provimento às apelações." (grifamos)

[Acórdão 1798411](#), 07148549620228070007, Relator: Des. FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 6/12/2023, publicado no PJe: 11/1/2024.

Consumidor e segurança

Queda de criança em parque de trampolins – perda de dentes – falha na prestação do serviço

"(...) O autor, R. T. P., ora apelante, de apenas de apenas 7 (sete) anos de idade, perdeu 3 (três) "dentes de leite" ao cair durante a saída, desacompanhado e sem qualquer vigilância por parte de monitores da fornecedora, de um dos equipamentos existentes no estabelecimento comercial. **Configurado o defeito na prestação do serviço pela fornecedora, ora apelada, esta deve responder pelos danos suportados pelo consumidor, na forma do art. 14, *caput*, do CDC.** 3. Observada a violação à integridade física do autor R. T. P., ora apelante, que perdeu 3 (três) 'dentes de leite' em decorrência acidente de consumo, **revela-se cabível a condenação da fornecedora, ora apelada, ao pagamento de reparação civil pelos danos morais suportados pela criança.**" (grifamos)

[Acórdão 1798370](#), 07076164420228070001, Relatora: Des.^a SANDRA REVES, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 6/12/2023, publicado no PJe: 20/12/2023.

Criança liberada de brinquedoteca desacompanhada – desaparecimento por dez minutos – falha na prestação de serviços

"(...) 4.1. A contratação de serviço de brinquedoteca é um ato que gera a legítima expectativa de que a criança estará sob a guarda da empresa, sendo vigiada e cuidada, e que não poderá sair do estabelecimento desacompanhada de seus responsáveis. 4.2. **O fato de a funcionária da primeira demandada ter aberto o portão para a saída da criança de três anos, somado ao fato de que nenhum funcionário da demandada imediatamente seguiu a criança, que ficou desvigiada por cerca de 10 (dez) minutos, certamente é capaz de configurar danos morais.** 5. Em virtude das circunstâncias específicas do caso (a idade da criança, o tempo de desaparecimento e a inercia das requeridas apelantes), tem-se que o arbitramento da indenização em R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada autor é razoável. 6. **O serviço de brinquedoteca funciona como um atrativo ao Shopping, sendo apresentado como uma comodidade ao consumidor, de modo que o apelado é beneficiário direto do serviço ofertado pelos demais requeridos.** 6.1. As imagens revelam que a criança de 3 (três) anos andou pelo *Shopping* por cerca de 10 (dez) minutos sem ser abordada ou encontrada por nenhum preposto de quaisquer dos requeridos, o que revela que houve falha na segurança do Shopping." (grifamos)

[Acórdão 1783271](#), 07225812120228070003, Relator: Des. CARLOS PIRES SOARES NETO, Primeira Turma Cível, data de julgamento: 8/11/2023, publicado no DJe: 24/11/2023.

Consumidor e sigilo profissional

Clínica de psicologia – violação do dever de sigilo profissional – dano moral

"(...) 2. Na origem o autor, ora recorrente, ajuizou ação de indenização por danos morais. Narrou que se encontrava em atendimento psicológico na clínica requerida, local onde seu filho já teria realizado acompanhamento com fonoaudióloga. Explicou que, logo após o término da sessão, enquanto

ainda no estacionamento da clínica, recebeu mensagem por aplicativo da fonoaudióloga que atendia seu filho com o intuito de tirar satisfação quanto ao procedimento adotado em relação ao filho do recorrente, assunto este tratado durante a sessão com a psicóloga. **Sustentou que a fonoaudióloga, de alguma maneira, teve acesso ao que foi dito durante a sessão de terapia com a psicóloga. Asseverou ter sido violado seu direito à intimidade, à privacidade, tendo sua vida exposta diante de funcionária da clínica - fonoaudióloga. (...) 8. O fornecedor responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa ou dolo, por integrar o risco do negócio, nos termos do art. 14, § 1º, II do CDC. (...) 9. Cabível indenização por danos morais em razão da violação do dever de sigilo profissional ocorrido nas dependências da clínica requerida, em razão de divulgação indevida de fatos da esfera íntima do recorrente, fato este não impugnado, em razão da revelia decretada, e corroborado pela prova documental. (...) 12. A violação do sigilo das informações confidenciais a psicólogo afasta por completo a confiabilidade no tratamento, de forma que a indenização deve ter finalidade preventiva da reiteração da conduta, proporcional à gravidade da lesão. Indenização por danos morais fixadas em R\$8.000,00 (oito mil reais).” (grifamos)**

[Acórdão 1757703](#), 07671073420228070016, Relatora: Juíza SILVANA DA SILVA CHAVES, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 20/9/2023, publicado no DJe: 25/9/2023.

Cirurgia estética – infecção e posterior retirada de prótese – inoccorrência de quebra de sigilo

“(…) 5. Na espécie, as provas documentais (perícias e prontuário médico) e orais (audiência) coligidas não levam à conclusão de que houve efetiva atuação indevida dos réus, apesar do indesejável e sensível quadro clínico da paciente que buscava alcançar embelezamento, segundo seus critérios próprios, com o aumento do volume de seus glúteos. 6. **Diferentemente do alegado pela autora, restou consignado que o cirurgião plástico agiu de maneira escoreita, inclusive no tempo adequado, tanto na prescrição dos antibióticos (intra e pós-operatório), quanto na realização da drenagem com envio do material colhido para cultura e na posterior retirada da prótese. A confirmação da infecção deu-se com o resultado da cultura liberado em 20/08/2015, tendo a retirada das próteses ocorrido em 22/08/2015. (...) 10. Destaque-se que não se ignora que a autora idealizou a**

*cirurgia estética de aumento de volume de glúteos buscando um resultado de sucesso. Também não se ignora que o médico igualmente busca um resultado de sucesso. A complicação não é desejada por nenhuma das partes, mas ambos tinham o conhecimento do risco e da possibilidade da ocorrência de um resultado adverso, que, infelizmente, foi o que aconteceu neste caso. **11. No que concerne à alegação de quebra de sigilo médico, não houve a comprovação de que as questões atinentes ao caso da autora tenham extrapolado os limites da normalidade, uma vez que sua alegação consiste em afirmar que os próprios funcionários da clínica demonstraram ter conhecimento sobre sua situação clínica. Por serem funcionários do local e por não haver relato de situação vexatória, com comentários inapropriados, constrangedores, pejorativos ou ridicularizante, não há que se falar em qualquer anormalidade.***” (grifamos)

[Acórdão 1651341](#), 07140802620188070001, Relator: Des. ARQUIBALDO CARNEIRO PORTELA, Oitava Turma Cível, data de julgamento: 15/12/2022, publicado no DJe: 24/1/2023.