

VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITOS HUMANOS E EFETIVIDADE: FUNDAMENTAÇÃO E PROCESSOS PARTICIPATIVOS I

THAIS JANAINA WENCZENOVICZ

JOANA STELZER

SILVIO MARQUES GARCIA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

D597

Direitos humanos e efetividade: fundamentação e processos participativos I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Joana Stelzer; Silvio Marques Garcia; Thais Janaina Wenczenovicz – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-895-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direitos humanos e efetividade. 3.

Fundamentação e processos participativos. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITOS HUMANOS E EFETIVIDADE: FUNDAMENTAÇÃO E PROCESSOS PARTICIPATIVOS I

Apresentação

Entre os dias 24 e 28 de junho de 2024, o VII Encontro Virtual do CONPEDI abriu suas portas para uma rica convivência na Pós-Graduação em Direito. No dia 24 de junho, entre 13h30 e 17h30, o grupo temático "Direitos Humanos e Efetividades: Fundamentação e Processos Participativos I" se reuniu para um encontro de 4 horas marcado por apresentações e debates. Com a participação de pesquisadores, professores e estudantes foi oportunizado um rico convívio por intermédio da plataforma da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP).

A efetividade dos direitos humanos no Brasil é um tema complexo, multifacetado e com desafios interligados. Apesar dos avanços jurídicos significativos, os artigos que o leitor agora tem em mãos trazem essa viva realidade, além de evidenciar violações e desigualdades. Afinal, quando se trata de abordar temas sensíveis, exige-se do autor não apenas domínio do conteúdo, mas também sensibilidade, empatia e coragem para desbravar terrenos ignorados e revelar pessoas invisíveis à sociedade. As apresentações feitas celebraram essa independência crítica das Pós-graduações em Direito, na qual cada voz que se levantava procurava alertar (e resolver?) as mazelas em algum ponto de nosso território, especialmente dos Direitos Humanos.

Dentre as categorias conceituais alocadas nos artigos apresentados constatou-se: Acesso à Justiça, Cidadania, Conciliação, Constituição Federal, Democracia, Direitos Humanos, Direitos e Garantias Constitucionais, Estado, Justiça Social, Mediação, Participação Popular e Pluralismo Jurídico, Destaca-se também a presença de diversas vertentes teóricas e predomínio da pesquisa bibliográfica na elaboração dos textos apresentados e ora publicados.

As apresentações destacaram questões fundamentais dos direitos humanos, com ênfase na proteção das minorias, dos migrantes e dos direitos das populações indígenas, analisando o marco temporal como instrumento de garantia dos direitos territoriais das populações indígenas, o Tratado de Cooperação Amazônica, com o objetivo de promover a cooperação e o desenvolvimento sustentável da região da Amazônia, e também a inclusão digital dos povos indígenas como forma de lhes proporcionar o acesso a direitos humanos.

Outro grupo de trabalho teve como foco as políticas públicas para a defesa de direitos dos consumidores, a garantia da memória em relação ao caso específico do Araguaia e a transparência em relação aos dados referentes à violência doméstica. Foi reconhecido o protagonismo do Poder Judiciário, analisando-se os limites para evitar-se o ativismo judicial e ainda a conciliação e mediação como instrumentos de solução de conflitos no segundo grau de jurisdição.

Do profícuo debate e convergência entre os textos pode-se sinalizar a constante discussão sobre a efetividade dos direitos humanos e seu alcance por paradigmas tradicionais, como aquele focado na soberania nacional exclusiva, ou se é possível atingir-se referida efetividade por meio de mecanismos de cooperação e integração internacionais, que podem ter como elemento estruturante a globalização. Nesse contexto, também adentrou a discussão do necessário para a efetividade da cidadania e dos direitos humanos no Brasil, bem como o impacto na vida coletiva desses direitos.

Desejamos excelente leitura!

Joana Stelzer/UFSC

Thais Janaina Wenczenovicz/UERGS e UNOESC

Silvio Marques Garcia/Faculdade de Direito de Franca

**A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS DOS CONSUMIDORES
HIPERVULNERÁVEIS NAS DECISÕES DAS TURMAS RECURSAIS DOS
JUIZADOS ESPECIAIS**

**THE PROTECTION OF THE HUMAN RIGHTS OF HIPERVULNERABLE
CONSUMERS IN THE DECISIONS OF THE APPEAL PANELS OF SPECIAL
COURTS**

**Flavio Henrique Albuquerque de Freitas ¹
Jhulliem Raquel Kitinger De Sena Guimarães ²**

Resumo

Este artigo examina a proteção dos direitos humanos dos consumidores hipervulneráveis nas decisões proferidas pelas Turmas Recursais dos Juizados Especiais. Inicialmente, destaca-se a importância normativa do Código de Defesa do Consumidor (CDC) de 1990 como um instrumento jurídico fundamental na salvaguarda dos direitos fundamentais dos consumidores no contexto brasileiro. São analisadas as distintas formas de vulnerabilidade do consumidor reconhecidas pela doutrina jurídica, com ênfase na relação intrínseca entre essas vulnerabilidades e os direitos humanos. O estudo revisa jurisprudências das Turmas Recursais do Estado do Amazonas, ilustrando a aplicação prática dos princípios de proteção aos consumidores hipervulneráveis em diversas instâncias judiciais. Por fim, enfatiza-se o papel primordial das Turmas Recursais na defesa dos direitos humanos dos consumidores, contribuindo para a construção de uma sociedade mais equitativa e inclusiva, ressaltando a relevância do sistema jurídico na proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos, particularmente daqueles em situação de maior vulnerabilidade nas relações de consumo.

Palavras-chave: Hipervulneráveis, Direito do consumidor, Turmas recursais, Direitos humanos, Jurisprudência

Abstract/Resumen/Résumé

This article examines the protection of the human rights of hypervulnerable consumers in the decisions made by the Appeal Panels of Special Courts. Initially, the normative importance of the Consumer Protection Code (CDC) of 1990 is highlighted as a fundamental legal instrument in safeguarding the fundamental rights of consumers in the Brazilian context. The different forms of consumer vulnerability recognized by legal doctrine are analyzed, with an emphasis on the intrinsic relationship between these vulnerabilities and human rights. The study reviews jurisprudence from the Appeals Panels of the State of Amazonas, illustrating

¹ Doutorando em Direito na Faculdade Autônoma de Direito - FADISP. Magistrado do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas e Juiz Auxiliar no Superior Tribunal Militar.

² Mestra em Segurança Pública, Cidadania e Direitos Humanos pela Universidade do Estado do Amazonas - UEA.

the practical application of the principles of protection for hypervulnerable consumers in various judicial instances. Finally, the primary role of the Appeal Panels in defending the human rights of consumers is emphasized, contributing to the construction of a more equitable and inclusive society, highlighting the relevance of the legal system in protecting the fundamental rights of citizens, particularly those in situations greater vulnerability in consumer relations.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Hypervulnerable, Consumer rights, Appeal classes, Human rights, Jurisprudence

INTRODUÇÃO

No ordenamento jurídico constitucional vigente em nosso país desde 1988, a salvaguarda dos direitos do consumidor foi reconhecida como um dos princípios fundamentais a serem assegurados pelo Estado, conforme disposto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal. Em consonância com essa previsão constitucional de caráter essencial, foi promulgado em 1990 o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), estabelecendo normas para a proteção dos direitos dos consumidores e outras medidas correlatas.

No âmbito desse sistema normativo, o consumidor é reconhecido como parte vulnerável nas relações de consumo. Nesse sentido, a doutrina destaca quatro tipos de vulnerabilidade do consumidor: a fática, a técnica, a informacional e a jurídica. Já a hipervulnerabilidade pode ser entendida como uma forma intensificada de vulnerabilidade, podendo estar associada tanto à identificação constitucional de uma vulnerabilidade específica aplicada a determinados grupos de indivíduos, quanto à identificação de fatores adicionais reconhecidos no próprio Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, outros elementos específicos e circunstanciais podem contribuir para a caracterização da hipervulnerabilidade em um caso concreto. Essa abordagem ampla reconhece que certos grupos ou indivíduos podem enfrentar desafios significativos adicionais na relação de consumo, exigindo uma atenção especial do ponto de vista jurídico para garantir a proteção de seus direitos.

Nesse contexto, o presente artigo tem por objetivo demonstrar e analisar a proteção dos Direitos Humanos concedida aos consumidores categorizados como "hipervulneráveis", nas decisões emitidas pelas Turmas Recursais. O escopo desta pesquisa se concentra especialmente na análise das jurisprudências advindas da Egrégia Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado do Amazonas.

1. METODOLOGIAS

A pesquisa realizada para este artigo baseou-se principalmente na análise de jurisprudência das Turmas Recursais dos Juizados Especiais, doutrina e notícias relacionadas à proteção do consumidor. As decisões judiciais foram obtidas por meio de bancos de dados jurídicos, como a busca de jurisprudência disponibilizada no site do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, bem como do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e sites oficiais. A base doutrinária consultada incluiu livros, artigos acadêmicos e publicações especializadas em direito do consumidor.

O objetivo desta pesquisa é investigar a proteção dos direitos dos consumidores hiper vulneráveis pelas decisões das Turmas Recursais dos Juizados Especiais no Estado do Amazonas, abordando a jurisprudência dessas instâncias judiciais, com foco na análise das decisões proferidas em casos envolvendo consumidores considerados hiper vulneráveis, tais como idosos, pessoas com deficiência e consumidores de baixa renda. O estudo buscará ainda compreender como essas decisões têm contribuído para a defesa dos direitos humanos desses consumidores em situações de vulnerabilidade agravada frente ao mercado de consumo, considerando aspecto como acesso à justiça, proteção contra práticas abusivas e garantia de acesso a bens e serviços essenciais.

Por fim, a pesquisa adotará uma abordagem qualitativa, explorando detalhadamente as nuances e contextos específicos de cada caso analisado, a fim de proporcionar uma compreensão mais completa e contextualizada da efetividade da proteção jurídica dos consumidores hiper vulneráveis nas Turmas Recursais dos Juizados Especiais no Amazonas.

2. O CONCEITO DE CONSUMIDOR “HIPERVULNERÁVEL”.

A vulnerabilidade do consumidor é oficialmente reconhecida no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que identifica o desequilíbrio existente na relação entre consumidor e fornecedor, seja devido à falta de conhecimento técnico ou jurídico por parte do consumidor, ou em decorrência da disparidade de poder econômico entre as partes envolvidas.

Dentro desse aspecto, antes de se delinear a chamada hipervulnerabilidade e seu diferencial frente à vulnerabilidade, é necessário conhecer um pouco das definições que circundam suas

espécies antecessoras acima denominadas. A vulnerabilidade fática refere-se à situação em que o consumidor se encontra em desvantagem devido a circunstâncias de ordem física, social, econômica ou cultural. Isso pode incluir, por exemplo, consumidores idosos, pessoas com deficiência, ou aqueles em situação de extrema pobreza, que podem enfrentar dificuldades adicionais ao realizar transações comerciais. Já a vulnerabilidade técnica diz respeito à falta de conhecimento especializado por parte do consumidor em relação aos produtos ou serviços adquiridos. Isso pode ocorrer quando o consumidor não possui o conhecimento necessário para compreender completamente as características técnicas ou os possíveis riscos associados a um produto, ou serviço.

Nessa linha de raciocínio, nasce a vulnerabilidade informacional, referindo-se à assimetria de informações entre o consumidor e o fornecedor. Isso acontece quando o fornecedor detém informações privilegiadas sobre o produto ou serviço, enquanto o consumidor não possui acesso a essas informações ou não consegue compreendê-las completamente. Essa falta de informação pode prejudicar a capacidade do consumidor de tomar decisões mais adequadas com relação aos produtos e serviços que adquiriu.

Por fim, a vulnerabilidade jurídica é caracterizada pela falta de conhecimento ou compreensão das leis e regulamentações relacionadas aos direitos do consumidor. Isso pode acontecer quando o consumidor não está ciente de seus direitos legais ou não compreende como aplicá-los em determinadas situações, deixando-o em desvantagem na relação de consumo.

O conceito de consumidor hipervulnerável é uma extensão do conceito tradicional de vulnerabilidade do consumidor, reconhecido no direito do consumidor. Enquanto a vulnerabilidade do consumidor se refere à posição de desvantagem ou fraqueza na relação de consumo, o termo "hipervulnerável" é utilizado para descrever uma condição mais acentuada de vulnerabilidade, geralmente associada a grupos específicos de consumidores que enfrentam desafios adicionais significativos na interação com fornecedores de produtos ou serviços.

Essa noção de hipervulnerabilidade pode ser relacionada a diversas circunstâncias, tais como idade avançada, deficiência física ou mental, condição socioeconômica precária, baixo nível de educação, entre outros fatores que possam aumentar a fragilidade do consumidor em uma relação de consumo.

A identificação de consumidores como hipervulneráveis é importante no contexto do direito do consumidor, pois esses grupos necessitam frequentemente de uma proteção legal especial para garantir que não sejam explorados ou prejudicados devido à sua condição de vulnerabilidade agravada. Portanto, a legislação consumerista muitas vezes contempla medidas específicas destinadas a proteger os interesses desses consumidores, como cláusulas contratuais claras, informações acessíveis e adequadas, garantia de produtos e serviços de qualidade, entre outras. Em outro aspecto, é relevante destacar uma definição deste termo estabelecida pela mais alta instância judicial nacional encarregada da interpretação e unificação do direito federal.

A jurisprudência tem reconhecido que a “intervenção estatal na ordem econômica, baseada na livre iniciativa, deve respeitar os princípios do direito do consumidor, os quais são objeto de proteção constitucional fundamental específica (CF, arts. 170 e 5º, XXXII) (REsp. 744.602)”. Além disso, o Código de Processo Civil, em seu artigo 8º, estabelece que “ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz deve considerar os objetivos sociais e as necessidades do bem comum, preservando e promovendo a dignidade da pessoa humana, e observando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, legalidade, publicidade e eficiência”. Nesse sentido, em um esplêndido voto, o Superior Tribunal de Justiça, através do Ministro Herman Benjamin (STJ, REsp 931.513), destacou:

“Ao se proteger o hipervulnerável, a rigor quem verdadeiramente acaba beneficiada é a própria sociedade, porquanto espera o respeito ao pacto coletivo de inclusão social imperativa, que lhe é caro, não por sua faceta patrimonial, mas precisamente por abraçar a dimensão intangível e humanista dos princípios da dignidade da pessoa humana e da solidariedade. Assegurar a inclusão judicial (isto é, reconhecer a legitimação para agir) dessas pessoas hipervulneráveis, inclusive dos sujeitos intermediários a quem incumbe representá-las, corresponde a não deixar nenhuma ao relento da Justiça por falta de porta-voz de seus direitos ofendidos”. (BRAGA NETTO, 2024, pág. 63).

Nesse contexto, a hipervulnerabilidade pode ser associada tanto à identificação constitucional de uma vulnerabilidade específica, como o idoso, da criança e da pessoa com deficiência, quanto à identificação de determinados fatores reconhecidos no Código de Defesa do Consumidor, tais como idade, estado de saúde, nível de conhecimento e condição social.

Ademais, outros elementos podem ser identificados no caso concreto como contribuintes para a hipervulnerabilidade. Adicionalmente, tanto na doutrina quanto nas decisões judiciais,

diversos termos são empregados para descrever a ideia de hipervulnerabilidade, incluindo vulnerabilidade agravada, duplicada, potencializada e especial.

Durante a análise das decisões proferidas pelo Superior Tribunal de Justiça no intervalo temporal de 2007 a 2020, conforme documentado no artigo intitulado “O Conceito de Consumidor Hipervulnerável: Análise Baseada na Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça” (WINKEL SANTIN, 2023), observou-se a utilização da terminologia "hipervulnerável" em doze acórdãos da referida Corte, dos quais onze estavam diretamente relacionados a litígios envolvendo relações consumeristas.

A análise detalhada desses casos revelou que o termo era empregado pelo tribunal tanto para englobar os indivíduos considerados hipervulneráveis nos termos constitucionais, tais como idosos, pessoas com deficiência e crianças, quanto para aqueles que ocupavam uma posição de especial vulnerabilidade concreta, a exemplo dos portadores de doença celíaca (intolerância ao glúten).

Dessa forma, é evidente que a dignidade da pessoa humana, princípio basilar da República, conforme estabelecido no artigo 1º, inciso IV, da Constituição de 1988, é uma norma que permeia todas as relações jurídicas, moldando-lhes o teor. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça deliberou: "À luz do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, erigido como um dos fundamentos da República, impõe-se a concessão dos medicamentos como instrumento de efetividade da regra constitucional que consagra o direito à saúde" (STJ, REsp. 775.233, Rel. Min. Luiz Fux, 1ª T, 01/08/06)

Em decorrência da aplicação da eficácia horizontal dos direitos fundamentais (*Drittwirkung*)¹, que reconhece que a opressão e a violência não são exclusivas do Estado, mas também podem ser perpetradas por diversos atores privados, está sendo elaborada atualmente uma narrativa significativa em prol da humanização do direito privado. Alinhadas ao conceito de hipervulnerabilidade, conforme interpretado pelo Superior Tribunal de Justiça, algumas

¹ "Drittwirkung", termo em alemão que significa "terceira eficácia", refere-se à aplicação dos direitos fundamentais não apenas nas relações entre o indivíduo e o Estado (efeito vertical), mas também nas relações entre particulares (efeito horizontal). No contexto do Superior Tribunal Federal (STF), a "Drittwirkung" é reconhecida como uma extensão da proteção dos direitos fundamentais para além das relações entre o cidadão e o Estado, estendendo-se às relações privadas. Isso significa que os direitos fundamentais podem ser invocados não apenas contra atos estatais, mas também contra ações de particulares que violem esses direitos.

dessas narrativas podem ser identificadas nas decisões emanadas pela Turma Recursal dos Juizados Especiais do Amazonas. As particularidades dessas decisões serão delineadas e contextualizadas nos próximos tópicos.

2.1 A vulnerabilidade agravada: O consumidor idoso e os contratos de Empréstimos Consignados e Seguros Bancários.

No contexto das hipervulnerabilidades, questões envolvendo consumidores idosos e contratos bancários emergem frequentemente nos Juizados Especiais Cíveis, sendo agravadas pela condição econômica precária dos requerentes, analfabetismo, falta de familiaridade com tecnologias digitais e dificuldades cognitivas, geralmente.

Os principais fundamentos subjacentes a essas demandas incluem a não contratação do produto, alegando fraude bancária, ou questionamentos sobre as parcelas intermináveis do empréstimo, bem como o desconhecimento sobre a natureza do produto oferecido, como, por exemplo, o desejo inicial do requerente de contratar um empréstimo consignado, quando, na verdade, é oferecido um cartão consignado, fato que não é percebido no momento da contratação.

Os correspondentes bancários muitas vezes oferecem seus serviços financeiros, como empréstimos consignados, de forma agressiva e persuasiva, utilizando técnicas de *marketing* direcionadas especialmente aos idosos. Além disso, o fato de esses contratos poderem ser finalizados diretamente por telefone torna o idoso ainda mais vulnerável, uma vez que não há a possibilidade de uma avaliação presencial ou de uma análise mais cuidadosa dos termos da avença.

Esse tipo de situação coloca o consumidor idoso em uma posição de desvantagem significativa, sujeito a práticas comerciais abusivas, falta de transparência nas informações fornecidas e até mesmo fraudes, sendo induzidos a contratar empréstimos consignados sem compreender completamente as condições do contrato, o que pode resultar em endividamento excessivo e prejuízos financeiros.

Nesse sentido, a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Amazonas reformou a sentença de primeiro grau para declarar a invalidade de contrato firmado por SMS com pessoa idosa, por violação ao dever de informação adequada e clara ao consumidor quanto aos termos do contrato.

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPETIÇÃO C/C DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATO EFETIVADO VIA "SMS". PESSOA IDOSA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA, NOS TERMOS DO ART. 6º, III DO CDC. PARTE RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROBATÓRIO. PARTE RÉ QUE JUNTOU CONTRATO COM VALIDAÇÃO ELETRÔNICA. CONTRATO INVÁLIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR RECEBIDO SEM SOLICITAÇÃO E DE POSSE DA AUTORA SERVIRÁ COMO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SENTENÇA TOTALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. A presente demanda trata de suposto empréstimo consignado celebrado por plataforma digital (via SMS), onde a parte autora afirma jamais ter contratado, pois acreditava estar solicitando cartão de crédito, enquanto o banco alega a regularidade da contratação do empréstimo através de biometria facial. Necessário destacar que a presente demanda não se trata de Cartão de Crédito Consignado. 2. Depreende-se que a situação versada nos autos envolve relação de consumo, devendo seu deslinde, portanto, encontrar baliza nos princípios norteadores consagrados pelo Código Defesa Consumidor. 3. Analisando detidamente os autos, verifico que assiste razão a parte recorrente, em que pese o brilhantismo habitual do Magistrado de piso, entendo que as transações por meio digital necessitam que robusta comprovação de que o fornecedor informações adequadas e claras para o tipo de serviço contratado e não só da efetivação do contrato, ainda mais por se tratar de pessoa idosa, o que se presume baixa entendimento quanto a aplicativos de internet. 4. Assim, incumbia à Instituição Bancária demonstrar que prestou as devidas informações quanto a forma contratual celebrada, qual seja, empréstimo bancário, não considerando somente o contrato como prova idônea apta a demonstrar que a parte Autora recebeu as informações adequadas e claras acerca das cobranças efetuadas, restando evidente a irregularidade dos descontos objetos da presente demanda. 5. Uma vez demonstrado o defeito na prestação dos serviços, insurge a responsabilidade da parte Ré pelos danos causados, consoante preconiza o Código Defesa Consumidor, pois sendo objetiva a responsabilidade, basta que o defeito na prestação dos serviços tenha acarretado algum dano ao consumidor para que seja verificado o dever de indenizar inerente ao risco da atividade, não havendo que se aferir de dolo ou culpa na sua conduta. 6. Por fim, a nulidade do negócio é flagrante e impõe ao banco a devolução em dobro do valor descontado do consumidor, conforme regra do artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, haja vista a ausência de engano justificável ou boa-fé objetiva, e a condenação por danos morais configurados em decorrência de referida prática abusiva. (...) (Recurso Inominado Cível Nº 0616849-41.2022.8.04.0001; Relator (a): Eulinete Melo da Silva Tribuzy; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal; Data do julgamento: 30/05/2023; Data de registro: 30/05/2023)

A análise da decisão revela que a hipervulnerabilidade da consumidora foi um elemento determinante para a reforma integral da sentença de primeiro grau, que inicialmente validou o contrato firmado devido à apresentação pela ré, juntamente ao contrato digital, de uma fotografia do tipo *selfie* realizada pela consumidora, sugerindo sua ciência dos termos contratuais e a ausência de vícios de vontade. Frisa-se ainda, que durante o processo, a requerente alegou que a ré havia lhe oferecido contratação de cartão de crédito, somente

tomando conhecimento do real produto após sofrer descontos consignados em seu benefício previdenciário de forma sucessiva.

A dimensão social associada à contratação de empréstimos consignados por telefone pressupõe uma violação inicial ao dever de informação estabelecido no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Isso se deve ao fato de que, em geral, a contratação por telefone com confirmação via SMS não proporciona ao consumidor uma cópia física do contrato firmado, nem possibilita uma visualização clara e precisa dos termos do contrato. Essa situação é particularmente preocupante no caso da consumidora em questão, que possui mais de 70 anos, o que presumivelmente implica em dificuldades cognitivas em relação a certos termos técnicos.

É relevante salientar que grande parte dessas abordagens por parte das instituições bancárias em relação aos consumidores idosos acontece em desrespeito à Lei Geral de Proteção de Dados. Isso ocorre porque elas se utilizam de informações confidenciais presentes em bancos de dados para oferecer empréstimos consignados direcionados a esse público vulnerável. Esses consumidores, que dependem principalmente de suas modestas aposentadorias ou benefícios para custear suas despesas diárias, frequentemente se veem obrigados a recorrer a empréstimos para arcar com despesas médicas ou complementar suas necessidades básicas.

Essa prática bancária, ao utilizar informações sensíveis dos consumidores, como dados de aposentadoria e pensões, para a oferta de empréstimos consignados direcionados aos idosos, suscita importantes questões legais, especialmente no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A LGPD estabelece regras claras sobre a coleta, uso e compartilhamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos. Ao desconsiderar tais normas, as instituições financeiras podem estar sujeitas a sanções e penalidades previstas na legislação.

Além disso, a prática de conceder empréstimos consignados a idosos, muitas vezes sem uma avaliação adequada de sua capacidade de pagamento e sem fornecer todas as informações relevantes sobre os termos do contrato, pode configurar abusividade nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O CDC estabelece que as empresas são obrigadas a fornecer

informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos, garantindo assim o pleno exercício do direito à informação por parte dos consumidores.

Ademais, a dependência financeira dos idosos de suas aposentadorias e benefícios previdenciários coloca-os em uma posição de extrema fragilidade nas relações de consumo. A exploração dessa vulnerabilidade pelo setor financeiro, mediante a oferta indiscriminada de empréstimos consignados, pode levar a uma situação de endividamento excessivo e comprometimento da estabilidade financeira desses consumidores no longo prazo.

O artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece como prática abusiva o ato de "prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, considerando sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe produtos ou serviços". A norma, ao contemplar as circunstâncias da contratação, visa coibir práticas abusivas em que o fornecedor se aproveita de maneira desleal das vulnerabilidades específicas do consumidor.

Nesse sentido, o Projeto de Lei 826/21 proíbe bancos e sociedades de arrendamento mercantil de realizar atividades de telemarketing ativo, como ofertas por telefone de empréstimos, de financiamentos e de seguros. Ainda segundo a proposta, se o telemarketing for direcionado a aposentados e pensionistas do INSS, a multa variará de 1 mil a 2 mil salários mínimos.

Embora a proposta ainda esteja em tramitação, alguns estados já possuem legislações nesse sentido, a exemplo do Paraná, que teve declarada constitucional (ADI 6727), por maioria do plenário do Supremo Tribunal Federal sua lei que veta que bancos e instituições financeiras se utilizem de campanhas publicitárias e ações de telemarketing, para fazer ofertas de empréstimos direcionadas a aposentados e pensionistas, entendendo a relatora, Min. Carmen Lúcia, que as balizas fixadas na lei estadual visavam especialmente à segurança jurídica e à transparência na concessão de empréstimos a esse grupo, inclusive com a exigência de assinatura em contrato e de apresentação de documento de identidade idôneo.

2.2 A hipervulnerabilidade dos consumidores de baixa renda frente às concessionárias de serviço público de abastecimento de água e energia.

Outra categoria de demandas frequentes nos Juizados Especiais Cíveis envolve questões relacionadas à interrupção indevida dos serviços, aplicação de multas decorrentes de inspeções que supostamente identificam irregularidades nas instalações e faturas que excedem a média de consumo habitual de concessionárias de serviço público de água e esgoto e energia elétrica.

No ano de 2019, o município de Humaitá, situado no interior do Estado do Amazonas, enfrentou um período de racionamento de energia elétrica que perdurou por cerca de uma semana, denominado pela concessionária como "alívio de carga". Tal situação ocorreu sem uma justificativa suficiente para eximir a concessionária de sua responsabilidade objetiva.

Como resultado desse evento, há um consenso entre as Turmas Recursais do Amazonas quanto à procedência das ações que buscam reparação por danos morais decorrentes desse fato. Entende-se que tais danos são presumidos (*in re ipsa*), dispensando a necessidade de ampla produção probatória, uma vez que é evidente que uma semana de racionamento de energia no interior do estado, que já enfrenta várias dificuldades de infraestrutura para atender às necessidades básicas de subsistência, é claramente prejudicial aos consumidores, a maioria dos quais já se encontra em uma condição social e econômica desfavorecida.

Nesse sentido, a 3ª Turma Recursal votou unanimemente pela reforma da sentença de primeira instância que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais do consumidor, fundamentada na alegação de demanda predatória e na falta de registros de reclamações anteriores junto ao PROCON, ANEEL ou consumidor.gov dos autores, o que fortaleceria a argumentação de que as demandas foram fabricadas.

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENERGIA ELÉTRICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO EM MUNICÍPIO DO INTERIOR POR LONGO PERÍODO. RACIONAMENTO DE ENERGIA PRATICADO PELA CONCESSIONÁRIA. OBRIGAÇÃO LEGAL DE RESSARCIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA INTEGRALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1 (...) Tenho que restou demonstrado pelos documentos juntados com a petição inicial, BEM COMO SER FATO NOTÓRIO DE TODOS OS MUNICÍPIOS que em setembro de 2019 houve APROXIMADAMENTE UMA DE SEMANA DE RACIONAMENTO de energia elétrica. Esse racionamento foi denominado sob o eufemismo de “alívio de carga” pela concessionária. Se a interrupção de serviços causar um dano ao consumidor, a demandada tem a obrigação legal de ressarcí-lo, independentemente de culpa, nos moldes do art. 14 do Código de Defesa do

Consumidor. (Relator (a): Flavio Henrique Albuquerque de Freitas; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal; Data do julgamento: 15/12/2023; Data de registro: 15/12/2023)

Em outra ocasião, o mesmo relator declarou a nulidade de um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e a multa associada, alegando uma suposta irregularidade identificada pela concessionária durante uma inspeção no medidor de energia. O julgador argumentou em seu voto que esse procedimento é unilateral, pois não oferece ao consumidor a oportunidade de se defender plenamente contra a alegação de irregularidade em seu fornecimento de energia. Isso ocorre porque não há comunicação prévia sobre a inspeção planejada, impedindo que seja acompanhado todo o processo de vistoria. Além disso, não se permite a produção de provas em relação à suposta irregularidade, sendo a constatação e a autuação realizadas unilateralmente pela concessionária:

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORIAS. RELAÇÃO DE CONSUMO. EMPRESA FORNECEDORA DE ENERGIA ELÉTRICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INSPEÇÃO EM MEDIDOR. TERMO DE OCORRÊNCIA DE INSPEÇÃO (T.O.I). IMPOSIÇÃO DE VALORES DE FORMA ARBITRÁRIA. PROCEDIMENTO UNILATERAL. VIOLAÇÃO AO DIREITO DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. DEREITO DEVE SER EFETIVO E INTEGRAL. NULIDADE DO PROCEDIMENTO E DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. RECONHECIDO EM PRIMEIRO GRAU. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (Recurso Inominado Cível Nº 0585755-41.2023.8.04.0001; Relator (a): Flavio Henrique Albuquerque de Freitas; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal; Data do julgamento: 22/03/2024; Data de registro: 22/03/2024)

As duas situações apresentadas ilustram diferentes aspectos da hipervulnerabilidade do consumidor frente às concessionárias de energia elétrica. No primeiro caso, discute-se a ocorrência de apagões e racionamentos de energia, como o vivenciado pelo município de Humaitá, no Amazonas. Esses eventos afetam diretamente a qualidade de vida e o bem-estar dos consumidores, especialmente aqueles de baixa renda e residentes em áreas mais remotas.

Para esses consumidores, que dependem muitas vezes da energia elétrica para suas necessidades básicas de subsistência, como refrigeração de alimentos e funcionamento de equipamentos médicos, a interrupção no fornecimento de energia pode ter consequências devastadoras. Além disso, a falta de comunicação prévia e a ausência de medidas adequadas de compensação ou assistência por parte das concessionárias aumentam a vulnerabilidade desses consumidores diante desses eventos imprevistos.

No segundo caso, a discussão envolve muitas unilaterais impostas pelas concessionárias em decorrência de supostas irregularidades detectadas durante inspeções nos medidores de energia. Nesse contexto, a falta de comunicação prévia, a impossibilidade de acompanhamento integral do processo de vistoria e a restrição à produção de provas colocam o consumidor em uma posição de desvantagem significativa. Essa assimetria de informações e recursos torna difícil para o consumidor médio contestar eficazmente as alegações das concessionárias, que detêm maior poder econômico e técnico.

2.3 Portadores de Doenças Graves e Planos de Saúde

O contrato relacionado à prestação de serviços de saúde assume uma relevância singular no contexto jurídico contemporâneo, devendo ser interpretado à luz de sua função social e da dignidade da pessoa humana. Em consonância com os princípios e normas que regem nossa sociedade, não é admissível encarar a prestação de serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, sob uma perspectiva exclusivamente patrimonialista, pois há neles um componente extrapatrimonial inalienável.

A transição no pensamento contemporâneo, da concepção da pessoa como mero sujeito contratual para a visão de pessoa na totalidade indivisível, merecedora de proteção intrínseca, representa um marco valorativo fundamental dentro do atual sistema jurídico. É inegável que essa mudança de paradigma reflete uma evolução ética e jurídica, reconhecendo a centralidade da pessoa e sua dignidade como princípios orientadores da relação contratual na área da saúde.

É importante ressaltar que, diante da deficiência do sistema público de saúde, cresce exponencialmente o número de brasileiros que recorrem aos planos privados de assistência médica em busca de acesso à assistência médico-hospitalar. É válido destacar que, conforme estabelecido na Súmula 469 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), aos contratos celebrados com tais planos, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC), salvo os administrados por entidades de autogestão (Súmula 608, STJ), conferindo aos usuários uma proteção adicional diante das relações estabelecidas.

Diante desse cenário, torna-se imperativo que o conteúdo dos contratos celebrados na área da saúde atenda a padrões mínimos de razoabilidade, os quais estão intrinsecamente ligados aos princípios da boa-fé objetiva, ao equilíbrio material entre as prestações e à proibição do abuso de direito, mesmo em contextos de relações negociais massificadas e impessoais. Assim, a importância dos deveres de informação, pautados na lealdade e transparência, ganha ainda mais relevância.

Uma informação adequada, conforme estabelecido na legislação consumerista, é aquela que é completa, gratuita e útil. Isso implica que o fornecedor não pode ocultar informações relevantes em meio a um volume excessivo de dados irrelevantes. Dessa forma, a informação prestada deve abarcar diversos aspectos, tais como conteúdo, utilização, preço e advertências.

Além disso, é fundamental destacar que os planos de saúde possuem o dever específico de informar individualmente aos consumidores sobre o descredenciamento de médicos e hospitais. Nesse sentido, os riscos decorrentes da falta ou inadequação da informação recaem sobre o fornecedor, não sobre o consumidor, refletindo o princípio da proteção do consumidor e a sua condição de parte mais vulnerável na relação contratual.

Sobre o tema, a 2ª Turma dos Juizados Especiais Cíveis do Amazonas reformou uma sentença de improcedência para condenar uma clínica ao pagamento de indenização por danos morais ao cônjuge da autora falecida durante o curso do processo judicial. Tal condenação foi motivada pela recusa da clínica em realizar uma biópsia em material biológico, alegando a falta de repasse de valores entre esta e outra clínica conveniada, que o material biológico da autora para a realização dos exames. Essa recusa resultou em um atraso de seis meses na análise do material, prejudicando diretamente o início das terapias da autora, que dependia desse procedimento para a prescrição do tratamento adequado e acabou falecendo nesse ínterim.

Ementa: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AUTORA ACOMETIDA POR DOENÇA GRAVE. CÂNCER. BIÓPSIA REALIZADA ATRAVÉS DAS CLÍNICAS RÉS. SOLICITAÇÃO DE EXAME COMPLEMENTAR NO MESMO MATERIAL BIOLÓGICO. REQUERIDA CENTERCLINIC BLOQUEOU A REALIZAÇÃO DE EXAMES E RETIRADA DO MATERIAL EM RAZÃO DE DÉBITOS DEVIDOS PELA COAUTORA CLINICAT. DEVOLUÇÃO DO MATERIAL SOMENTE FOI REALIZADA SEIS MESES APÓS A SOLICITAÇÃO DO EXAME. AUTORA FALECEU DURANTE O CURSO DA AÇÃO. SUBSTITUIÇÃO PROCESSUAL. DANO MORAL PLENAMENTE DEMONSTRADO. VALOR A SER ARBITRADO EM CONSONÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS EM FAVOR DA AUTORA CLINICAT. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. Satisfeitos os pressupostos de admissibilidade, a ensejar o conhecimento do presente recuso. Narra a inicial que a parte autora Maria das Graças realizou exame de biópsia anatomopatológico, através da co-autora Clinicat, recebendo diagnóstico de câncer, sendo que seu médico solicitou a realização de exame complementar imuno histoquímico, a ser realizado através do mesmo material biológico utilizado na primeira biópsia. Vale salientar que a autora Clinicat realizava seus exames através da requerida Centerclinic, para onde encaminhou o material biológico da autora Maria das Graças. Ocorre que, após a solicitação do exame complementar, a Centerclinic bloqueou a realização de exames à Clinicat, em razão de débitos pendentes. As autoras alegam que até o ajuizamento da ação o material não havia sido devolvido, requerendo obrigação de fazer e dano moral. Em contestação, a requerida Centerclinic aduziu que não recebeu solicitação de exame ou de devolução do material biológico, somente tendo ciência dos fatos após sua citação, além de alegar a devolução do material à autora Clinicat. No curso da ação houve a comunicação de falecimento da autora Maria das Graças Gonçalves, substituída processualmente por seu marido José Ribamar Barbosa. Passo ao julgamento. Inicialmente, quanto aos registros de tela de conversa de fls. 34/77, ainda que as partes não estejam identificadas, é possível perceber que se trata de conversa entre funcionárias da Clinicat e Centerclinic, conforme fls. 34, além de que uma das interlocutoras deixa claro que responde às ordens do Sr. Kenji, sócio da Centerclinic. Muito embora a requerida Centerclinic alegue que não recebeu solicitação de exame em nome da autora, as fls. 45, 47, 50, 56 e 58 demonstram que diversas mensagens foram enviadas à sua funcionária solicitando o resultado da biópsia da autora. Além disso, as conversas colacionadas às fls. 55/68 demonstram que houve a retenção do material biológico da requerente, em razão de débitos devidos pela Clinicat, o que é reforçado pelo documento de fls. 178. Quanto a devolução do material, depreende-se dos autos que o material coletado foi enviado às clínicas em 09/01/18, para realização do primeiro exame, sendo transferido da clínica DB Medicina à Centerclinic em 25/06/2018 (fls. 133) e devolvido à Clinicat em 06/09/2018 (fls. 177). Dessa forma, considerando que o pagamento do exame complementar foi feito em 16/03/18 (fls. 33) e a devolução do material biológico foi feita apenas em 06/09/18, é evidente uma demora expressiva, mormente se tratando de paciente acometida por câncer grave, cujo tratamento dependia do resultado dos exames solicitados. Como se vê, o pedido de reparação moral é absolutamente pertinente, conquanto tenha sido demonstrada a lesão aos atributos da personalidade da parte ofendida, maculando-a no que lhe é mais caro, se aperfeiçoa com a simples ocorrência do fato que se consubstancia no seu fato gerador, independentemente da irradiação de quaisquer efeitos materiais afetando aquela, ensejando sua contemplação com um lenitivo pecuniário destinado a compensá-la pelas ofensas intrínsecas que sofrera e sancionar a ofensora pelo ilícito que praticara. A indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o agente ofensor. Por outro lado, entendo serem improcedentes os pedidos em favor da requerente Clinicat, por entender que não houve nenhuma lesão à sua honra subjetiva, sendo até mesmo possível afirmar que contribuiu para o evento danoso sofrido pela requerente Maria das Graças. VOTO: Pelas razões expostas, voto no sentido de DAR PROVIMENTO AO RECURSO, para reformar a sentença de Primeiro Grau para: I) CONDENAR o recorrido em indenização por danos morais, em favor do recorrente José Ribamar Barbosa, no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com correção monetária a partir desta data e juros de mora desde a citação válida. Improcedentes os pedidos em favor da autora Clinicat. Sem condenação ao pagamento de custas e honorários, pois somente aplicável ao Recorrente integralmente vencido (art. 55, Lei 9.099/95).(Recurso Inominado Cível Nº 0617008-78.2018.8.04.0015; Relator (a): Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 2ª Turma Recursal; Data do julgamento: 03/08/2022; Data de registro: 03/08/2022)

Se os planos de saúde utilizam cláusulas ambíguas ou mal redigidas, a interpretação deve, sem dúvida, ser favorável ao consumidor. São consideradas abusivas, nos contratos de plano de saúde, as cláusulas que negam cobertura de próteses essenciais para cirurgias ou tratamentos hospitalares decorrentes delas.

Contudo, apesar das múltiplas decisões dos Tribunais Superiores determinando que as operadoras de planos de saúde devem fornecer medicamentos não listados no rol da ANS quando prescritos por médicos, bem como arcar com os custos de terapias e tratamentos indicados, continua a haver um acúmulo de ações judiciais relacionadas às recusas desses planos em cobrir medidas essenciais para a saúde dos pacientes, especialmente no contexto de doenças graves.

A negativa de cobertura de terapias para portadores de doenças graves por parte de planos de saúde é um tema amplamente discutido e estudado na literatura acadêmica. Essa prática levanta questões éticas, legais e de saúde pública, além de impactar diretamente a qualidade de vida e o acesso a tratamentos adequados para pacientes em situações de vulnerabilidade.

A falta de acesso a tratamentos adequados pode levar a complicações de saúde, piora do quadro clínico e até mesmo morte prematura. Além disso, a negativa de cobertura gera frustração e estresse emocional para os pacientes e suas famílias, que enfrentam dificuldades adicionais em um momento já difícil de suas vidas.

Ademais, o STJ também decidiu que, embora seja possível que o contrato de plano de saúde preveja limitações aos direitos do consumidor, haverá abuso quando ocorrer a exclusão do custeio dos meios necessários para o tratamento clínico adequado ou para a internação hospitalar (STJ, AgInt no AREsp 1.296.865, Rel. Min. Paulo Sanseverino, 3ª T, DJe 07/12/2018). Nesse entendimento, a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Amazonas reformou a sentença de improcedência para deferir os pedidos da inicial de consumidora que teve autorização de exame negado pelo plano de saúde contratado, sob o argumento de que este não estava previsto no DUT (Diretrizes de Utilização) do rol de procedimentos e eventos em saúde da ANS:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PLANO DE SAÚDE. PACIENTE COM INDICAÇÃO CLÍNICA PARA REALIZAÇÃO DE RESSONÂNCIA ANGIOTOMOGRAFIA

CORONARIANA QUE TEVE O PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO INDEFERIDO SOB ALEGAÇÃO DE QUE TAL PROCEDIMENTO, APESAR DE ESTAR NO ROL DA ANS, NÃO ESTÁ NO DUT. ROL QUE EM REGRA É TAXATIVO, SALVO EM SITUAÇÕES EXCEPCIONAIS, QUANDO NÃO HOVER SUBSTITUTO TERAPÊUTICO NO ROL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (Recurso Inominado Cível Nº 0421343-93.2023.8.04.0001; Relator (a): Luiz Pires de Carvalho Neto; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Data do julgamento: 15/03/2024; Data de registro: 15/03/2024)

Da mesma forma, a recusa do plano de cobrir o valor de materiais utilizados em cirurgias eletivas realizadas em local não conveniado dá ensejo à indenização por dano material e moral, em razão da aflição psicológica que se presume em situações semelhantes.

Nesse contexto, destaca-se ainda a decisão proferida pela 3ª Turma Recursal, que reformou uma sentença de improcedência para assegurar ao consumidor o reembolso dos valores gastos com a realização de uma cirurgia eletiva em uma rede não conveniada. O julgado ressaltou a conduta abusiva da ré ao negar a restituição dos valores utilizados para a aquisição de material cirúrgico, resultando na imposição de uma condenação por danos morais, evidenciando a necessidade de responsabilização das operadoras de planos de saúde por práticas indevidas.

Ementa: RECURSO INOMINADO – AÇÃO INDENIZATÓRIA CONSUMERISTA – PLANO DE SAÚDE – CIRURGIA NA PRÓSTATA - PEDIDO DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS MÉDICOS E MATERIAL CIRÚRGICO – CIRURGIA ELETIVA – AUSÊNCIA DE PROVA DO CARÁTER EMERGENCIAL - CONSUMIDOR ESCOLHEU/ELEGEU REALIZAR CIRURGIA EM LOCAL NÃO CONVENIADO - REEMBOLSO REALIZADO DE MODO PARCIAL - REEMBOLSO DE VALORES LIMITADOS À TABELA DO PLANO DE SAÚDE - IMPROCEDÊNCIA NO PRIMEIRO GRAU - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – MATERIAL CIRÚRGICO DEVE SER REEMBOLSADO INTEGRALMENTE - FORNECEDOR NÃO COMPROVA EM JUÍZO A TABELA QUE LIMITA O REEMBOLSO DOS MATERIAIS UTILIZADOS – FORNECEDOR NÃO COMPROVA DESNECESSIDADE DO MATERIAL UTILIZADO NA CIRURGIA – NEGATIVA DE REEMBOLSO DO MATERIAL CIRÚRGICO É ABUSIVA – NEGATIVA REALIZADA SEM FUNDAMENTO PLAUSÍVEL - CONTRATO DE ADESÃO COM CLÁUSULAS UNILATERAIS - O MÉRITO DA ESCOLHA DOS MATERIAIS CIRÚRGICOS É DO MÉDICO RESPONSÁVEL PELA CIRURGIA - FORNECEDOR NÃO COMPROVA EXCESSO NO PEDIDO DE REEMBOLSO DOS MATERIAIS – PROCEDÊNCIA DO DANO MATERIAL REFERENTE AOS MATERIAIS CIRÚRGICOS - DANO MORAL CARACTERIZADO – RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Inominado Cível Nº 0779947-08.2022.8.04.0001; Relator (a): Moacir Pereira Batista; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: 3ª Turma Recursal; Data do julgamento: 03/04/2024; Data de registro: 09/04/2024)

Diante do exposto, fica evidente a relevância do Judiciário na proteção dos direitos dos consumidores frente às práticas abusivas das operadoras de planos de saúde. As decisões

proferidas pelas Turmas Recursais dos Juizados Especiais representam um importante instrumento de garantia da dignidade e da saúde dos cidadãos, assegurando-lhes acesso a tratamentos adequados e combatendo a negativa injustificada de cobertura. Contudo, ainda persistem desafios a serem enfrentados para a efetivação plena desses direitos, exigindo-se uma constante vigilância e atuação do Poder Judiciário para coibir abusos e assegurar a proteção dos consumidores hipervulneráveis no contexto dos planos de saúde.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a proteção ao consumidor hipervulnerável nas relações de consumo é um tema de suma importância no âmbito do Direito. A análise das decisões proferidas pelas Turmas Recursais dos Juizados Especiais do Estado do Amazonas, especialmente nos casos envolvendo consumidores idosos e questões relacionadas aos planos de saúde, evidencia a necessidade de um posicionamento firme do Poder Judiciário na defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos.

A jurisprudência tem desempenhado um papel fundamental na correção de práticas abusivas e na promoção da justiça social, garantindo o acesso a bens essenciais como saúde e dignidade. Contudo, é importante ressaltar que ainda há desafios a serem superados, como a melhoria na prestação de serviços públicos e a efetivação de políticas públicas voltadas para a proteção dos consumidores mais vulneráveis. Assim, cabe ao Estado, à sociedade e ao sistema jurídico na integralidade, continuar trabalhando em conjunto para garantir a plena realização dos direitos humanos e a igualdade de acesso à justiça para todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica.

Nesse contexto, destaca-se a importância do trabalho desenvolvido pelas Turmas Recursais dos Juizados Especiais na salvaguarda dos direitos humanos dos consumidores. Por meio de suas decisões, essas instâncias judiciais têm o poder de corrigir injustiças, proteger os mais vulneráveis e promover a efetivação dos direitos fundamentais previstos na Constituição.

Ao analisar casos concretos e aplicar o Direito de forma justa e equitativa, as Turmas Recursais contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva, onde todos

os indivíduos tenham acesso à justiça e sejam tratados com dignidade e respeito, como os casos retratados nos julgados debatidos na presente pesquisa.

Por meio dessas decisões, é possível observar não apenas a aplicação do Direito, mas também a defesa dos princípios e valores fundamentais que regem uma sociedade democrática e justa. As Turmas Recursais desempenham um papel essencial na proteção dos direitos humanos dos consumidores, especialmente daqueles considerados hipervulneráveis, como os idosos e os enfermos.

Ao reconhecerem a vulnerabilidade desses grupos e ao garantirem o acesso à justiça e a uma reparação adequada, as Turmas Recursais contribuem para a promoção da igualdade e da dignidade humana. Dessa forma, é inegável a relevância do trabalho desenvolvido por essas instâncias judiciais na defesa dos direitos humanos e na construção de uma sociedade mais justa e solidária, no fortalecimento do Estado Democrático de Direito e na garantia da proteção dos direitos humanos dos consumidores.

REFERÊNCIAS

BRAGA NETTO, Felipe. **Manual de Direito do Consumidor – À Luz da Jurisprudência do STJ**. 19. Ed. São Paulo: Editora Juspodivm, 2024.

NOTÍCIAS, A. C. de. **Projeto proíbe bancos de oferecer empréstimos por telefone. 2023**. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/737393-projeto-proibe-bancos-de-oferecer-emprestimos-por-telefone/>>. Acesso em: 28/03/2024.

STF, P. **STF mantém lei do PR que proíbe telemarketing para empréstimo a aposentados e pensionistas. 2021**. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6121194>>. Acesso em: 28/03/2024.

WINKEL SANTIN, Douglas Roberto. **O conceito de consumidor hipervulnerável: análise baseada na jurisprudência do superior tribunal de justiça**. Revista de Doutrina Jurídica, Brasília, DF, v. 114, n. 00, p. e023007, 2023. DOI: 10.22477/rdj.v114i00.873. Disponível em: <<https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/rdj/article/view/873>>. Acesso em: 28 mar. 2024.