

## **Aula 00 - Profº Paulo Sousa**

*CNU (Bloco 6 - Setores Econômicos e  
Regulação) Conhecimentos Específicos -  
Eixo Temático 4 - Regulação*

Autor:

**Equipe Direito Administrativo,  
Herbert Almeida, Nick Simonek  
Maluf Cavalcante, Paulo H M  
Sousa, Rubens Mauricio Corrêa**  
23 de Outubro de 2024

# Índice

1) Apresentação - Direito do Consumidor .....	4
2) Disposições Gerais - Direito do Consumidor .....	7
3) Política Nacional das Relações de Consumo .....	17
4) Direitos Básicos do Consumidor .....	28
5) Noções Gerais - Questões Comentadas - Cebraspe .....	38
6) Noções Gerais - Questões Comentadas - FCC .....	40
7) Noções Gerais - Questões Comentadas - FGV .....	42
8) Noções Gerais - Questões Comentadas - Vunesp .....	44
9) Noções Gerais - Questões Comentadas - Multibancas .....	51
10) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - FCC .....	68
11) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - FGV .....	70
12) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - Multibancas .....	74
13) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentadas - FCC .....	76
14) Direitos Básicos do Consumidor - Questões do Consumidor - FGV .....	78
15) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentados - Vunesp .....	80
16) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentadas - Multibancas .....	94
17) Noções Gerais - Lista de Questões - Cebraspe .....	109
18) Noções Gerais - Lista de Questões - FCC .....	111
19) Noções Gerais - Lista de Questões - FGV .....	113
20) Noções Gerais - Lista de Questões - Vunesp .....	115
21) Noções Gerais - Lista de Questões - Multibancas .....	118
22) Política Nacional das Relações de Consumo - Lista de Questões - FCC .....	122
23) Política Nacional das Relações de Consumo - Lista de Questões FGV .....	124
24) Política Nacional das Relações de Consumo - Lista de Questões - Multibancas .....	125
25) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - FCC .....	127
26) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - FGV .....	128
27) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - Vunesp .....	129
28) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - Multibancas .....	131



## Índice

29) Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor .....	134
30) Responsabilidade .....	139
31) Decadência e Prescrição .....	160
32) Desconsideração da Personalidade Jurídica .....	166
33) Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor - Questões Comentadas - Multibancas .....	169
34) Responsabilidade - Questões Comentadas - Multibancas .....	173
35) Desconsideração da Personalidade Jurídica - Questões Comentadas - Multibancas .....	193
36) Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor - Lista de Questões - Multibancas .....	195
37) Responsabilidade - Lista de Questões - Multibancas .....	197



## APRESENTAÇÃO DO CURSO

Iniciamos nosso **Curso Regular de Direito do Consumidor** em teoria e questões, voltado para provas **objetivas e discursivas** de concurso público.

Devido à procura e perspectiva de novos concursos que cobrem Consumidor, ele poderá ser usado para estudar para quaisquer concursos de nível médio ou superior.

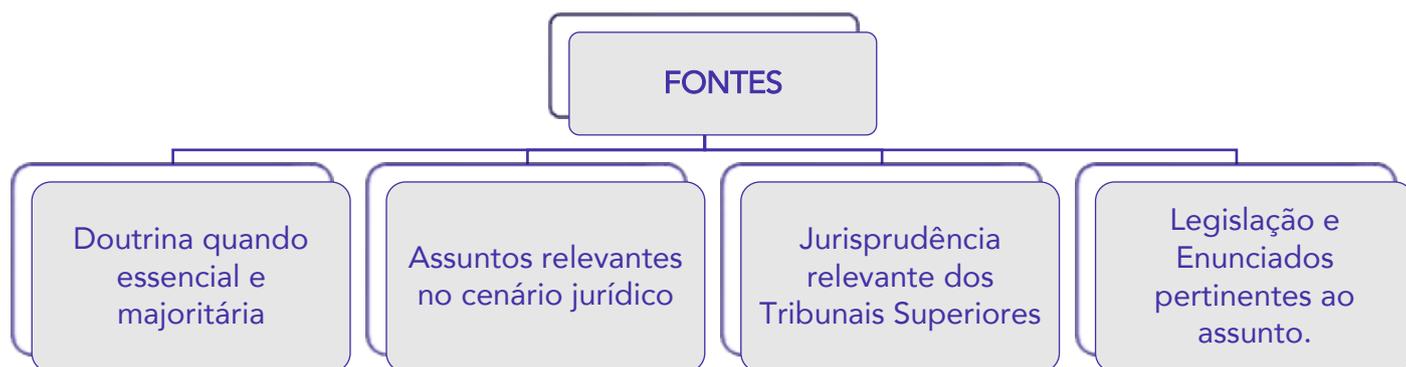
O curso é uma reformulação extensa – atualização, revisão e ampliação – dos cursos que desenvolvo desde o ano de 2015. Desde então, acompanho as mais diversas provas, incluindo OAB, concursos públicos em geral, de nível médio e superior, e carreiras jurídicas. As alterações legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias são acompanhadas de perto desde o início.

Trata-se do curso mais completo de Direito do Consumidor que eu tenho para os concursos em geral. Ele é a espinha dorsal dos nossos específicos, preparados e adaptados para cada Edital.

O acompanhamento das mudanças legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias me permitiu, há bastante tempo, **compreender as necessidades de dois tipos de concurseiros, ao mesmo tempo: aquele que está iniciando seus estudos e aquele que está estudando já mais tempo**. Por isso, os conceitos serão expostos de forma didática, com explicação dos institutos jurídicos e resumos da jurisprudência, quando importantes para a prova.

Confira, a seguir, com mais detalhes, a minha **metodologia**, que integra a metodologia do Estratégia Concursos.

Algumas constatações sobre a metodologia são importantes! Posso afirmar que as aulas levarão em consideração as seguintes “fontes”.



Para tornar o seu estudo mais completo, é muito importante resolver questões anteriores para se situar diante das possibilidades de cobrança. Trarei questões de todos os níveis, fáceis e difíceis, das principais bancas de Concurso, para enriquecer seu aprendizado.

Essas observações são importantes pois permitirão que eu possa organizar seu curso de modo focado, voltado para acertar questões objetivas e discursivas.

**O objetivo é um só: permitir que você consiga a aprovação!** Essa é a minha proposta pra você; topa?



Vistos alguns aspectos gerais da matéria, faço algumas considerações acerca da **metodologia de estudo**.

As aulas em *.pdf* tem por característica essencial a **didática**. Ao contrário do que você encontra na doutrina especializada de Direito do Consumidor (Flávio Tartuce e Bruno Miragem, para citar dois dos conhecidos autores), o curso todo se desenvolverá com uma leitura de fácil compreensão e assimilação.

Isso, contudo, não significa superficialidade. Pelo contrário, sempre que necessário e importante os assuntos serão aprofundados. A didática, entretanto, será fundamental para que diante do contingente de disciplinas, do trabalho, dos problemas e questões pessoais seus, você possa extrair o máximo de informações para a hora da prova.

Para tanto, o material será permeado de **esquemas, gráficos informativos, resumos, figuras**, tudo com a pretensão de *chamar atenção* para as informações que realmente importam.

Com essa estrutura e proposta pretendemos conferir segurança e tranquilidade para uma **preparação completa, sem necessidade de recurso a outros materiais didáticos**.

Finalmente, destaco que um dos instrumentos mais relevantes para o estudo em *.pdf* é o **contato direto e pessoal com o Professor**. Além do nosso **fórum de dúvidas**, estou disponível por **e-mail** e, eventualmente, pelas redes sociais. Aluno nosso não vai para a prova com dúvida!

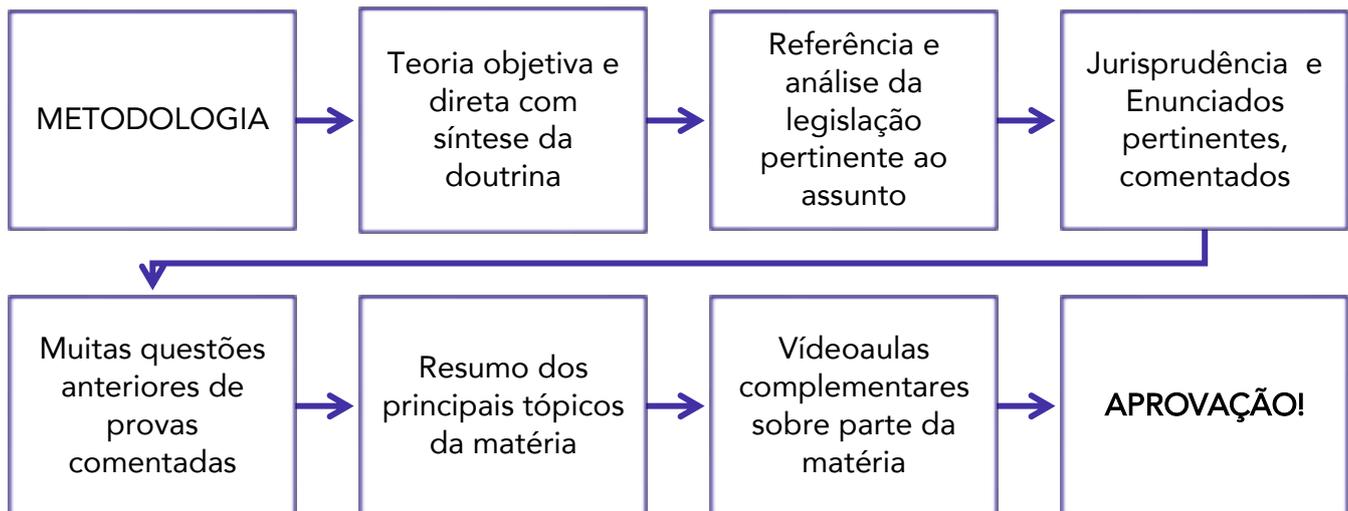
Por vezes, ao ler o material surgem incompreensões, dúvidas, curiosidades, e, nesses casos, basta acessar o sistema e mandar uma mensagem pra mim! Assim que possível responderei a todas as dúvidas. É notável a evolução dos alunos que levam a sério a metodologia.

Além disso, você tem videoaulas! Essas aulas destinam-se a complementar a preparação. Quando estiver cansado do estudo ativo (leitura e resolução de questões) ou até mesmo para a revisão, abordarei alguns pontos da matéria nos vídeos.

Com outra didática, você disporá de um conteúdo complementar para a sua preparação. Ao contrário do *.pdf*, evidentemente, **AS VIDEOAULAS NÃO ATENDEM A TODOS OS PONTOS QUE VOU ANALISAR NOS PDFS, NOSSOS MANUAIS ELETRÔNICOS**. Por vezes, haverá aulas com vários vídeos; outras que terão videoaulas apenas em parte do conteúdo; e outras, ainda, que não conterão vídeos, se for o caso. Seu foco tem que ser, sempre, o estudo ativo!

Assim, cada aula será estruturada do seguinte modo:





## APRESENTAÇÃO PESSOAL

Por fim, fica uma breve apresentação pessoal. Meu nome é Paulo H M Sousa. **Tenho Graduação, Mestrado e Doutorado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR)**. Fui, durante o Doutorado, *Visiting Researcher* no *Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Privatrecht*, em Hamburgo/Alemanha.

Estou envolvido com concursos já há bastante tempo e desde os tempos da faculdade transito pelo Direito Privado. Sou um professor nato.

Exerço a advocacia desde que fui aprovado na OAB e, apesar de ter sido aprovado e convocado em concurso de provas e títulos para Procurador Municipal de Colombo/PR, não cheguei a assumir o cargo. No entanto, a docência vem desde os tempos do Ensino Médio, quando já ensinava matemática e física (pois é!) em aulas de reforço. Na faculdade fui monitor e, ainda no Mestrado, ingressei bem jovem na docência em Nível Superior.

**Essas são, para quem me conhece, minhas paixões profissionais: o Direito e a docência!** Atualmente, sou professor de Direito, aprovado em concurso de provas e títulos, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, a UNIOESTE, no campus de Foz do Iguaçu; bem como Professor de Direito, aprovado em teste seletivo, na Universidade Federal de Brasília, a UnB. Aqui no Estratégia, leciono Direito Civil, Direito Processual Civil, Direito do Consumidor e Legislação Civil Especial.

Agora é hora de começar seus estudos. Direito do Consumidor e ponto!



# TÍTULO I – DIREITOS DO CONSUMIDOR

## Capítulo I – Disposições gerais

Até 1988 o Brasil ainda não contava com normatização específica, organizada e sistematizada para a proteção do consumidor, embora o mercado de consumo nacional já fosse bastante robusto. Esse panorama mudou com a Constituição Federal, que determina, no art. 5º, inc. XXXII e no art. 170, inc. V, normas que visem à defesa do consumidor.<sup>1</sup>



Essas normas seguem a perspectiva de **ampla proteção de direitos do cidadão**, nos mais diversos vértices. Isso se dava ante a violação sistemática de direitos dos brasileiros durante o Regime Militar, que frequentemente se valia de instrumentos *criativos* para cortar direitos em nome da *defesa nacional*.

Não mais. O constituinte foi claro: era necessário proteger o cidadão dos desmandos de governantes ditatoriais e também das desigualdades existentes nas relações jurídicas. Há destaque para a proteção do consumidor, como se extrai do art. 48 do ADCT:

*O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.*

A tarefa não era fácil. Os doutrinadores nacionais buscaram no direito estrangeiro modelos de proteção do consumidor e dois países se mostraram fontes importantes: EUA e França. Assim, **nasce o Código de Defesa e Proteção do Consumidor – CDC em 1990**. Estabelece o art. 1º da Lei 8.078/1990 que ficam estabelecidas normas de **proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social**.

Destaco que o CDC é, assim, **norma de ordem pública**. O que isso significa? Que as normas nele previstas não podem ser afastadas pelas partes, como ocorre, ordinariamente no Direito Civil e no Direito Empresarial.



Aqui a *pegada* é outra. O princípio da liberdade contratual é visto com ressalvas, pela presença de uma parte menos favorecida, por assim dizer, em variados aspectos: o

<sup>1</sup> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.



consumidor. Por isso, é fundamental verificar se uma das partes do contrato se enquadra na definição de consumidor, porque é exatamente essa classificação que atrai a aplicação das normas consumeristas. A aplicação do CDC, e não da legislação privada comum, traz importantes consequências, especialmente quando falamos da responsabilidade civil e dos contratos. Isso porque o CDC possui três características muito peculiares: **é uma lei principiológica, que traz normas de ordem pública e interesse social e constitui um microsistema multidisciplinar.**

É uma lei principiológica porque, como ocorreu com boa parte das leis editadas logo após a Constituição Federal de 1988, tem carga axiológica (valorativa) muito intensa. O CDC é recheado de princípios, como será visto.

É uma norma de ordem pública e interesse social, pois **decorre diretamente do texto constitucional**, como se extrai da combinação dos arts. 5º, inc. XXXII, art. 170, inc. V, da Constituição Federal de 1988 e do art. 48 do Ato das Disposições Finais e Transitórias – ADCT. Isso significa que o juiz pode conhecer de ofício (sem que a pessoa tenha pedido na ação) os direitos do consumidor e que os contratantes não podem derogar os direitos do consumidor.

ESCLARECENDO!



É uma norma que constitui um microsistema porque, após o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor não pode ser visto como uma ilha, um diploma totalmente isolado dos demais, devendo sim ser interpretado **em conjunto com outros ramos do Direito**, em especial com o próprio Código Civil. É o que a doutrina denomina de Teoria do Diálogo das Fontes, que, em essência, quer dizer que as normas jurídicas não se excluem, mas se complementam.

## 1 – Conceito de consumidor

O consumidor é tido como o **elo mais fraco da cadeia de consumo**. Por isso, ele é tratado como vulnerável, ao contrário das partes de um contrato mercantil ou civil, no qual os contratantes estão no mesmo nível, há, em regra, igualdade de tratamento.

Quem é consumidor? Segundo o art. 2º do CDC, **consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.**

Mas só a pessoa é considerada consumidor? Não, pois **se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo** (parágrafo único do art. 2º).

Adiante, o CDC ainda inclui no conceito de consumidor as vítimas do fato do produto (art. 17) e as pessoas expostas às práticas de consumo (art. 29). É o caso da pessoa que se fere com a explosão de um eletrônico de outrem e da pessoa que vê uma propaganda enganosa, respectivamente.



A doutrina ainda entende que nem pessoa precisa ser, **também sendo considerados consumidores também os entes despersonalizados**, como o condomínio ou a massa falida, desde que cumpridos os requisitos legais.

Assim, podem ser consumidoras (i) **as pessoas físicas**; (ii) **as pessoas jurídicas**; (iii) **a coletividade**, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) **os entes despersonalizados**.



E o que é ser **destinatário final**? E qualquer pessoa jurídica pode ser considerada consumidora? Mais ou menos. Para responder a essas perguntas, a doutrina brasileira criou algumas teorias para tentar facilitar o enquadramento de uma pessoa ou coletividade como consumidora ou não.

#### A) Teoria finalista ou subjetiva

A Teoria finalista é a mais restritiva e aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC. De acordo com ela, **só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico**.

Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional. Eu, por exemplo, não poderia demandar a aplicação do CDC a um defeito neste computador no qual escrevo, já que o utilizo para produzir textos profissionalmente.

No caso das pessoas jurídicas – e aqui está a principal diferença entre as teorias –, apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. **As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras, porém.**



A posição inicial do STJ era de aplicação da teoria finalista (REsp 541.867-BA, de 2005).

#### B) Teoria maximalista ou objetiva

A Teoria maximalista vai no sentido contrário da anterior. Para ela, **não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não**. O CDC é um novo estatuto a reger as relações de mercado e, portanto, tem de ser aplicado ao máximo a elas.



O conceito de consumidor se amplia, aplicando-se ele sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário. Esta teoria não foi aplicada pelo STJ em escala, mas apenas citada em julgados esparsos, não encontrando também muita defesa na maior parte da doutrina.



### C) Teoria finalista mitigada ou temperada

A Teoria finalista mitigada ou temperada é a versão *abrandada* da Teoria Finalista. Em bom português, é a *regra com exceções*.



ATENÇÃO  
DECORE!

Segundo ela, se admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. E quando isso acontecerá?

O STJ já aplica a teoria, mesmo sem a chamar assim, há bastante tempo. Exemplo é um caso de enquadramento da pessoa jurídica como consumidora, desde que comprovada a sua fragilidade no caso concreto, de 2005 (REsp 476428/SC, DJ 09/05/2005). Nesse caso, a Min. Nancy Andrighi afirma que ao “consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo”.

Mas, a primeira vez que a expressão **teoria finalista mitigada** foi aplicada pelo STJ foi num voto vencido da Ministra, em 2010. Em sua decisão ela diz:

É cabível a aplicação do CDC à relação jurídica pela qual pequenos produtores rurais adquiriram sementes de fabricante para o manejo, cultivo e posterior colheita destinada à comercialização, pois reconhecida a vulnerabilidade daqueles frente ao fabricante, aplica-se de forma mitigada a teoria finalista acerca da definição de consumidor, ainda que o produto tenha sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, o que dá margem à incidência excepcional do CDC (REsp 1132642/PR, DJe 18/11/2010).

NOVIDADE!



Apesar de ter sido voto vencido, ficou claro, pelo voto da Ministra, que **é possível extrapolar a aplicação da Teoria finalista em alguns momentos**. Ou, como dizem os próprios ministros, “a jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade” (Aglnt no AREsp 1480596/PR, DJe 19/02/2020).

Há inúmeros precedentes, casos concretos julgados anteriormente, que têm essa visão. O caso mencionado talvez seja emblemático. Imagine um pequeno produtor rural que compra sementes para plantar. Apesar de vender a planta crescida, não seria o caso de alargar a proteção do CDC para igualmente o incluir?



O STJ entendeu, naquele caso – depois de um outro recurso, no qual o voto vencido da Min. Nancy Andrighi se tornou o vencedor –, que sim. A base disso é o **reconhecimento da vulnerabilidade do produtor**, que atrai a aplicação do CDC.

Por outro lado, o mesmo STJ entende que nem sempre haverá atração do CDC. No caso do foro de eleição contratual – situação na qual se estabelece, no contrato, qual será o *foro* a processar e julgar o caso, o STJ entendeu pela não aplicação do CDC.

A mesma Min. Nancy Andrighi apontou que não seria nula essa cláusula, porque o contrato fora firmado entre empresa de insumos e grande produtor rural. Por isso, não haveria prejuízos à defesa pela manutenção do foro de eleição e, conseqüentemente, não se configuraria relação de consumo. Disse ela:

A jurisprudência atual do STJ reconhece a existência de relação de consumo apenas quando ocorre destinação final do produto ou serviço, e não na hipótese em que estes são alocados na prática de outra atividade produtiva. A jurisprudência do STJ entende, ainda, que deve prevalecer o foro de eleição quando verificado o expressivo porte financeiro ou econômico da pessoa tida por consumidora ou do contrato celebrado entre as partes (CC 64.524/MT, DJ 09/10/2006).

**Pela Teoria finalista mitigada, portanto, é cabível a aplicação excepcional do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor.** As situações concretas, conforme os precedentes do STJ, é que determinarão tais casos.



Ou seja, a definição de consumidor é casuística. Ela depende da comprovação de algum grau de **vulnerabilidade** da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC.

Destaca-se que essa vulnerabilidade não deve ser observada apenas no campo econômico, abrangendo outras espécies. Segundo o STJ, **existem quatro espécies de vulnerabilidade**, capazes de fundamentar a aplicação do CDC em determinada relação jurídica: **a) técnica; b) jurídica; c) fática; d) informacional** (STJ. 3ª Turma. REsp 1195642/RJ). Elas serão estudadas adiante.

CURIOSIDADE



**Pode o Estado ser considerado consumidor?** Se ele estiver no polo da relação consumerista como destinatário final do produto ou serviço, na aplicação da Teoria finalista mitigada, sim.

Por exemplo, ao contratar um serviço de limpeza, o Estado é considerado consumidor. O CDC não distingue as pessoas jurídicas, pelo que qualquer pessoa



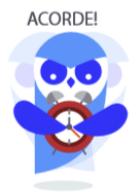
jurídica, seja de direito público, seja de direito privado, também se enquadra na categoria de consumidor, se preenchidos os requisitos legais.

## 2 – Conceito de fornecedor

A **relação de consumo** pressupõe uma triangularização. São três elementos: **fornecedor, consumidor e produto ou serviço**. Já mostrei a você o primeiro vértice; vamos ao segundo.

Basta que eu seja enquadrado como consumidor para que o CDC seja aplicado à minha relação jurídica? Não. É necessário que a outra parte seja enquadrada como fornecedora.

E quem é o fornecedor? Conforme o art. 3º, **fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.**



Há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas? Não. Há diferença entre pessoas jurídicas de direito público ou privado? Não. Há diferença entre pessoas nacionais ou estrangeiras? Não. Mesmo que seja um ente despersonalizado<sup>2</sup>, pode ser reconhecido ele como fornecedor? Sim.

Mesmo que a atividade desenvolvida não seja profissional será a pessoa reconhecida como fornecedor? Não. Aí é que está.

Eu, quando vendo meu carro a você, não sou considerado fornecedor, ainda que você pudesse ser considerado consumidor. Não se aplica o CDC porque a triangularização não se fechou. Eu não sou fornecedor, ainda que você esteja consumindo um produto.

Eu não sou profissional, não sou vendedor de veículos. Apenas vendi meu carro a você. E se eu fosse um *roleador* de carros? Aí a história seria diferente, já que eu venderia carros profissionalmente, ainda que não por meio de uma sociedade empresarial (lembre-se que o fornecedor pode ser uma pessoa física ou um ente despersonalizado).

---

<sup>2</sup> O exemplo mais visível de ente despersonalizado é o condomínio edilício. Ele é um ente destinado a gerenciar as parcelas de propriedade detidas por todos os proprietários de um imóvel. Há outros tantos exemplos, como se extrai do Direito Civil e do Direito Processual Civil. No entanto, para o Direito do Consumidor, é importante pensar nas sociedades de fato e sociedades irregulares.

Assim, mesmo que eu compre pela internet um produto de uma sociedade empresarial irregular, ou mesmo de um grupo de amigos que se juntou para vender produtos – e, portanto, não são uma sociedade empresarial constituída juridicamente –, eles todos serão considerados fornecedores.



Esse é o ponto. **As atividades desenvolvidas pela pessoa precisam ser desenvolvidas profissionalmente para que ela seja enquadrada como fornecedora e o CDC seja aplicável à relação jurídica.** Isso, claro, vai depender da análise do caso concreto.

Veja que o conceito de fornecedor é bastante amplo. O CDC, inclusive, **não restringe o conceito de fornecedor a atividade remunerada ou não; ou seja, é irrelevante se o produto ou serviço é disponibilizado ao consumidor de maneira onerosa ou gratuita.**

Seja pagando ou *grátis*, forneceu, é fornecedor! Se compro um fluido de freio para o meu carro e junto com ele vem um odorizador *grátis*, e se o odorizador causa um dano ao meu carro, aplica-se o CDC. Se vou a uma farmácia e o vendedor passa um protetor solar na minha pele para que eu veja como o produto é bom, e o creme me causa alergia, aplica-se o CDC. Forneceu, aplica-se o CDC.

O critério de restrição é o **desempenho da atividade de maneira profissional**. Se eu dou a você um odorizador, e se o odorizador causa dano ao seu carro, não se aplica o CDC. Se você me pede um protetor solar, e se ele causa dano a você, não se aplica o CDC. Não sou fornecedor.<sup>3</sup>

Atenção, porque há também, em certos casos, a figura do **fornecedor por equiparação**. Ele não é o fornecedor do contrato principal, mas um intermediário. No Direito Civil se chama esse fornecedor de estipulante, que é um terceiro na relação contratual.

No CDC não, esse *terceiro* é equiparado a fornecedor e, portanto, as regras do microsistema se aplicam a ele. Há um exemplo legal dessa figura no art. 3º da Lei 10.671/2003, o Estatuto do Torcedor: "Para todos os efeitos legais, equiparam-se a fornecedor, nos termos da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo".



**Pode o Estado ser considerado fornecedor?** Se ele estiver no polo da relação consumerista como desenvolvedor de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sim.

<sup>3</sup> Ainda que o fabricante do odorizador e/ou do protetor solar sejam, mas aí a relação jurídica é outra. Os fabricantes podem ser responsabilizados, pois são fornecedores e você é consumidor, com base no art. 17 do CDC (porque você é vítima do produto), mas não eu, porque não sou fornecedor. Não misture as coisas.

Isso se extrai do art. 6º, inc. X, do CDC, que determina a aplicação das regras consumeristas mesmos que o Estado esteja no polo da relação. O próprio art. 3º deixa isso claro, mas o art. 6º reforça tal posição.<sup>4</sup>

### 3 – Conceito de produto e serviço

O fornecedor e o consumidor são os elementos subjetivos – sujeitos – da relação jurídica de consumo. O produto ou serviço são os **elementos objetivos** – objetos – **da relação jurídica de consumo**. Veja que eles podem ser tangíveis, como é o caso do produto, ou intangíveis como é o caso do serviço.

Pra facilitar, o art. 3º, §1º do CDC conceitua **produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial**. Ou seja, mesmo que imaterial, há um produto, como, por exemplo, o aplicativo de edição de texto que eu comprei para fazer esta aula.



Já o §2º conceitua **serviço como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista**. Assim, a *Netflix*, que você não deve sequer conhecer, se está estudando seriamente para concurso, é um serviço.

Em resumo, o que o CDC quer é justamente afastar discussões sem sentido. Não importa se é um produto material, um produto imaterial, um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é *abraçado* pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

**Se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, igualmente**, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.



Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. O STF colocou pá de cal definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.596. Assim, **em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC**.

<sup>4</sup> O STJ (REsp 1.187.456/RJ), no entanto, restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.



Também se aplica o CDC às relações previdenciárias abertas complementares, como estabelece a Súmula 563 do STJ. Atente, porque no caso da previdência pública – regime geral ou especiais – o CDC não se aplica, apenas no caso de entidades de previdência privada.

Além disso, veja outras duas súmulas do STJ que tratam da aplicabilidade do CDC. Primeiro, a Súmula 602 afirma que o CDC "é aplicável aos empreendimentos habitacionais promovidos pelas sociedades cooperativas". A Súmula 608 prevê que se aplica o CDC "aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão".

## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra da lei* com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como **destinatário final**.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os **entes despersonalizados**, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.



§ 2º **Serviço** é qualquer **atividade fornecida no mercado de consumo**, **mediante remuneração**, **inclusive** as **de natureza bancária, financeira**, de **crédito** e **securitária**, **salvo** as **decorrentes das relações de caráter trabalhista**.

#### CF/1988

Art. 5º, Inc. XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170, Inc. V - defesa do consumidor;

#### Lei 8.078/1990

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.



## Capítulo II – Política Nacional de Relações de Consumo

O CDC tem especial cuidado com uma noção mais ampla, coletiva, e menos individualista. Não à toa, o art. 4º estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo.

### 1 – Princípios

A Política Nacional tem por **objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo**. Esse objetivo se alcança com a fixação de certos princípios condutores das relações consumeristas. Que princípios são esses?

#### Princípio da vulnerabilidade

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

A vulnerabilidade é a expressão consumerista para os princípios constitucionais da proporcionalidade e da igualdade. Como é sabido, o princípio da igualdade deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material.

ESCLARECENDO!



Por isso, há de se *tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades*. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são *realmente* iguais; **as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam *realmente* iguais.**

O caso do consumidor talvez seja o mais evidente de todos. Se o aparelho no qual você está lendo este material deixa de funcionar, o que aconteceu? Você não faz a mínima ideia.

Exceto algumas pouquíssimas pessoas, ninguém saberá o que ocorreu. Convenhamos, você saberia me dizer qual unidade de alta frequência da camada epitaxial de silício do microprocessador tem uma impureza micrométrica que impede sua máquina de funcionar? Não sabe...

Claro, esse é um exemplo mais drástico, mas a maioria das pessoas desconhece os produtos que consome em sua integralidade – e quem nunca já se pegou reclamando de um aparelho que *não funciona*, para, segundos depois, descobrir que ele não estava conectado à fonte de energia?

Por que aquele biscoito/bolacha – e não vou entrar na controvérsia – estragou, apesar de armazenado corretamente? Por que o botão do celular parou de funcionar repentinamente? Por que o folheto indica X reais e na loja está X + 1? Por que a garrafa explodiu? Por que o congelador não congela? Essas são inúmeras perguntas que nós, consumidores, não sabemos responder.



E quem sabe? **O fornecedor. Ele detém as informações a respeito dos seus produtos e serviços.** Nós somos a *parte frágil* da relação de consumo, somos vulneráveis, suscetíveis aos eventos de consumo.



**O consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente.**

Tecnicamente porque **o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço** – como nos exemplos que eu dei. Economicamente porque, em geral, **o poderio econômico do fornecedor é maior do que o do consumidor.** Informacionalmente porque **a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor** – como nos exemplos que eu dei. Juridicamente porque, em geral, **o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.**

**A vulnerabilidade do consumidor é absoluta (presunção absoluta ou *juris et de jure*) e se liga ao direito material.**

Quando se aplica a Teoria finalista mitigada, é a vulnerabilidade que permitirá alargar o conceito de consumidor. Mesmo que pela Teoria finalista aquela pessoa não seja destinatária final do produto ou serviço, a vulnerabilidade atrairá a aplicação do CDC justamente porque ela é vulnerável – técnica, econômica e/ou juridicamente.

**Não confunda vulnerabilidade com hipossuficiência. A hipossuficiência é relativa e se liga ao direito processual.**



Há ainda a noção de **hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada.** São as pessoas que além de serem enquadradas como consumidoras – vulneráveis, portanto – ainda possuem uma vulnerabilidade outra, que agrava a situação.

Em geral, basta pensar nas pessoas que têm estatuto próprio, como crianças, idosos, pessoas com deficiência. Mas não só. Pessoas que não têm estatuto próprio também podem ser hipervulneráveis, como gestantes, pessoas doentes etc.

Crianças são especialmente vulneráveis em relação ao marketing. Quem nunca viu uma criança assistindo a um intervalo de desenho animado na televisão e esperneando para comprar um brinquedo?

Idosos estão sujeitos a contratos mais draconianos por conta da idade. É o caso dos planos de saúde, que têm a tendência de aumentar excessivamente as mensalidades. Sobre o caso, o STJ já se posicionou no sentido de que, em regra, é válida a cláusula prevista em contrato de seguro-saúde que autoriza o aumento das mensalidades do seguro quando o usuário completar 60 anos de idade. Porém, essa cláusula será abusiva quando: a) não respeitar os limites e requisitos estabelecidos na Lei 9.656/98; ou b) aplicar índices de reajuste desarrazoados ou aleatórios, que onerem em demasia o segurado (REsp 1381606-DF).

As pessoas com deficiência podem ter restrições físicas ou intelectuais. O consumidor cadeirante terá dificuldade de acesso a determinados lugares, se não houver a eliminação da barreira. A pessoa com espectro autista compreenderá de maneira diferente certo contrato.



CURIOSIDADE



As gestantes possuem condição física momentânea que dificulta sua ação, em certos momentos e em determinados lugares. A pessoa doente fica fragilizada diante de exigências abusivas de um hospital.

O STJ, inclusive, reconhece essa **hipervulnerabilidade**, como se extrai do REsp 1.221.756, de 2012, no qual um banco foi condenado a colocar acesso facilitado a pessoas com dificuldade de locomoção (em especial, idosos e pessoas com deficiência). Esse caso, inclusive, é pessoalmente interessante, pois me lembro, há muitos anos, ainda pequeno, de meu pai ameaçando acionar o Poder Judiciário caso o banco não construísse uma rampa.

Ele, numa ida à agência, teve de solicitar ajuda a um pedestre para conseguir ajudar um cadeirante a chegar à agência bancária. Havia dois acessos, um deles ao nível da rua e outro desnivelado, transposto por uma escada de uns 20 degraus. Só que a entrada ao nível da rua havia sido fechada, porque ao lado da outra entrada ficavam os caixas eletrônicos. O banco não se dignou a mover os caixas eletrônicos para a outra entrada, porque *o custo seria alto demais*. Depois que meu pai insistiu veementemente (ou melhor, ameaçou ir ao jornal local e ao Judiciário denunciar o gerente e o banco pela omissão), eles construíram uma rampa de acesso. Semanas depois da obra, lembro de voltar à agência com meu pai e, novamente, encontrarmos o cadeirante. Ele, feliz da vida, agradeceu meu pai pelo gesto, já que havia insistido na construção, mas só recebido negativas do banco. Curiosamente, tempos depois, aquela agência apareceu no noticiário local, como um exemplo de acessibilidade a ser seguido, sendo entrevistado justamente aquele mesmo cadeirante. O *nosso caso* não virou jurisprudência no STJ, mas virou um *caso local* de sucesso.

O STJ também já entendeu que a sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário (*finger*). Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura **defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais** (REsp 1611915-RS).

### Princípio da proteção governamental

- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor

A ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor. Isso pode ser feito de **quatro formas**:

- a) por iniciativa direta
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho

Aqui se vê uma tentativa do CDC de mesclar o intervencionismo estatal com o livre mercado. Compreende-se que a proteção do consumidor nunca será eficiente se houver liberalismo extremo



(*laissez faire, laissez passer*) ou intervencionismo ditatorial (*o Estado sou eu*). **O Estado deve regular as relações consumeristas e atuar diretamente de maneira pontual.**

### Princípio da harmonização

- III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores

As relações consumeristas se pautam pelo desequilíbrio natural (consumidor fraco e fornecedor forte), pelo que o CDC deve **harmonizar esses desequilíbrios**, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

Talvez um exemplo interessante seja a necessidade de *novos* veículos virem com equipamentos de segurança (freios ABS e *airbags*) de fábrica, exigência essa que era excessiva há algumas décadas, diante da realidade nacional.

### Princípio da educação e da informação

- IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo

Há vários exemplos aqui, mas dois chamam minha atenção.

Antigamente, as bulas de remédio vinham com letras ridiculamente pequenas e com muitos termos técnicos médicos (a tal da cefaleia, ao invés da boa e velha *dor de cabeça*). Isso impedia que o consumidor conseguisse ler e compreender o medicamento. A informação estava lá, mas **apresentado de um jeito fática e educacionalmente ruim.**



Hoje, você já observa a presença de placas amarelas em grandes estabelecimentos com a inscrição “cuidado, piso escorregadio” para alertar o consumidor a respeito da presença e água e de potenciais quedas. Há pisos nos quais fica difícil visualizar a água, pelo que o consumidor precisa ser informado do risco.



### Princípio da atuação

- V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo

Criam-se desde simples SACs – serviços de atendimento ao consumidor – aos PROCONs.

Os SACs são regulados pelo Decreto Federal 6.523/2008, ao passo que os PROCONs são regulados por decretos estaduais. Destaco o art. 3º do Decreto 6.523/2008, que prevê que as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deve resultar em qualquer ônus para o consumidor. Além disso, o SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º).

São medidas que **forçam os fornecedores a dar soluções adequadas aos conflitos de consumo**, sem que seja necessário recorrer, sempre, ao Poder Judiciário. De toda forma, o consumidor pode, se quiser, recorrer sempre ao Poder Judiciário, por força da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, inc. XXXV da Constituição Federal).

### Princípio da repressão

- VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores

A ordem constitucional é pautada na livre iniciativa e no livre mercado (art. 170 da Constituição Federal), corolários do sistema de trocas capitalista. No entanto, não se pode permitir um *capitalismo selvagem*, sem controle.

**Práticas concorrenciais desleais e violação de propriedade autoral, intelectual e industrial são proibidas, pois geram prejuízo indireto ao consumidor.** É o caso de produtos falsificados e/ou pirateados, que não trazem o mesmo nível de segurança exigido aos produtos originais.



Eu mesmo já recebi *reclamação* de um *aluno* que comprou o material de um site pirata. O material estava desatualizado e incompleto. Eu nada poderia fazer, evidentemente.

O mesmo vale para a prática do *dumping*, que até parece positiva, num primeiro momento. É a prática de baixar extraordinariamente os preços de seus produtos (daí parecer bom), de modo a quebrar a concorrência; quando os concorrentes quebram, aumenta-se o valor do produto (aí vem a parte ruim). Essa é uma prática desleal no mercado de consumo.



### Princípio da racionalização

- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos

Se alguém ainda tinha alguma dúvida a respeito da inclusão das pessoas jurídicas de direito público no rol de fornecedores, aqui está a nova previsão. **Os serviços públicos são também enquadrados no conceito de consumo e atraem a aplicação do CDC.**



Já o art. 37, §6º, da Constituição Federal de 1988 prevê a responsabilidade civil objetiva das pessoas jurídicas de direito público e das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos (maiores detalhes a respeito competem ao Direito Administrativo). O CDC frisa, mais uma vez, a responsabilização do Estado pelos serviços públicos prestados.

### Princípio da atualização

- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo

Talvez as regras técnicas – normas da ABNT, por exemplo – sejam as mais explícitas desse princípio. O mercado automotivo é modelo.

Veículos de 50 anos atrás eram feitos de metal não deformante, sem cintos de segurança ou encosto de cabeça. Acidentes automobilísticos em velocidade mais alta tinham altíssima taxa de letalidade. Bateu, morreu.

Hoje, *milagrosamente*, muitas pessoas sobrevivem a acidentes em alta velocidade. Não é milagre, é a atualização das exigências automotivas: habitáculo com proteção com barra reforçada, metal deformante, para-choque em altura mais baixa, cintos de três pontos, *airbags*, encosto de cabeça, entre tantas outras *inovações*.

Antigamente, era comum que as editoras enviassem um boleto com uma nova edição de uma revista mensal, automaticamente renovando a assinatura. Essa prática não existia com os livros. O legislador e o julgador precisaram se atualizar, proibindo essa prática abusiva (prática que nem existe mais, porque ninguém mais assina revista física).

### Princípio da conscientização financeira e ambiental

- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores



O princípio se diferencia do princípio da educação e da informação basicamente por pretender ir além. Em realidade, a pretensão é conscientizar, mais do que qualquer coisa, de seu papel no mercado de consumo. A sociedade de crédito contemporânea - *open credit society* - opera, em larga medida, com crédito abundante.

Frequentemente, com a oferta de um produto ou serviço tentadores, mas de alto valor, somos chamados a pagar em *suaves* prestações. Há quem sequer procure saber o valor do produto ou serviço, limitando-se a saber se ele *cabe no bolso*. Como sempre digo, ao pedir desconto, não importa em quantas vezes será, já que terei de pagar o valor integral.

Vale lembrar que o Brasil continua com uma economia turbulenta, apesar dos significativos avanços havidos das décadas de 1990 e 2000. O cenário político ainda impacta de maneira relevante no cenário e acaba por penalizar justamente os consumidores mais carentes. Lembro, ainda, que o país tem um dos maiores *spreads* bancários - diferença entre o percentual de juros que o banco tem de custo para captar o crédito e o percentual de juros cobrados do consumidor nos empréstimos - do mundo.

Além disso, o *consumo consciente* se tornou pauta mais frequente. O consumidor precisa saber o que acontece com um produto desde o momento em que ele é criado até ser finalmente descartado. Práticas ambientalmente equilibradas, produção orgânica, uso menos intensivo de água, ou seja, a conservação e recuperação ambientais amplas são exigidas na educação.

### Princípio da prevenção e do tratamento

- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor

Desde o início da década de 1990 começa a haver preocupação mais intensa do Direito do Consumidor com a situação dos consumidores que vão virtualmente à falência, em vista do excessivo débito. O endividamento atinge níveis insuportáveis, comprometendo a subsistência da pessoa e mesmo as possibilidades de haver qualquer pagamento ou retomada futura de crédito.

A atividade creditícia pode ser predatória e os consumidores, especialmente os hipervulneráveis, estão mais sujeitos a tais práticas. Prevenir o superendividamento é evitar a própria ruptura do mercado de crédito, para que o mercado de consumo permaneça saudável.

O tratamento envolve compreender que a situação de superendividamento não é *culpa* do consumidor, mas de sua *responsabilidade*, sendo essa responsabilidade compartilhada com os demais agentes do sistema, incluindo as próprias instituições de crédito. Ao não criarem mecanismos perfeitos de prevenção, é necessário que se criem mecanismos de tratamento.

É melhor prevenir do que remediar, diz o ditado. Mas, quando a prevenção não existiu ou falhou é necessário remediar. Prevenir e remediar, não prevenir ou remediar, em resumo.

## 2 – Instrumentos

De nada adianta o legislador criar diretrizes, princípios de atuação e... não criar instrumentos para concretização! Como esses princípios se tornam prática? Com instrumentos efetivos de atuação.



O art. 5º prevê que para a execução da Política Nacional, o Poder Público pode contar com vários instrumentos. **Os instrumentos previstos nesse artigo são exemplificativos**, ou seja, outros instrumentos podem ser utilizados para se alcançar o cumprimento dos princípios previstos no art. 4º.



### Quais são os instrumentos para a execução da Política Nacional?

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo

IV - criação de Juizados Especiais e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento

São instrumentos **materiais** e **processuais**.

Processualmente, foram criados os Juizados Especiais Cíveis nos Estados<sup>1</sup>, para dar **soluções mais rápidas e simples às pessoas**. Também foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da **assistência judicial gratuita**, de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica. Pretende-se também a criação de mecanismos de prevenção e tratamento judiciais do superendividamento.



Materialmente, **há maior atuação do Ministério Público, por meio das promotorias de defesa do consumidor, da Polícia, com as delegacias de repressão a delitos de consumo e das associações de defesa do consumidor.**

<sup>1</sup> Antigamente eles se chamavam de Juizados de Pequenas Causas, conforme a Lei 7.244/1984. Desde a Lei 9.099/1995, porém, se chamam Juizados Especiais Cíveis. Curiosamente, apesar de a lei antiga ter vigorado por uma década apenas e a lei nova viger há muito mais tempo, muita gente ainda chama os JECs de Pequenas Causas. O grande foco da lei nova é a facilitação do procedimento, mais simples e rápido, e sua gratuidade, para atender a causas de menor valor econômico.



A mais famosa dessas associações é o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Fundado em 1987 tem por missão orientar, conscientizar, defender a ética nas relações de consumo e lutar pelos direitos dos consumidores. O IDEC maneja diversas ações judiciais que se tornaram casos simbólicos. Dois casos chamam a atenção.

O primeiro é da própria origem do IDEC: as ações judiciais para conseguir as correções devidas das cadernetas de poupança nos planos Bresser e Verão. O IDEC venceu essas ações e beneficiou milhares de brasileiros.

A segunda é o *Caso Bauducco*. Durante a campanha *É hora do Shrek*, em 2007 e voltada para as crianças, os consumidores precisavam juntar cinco embalagens de qualquer produto da linha e pagar determinada quantia para ganhar um relógio exclusivo.

O STJ considerou que a campanha publicitária configurava venda casada com manipulação do universo lúdico infantil, afrontando o CDC. Essa decisão foi um precedente que passou a servir como referência no controle de campanhas publicitárias da indústria alimentícia, com destaque ainda para os riscos da obesidade e a necessidade de que os pais decidam sobre o consumo de alimentos pela criança.

Além disso, pretende-se a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

## CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A **Política Nacional das Relações de Consumo** tem por **objetivo** o **atendimento das necessidades dos consumidores**, o **respeito à sua dignidade, saúde e segurança**, a **proteção de seus interesses econômicos**, a **melhoria da sua qualidade de vida**, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes **princípios**:

I - reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo;

II - **ação governamental** no sentido **de proteger** efetivamente o **consumidor**:



- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) **pela presença do Estado no mercado de consumo;**
- d) **pela garantia dos produtos e serviços** com **padrões adequados** de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - **harmonização dos interesses** dos participantes das relações de consumo e **compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico**, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), **sempre com base na boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - **educação e informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, **com vistas à melhoria do mercado de consumo;**

V - **incentivo à criação** pelos fornecedores **de meios eficientes de controle de qualidade e segurança** de produtos e serviços, assim como **de mecanismos alternativos de solução de conflitos** de consumo;

VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo**, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - **racionalização e melhoria dos serviços públicos;**

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da **Política Nacional das Relações de Consumo**, **contará** o poder público **com os seguintes instrumentos, entre outros:**

I - manutenção de **assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;**

II - **instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor**, no âmbito do Ministério Público;

III - **criação de delegacias** de polícia **especializadas** no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - **criação de Juizados Especiais** de Pequenas Causas **e Varas Especializadas** para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de **estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.**

IX - fomento de ações direcionadas à **educação financeira e ambiental** dos consumidores;

X - prevenção e **tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social** do consumidor.

Decreto 6523/2008



Art. 3º As ligações para o SAC serão **gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus** para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, **as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**



## Capítulo III – Direitos básicos do consumidor

De modo a proteger o consumidor, é necessário prever certos direitos básicos. Isso não significa que outros direitos não sejam franqueados ao consumidor, mas o art. 6º do CDC prevê um rol mínimo de direitos.



Nesse sentido, o art. 7º estabelece que **os direitos previstos no CDC não excluem outros** decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.<sup>1</sup>

Inclusive, o próprio CDC, em diversas outras passagens, prevê outros direitos aos consumidores, mas os vistos adiante são os *direitos-princípio*. São, portanto, os direitos que estabelecem a lógica sistemática para a proteção do consumidor, em linhas gerais.

### 1 – Direitos

#### São direitos básicos do consumidor:

#### I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos

O Capítulo IV do CDC dedica extensa previsão legal para cumprir esse direito básico, ao tratar da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos. Há de se ter claro, no entanto, uma distinção importante.

Existem produtos que são *naturalmente* perigosos ou nocivos. Quem os consome sabe, ou ao menos deve saber, quando isso não for evidente, pela clara informação (outro direito, previsto no inc. III).

É o caso, por exemplo, de utensílios com fio cortante (facas, serras, espetos etc.), que são *naturalmente perigosos*. A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é baixa, pois é evidente ao consumidor que *a faca corta*.

Ao contrário, alguns produtos não têm periculosidade evidenciada por si só, mas sua periculosidade se evidencia pela informação prestada, como é o caso das drogas lícitas (medicamentos, cigarros etc.). A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é alta, pois não é evidente ao consumidor não

---

<sup>1</sup> Assim, o CDC prevê que mesmo os direitos decorrentes da integração normativa (decorrentes do preenchimento de uma lacuna normativa, portanto) integram o corpo normativo do CDC. Atenção, porque o CDC prevê uma fonte de integração não prevista na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro – LINDB. Sabe qual? Veja a redação do art. 4º da LINDB (“Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito”) e a compare com a parte final do art. 7º do CDC. Notou? Sim, a equidade.

A equidade não é considerada, pela LINDB – e pelas provas de concurso, portanto – como fonte de integração normativa, mas o é pelo CDC. Por isso, muito cuidado com o enunciado da questão da sua prova!



informado que aquele medicamento tem esses ou aqueles efeitos colaterais ou quais são os malefícios do cigarro (se bem que hoje é difícil encontrar alguém que não saiba dos efeitos do cigarro).

## II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações

Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respectivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. O Estratégia é um bom exemplo. Já vi muitos materiais que eu produzi aqui, gratuitamente, serem repaginados e vendidos por aí, pelas redes sociais.

Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência.

Evidente que certos serviços podem ser cobrados desigualmente em determinadas situações. É o caso da categorização de clientes por perfil de consumo (cliente *Silver*, *Gold*, *Diamond* e *Platinum* de companhia aérea), que permite benefícios extras, ou pelo tipo de compra efetuada (pacote simples e completo). Mas não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

## III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem

Essas informações, inclusive, devem ser acessíveis à pessoa com deficiência, observadas as normas regulamentares, prevê o parágrafo único.

É por causa desse dispositivo que a Lei 12.741/2012 exige que os tributos incidentes sejam inseridos na nota fiscal de um produto. Igualmente, a Lei 13.455/2017, ao inserir o art. 5º-A na Lei 10.962/2004, permite que o fornecedor ofereça diferenciação de preços em razão da forma de pagamento (dinheiro, débito, crédito etc.), desde que essa informação fique em local e formato visíveis ao consumidor.



É por causa desse dispositivo que a Lei 11.105/2005 exige que os alimentos e ingredientes alimentares destinados ao consumo humano ou animal que contenham ou sejam produzidos a partir de OGM – organismos geneticamente modificados, ou transgênicos – ou derivados devem conter informação nesse sentido em seus rótulos. Também a Lei 13.425/2017, ao exigir que seja divulgada na entrada dos estabelecimentos de comércio ou de serviço a capacidade máxima de pessoas.

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que **os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis**, cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao



corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. <sup>2</sup> **A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.**

Também fundamentado nesse direito, o STJ decidiu que o fornecedor de alimentos deve complementar a informação-conteúdo *contém glúten* com a informação-advertência de que o glúten é prejudicial à saúde dos consumidores com doença celíaca. (REsp 1515895-MS)

Há ainda inúmeros exemplos, mas, sempre, o objetivo é o mesmo, evitar *pegadinhas* ou *letras miúdas* e cláusulas *escondidas* no contrato. As relações consumeristas precisam ser pautadas por *fair play*, pelo jogo limpo, pela boa-fé.

#### **IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços**

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. **A publicidade enganosa é delito**, previsto no art. 67 do Código, inclusive. Há muitos exemplos na jurisprudência.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário.

Também não é enganosa a propaganda de cigarros com alta glamorização, que era muito comum até 1990, já que a informação sobre os malefícios do cigarro é notória (REsp 1.113.804).



Ao contrário há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do *Cogumelo do Sol*, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

Há propaganda enganosa quando montadora de veículos entrega à imprensa especializada informações erradas sobre veículo prestes a ser lançado no mercado, indicando que itens de luxo seriam disponibilizados de série, na versão básica, para estimular a compra antecipada (REsp 1.546.170 – *Caso Hyundai i30*). Publicidade enganosa por omissão caso haja desacordo com a velocidade mínima garantida pelo serviço de internet e aquela efetivamente entregue, em situações normais (REsp 1.540.566 – *Caso NET*).

Como você pode ver, são muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, *a propaganda é a alma do negócio*. Vender virtudes irrealis é algo bastante comum no mercado

---

<sup>2</sup> Cuidado porque o contrato em si precisa ter fonte 12, não o anúncio ou peça publicitária, conforme entendimento do STJ (REsp 1.602.678).

publicitário. Aqui no Estratégia a gente vê isso com frequência, quando nos deparamos com concorrentes vendendo *milagres* e soluções mágicas para o concursado inocente.

## V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC.

O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma “prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Consegue ver a diferença para o CDC? O Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos.



Primeiro, a prestação deve trazer “extrema vantagem para a outra” parte. Segundo, isso deve ocorrer em “virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”. Ou seja, **o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente** –, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível.

Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a *imprevisão* do Código Civil.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

## VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos

Essa norma pretende **ampliar ao máximo a reparação de danos**, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável.

Vale lembrar que até a primeira metade dos anos 1990 ainda havia uma parte substancial da doutrina e da jurisprudência que torcia o nariz para a indenização por dano moral. Dizia-se que *a dor não se compensa*.

Além disso, o dano coletivo ainda estava engatinhando no Brasil e o CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Não à toa, até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC.

Não tardou para que a jurisprudência desse um giro e permitisse, já em 1992, a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de **cumular o dano material com o dano moral** (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, em 2009, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os



danos extrapatrimoniais podem ser **morais ou estéticos**. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso, claro.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

### **VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados**

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público e da Defensoria Pública foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor.

### **VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências**

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova.

ESCLARECENDO!



**A hipossuficiência é relativa e se liga ao direito processual.** Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. **Vulneráveis todos os consumidores são** e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova <sup>3</sup> – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

<sup>3</sup> Ônus da prova é, de maneira simples, *quem o Direito manda provar o que se diz em Juízo*. Assim, quando, numa ação, você diz que eu devo e eu digo que já efetuei o pagamento, quem deve provar? Se digo que você é meu genitor e você diz que não é, quem deve provar? Aí entra o ônus da prova.

Muita gente acha que *tem de provar quem diz*, mas isso não resolve muita coisa. Tome o primeiro exemplo que eu dei. Você disse que eu devo, então você tem de provar que eu devo? Mas eu também disse, disse que paguei, então eu tenho de provar que efetuei o pagamento? Veja que a conta não fecha...

Aí se cria o ônus da prova, cuja regra geral está fixada no art. 373, incs. I e II do Código de Processo Civil. De maneira simples, o ônus da prova incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; e ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Assim, no exemplo que eu dei, você tem de provar que há uma dívida, já que isso é um fato constitutivo (ou seja, que constitui o seu direito). Ao inverso, eu tenho de provar o pagamento, já que isso é um fato impeditivo (ou seja, que impede o seu



Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

## X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

A aplicação das regras do CDC aos serviços públicos, essenciais ou não, é evidente. O Estado não pode prestar serviços sem qualidade, sob a desculpa de que *não é fornecedor*.

Mesmo quando o serviço público é prestado por particulares, se aplica o CDC. Por exemplo, eventual espera excessiva em fila de banco permite que se veja dano moral?

Sim, pois há casos de evidente abuso, como nos caso em que não há demonstração de nenhuma situação atípica, ou que o consumidor simplesmente não poderia buscar alternativas para a solução do problema, tal como caixas eletrônicos e serviços de *internet banking*. Porém, o simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviços bancários não gera por si só dano moral presumido, *in re ipsa* (REsp 1.962.275).

Do contrário, também não pode o consumidor tentar se esconder no caso de inadimplemento dos serviços públicos. **Mesmo nos casos de serviços públicos essenciais, permite-se o corte em caso de não pagamento**, entende o STJ (REsp 1.270.339).



Ah, e não, eu não esqueci do inc. IX do art. 6º. O inc. IX foi simplesmente vetado, pelo que você não precisa se preocupar com ele.

## XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas

A regra, inserida pela Lei 14.181/2021, a Lei do Superendividamento, tem duplo aspecto. Um, de aplicação imediata, e outro, que depende de regulamentação.

Quanto ao primeiro, unem-se aqui os princípios da conscientização financeira e da prevenção e tratamento, trazidos pelo art. 4º, incs. IX e X, respectivamente. Importante salientar a **expressa previsão de preservação do mínimo existencial dos consumidores**, que deriva diretamente do art. 1º, inc. III, da Constituição Federal.

A norma constitucional estabelece como princípio da República a **dignidade da pessoa humana**. Trata-se do princípio fundante da ordem jurídica contemporânea e base de sustentação do Estado Democrático de Direito. Numa analogia mitológica, é o Zeus dos princípios constitucionais.

A própria Constituição Federal prevê, de maneira indireta, mas textual, o mínimo existencial. O art. 7º, inc. IV, prevê o salário-mínimo para todo trabalhador, mesmo que sujeito a regime de remuneração

---

direito). Se você prova a dívida, com um contrato, por exemplo, e eu não provo que paguei, me lasco, daí a importância de guardar o recibo, sacou?



variável (inc. VII). Esse mínimo deve atender às necessidades vitais básicas da pessoa e sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social. É a expressão legal básica do mínimo existencial.

Outros tantos dispositivos da Constituição tratam desse mínimo existencial. O art. 201, §2º, fixa que nenhum benefício que substitua o salário de contribuição ou o rendimento do trabalho do segurado terá valor mensal inferior ao salário-mínimo. O §12, por sua vez, determina a instituição de um sistema especial de inclusão previdenciária, para atender aos trabalhadores de baixa renda, mesmo que informais ou domésticos, assegurada aposentadoria no valor de um salário-mínimo. O art. 203, inc. V, garante um salário-mínimo de benefício às pessoas com deficiência e às idosas.

Assim, **no caso de revisão e da repactuação de dívidas do consumidor superendividado, a prevenção e o tratamento devem preservar o mínimo existencial.** As soluções ao consumidor superendividado devem ir ao encontro do estatuto jurídico do patrimônio mínimo, que impede que uma pessoa, mesmo por liberalidade, se desfaça de todo o seu patrimônio, sem manter parte ou renda suficiente para sua própria subsistência (art. 548 do Código Civil). Nesse sentido, especial atenção aos bens impenhoráveis, conforme prevê a Lei 8.009/1990 (lei do bem de família) e o art. 833 do Código de Processo Civil (rol dos bens impenhoráveis em execução ou cumprimento de sentença).

## XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito

Este inciso é conexo com o antecedente. Acrescenta-se, apenas, que a preservação do mínimo existencial deve ocorrer, também na própria concessão de crédito. Isso pode ser visto já na Lei 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento.

Alterada diversas vezes, a norma mantém o espírito de restringir o percentual de descontos de empréstimos na folha de pagamento dos trabalhadores em geral. O objetivo é o mesmo que o da Lei 14.181/2021: preservar um mínimo existencial do consumidor.

## XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso

Essa é uma das tantas regras que *não pegou* anteriormente e, agora, o legislador *quer fazer pegar*. Quem nunca ficou parado no setor de produtos de limpeza comparando se o pacote com 12, 16, 20, 24 ou 36 rolos de papel higiênico era mais vantajoso? Se a embalagem *econômica* do sabão em pó tamanho família realmente compensava? Uma regra de três resolve o dia, mas exige algum esforço.

A Lei 10.962/2004, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, foi alterada pela Lei 13.175/2015. Esta lei incluiu o art. 2º-A que exige que na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deve informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto.

Quem já reparou nas etiquetas de preços em supermercados, sabe do que eu falo; é uma bagunça. Produto cuja unidade de medida é o quilo, outro 100g, outro o grama; litro, mililitro; por garrafa, por pacote, enfim, não funcionou bem. Agora, o inc. XIII do art. 6º do CDC pretende padronizar as unidades de medida, para facilitar a comparação de preços. Algo extremamente útil para o consumidor.



## 2 – Responsabilidade

Prevê o art. 7º, parágrafo único, que no caso de a violação de direito do consumidor ter mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. O que isso significa?

Em resumo, que o consumidor vai mirar em todos os ofensores e qualquer um deles pode ser chamado a indenizar. Isso serve para **evitar um expediente muito comum em caso de pluralidade de pessoas que atuam numa mesma situação**. E os exemplos são muitos.

Imagine que você compra um iogurte, come e passa mal, muito mal. Hospitalizado, o médico atesta que o que causou seu problema foi o iogurte. Você processa todo mundo.

O mercado diz que não tem culpa, porque acondiciona os iogurtes em local adequado. A transportadora diz que não tem culpa, porque transporta para diversos estabelecimentos e nunca teve reclamações e que segue as normas. O fabricante de iogurte diz não tem culpa, que tem ISO9001 e prêmio da Noruega e que fabrica milhares de maravilhosos iogurtes.

Aí, o que aconteceria numa ação tradicional? Teríamos de apurar exatamente **de quem foi a culpa**, já que o art. 927 do Código Civil determina que só responde quem tem culpa. Já imaginou que inferno pra você e o seu singelo *iorguti* de ameixa (sinceramente, quem gosta disso)?

O CDC acaba com isso, ao dizer: **todos vocês são responsáveis**. Não importa ao consumidor quem é o culpado, eles que se entendam.

### A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

## CAPÍTULO III - DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São **direitos básicos do consumidor**:

I - a **proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;



II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a **modificação** das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive **com** a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

Art. 7º Os direitos previstos **neste código não excluem outros** decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Lei 10.962/2004



Art. 5º-A. O **fornecedor deve informar**, em local e formato visíveis ao consumidor, **eventuais descontos oferecidos** em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

### Súmulas do STJ

37: “**São cumuláveis as indenizações** por **dano material e dano moral** oriundos do mesmo fato”.

387: “É **lícita** a **cumulação das indenizações de dano estético e dano moral**”.

402: “ O **contrato de seguro** por danos pessoais **compreende os danos morais**, salvo cláusula expressa de exclusão”.



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### CEBRASPE

#### 1. (CEBRASPE - Prefeitura de Boa Vista - RR - 2019) A respeito de relações de consumo, de contrato de locação e de registro de imóveis, julgue o item que se segue.

De acordo com o STJ, as instituições bancárias se submetem às regras e aos princípios que regulam as relações consumeristas.

#### Comentários

A assertiva está **correta**. O art. 3º do CDC assim define fornecedor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Por sua vez, o §2º desse artigo define o que é um serviço: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Desse modo o fato de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco.

Para não deixar margem de dúvidas, o STJ ainda sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Ainda, o STF esclareceu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591 afirmando que em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC. Logo, não há dúvida de que as instituições financeiras se submetem às regras do CDC. Assim, Os bancos, como prestadores de serviços, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor, não porque ele seja fornecedor de um produto, mas porque presta um serviço consumido pelo cliente, que é o consumidor final desses serviços, e seus direitos devem ser igualmente protegidos como o de qualquer outro, especialmente porque nas relações bancárias há difusa utilização de contratos de massa e onde, com mais evidência, surge desigualdade de forças e a vulnerabilidade do usuário.

#### 2. (CEBRASPE - SEDF - 2017) Acerca do inadimplemento das obrigações e do Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue o próximo item.

De acordo com o CDC, o que diferencia a figura do consumidor daquela do fornecedor é que o primeiro é toda pessoa física que adquire ou utiliza produtos ou serviços, enquanto que o segundo é toda pessoa jurídica que comercializa ou distribui produtos ou serviços.

#### Comentários

A assertiva está **incorreta**. Estabelece o art. 2º do CDC que "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" Por sua vez, o art. 3º define que "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".



Ou seja, o fornecedor também pode ser pessoa física, não se restringindo o conceito a pessoas jurídicas. Além disso, em vista da teoria finalista mitigada, o consumidor também pode ser pessoa jurídica. Segundo ela, se admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. Dessa maneira, o consumidor pode ser pessoa física ou jurídica, sendo aquele que adquire ou utiliza o produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. O fornecedor, também pessoa física ou jurídica, é responsável por desenvolver atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização desses produtos ou prestações de serviços.



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afiação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

- (A) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.
- (B) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.
- (C) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.
- (D) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.
- (E) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O CDC não distingue a presença de descontos ou acréscimos. Toda a informação sobre o preço deve estar claramente prevista. Veja o art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

O consumidor é tido como o elo mais fraco da cadeia de consumo. Por isso, ele é tratado como vulnerável, assim, toda informação que venha a contribuir ou prejudicar de alguma forma o consumidor deve ser claramente especificada. Sob essa conjuntura, a informação a respeito de descontos também é obrigatória.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Veja a redação do art. 2º da Lei 10.962/2004: "São admitidas as seguintes formas de afiação de preços em vendas a varejo para o consumidor: II – em autosserviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, mediante a impressão ou afiação do preço do produto na embalagem, ou a afiação de código referencial, ou ainda, com a afiação de código de barras". Ou seja, pode haver apreçamento com a utilização de códigos de barras, compridas as normas legais.

O objetivo da afiação de preços nos produtos prevista na Lei é propiciar aos consumidores o conhecimento sobre o valor do bem em caracteres legíveis. Por isso, o fornecedor pode afiar os preços das mercadorias por meio de código de barras.

O entendimento do STJ é "no sentido de que, em casos como o presente e até a entrada em vigor da Lei n. 10.962/04, era exigível a informação acerca dos preços de mercadorias mediante fixação dos mesmos nas embalagens. Entretanto, após a vigência plena do referido diploma normativo, tornou-se possível, nas vendas a varejo, a informação alternativa via afiação do preço ou de código referencial ou de código de barras." (REsp 1188219/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 25/10/2010).



A **alternativa C** está incorreta. O art. 2º da Lei 10.962/2004 prevê: "São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor: I – no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis". Ou seja, o apreçamento em vitrine segue a mesma regra.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 2º-A da Lei 10.962/2004 prevê: "Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto".

Ou seja, na venda de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e do preço do item fracionado.

A **alternativa E** está incorreta. Essa regra não existe, o que existe é o art. 5º da Lei 10.962/2004: "No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles". Logo não há nenhuma garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

É certo que o fornecedor deve informar de forma clara e correta o preço do produto. Porém, a falta da informação não permite que o consumidor adquira dois produtos pelo valor de um, mas submete o fornecedor à multa em decorrência da infração.



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### FGV

1. (FGV - Banestes - 2018) Quanto aos sujeitos da relação de consumo, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir.

I. Equipara-se a consumidor apenas a coletividade determinável de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo.

II. Empregador e empregado são sujeitos da relação de consumo, porque qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista, é considerada como serviço.

III. Os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços são reputados fornecedores.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I;
- (B) somente III;
- (C) somente I e II;
- (D) somente II e III;
- (E) I, II e III.

### Comentários

O **item I** está incorreto. O art. 2º, parágrafo único, do CDC não exige determinabilidade da coletividade: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

Essa norma traz a ideia de consumidor por equiparação, sendo que determinados grupos – ou mesmo a indeterminação de uma coletividade de consumidores como um todo – ganham proteção jurídica.

O **item II** está incorreto. O art. 3º, §2º deixa claro que o CDC não se aplica a relações trabalhistas: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

As relações de caráter trabalhista são excluídas da incidência do CDC porque a relação de emprego não cumpre os requisitos necessários da relação de consumo nos moldes do CDC.

O **item III** está correto. Veja o art. 3º: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Apesar da omissão legal, a doutrina entende que mesmo os entes despersonalizados são também consumidores.



O dispositivo legal também cita o ente despersonalizado, que não possui personalidade civil nem jurídica. Ainda que seja um ente despersonalizado pode se encaixar no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional. Exemplos seriam a massa falida, o espólio de comerciantes, ou ainda comércios constituídos a margem da lei, como é o caso dos chamados camelôs.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão.



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### VUNESP

1. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) Sobre o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que

- (A) consumidor é toda pessoa física, mas não jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (B) não se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (C) o ente despersonalizado, que desenvolve atividade de produção, é considerado fornecedor.
- (D) produto é qualquer coisa fungível ou infungível, desde que móvel.
- (E) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2º do CDC "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" não afasta a pessoa jurídica de sua aplicação.

O Código de Defesa do Consumidor adota a Teoria finalista, de modo que só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. No caso das pessoas jurídicas apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

Logo, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, contradiz a assertiva: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervém nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda. Isso porque a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, de modo que não importa se o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



O dispositivo legal cita o ente despersonalizado, que não possui personalidade civil nem jurídica. Para o direito consumerista, isso é irrelevante na caracterização da condição de fornecedor. Não há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas, entre público e privado, ou entre nacionais e estrangeiras, ainda que seja um ente despersonalizado se encaixa no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional. Exemplos seriam a massa falida, o espólio de comerciantes, ou ainda comércios constituídos a margem da lei, como é o caso dos chamados camelôs.

A **alternativa D** está incorreta. O produto pode também ser imóvel, sem restrição. Vide o art. 3º, §1º: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e tangível. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa E** está incorreta. O serviço precisa ser remunerado para se enquadrar no CDC, em regra. Veja a redação do art. 3º, §2º: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Serviço é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Assim, a Netflix, que você não deve sequer conhecer, se está estudando seriamente para concurso, é um serviço.

Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, igualmente, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.

**2. (VUNESP - Prefeitura de Registro - SP - 2018) Laurentina Martinica comprou um par de sapatos para a sua sobrinha. Contudo, ao chegar em sua casa e entregar o presente, verificou-se que um dos sapatos estava sem o solado. Diante desse fato hipotético, assinale a alternativa correta.**

- (A) Laurentina Martinica não pode ser considerada consumidora, pois não era a destinatária final do calçado.
- (B) Se Laurentina comprou o calçado de uma pessoa física, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (C) Se o defeito do calçado somente fosse percebido pela sua sobrinha, ela não seria amparada pelo direito do consumidor, pois não foi a adquirente da mercadoria.
- (D) Tanto Laurentina Martinica, que adquiriu o calçado, como sua sobrinha, que o utilizaria, são consideradas consumidoras e podem ser amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (E) Se Laurentina Martinica for pessoa jurídica, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

### Comentários



A **alternativa A** está incorreta. O fato de ela presentear alguém não significa que ela não é destinatária final do produto, porque esse conceito se liga não a "ficar com a coisa ao final", mas sim a "tirar o produto da circulação comercial", como ocorreu.

O CDC adota a Teoria Finalista que considera como consumidor apenas aqueles que sejam considerados realmente vulneráveis na relação de consumo. Ela aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC, segundo ela, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

A **alternativa B** está incorreta. O fornecedor pode ser pessoa física, como estabelece o art. 3º do CDC: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Veja que não há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas, entre público e privado, ou entre nacionais e estrangeiras, ainda que seja um ente despersonalizado pode se encaixar no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional.

A **alternativa C** está incorreta. Presenteada, a sobrinha também é destinatária final do produto, pois não o colocará de volta na circulação empresarial, conforme o art. 2º: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

Para a doutrina finalista (ou subjetiva), consumidor é aquele que retira definitivamente de circulação o produto ou o serviço do mercado. Os defensores da doutrina finalista entendem que a intenção do legislador ao editarem o Código de Defesa do Consumidor foi de tutelar determinado grupo da sociedade mais vulnerável e hipossuficiente.

Veja que nesse caso o consumidor adquire um produto ou utiliza um serviço para suprir uma necessidade ou satisfação eminentemente pessoal ou privada. Ele não o faz para o desenvolvimento de uma outra atividade de cunho empresarial, civil ou econômica.

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Segundo o art. 2º "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Ambas são consumidoras porque retiraram o produto de circulação e, portanto, são destinatárias finais.

Segundo a doutrina, o destinatário final seria "o destinatário fático do produto, aquele que o retira do mercado e o utiliza, o consome". Para a doutrina finalista (ou subjetiva), consumidor é aquele que retira definitivamente de circulação o produto ou o serviço do mercado.

Ademais, ambas são consideradas vulneráveis perante o fornecedor. Ainda, adquiriram o produto para suprir uma necessidade ou satisfação eminentemente pessoal ou privada. Não para o desenvolvimento de uma outra atividade de cunho empresarial, civil ou econômica.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 2º, citado acima, é claro ao abranger também a pessoa jurídica, desde que ela seja a destinatária final do produto.



Visto isso, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

O consumidor é tido como o elo mais fraco da cadeia de consumo. Por isso, ele é tratado como vulnerável, ao contrário das partes de um contrato mercantil ou civil, no qual os contratantes estão no mesmo nível, há, em regra, igualdade de tratamento.

A teoria Finalista, adotada pelo CDC, entende que a pessoa jurídica poderá ser considerada consumidora desde que o produto ou serviço que adquira não tenha qualquer conexão com a atividade econômica por ela desenvolvida, ou seja, apenas quando o produto ou serviço não guardar qualquer relação com a atividade empresarial é que se pode aplicar o CDC ao caso concreto. Deste modo, as pessoas jurídicas que não têm intuito de lucro, tais como associações, fundações, entidade religiosas e partidos políticos, serão sempre consideradas consumidoras.

Enquanto para a Teoria maximalista não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não. Pela Teoria finalista mitigada, é cabível a aplicação excepcional do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor.

### 3. (VUNESP - Prefeitura de Campinas - SP - 2019) No que diz respeito ao conceito de consumidor, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

- (A) Toda pessoa física que adquire ou utiliza produto, seja lá com que finalidade for, reputa-se como consumidor.
- (B) Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas abusivas.
- (C) Toda pessoa jurídica que adquire produto como destinatário intermediário ou final será considerada consumidor.
- (D) Eleva-se à consumidor a coletividade de pessoas ou coisas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (E) Não se equiparam a consumidores as vítimas do acidente de consumo.

#### Comentários:

A **alternativa A** está incorreta. Veja o art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Necessário que a pessoa seja destinatária final do produto ou serviço para ser considerada consumidor.

O finalismo procura encaixar no conceito de consumidor apenas aqueles que sejam considerados realmente vulneráveis na relação de consumo. Para tal, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional. No caso das pessoas jurídicas – e aqui está a principal diferença entre as teorias –, apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

O maximalismo, por outro lado, é a teoria que procura encaixar no conceito de consumidor um maior número de agentes. Para ela, não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não.



Aplicando-se o conceito de consumidor sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário.

Houve também uma interpretação no STJ para se considerar que pequenas empresas ou determinados profissionais liberais poderiam ser considerados consumidores. Para essa teoria, é cabível a aplicação excepcional do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor. As situações concretas, conforme os precedentes do STJ, é que determinarão tais casos. Ou seja, a definição de consumidor é casuística. Ela depende da comprovação de algum grau de vulnerabilidade da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC. É o finalismo aprofundado.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Apesar de são serem inicialmente consumidoras, são equiparadas, na forma do art. 2º, parágrafo único: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervém nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda, pois a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, de modo que não importa se o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

A **alternativa C** está incorreta. Evidentemente, se for destinatária intermediária não pode ser considerada consumidora, exceto nos casos abrangidos pela teoria finalista mitigada, de maneira restrita.

O código adota a doutrina finalista (ou subjetiva), consumidor é aquele que retira definitivamente de circulação o produto ou o serviço do mercado, como destinatário final. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

No caso das pessoas jurídicas, apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

Pela Teoria finalista mitigada, é cabível a aplicação excepcional do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor. As situações concretas, conforme os precedentes do STJ, é que determinarão tais casos. Ou seja, a definição de consumidor depende da comprovação de algum grau de vulnerabilidade da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC.

A **alternativa D** está incorreta. Veja o art. 2º, parágrafo único: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo". Não se pode falar em "coletividade de coisas", mas apenas de pessoas.



Assim, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas, (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 17 assim dispõe: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento". Ou seja, as vítimas, ainda que consumidoras não sejam, se equiparam.

Esse artigo que se encontra no capítulo referente à responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço, demonstra que, ainda que o indivíduo não tenha participado da relação de consumo negociando diretamente com o fornecedor, se for vítima de acidente de consumo desse negócio jurídico realizado, é equiparado a consumidor, e recebe as mesmas prerrogativas e tratamentos que CDC oferece ao consumidor, como se assim fosse. É o caso da pessoa que se fere com a explosão de um eletrônico de outrem.

#### 4. (VUNESP - Prefeitura de Marília - SP - 2017) A respeito das relações jurídicas previstas e reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que

- (A) se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (B) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, excepcionando-se os entes despersonalizados.
- (C) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- (D) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
- (E) se o serviço público for cedido para uma empresa permissionária, esta não é mais obrigada a fornecer os serviços essenciais de forma contínua.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, é claro ao inverso: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, **ainda que indetermináveis**, que haja intervindo nas relações de consumo".

O art. 2º, parágrafo único, do CDC não exige determinabilidade da coletividade. Essa norma traz a ideia de consumidor por equiparação, sendo que determinados grupos – ou mesmo a indeterminação de uma coletividade de consumidores como um todo – ganham a proteção jurídica do CDC do mesmo modo.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o art. 3º: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, **bem como os entes despersonalizados**, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Veja que não há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas, entre público e privado, ou entre nacionais e estrangeiras, ainda que seja um ente despersonalizado se encaixa no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional. Exemplos seriam a massa falida, o espólio de comerciantes, ou ainda comércios constituídos a margem da lei, como é o caso dos chamados camelôs.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 3º, §1º: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".



Portanto, produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 3º, §2º, não excepciona as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, **inclusive** as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Serviço é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF decidiu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591. Assim, em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC, especialmente porque nas relações bancárias há difusa utilização de contratos de massa e onde, com mais evidência, surge desigualdade de forças e a vulnerabilidade do usuário.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 22 traz regra ao inverso, na parte final: "Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos"

Cabe ao Estado realizar os serviços públicos de forma adequada, eficiente, segura, e quanto aos serviços essenciais como energia elétrica, de forma contínua. Ou então, cabe à iniciativa privada, por meio dos instrumentos jurídicos como as concessionárias, permissionárias e demais formas de empreendimento, a realização desses serviços para satisfazer as necessidades gerais.

A continuidade, nada mais é do que a necessidade de certas atividades não sofrerem nenhuma interrupção, para não prejudicar os interesses dos usuários dessas atividades. Pois, entende-se que o Poder Público visa satisfazer aquilo que é primordial ao bem comum da população, por isso deve realizar seus serviços de forma contínua, pois sua paralisação total, ou ainda que parcial, poderá causar diversos danos a esses usuários.



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### Bancas sortidas

1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) A Lei Federal nº 8.078/1990 inscreve no artigo 1º que “o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”. Diante do exposto, assinale a alternativa correta, considerando o artigo 3º e parágrafos desse Código: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” denomina-se:

- (A) Fornecedor.
- (B) Produto.
- (C) Consumidor.
- (D) Serviço.
- (E) Mercado de consumo.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Pois fornecedor, segundo o art. 3º do CDC é "toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços."

O conceito de fornecedor não restringe a atividade remunerada ou não; ou seja, é irrelevante se o produto ou serviço é disponibilizado ao consumidor de maneira onerosa ou gratuita.

Seja pagando ou grátis, forneceu, é fornecedor! Se compro um fluido de freio para o meu carro e junto com ele vem um odorizador grátis, e se o odorizador causa um dano ao meu carro, aplica-se o CDC. Se vou a uma farmácia e o vendedor passa um protetor solar na minha pele para que eu veja como o produto é bom, e o creme me causa alergia, aplica-se o CDC. Forneceu, aplica-se o CDC.

O critério de restrição é o desempenho da atividade de maneira profissional.

A **alternativa B** está incorreta. O parágrafo primeiro do art. 3º define produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso, os produtos são tangíveis, enquanto os serviços são intangíveis.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. A literalidade do dispositivo citado no enunciado corresponde ao conceito de consumidor, que não está no art. 3º, mas no art. 2º do CDC: "Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.



Segundo a Teoria finalista, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Para a Teoria maximalista o conceito de consumidor se amplia, aplicando-se ele sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário. A Teoria finalista mitigada admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. A base disso é o reconhecimento da vulnerabilidade.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 3º traz o conceito de serviço, porém. O parágrafo segundo diz que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Questão estranha, já que se cita um artigo que se relaciona com o serviço e se reproduz o artigo que se relaciona com o consumidor. Teoricamente, marcar a **alternativa D** estaria correto também... As demais, de toda forma, não se relacionam nem com serviço nem com consumidor. O serviço é um **elemento objetivo da relação jurídica de consumo** e intangíveis.

A **alternativa E** está incorreta. No mercado de consumo se encontram os produtos e serviços disponíveis para consumo.

**2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) De acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", é correto afirmar que o consumidor**

- (A) poderá ser pessoa física ou jurídica que adquire produto como destinatário final.
- (B) não poderá ser pessoa jurídica, pois é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (C) deverá ser pessoa física, admitindo ser pessoa jurídica quando for por equiparação e autorizada pelo Poder Judiciário.
- (D) não pode ser uma coletividade de pessoas indetermináveis, devendo estar inscrito no cadastro de pessoas físicas.

### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Veja o art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

O consumidor pode ser considerado ainda as vítimas do fato do produto (art. 17 do CDC) e as pessoas expostas às práticas de consumo (art. 29 do CDC). A doutrina ainda entende que nem pessoa precisa ser, também sendo considerados consumidores também os entes despersonalizados, desde que cumpridos os requisitos legais.

Assim, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.



A **alternativa B** está incorreta. Podem ser consumidoras as (i) pessoas físicas, as (ii) pessoas jurídicas e a (iii) coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo.

Segundo a Teoria Finalista as pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa seriam sempre consideradas consumidoras. Para a Teoria Finalista Mitigada, o consumidor também pode ser pessoa jurídica. Pois se admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. Para a Teoria maximalista não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 17 do CDC traz o consumidor por equiparação: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento". Não é a pessoa jurídica e nem precisa de autorização do Poder Judiciário.

Ou seja, todos aqueles que não participaram da relação de consumo, não adquiriram qualquer produto ou contrataram serviços, mas sofreram alguma espécie de lesão, merecem a proteção do Código de Defesa do Consumidor como se fossem consumidores, invocando a proteção do mesmo dispositivo legal.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, permite: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo". Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervém nas relações de consumo, mesmo que de forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda. Isso porque a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, sendo irrelevante que o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

### 3. (IDIB - CREMERJ - 2019) Com base na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa correta:

- (A) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto de alguma forma, independentemente de ser destinatário final do mesmo.
- (B) Produto é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (C) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (D) A pessoa física não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2º do CDC claramente adota a teoria finalista: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". A Teoria finalista é a mais restritiva, ela aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC, segundo ela, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado



econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

No caso das pessoas jurídicas – e aqui está a principal diferença entre as teorias –, apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras, porém.

Para a Teoria maximalista o conceito de consumidor se amplia, aplicando-se ele sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário. Assim, não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não. Esta teoria não foi aplicada pelo STJ em escala, mas apenas citada em julgados esparsos, não encontrando também muita defesa na maior parte da doutrina.

Para a Teoria finalista mitigada se admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. A base disso é o reconhecimento da vulnerabilidade. Portanto, a pessoa jurídica pode ser enquadrada como consumidora desde que comprove sua vulnerabilidade, de acordo com essa corrente, não sendo a condição de pessoa física ou jurídica o fator determinante.

A **alternativa B** está incorreta. O §2º do art. 2º assim define: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Já o produto está definido no §1º: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial". Pegadinha.

Portanto, produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e tangível. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

Enquanto serviço, é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Assim, a Netflix, por exemplo, é um serviço. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, igualmente, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.

Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF decidiu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591. Assim, em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. O art. 2º, parágrafo único, do CDC traz essa equiparação: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".



Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervêm nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda. O próprio Código do Consumidor exemplifica o conceito de consumidor por equiparação no art. 29: "Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas."

A **alternativa D** está incorreta. Fornecedor pode ser pessoa física ou jurídica: "Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Veja que não há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas, entre público e privado, ou entre nacionais e estrangeiras, ainda que seja um ente despersonalizado pode se encaixar no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional.

O CDC, inclusive, não restringe o conceito de fornecedor a atividade remunerada ou não; ou seja, é irrelevante se o produto ou serviço é disponibilizado ao consumidor de maneira onerosa ou gratuita.

Seja pagando ou grátis, forneceu, é fornecedor! Se compro um fluido de freio para o meu carro e junto com ele vem um odorizador grátis, e se o odorizador causa um dano ao meu carro, aplica-se o CDC. Se vou a uma farmácia e o vendedor passa um protetor solar na minha pele para que eu veja como o produto é bom, e o creme me causa alergia, aplica-se o CDC. Forneceu, aplica-se o CDC.

O critério de restrição é o desempenho da atividade de maneira profissional.

#### 4. (Quadrix - CRF-PR - 2019) Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.

- (A) Pessoas jurídicas não podem ser enquadradas na condição de consumidoras por faltar-lhes a condição de vulneráveis.
- (B) São equiparadas a consumidores as pessoas que intervierem na relação de consumo, desde que determináveis
- (C) Entes despersonalizados brasileiros e estrangeiros podem ser enquadrados como consumidores para os fins do CDC.
- (D) O produto é sempre bem material, palpável.
- (E) Os serviços prestados à contratante em razão de vínculo trabalhista também podem atrair as regras do CDC.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2º do CDC adota a teoria finalista, sendo irrelevante se o consumidor é pessoa física ou jurídica: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."

Desse modo, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.



Sob essa perspectiva para a Teoria finalista só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. No caso das pessoas jurídicas apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras. O CDC adota essa teoria.

De outro lado, para a Teoria maximalista não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não. Ainda se tem a Teoria finalista mitigada, essa nova vertente da teoria finalista surge após a sua adoção pelo STJ, quando a jurisprudência decidiu que é cabível a aplicação excepcional do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor. As situações concretas, conforme os precedentes do STJ, é que determinarão tais casos.

Ou seja, a definição de consumidor é casuística. Ela depende da comprovação de algum grau de vulnerabilidade da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, não exige determinação das pessoas: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervém nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda. Isso porque a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, sendo irrelevante que o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. A base da resposta está no art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Mesmo que não expressamente previsto na norma, entes despersonalizados também se enquadram no conceito de consumidor, se forem destinatários finais de produtos ou serviços.

Assim, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

Assim, a doutrina ainda entende que nem pessoa precisa ser, também sendo considerados consumidores também os entes despersonalizados, como o condomínio ou a massa falida, desde que cumpridos os requisitos legais. O consumidor é tido como o elo mais fraco da cadeia de consumo. Por isso, ele é tratado como vulnerável, ainda que seja ente despersonalizado.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 3º, §1º define: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial". Não há tal restrição, portanto.



Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e tangível. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 3º, §2º, define: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Relações sujeitas à CLT, portanto, não podem ser submetidas às regras do CDC.

O serviço, é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Assim, a Netflix, que você não deve sequer conhecer, se está estudando seriamente para concurso, é um serviço.

Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

As relações de caráter trabalhista são excluídas da incidência do CDC porque a relação de emprego não cumpre os requisitos necessários da relação de consumo nos moldes do CDC.

#### **5. (UFMT - Prefeitura de Rondonópolis - MT - 2019) De acordo com o entendimento do Supremo Tribunal Federal a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços prestados por instituições financeiras, é correto afirmar:**

- (A) A sujeição das instituições financeiras ao CDC ocorre sem prejuízo do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, com base no Código Civil, de eventual abusividade no custo das operações de crédito.
- (B) As normas do CDC devem beneficiar os clientes pessoas físicas das instituições financeiras, mas não se destinam às pessoas jurídicas, pois estas não se enquadram no conceito de "consumidor".
- (C) As instituições financeiras, com exceção daquelas controladas pelo Poder Público, estão alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo CDC.
- (D) As normas do CDC são aplicáveis aos serviços de natureza bancária e financeira, mas ficam excluídos de sua incidência os serviços de crédito e de natureza securitária.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. O art. 2º do CDC prevê: "§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Nesse sentido, o STF: "Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros (ADIN 2.591).

Assim, apesar de serem aplicáveis as normas do CDC aos contratos bancários, a definição do custo das operações é feita pelas regras gerais do Código Civil, pelo que não pode ser considerada abusiva a cobrança de juros elevados para contratação, por si só, por exemplo.



A **alternativa B** está incorreta. O STJ sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Assim, não há dúvida de que as instituições financeiras se submetem às regras do CDC, não havendo distinção entre pessoas físicas e jurídicas consumidoras.

Além disso, segundo o art. 2º do CDC "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final." Dessa maneira, ao analisarmos o dispositivo legal acima transcrito se torna claro que a pessoa jurídica atuante no mercado de consumo poderá sim ser caracterizada como consumidora.

A **alternativa C** está incorreta. De novo, a Súmula 297 não faz distinção se a instituição financeira é pública ou privada. "Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco." Independente se controladas ou não pelo Poder Público, o CDC se aplica às Instituições Financeiras.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 2º do CDC prevê: "§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Não há exclusão das relações securitárias ou de crédito.

Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF decidiu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591. Assim, em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC.

**6. (IADES - ARCON-PA - 2018) A Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é considerada uma legislação bastante avançada, e tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. Com base nas disposições do CDC, assinale a alternativa correta.**

- (A) A coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, não pode ser equiparada como consumidor.
- (B) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (C) O bem imaterial não é considerado produto.
- (D) As atividades de natureza bancária e securitária estão excluídas da incidência do CDC, pois não são consideradas serviços de consumo e são regulamentadas por leis especiais.
- (E) A pessoa jurídica estrangeira não pode ser considerada fornecedora de serviços.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o art. 2º, parágrafo único, do CDC: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".



Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervêm nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda, pois a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, de modo que não importa se o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. A assertiva tratou da literalidade do art. 2º: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

O código adota a teoria finalista (ou subjetiva), consumidor é aquele que retira definitivamente de circulação o produto ou o serviço do mercado, como destinatário final. Essa teoria é a mais restritiva, ela aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC, segundo ela, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

No caso das pessoas jurídicas apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 3º, §1º, não exclui o nem imaterial do conceito: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e tangível. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 3º, §2º, traz regra exatamente contrária: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Serviço, é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF decidiu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591. Assim, em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC.



Se for instituição bancária, portanto, está submetido às disposições do Código de Defesa do Consumidor, porque presta um serviço consumido pelo cliente, que é o consumidor final desses serviços, e seus direitos devem ser igualmente protegidos pelo CDC, como o de qualquer outro, especialmente porque nas relações bancárias há difusa utilização de contratos de massa e onde, com mais evidência, surge desigualdade de forças e a vulnerabilidade do usuário.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 3º abrange as pessoas jurídicas nacionais ou estrangeiras: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". As atividades desenvolvidas pela pessoa precisam ser desenvolvidas profissionalmente para que ela seja enquadrada como fornecedora e o CDC seja aplicável à relação jurídica, independente se nacional ou estrangeira.

**7. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) O Código de Defesa do Consumidor foi criado com objetivo de proteger os direitos dos consumidores, bem como disciplinar as relações jurídicas, bem como os deveres e responsabilidades do fabricante/prestador de serviços com o consumidor. À luz da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), qual das afirmações abaixo está em desacordo com a legislação brasileira?**

- (A) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (B) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (C) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
- (D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- (E) O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta e é o gabarito da questão. O art. 3º, §2º, do CDC traz regra exatamente contrária: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". O próprio Superior Tribunal de Justiça - STJ, por meio da Súmula nº 297, determinou que: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." Por isso, a afirmação está em desacordo com a legislação brasileira.

Serviço, é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Se for instituição bancária, portanto, está submetido às disposições do Código de Defesa do Consumidor, porque presta um serviço consumido pelo cliente, que é o consumidor final desses serviços, e seus direitos



devem ser igualmente protegidos pelo CDC, como o de qualquer outro, especialmente porque nas relações bancárias há difusa utilização de contratos de massa e onde, com mais evidência, surge desigualdade de forças e a vulnerabilidade do usuário.

A **alternativa B** está correta. É a literalidade do art. 6º, inc. VI: São direitos básicos do consumidor: a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Essa norma pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável. O CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC. A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

A **alternativa C** está correta. Assim prevê o art. 14, §4º: "A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa".

Entende-se por profissional liberal aquele que presta serviços pessoalmente, por conta própria com liberdade de agir, não sujeito a vínculo empregatício e independentemente do seu grau de escolaridade.

Nas relações de consumidores com profissionais liberais, a responsabilidade não é objetiva, ou seja, depende da verificação de culpa do profissional liberal, incumbindo a este, provar em juízo, que não laborou em equívoco, nem agiu com imprudência ou negligência no desempenho de sua atividade.

A **alternativa D** está correta. Trata-se da literalidade do art. 3º, § 1º: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa E** está correta. É a regra transcrita do art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos".

O dispositivo demonstra como o CDC pretende amparar o consumidor diante de suas vulnerabilidades, pois ele não precisa provar o suposto erro que ocasionou o dano por ele conhecido, mas apenas constatar o



elemento objetivo (defeito ou vício no produto ou serviço) para que se caracterize o dever de reparação do prejuízo causado. Isso porque a responsabilidade do fornecedor é objetiva, devendo responder ainda que não tenha culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.

**8. (FUMARC - COPASA - 2018) O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, pode ser aplicado residualmente às relações entre prestadores de serviço público e usuários, mas NÃO se aplica ao seguinte serviço público:**

- (A) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde.
- (B) Serviço público de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público.
- (C) Serviço público prestado mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública.
- (D) Serviço público regido pela Lei 8.987/1995, uma vez que a referida Lei afasta tal possibilidade.

### Comentários

Necessário buscar a assertiva que traz uma situação na qual o CDC é inaplicável. Assim, as assertivas incorretas trazem situações nas quais o CDC se aplica.

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Essa perspectiva vem de um julgado meio *aleatório* do STJ: "Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1187456/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/11/2010, DJe 01/12/2010)".

Dispõe a Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

A relação jurídica existente não se submete ao Código de Defesa do Consumidor. A jurisprudência vem reconhecendo que as regras do CDC devem ser invocadas quando o serviço é remunerado por meio de tarifa ou preço público. Por outro lado, se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.

A **alternativa B** está incorreta, segundo o gabarito. No entanto, o STJ já afastou a aplicação do CDC no DPVAT, o seguro obrigatório de automóveis. Assim, ao que me parece, o item estaria correto ("O CDC NÃO se aplica ao seguinte serviço público"). A assertiva diz, genericamente, que está incorreto reconhecer que "o CDC não se aplica a serviço público de adesão obrigatória". Eu discordo, já que o seguro DPVAT é um serviço e o STJ diz que a ele não se aplica o CDC.



Veja o julgado: RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA DE SEGURO OBRIGATÓRIO (DPVAT). OBRIGAÇÃO IMPOSTA POR LEI. AUSÊNCIA DE QUALQUER MARGEM DE DISCRICIONARIEDADE NO TOCANTE AO OFERECIMENTO E ÀS REGRAS DA INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA PELAS RESPECTIVAS SEGURADORAS, NÃO HAVENDO SEQUER A OPÇÃO DE CONTRATAÇÃO, TAMPOUCO DE ESCOLHA DO FORNECEDOR E/OU DO PRODUTO PELO SEGURADO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA COM BASE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. 1. Diversamente do que se dá no âmbito da contratação de seguro facultativo, as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor não se aplicam ao seguro obrigatório (DPVAT). 1.1. Com efeito, em se tratando de obrigação imposta por lei, na qual não há acordo de vontade entre as partes, tampouco qualquer ingerência das seguradoras componentes do consórcio do seguro DPVAT nas regras atinentes à indenização securitária (extensão do seguro; hipóteses de cobertura; valores correspondentes; dentre outras), além de inexistir sequer a opção de contratação ou escolha do produto ou fornecedor pelo segurado, revela-se ausente relação consumerista na espécie, ainda que se valha das figuras equiparadas de consumidor dispostas na Lei n. 8.078/90. 2. Recurso especial desprovido. (REsp 1635398/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/10/2017, DJe 23/10/2017)".

O Tribunal de origem concluiu que a relação existente entre os autores e a seguradora não é de consumo, pois "o DPVAT é uma forma de seguro obrigatório, de caráter social, que visa ressarcir, nos limites da Lei 6.194/74, as vítimas de acidentes envolvendo veículos automotores de vias terrestres. Sua adesão é compulsória, decorre de imposição legal, e não da autonomia da vontade das partes". Dessa forma, "a seguradora responsável pelo pagamento da indenização securitária não pode ser considerada como fornecedora de produto ou serviço, uma vez que sua obrigação existe em razão da lei, e não de um negócio jurídico bilateral (contrato de seguro). Pelo mesmo motivo, tampouco se enquadra no conceito de 'destinatário final' aquele que paga o prêmio ou a vítima do acidente".

A **alternativa C** está incorreta. Ao julgar o cabimento da cobrança de tarifa mínima de água, o STJ entendeu que é aplicável o CDC, mas que tal tarifa pode ser cobrada: " PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. POLÍTICA TARIFÁRIA. TARIFA PROGRESSIVA. LEGITIMIDADE (LEI 6.528/78, ART. 4º; LEI 8.987/95, ART. 13). DOCTRINA. PRECEDENTES. PROVIMENTO. 1. O faturamento do serviço de fornecimento de água com base na tarifa progressiva, de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo, é legítimo e atende ao interesse público, porquanto estimula o uso racional dos recursos hídricos. Interpretação dos arts. 4º, da Lei 6.528/78, e 13 da Lei 8.987/95. 2. "A política de tarifação dos serviços públicos concedidos, prevista na CF (art. 175), foi estabelecida pela Lei 8.987/95, com escalonamento na tarifação, de modo a pagar menos pelo serviço o consumidor com menor gasto, em nome da política das ações afirmativas, devidamente canceladas pelo Judiciário (precedentes desta Corte)" (REsp 485.842/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ de 24.5.2004). 3. Recurso especial provido, para se reconhecer a legalidade da cobrança do serviço de fornecimento de água com base na tarifa progressiva e para julgar improcedente o pedido. (REsp 861.661/RJ, Rel. Ministra DENISE ARRUDA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 13/11/2007, DJ 10/12/2007, p. 304) ".

A Lei n. 8.987/1995, que trata, especificamente, do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos autoriza a cobrança do serviço de fornecimento de água, de forma escalonada (tarifa progressiva), de acordo com o consumo. Cuida-se de norma especial que não destoia do art. 39, inciso I, do CDC que, em regra, proíbe ao fornecedor condicionar o fornecimento de produtos ou serviços a limites quantitativos. Tal vedação não é absoluta, pois o legislador, no mesmo dispositivo, afasta essa proibição quando houver justa causa.



A **alternativa D** está incorreta. É lícito ao vendedor de energia elétrica cortar o fornecimento deste bem, quando o consumidor deixa de pagar o respectivo preço? O STJ fixou o entendimento de que o CDC se aplica aos casos de serviço público regido pela Lei 8.987/1995, mas que isso não impede o corte de energia elétrica do consumidor: "ADMINISTRATIVO - ENERGIA ELÉTRICA - CORTE - FALTA DE PAGAMENTO - É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (L.8.987/95, Art. 6º, § 3º, II). (REsp 363.943/MG, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 10/12/2003, DJ 01/03/2004, p. 119)".

**9. (FADESP - BANPARÁ - 2018) Com base na legislação que trata da proteção do consumidor, é correto afirmar que**

- (A) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (B) somente um indivíduo, e não um coletivo, pode ser considerado como consumidor em face da característica unitarista da legislação vigente.
- (C) apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional que desenvolve atividade de produção, montagem ou criação de produtos pode ser considerada como fornecedor.
- (D) produto é todo e qualquer bem imóvel e material disponível a relações de comercialização e mercado.
- (E) serviço é a atividade desenvolvida em espaços exclusivos de venda e compra, à exceção das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária.

**Comentários**

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

O código adota a doutrina finalista (ou subjetiva), de modo que só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

No caso das pessoas jurídicas apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, não exige individualidade, permitindo também a coletividade: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervêm nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda, pois a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também se enquadram quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, de modo que não importa se o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.



A **alternativa C** está incorreta. Veja o art. 3º: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

As atividades desenvolvidas pela pessoa precisam ser desenvolvidas profissionalmente para que ela seja enquadrada como fornecedora e o CDC seja aplicável à relação jurídica. Veja que o conceito de fornecedor é bastante amplo, não sendo apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional.

A **alternativa D** está incorreta. Trata-se de aplicação equivocada do art. 3º, § 1º: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa E** está incorreta. Ort. 3º, §2º deixa claro que o CDC se aplica a atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Serviço é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Apesar da clareza solar do art. 3º, §2º, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF decidiu definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.591 Assim, em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC.

**10. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:**

- (A) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (B) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, exceto os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- (C) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre de natureza material.
- (E) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



## Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, é claro ao inverso: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, **ainda que indetermináveis**, que haja intervindo nas relações de consumo".

Os consumidores equiparados e a coletividade de consumidores são todos aqueles que por mais que não tenham realizado a compra do produto ou serviço diretamente, como em um contrato de compra e venda, ainda sim intervêm nas relações de consumo, mesmo que que forma indeterminável, por exemplo, todos aqueles que são atingidos pela veiculação de uma propaganda, pois a propaganda integra o negócio jurídico.

Os consumidores equiparados também podem se encaixar quando são afetados em uma relação de consumo estabelecida, ainda que não tenham contratado diretamente, por exemplo, uma família que reside conjuntamente é igualmente afetada pelos fatores da contratação do fornecimento de energia elétrica, de modo que não importa se o contrato esteja em nome de apenas um dos membros dessa família.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o art. 3º: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, **bem como os entes despersonalizados**, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Veja que não há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas, entre público e privado, ou entre nacionais e estrangeiras, ainda que seja um ente despersonalizado se encaixa no conceito de fornecedor, bastando que atividade desenvolvida seja realizada de maneira profissional. Exemplos seriam a massa falida, o espólio de comerciantes, ou ainda comércios constituídos a margem da lei, como é o caso dos chamados camelôs.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

Podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

O código adota a doutrina finalista (ou subjetiva), que aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC, segundo ela, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional.

No caso das pessoas jurídicas apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 3º, §1º, não excepciona a imaterialidade do produto: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

Produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, como pode-se compreender do parágrafo primeiro do art. 3º. Logo, podem ser bens móveis, os quais abrangem uma ampla possibilidade como carros, motos, sofás, podem ser bens



imóveis como apartamentos, terrenos, bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, como direitos autorais, crédito, vida, saúde, liberdade.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 3º, §2º, excepciona as de natureza trabalhista: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Serviço, é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

As relações de caráter trabalhista são excluídas da incidência do CDC porque a relação de emprego não cumpre os requisitos necessários da relação de consumo nos moldes do CDC.



## Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

### FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da

- (A) transparência.
- (B) vulnerabilidade.
- (C) boa-fé objetiva.
- (D) proteção.
- (E) informação.

#### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Veja o que prevê o art. 4º do CDC: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência** e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios".

Por sua vez, o art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a **informação adequada** e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem". Assim, quando se fala no "dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar" é evidente que se trata do princípio da transparência.

O princípio da transparência, não é sobre corromper a verdade sobre o produto ou serviço. O fornecedor deve transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento, de forma transparente, como dispõe o art. 4º. Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, tendo em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.

A **alternativa B** está incorreta. A vulnerabilidade é a expressão consumerista para os princípios constitucionais da proporcionalidade e da igualdade. Como é sabido, o princípio da igualdade deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material. Por isso, há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.

O consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente.

Tecnicamente porque o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço. Economicamente porque, em geral, o poderio econômico do fornecedor é maior do que o do consumidor. Informacionalmente



porque a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor. Juridicamente porque, em geral, o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor é absoluta e se liga ao direito material.

A **alternativa C** está incorreta. A boa-fé traz o *fair play*, o jogo limpo nas relações, sem conexão inicial direta com a informação.

O princípio da boa-fé demonstra a necessidade de se haver veracidade nas palavras e ser fiel ao que se combinou na relação de consumo, sem abusar da confiança e ser desleal ao negócio jurídico realizado. É como se fosse uma regra de conduta do direito consumerista.

A **alternativa D** está incorreta. A ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor. Isso pode ser feito de quatro formas: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho

Aqui se vê uma tentativa do CDC de mesclar o intervencionismo estatal com o livre mercado. Compreende-se que a proteção do consumidor nunca será eficiente se houver liberalismo extremo (*laissez faire, laissez passer*) ou intervencionismo ditatorial (o Estado sou eu). O Estado deve regular as relações consumeristas e atuar diretamente de maneira pontual.

A **alternativa E** está incorreta. O princípio da informação está no art. 6º, inc. III: "São direitos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

É por causa desse dispositivo que a Lei 12.741/2012 exige que os tributos incidentes sejam inseridos na nota fiscal de um produto. Igualmente, a Lei 13.455/2017, ao inserir o art. 5º-A na Lei 10.962/2004, permite que o fornecedor ofereça diferenciação de preços em razão da forma de pagamento (dinheiro, débito, crédito etc.), desde que essa informação fique em local e formato visíveis ao consumidor.

Antigamente, as bulas de remédio vinham com letras ridiculamente pequenas e com muitos termos técnicos médicos (a tal da cefaleia, ao invés da boa e velha dor de cabeça). Isso impedia que o consumidor conseguisse ler e compreender o medicamento. A informação estava lá, mas apresentado de um jeito fática e educacionalmente ruim.

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.



## Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

### FGV

1. (FGV - AL-RO - 2018) As alternativas a seguir apresentam instrumentos do poder público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
- (B) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.
- (D) Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.
- (E) Proibição da criação e desenvolvimento de Associações de Defesa do Consumidor.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 5º prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente".

Com esse dispositivo nota-se que foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da assistência judicial gratuita, de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica. Esse inciso vai de encontro com o princípio do acesso à justiça, para aquele consumidor que não tem condições de assumir os custos referente ao processo ainda possa ter seus direitos como consumidor tutelados, podendo contar com os advogados públicos em Defensorias Públicas.

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, o mais vulnerável, inclusive economicamente, portanto, se não pudesse ingressar com uma ação em busca dos seus direitos por fatores econômicos, estaria em sentido oposto de tudo aquilo que o CDC visa proteger. Ainda existem os Juizados Especiais que é gratuito para atender a causas de menor valor econômico.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 5º prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público".

O inciso dispõe acerca de um instrumento material que é a maior atuação do Ministério Público, por meio das promotorias de defesa do consumidor. Assim, tutela os direitos dos mais vulneráveis da relação de consumo, defendendo os interesses difusos, coletivos, individuais, como em práticas consideradas abusivas, cláusulas que contrariem a boa-fé, produtos que podem causar algum dano ao consumidor, publicidade enganosa, e demais produtos ou serviços do mercado de consumo que contrariem aquilo que CDC visa proteger.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 5º prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo".



Também considerado um instrumento material, a atuação da Polícia, com as delegacias de repressão a delitos de consumo é responsável pela apuração de infrações às relações de consumo. Na maioria dos estados encontra-se uma Delegacia do Consumidor responsável pelo atendimento das vítimas dessas infrações.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 5º prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo".

A criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas é um instrumento processual que visa solucionar os conflitos da relação de consumo, de maneira mais rápida e simples às pessoas. A Lei 9.090/95 criou os Juizados Especiais existentes atualmente em várias cidades do país, para a resolução dos litígios de forma mais célere, também os conflitos envolvendo as relações de consumo.

Antigamente eles se chamavam de Juizados de Pequenas Causas, conforme a Lei 7.244/1984. Desde a Lei 9.099/1995, porém, se chamam Juizados Especiais Cíveis. Curiosamente, apesar de a lei antiga ter vigorado por uma década apenas e a lei nova viger há muito mais tempo, muita gente ainda chama os JECs de Pequenas Causas. O grande foco da lei nova é a facilitação do procedimento, mais simples e rápido, e sua gratuidade, para atender a causas de menor valor econômico.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. O art. 5º prevê tal instrumento, e não o proíbe, ao contrário do que quer fazer crer a assertiva: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor".

As associações de defesa do consumidor são um instrumento material para tutelar os direitos dos consumidores que são considerados o elo mais fraco da cadeia de consumo. A mais famosa dessas associações é o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Fundado em 1987 tem por missão orientar, conscientizar, defender a ética nas relações de consumo e lutar pelos direitos dos consumidores. O IDEC maneja diversas ações judiciais que se tornaram casos simbólicos. Outros exemplos de associações de defesa do consumidor são: a Proteste (faz testes nos produtos com reclamação no site), a Abre (associação brasileira de embalagem), Apadec (associação paulista em defesa do consumidor).

## 2. (FGV - AL-RO - 2018) Sobre os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, analise as afirmativas a seguir.

I. Educar e informar os fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

II. Incentivar a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, com exclusão de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

III. Coibir e reprimir todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais que possam causar prejuízos aos consumidores.

Está correto o que se afirma em

(A) I, somente.



- (B) II, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) II e III, somente.
- (E) I, II e III.

### Comentários

O **item I** está correto. Esse princípio está previsto no art. 4º: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo".

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, por isso é mais vulnerável e pode não perceber ou não conhecer os riscos de determinado produto ou serviço. Logo, para que a relação de consumo ocorra de forma harmonizada, deve existir a educação e a compreensão da informação tanto para o consumidor, como para o fornecedor, como diz o inciso, pois ele também pode contribuir para a melhoria do mercado de consumo.

Antigamente, as bulas de remédio vinham com letras ridiculamente pequenas e com muitos termos técnicos médicos (a tal da cefaleia, ao invés da boa e velha dor de cabeça). Isso impedia que o consumidor conseguisse ler e compreender o medicamento. A informação estava lá, mas apresentado de um jeito fática e educacionalmente ruim.

Hoje, você já observa a presença de placas amarelas em grandes estabelecimentos com a inscrição "cuidado, piso escorregadio" para alertar o consumidor a respeito da presença e água e de potenciais quedas. Há pisos nos quais fica difícil visualizar a água, pelo que o consumidor precisa ser informado do risco.

O **item II** está incorreto. Esse princípio está previsto no art. 4º, mas não estão excluídos dele os mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, **assim como** de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo".

Criam-se desde simples SACs – serviços de atendimento ao consumidor – aos PROCONs. Os SACs são regulados pelo Decreto Federal 6.523/2008, ao passo que os PROCONs são regulados por decretos estaduais. Destaco o art. 3º do Decreto 6.523/2008, que prevê que as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deve resultar em qualquer ônus para o consumidor. Além disso, o SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º).

São medidas que forcem os fornecedores a dar soluções adequadas aos conflitos de consumo, sem que seja necessário recorrer, sempre, ao Poder Judiciário. De toda forma, o consumidor pode, se quiser, recorrer sempre ao Poder Judiciário, por força da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, inc. XXXV da Constituição Federal).



O **item III** está correto. Esse princípio também está previsto no art. 4º: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores".

A ordem constitucional é pautada na livre iniciativa e no livre mercado (art. 170 da Constituição Federal), corolários do sistema de trocas capitalista. No entanto, não se pode permitir um capitalismo selvagem, sem controle. Práticas concorrenciais desleais e violação de propriedade autoral, intelectual e industrial são proibidas, pois geram prejuízo indireto ao consumidor. É o caso de produtos falsificados e/ou pirateados, que não trazem o mesmo nível de segurança exigido aos produtos originais.

O mesmo vale para a prática do dumping, que até parece positiva, num primeiro momento. É a prática de baixar extraordinariamente os preços de seus produtos (daí parecer bom), de modo a quebrar a concorrência; quando os concorrentes quebram, aumenta-se o valor do produto (aí vem a parte ruim). Essa é uma prática desleal no mercado de consumo. Por isso, temos o Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), visa a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica, e o INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), responsável pelo registro e concessão de marcas, patentes, desenho industrial, transferência de tecnologia, indicação geográfica, programa de computador e topografia de circuito integrado.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão.



## Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

### Bancas sortidas

1. (INAZ do Pará - CFF - 2017) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

- (A) Estabilidade Contratual.
- (B) In dubio pro reo.
- (C) Imutabilidade Contratual.
- (D) Boa fé contratual e extracontratual.
- (E) Predominância do interesse individual.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Existe o princípio do equilíbrio contratual, mas não da estabilidade. Isso porque o mercado de consumo é naturalmente instável e muda constantemente. O equilíbrio contratual pretende evitar que haja abuso de uma das partes contra a outra, apenas.

A teoria da imprevisão foi adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que ergueu o princípio do equilíbrio contratual a princípio da relação de consumo, ao prever, em seu art. 6º, inciso V, ser direito do consumidor “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”.

O CDC exige dois requisitos para que um contrato seja revisto: a excessiva onerosidade trazida e fato superveniente. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil do que pelo CDC. Pois o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

A **alternativa B** está incorreta. Esse é um princípio do Direito Penal, *na dúvida em favor do réu*, sem qualquer conexão com o CDC, em regra, mas apenas na parte dos crimes nas relações de consumo, de maneira limitada.

No âmbito do Direito do Consumidor, existe a norma de equidade in dubio pro misero. Na dúvida, julga-se a favor do economicamente hipossuficiente, que é o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor veio amparar a parte mais fraca nas relações jurídicas.

Como exemplo temos que "Nos contratos de adesão, as cláusulas devem ser interpretadas em favor do consumidor" (Apelação Cível nº 116.910-0, Juiz Baía Borges, Diário do Judiciário-MG, 25.06.1992). Ademais, "Interpretam-se em favor do segurado as cláusulas contratuais cuja redação seja obscura e imprecisa, de modo a dificultar sua compreensão, posicionamento que encontra amparo nos arts. 46 e 47 da Lei 8.078/90 "(Apelação Cível nº 218.819-8, juiz Carreira Machado, Diário do Judiciário-MG, 21.09.1996".

A **alternativa C** está incorreta. Esse princípio simplesmente não existe.



O dinamismo presente nas relações entre consumidores e fornecedores não é compatível com a imutabilidade contratual. Considerando a necessidade de segurança jurídica, nota-se a importância de um contrato ser revisado somente após a análise de determinados requisitos, que são: a excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, sem a imprevisibilidade do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. O princípio da boa-fé objetiva se aplica tanto na fase contratual quando na fase extracontratual, que abrange as fases pré-contratuais e pós-contratuais.

Como o consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, para que exista harmonia na relação de consumo, deve existir cooperação, respeito e fidelidade nas relações contratuais e extracontratuais entre as partes, devendo o fornecedor agir com lealdade e boa-fé, considerando que o consumidor é vulnerável informacionalmente, economicamente, juridicamente e tecnicamente. As relações consumeristas se pautam pelo desequilíbrio natural (consumidor fraco e fornecedor forte), pelo que o CDC deve harmonizar esses desequilíbrios, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

Dessa maneira, o CDC impõe boa-fé nas relações contratuais e extracontratuais como um princípio geral e linha de interpretação para as demais normas de defesa do consumidor.

Nesse mesmo sentido, o artigo 51, XV do Código de Defesa do Consumidor diz serem abusivas as cláusulas que “estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor”, dentro do qual se insere tal princípio por expressa disposição do artigo 4º, caput e inciso III.

A **alternativa E** está incorreta. A função social do contrato é princípio geral, que determina o predomínio dos interesses sociais em detrimento dos interesses individuais, sem que estes sejam desvirtuados. Não há que se falar em predominância do interesse individual, portanto.

O Código de Defesa do Consumidor visa atender o caminho traçado pela Constituição em vários momentos: quando em busca da paz social dispensa tratamento desigual aos desiguais, quando considera suas normas de ordem pública e de interesse social, quando enumera os direitos básicos, quando coloca o Estado na dianteira para proteção do consumidor e quando reconhece o desequilíbrio entre as partes na celebração de um contrato.

O princípio da igualdade é um exemplo de busca da garantia dos interesses sociais, pois deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material. Há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.



## Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

### FCC

#### 1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:

- (A) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
- (B) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
- (C) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.
- (D) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
- (E) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o que prevê o art. 5º do CDC: " Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente". Ou seja, a alternativa trata de um instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo e não de um direito básico do consumidor.

Com esse dispositivo nota-se que foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da assistência judicial gratuita, de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica. Esse inciso vai de encontro com o princípio do acesso à justiça, para aquele consumidor que não tem condições de assumir os custos referente ao processo ainda possa ter seus direitos como consumidor tutelados, podendo contar com os advogados públicos em Defensorias Públicas.

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, o mais vulnerável, inclusive economicamente, portanto, se não pudesse ingressar com uma ação em busca dos seus direitos por fatores econômicos, estaria em sentido oposto de tudo aquilo que o CDC visa proteger. Ainda existem os Juizados Especiais que é gratuito para atender a causas de menor valor econômico.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o que prevê o art. 6º do CDC: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral". Assim, a prestação dos serviços públicos se pauta pela adequação e eficácia, não celeridade.

A aplicação das regras do CDC aos serviços públicos, essenciais ou não, é evidente. O Estado não pode prestar serviços sem qualidade, sob a desculpa de que não é fornecedor.

Do contrário, também não pode o consumidor tentar se esconder no caso de inadimplemento dos serviços públicos. Mesmo nos casos de serviços públicos essenciais, permite-se o corte em caso de não pagamento, entende o STJ (REsp 1.270.339).

A **alternativa C** está incorreta. Veja o que prevê o art. 6º do CDC: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos". A prevenção se dá independentemente de lesão a um consumidor específico. Além disso, difusos são interesses transindividuais, como se vê pelo art. 81: "A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será



exercida quando se tratar de: I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato".

O inciso VI do art. 6º pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável. O CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC. A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

A **alternativa D** está incorreta. Veja o que prevê o art. 31 do CDC: "A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores". Não há previsão bilíngue em momento algum.

O dispositivo demonstra novamente a necessidade de transparência e informação dos produtos e serviços disponíveis no mercado de consumo, de forma que os consumidores possam ter uma compreensão clara e precisa inclusive acerca dos riscos que apresentem para que não tenha sua liberdade de escolha viciada, conhecendo todas as informações das características do objeto de consumo.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. Veja o que prevê o art. 6º do CDC: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis". O art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente –, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).



## Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

### FGV

1. (FGV - AL-RO - 2018) Analise as afirmativas a seguir que apresentam direitos básicos do consumidor, assinalando (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

I. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

II. A facilitação da defesa dos direitos do consumidor, excluída a possibilidade de inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil.

III. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) V – V – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – F – F.
- (D) F – V – V.
- (E) F – V – F.

### Comentários

O **item I** está correto. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Essa norma pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável. O CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC. A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

O **item II** está incorreto. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive** com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.



Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

O **item III** está correto. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

O inciso VII do artigo 6º se refere à criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público, foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor. Ademais, para assegurar o princípio do acesso à justiça, com o intuito de relatar algum vício ou defeito do produto ou serviço utilizado pelo consumidor, existe ainda as Defensorias Públicas ou Procuradorias de Assistência Judiciária, para atender aqueles que não possuem condições econômicas para defenderem seus direitos como consumidores, e, portanto, a parte mais vulnerável da relação de consumo. É a aplicação direta do Princípio ao acesso à Justiça.

A questão foi anulada porque não há alternativa que contemple a integralidade dos itens.



## Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

### VUNESP

1. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) O Código de Defesa do Consumidor – CDC constitui o piso de garantias concedidas ao consumidor por seu sistema jurídico de proteção, apresentando como seus direitos básicos:

- (A) a proteção da sua vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- (B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e tratamento desigual nas contratações.
- (C) a facilitação da defesa de seus direitos, com a inversão do ônus da prova como regra.
- (D) a proteção contra a publicidade comparativa existente no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) a modificação das cláusulas contratuais, a critério do consumidor.

### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Como é possível perceber, a assertiva traz exatamente o prescrito no inc. I, do art. 6º, do CDC: "São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos".

A **alternativa B** está incorreta. Uma pegadinha, já que o art. 6º não estabelece "tratamento desigual nas contratações": "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

Há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais, logo, o inciso citado destaca a igualdade nas contratações, e não tratamento desigual.

A **alternativa C** está incorreta. Veja o art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, **a critério do juiz**, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências". Assim, a inversão do ônus da prova é um direito básico do consumidor, em regra.

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova— ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.



Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

A **alternativa D** está incorreta. Uma pegadinha, já que o art. 6º não estabelece "proteção contra a publicidade comparativa", mas sim "proteção contra a publicidade enganosa e abusiva": "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código: "Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva. Pena Detenção de três meses a um ano e multa."

A **alternativa E** está incorreta. O art. 6º não estabelece a modificação "a critério do consumidor", mas sim "em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas": "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

O CDC exige dois requisitos para que o contrato seja revisto: excessiva onerosidade trazida e fato superveniente. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor, visando restaurar o equilíbrio contratual.

## 2. (VUNESP - Prefeitura de Buritizal - SP - 2018) O Código de Defesa do Consumidor trata da disciplina das relações de consumo, adotando estrutura de microsistema normativo, prevendo

- (A) o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor no mercado de consumo, como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo.
- (B) a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor, como princípio norteador da política nacional das relações de consumo.
- (C) a inversão do ônus da prova no processo civil em favor do consumidor, face à sua vulnerabilidade.
- (D) que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, com remuneração por parte do consumidor, ou ainda aquelas prestadas de forma gratuita ou voluntária; salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (E) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, como direito básico do consumidor.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o art. 4º: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo". Há duplo erro, porque não se trata de hipossuficiência, mas de vulnerabilidade, bem como não como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo e sim como princípio.

O consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente.



Tecnicamente porque o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço. Economicamente porque, em geral, o poderio econômico do fornecedor é maior do que o do consumidor. Informacionalmente porque a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor. Juridicamente porque, em geral, o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor é absoluta e se liga ao direito material.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 5º trata de um instrumento da política nacional das relações de consumo e não de um princípio norteador: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente".

Com esse dispositivo nota-se que foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da assistência judicial gratuita, de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica. Esse inciso vai de encontro com o princípio do acesso à justiça, para aquele consumidor que não tem condições de assumir os custos referente ao processo ainda possa ter seus direitos como consumidor tutelados, podendo contar com os advogados públicos em Defensorias Públicas.

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, o mais vulnerável, inclusive economicamente, portanto, se não pudesse ingressar com uma ação em busca dos seus direitos por fatores econômicos, estaria em sentido oposto de tudo aquilo que o CDC visa proteger. Ainda existem os Juizados Especiais que é gratuito para atender a causas de menor valor econômico.

A **alternativa C** está incorreta. A assertiva está incompleta e traz um detalhe equivocado, como se vê pelo art. 6º: " Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências". Ou seja, não é em caso de vulnerabilidade que há a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, mas em sendo reconhecida a hipossuficiência. São conceitos diferentes.

Nesse inciso se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente. Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.



A **alternativa D** está incorreta. A assertiva contraria o art. 2º, §2º: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Os serviços prestados de forma voluntária ou gratuita não são considerados para aplicação do CDC, portanto, apenas os aparentemente gratuitos.

Serviço é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo e intangível. Não importa se é um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é abraçado pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

As relações de caráter trabalhista são excluídas da incidência do CDC porque a relação de emprego não cumpre os requisitos necessários da relação de consumo nos moldes do CDC.

Se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, igualmente, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

A aplicação das regras do CDC aos serviços públicos, essenciais ou não, é evidente. O Estado não pode prestar serviços sem qualidade, sob a desculpa de que não é fornecedor.

Do contrário, também não pode o consumidor tentar se esconder no caso de inadimplemento dos serviços públicos. Mesmo nos casos de serviços públicos essenciais, permite-se o corte em caso de não pagamento, entende o STJ (REsp 1.270.339).

### 3. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Sob o prisma dos direitos básicos do consumidor, assinale a alternativa que traz uma hipótese de ofensa clara à liberdade de escolha.

- (A) A consumidora que teve negado um exame de ecocardiografia fetal, mas prova que outra pessoa com o mesmo plano se submeteu ao mesmo procedimento na mesma clínica, sendo que sem justificativa o plano de saúde recusa atendimento a ela nessa clínica credenciada.
- (B) Uma empresa de cosméticos que faz campanha de produto de beleza que induz os consumidores a acreditarem que usando um creme facial desaparecerão imediatamente as rugas.
- (C) Juiz que indefere a inversão do ônus da prova mesmo diante da clara impossibilidade de o consumidor realizar a comprovação de fatos que são relevantes para o esclarecimento da causa.
- (D) Empresa que insere uma cláusula contratual em contrato de adesão que a exonera de qualquer ressarcimento de prejuízos que venha causar ao consumidor.
- (E) Um banco que só aceita contratar determinado financiamento, no qual estão previstos juros mais baixos, se o consumidor se submeter a adquirir também o seguro através da seguradora de seu grupo econômico.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da igualdade, previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".



Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respectivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência.

Evidente que certos serviços podem ser cobrados desigualmente em determinadas situações. É o caso da categorização de clientes por perfil de consumo (cliente *Silver*, *Gold*, *Diamond* e *Platinum* de companhia aérea), que permite benefícios extras, ou pelo tipo de compra efetuada (pacote simples e completo). Mas não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

A **alternativa B** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da transparência, previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive. Há muitos exemplos na jurisprudência.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário.

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário.

A **alternativa C** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da hipossuficiência, previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são. A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível



reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova— ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

A **alternativa D** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da boa-fé objetiva, previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços". Além disso, há detalhamento do princípio no art. 51: "São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis".

Como o consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, para que exista harmonia na relação de consumo, deve existir cooperação, respeito e fidelidade nas relações contratuais e extracontratuais entre as partes, devendo o fornecedor agir com lealdade e boa-fé, considerando que o consumidor é vulnerável informacionalmente, economicamente, juridicamente e tecnicamente. As relações consumeristas se pautam pelo desequilíbrio natural (consumidor fraco e fornecedor forte), pelo que o CDC deve harmonizar esses desequilíbrios, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

Dessa maneira, o CDC impõe boa-fé nas relações contratuais e extracontratuais como um princípio geral e linha de interpretação para as demais normas de defesa do consumidor.

Nesse mesmo sentido, o artigo 51, XV do Código de Defesa do Consumidor diz serem abusivas as cláusulas que "estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor".

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. É a previsão da chamada venda casada, prevista no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, por isso o fornecedor tem a obrigação legal de informar e divulgar adequadamente sobre o consumo adequado. Não é sobre corromper a verdade sobre o produto ou serviço. O fornecedor deve transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento, de forma transparente, como dispõe o art. 6º. Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto ou serviço, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos. Além disso, dispõe sobre a obrigatoriedade de igualdade nas contratações, a fim de se obter um equilíbrio na relação de consumo, logo, não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.



**4. (VUNESP - Prefeitura de Sorocaba - SP - 2018) Assinale a alternativa que revela uma situação contrária a um dos direitos básicos do consumidor estampados na Lei nº 8.078/90.**

- (A) Produto colocado à venda com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, os riscos que apresenta, preço, mas sem a declaração dos tributos incidentes.
- (B) Venda de produto eletroeletrônico munido de manual de instrução com ilustrações e declaração clara sobre o modo de utilização e composição do produto.
- (C) Conjunto de facas exposto à venda, com a embalagem que protege o corte e ainda com advertência clara de que se trata de um produto perigoso.
- (D) Fogos de artifícios expostos à venda em local devidamente vistoriado pelo corpo de bombeiros, estocados de maneira adequada, cuja embalagem deixa claro se tratar de um produto perigoso.
- (E) Produto perecível que é armazenado em geladeira vistoriada pelos órgãos competentes e que ostenta o prazo de validade correto, sendo retirado da prateleira antes que tal prazo expire.

**Comentários**

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. O art. 6º deixa evidente a necessidade de previsão de tributos: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, **tributos incidentes** e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

São considerados tributos incidentes sobre as vendas aqueles que guardam proporcionalidade com o preço da venda, ainda que integrem a base de cálculo do tributo.

O direito à informação se liga ao fato de em uma negociação apresentar todas as informações contratuais, de forma clara e que torne o consumidor ciente de tudo que pode acontecer no decorrer da prestação do serviço ou da garantia de um produto, por exemplo, para evitar prejuízos ao consumidor, ou que ele tenha sua liberdade de escolha viciada por alguma omissão do fornecedor.

"Os princípios da boa-fé, cooperação, transparência e informação, devem ser observados pelos fornecedores, diretos ou indiretos, principais ou auxiliares, enfim todos aqueles que, para o consumidor, participem da cadeia de fornecimento", afirmou a ministra, em voto seguido por unanimidade. " REsp nº 1.725.092 - SP (2017/0059027-2) – Ministra Nancy Andriighi).

Portanto, quando se trata de uma relação consumerista, toda informação, que torne mais clara, mais correta e mais transparente a relação entre fornecedor e consumidor, é pouca.

A **alternativa B** está incorreta. A exigência está prevista no art. 50, parágrafo único: "O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações".

O dispositivo demonstra a importância de se obter a informação de maneira clara e adequada. Para isso, esclarece como deve ocorrer a garantia ou equivalente, devendo conter a forma, o prazo e o lugar em que poderá ser executada, em que a garantia consiste e os ônus do consumidor. Veja que, a mesma deve ser entregue no ato do fornecimento e, para que seja de fácil compreensão ao consumidor, considerado o elo mais fraco da cadeia de consumo, deve conter manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, além de ilustrações.



A **alternativa C** está incorreta. O caso se enquadra nas disposições do art. 8º: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito".

Os produtos e serviços contidos no mercado de consumo não devem oferecer nenhum risco à saúde ou segurança do consumidor tendo em vista sua vulnerabilidade técnica, jurídica, econômica e informacional. Ou seja, os fornecedores devem informar com clareza e objetividade tudo aquilo que o fornecimento contém, inclusive os riscos, para que o consumidor não seja prejudicado com a omissão ou distorção de informações. A exceção do artigo parte da ideia do legislador entender que existem riscos inerentes a certos produtos que o consumidor já conhece, dentro da previsibilidade de seu funcionamento.

Uma vez que existem produtos que são naturalmente perigosos ou nocivos. Quem os consome sabe, ou ao menos deve saber, quando isso não for evidente, pela clara informação.

É o caso, por exemplo, de utensílios com fio cortante (facas, serras, espetos etc.), que são naturalmente perigosos. A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é baixa, pois é evidente ao consumidor que a faca corta. O exemplo serve para outros produtos como um liquidificador, combustível, moto etc.

A **alternativa D** está incorreta. Vê-se que a situação está amparada pela regra do art. 9º: "O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto".

Aqueles produtos que possivelmente serão nocivos ou perigosos à saúde ou segurança do consumidor, devem conter informação destacada e adequada, de maneira cuidadosa para que fique bem expressa, sobre sua nocividade ou periculosidade. Os produtos considerados perigosos são adequados à sua finalidade, porém precisam conter informação quanto ao local mais seguro para se guardar, sua manutenção, carregamento. Por exemplo os fogos de artifício, o gás de cozinha, combustível etc.

Existem certos produtos, que são claros acerca de seus malefícios e contém as informações sobre os riscos à saúde, porém são nocivos ao consumidor, por isso essas informações devem estar de maneira ostensiva e adequada, para que não haja dúvidas a respeito de seus malefícios (remédios, cigarros, antibióticos etc.). Ou seja, devem haver diversos avisos e explicações, cuidados e advertências destinadas a alertar o consumidor sobre os riscos do uso do produto ou serviço.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 31, parágrafo único, evidencia que o armazenamento precisa obedecer a certas exigências: "As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével".

O dispositivo determina que todos os requisitos exigidos no art. 31, ou seja, informação clara, adequada, precisa, ostensiva, correta, inclusive acerca dos riscos à saúde e segurança do consumidor, as características do preço, qualidade, quantidade, composição, prazo de validade, entre outras, serão gravadas de forma permanente nos produtos refrigerados, a fim de se garantir a proteção do consumidor.

**5. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Consoante o disposto nas Súmulas do Superior Tribunal de Justiça, é correto afirmar que**



- (A) a cobrança de tarifa de água de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo é ilegítima, nos termos do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.
- (B) é lícita a cláusula contratual de plano de saúde que fixa em 48 horas a contar da data da contratação a carência para utilização de serviços de assistência médica em situações de emergência ou de urgência.
- (C) o simples envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor não constitui prática comercial abusiva.
- (D) é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negatização de seu nome em bancos de dados e cadastros.
- (E) o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O texto inverte a definição da Súmula 407 do STJ: "É legítima a cobrança da tarifa de água, fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo".

A Lei n. 8.987/1995, que trata, especificamente, do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos autoriza a cobrança do serviço de fornecimento de água, de forma escalonada (tarifa progressiva), de acordo com o consumo. Cuida-se de norma especial que não destoa do art. 39, inciso I, do CDC que, em regra, proíbe ao fornecedor condicionar o fornecimento de produtos ou serviços a limites quantitativos. Tal vedação não é absoluta, pois o legislador, no mesmo dispositivo, afasta essa proibição quando houver justa causa.

A **alternativa B** está incorreta. A Súmula 597 do STJ traz previsão diversa: "A cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação".

Carência é o tempo que a pessoa terá que esperar para poder gozar dos serviços oferecidos pelo plano de saúde. Esse prazo normalmente varia de acordo com o procedimento médico ou hospitalar.

Em se tratando de procedimento de emergência ou de urgência, ou seja, de evento que se não for realizado imediatamente implica em risco concreto de morte ou lesão irreparável para o paciente, deve ser adotado o prazo de carência de vinte e quatro horas e não o de cento e oitenta dias, sob pena de violação à legítima expectativa do consumidor ao celebrar o contrato para preservar a sua vida, sua saúde e sua integridade física. Nesse sentido: STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 1448660/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 04/04/2017.

A legislação permite que o contrato estipule prazo de carência (art. 12, da Lei nº 9.656/1998). No entanto, mesmo havendo carência, os planos de saúde e seguros privados de saúde são obrigados a oferecer cobertura nos casos de urgência e emergência a partir de 24 horas depois de ter sido assinado o contrato (art. 12, V, c). Os contratos de seguro e assistência à saúde são pactos de cooperação e solidariedade, cativos e de longa duração, informados pelos princípios consumeristas da boa-fé objetiva e função social, tendo o objetivo precípuo de assegurar ao consumidor, no que tange aos riscos inerentes à saúde, tratamento e segurança para amparo necessário de seu parceiro contratual.



A **alternativa C** está incorreta. Veja a Súmula 532 do STJ: "Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa".

O envio do cartão de crédito ao cliente sem este ter solicitado configura algo que o Código de Defesa do Consumidor chama de "prática abusiva". Trata-se, portanto, de ato ilícito porque viola o art. 39, III, do CDC: "Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço"

Portanto, haverá prática abusiva mesmo se o cartão de crédito que for enviado estiver bloqueado. Não importa que o cartão de crédito esteja bloqueado. Se ele foi enviado ao consumidor sem que este tenha feito pedido pretérito e expresso isso já caracteriza prática comercial abusiva, violando frontalmente o disposto no art. 39, III, do CDC (STJ REsp 1199117/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 18/12/2012).

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade da Súmula 404 do STJ: "É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros".

Ao tratar do tema "Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores" o CDC (Código de Defesa do Consumidor) estabelece em seu art. 43, parágrafo 2º que: "a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele".

Do que se vê, de acordo com a legislação consumerista, o que se impõe é a comunicação prévia e por escrito, ao consumidor, da negativação do seu nome, pelas entidades de proteção ao crédito. Em nenhum momento, a norma exige que essa se dê por meio de AR (Aviso de Recebimento).

Esse é o entendimento adotado pelo Poder Judiciário brasileiro: Resp nº. 470.477: "Exige-se, apenas, que a notificação se dê por escrito, comprovando a administradora a emissão da notificação prévia para o endereço fornecido pela credora associada. Esta prova é válida e capaz de afastar o direito à condenação por danos morais".

A **alternativa E** está incorreta. É o teor da Súmula 563 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas".

Existem duas espécies de entidade de previdência privada (entidade de previdência complementar): as entidades de previdência privada abertas e as fechadas.

As entidades fechadas são operadoras de plano(s) de benefícios, constituídas na forma de sociedade civil ou a fundação, e sem fins lucrativos, mantidas por grandes empresas ou grupos de empresa, para oferecer planos de previdência privada aos seus funcionários ou associados. Essas entidades são conhecidas como "fundos de pensão". Os planos não podem ser comercializados para quem não é funcionário daquela empresa.

O Código de Defesa do Consumidor não é aplicável à relação jurídica entre participantes ou assistidos de plano de benefício e entidade de previdência complementar fechada, mesmo em situações que não sejam regulamentadas pela legislação especial. STJ. 2ª Seção. REsp 1.536.786-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão,



julgado em 26/8/2015. Entidades fechadas não se amoldam à definição de fornecedor (art. 3º do CDC). As entidades fechadas de previdência privada não comercializam os seus benefícios ao público em geral nem os distribuem no mercado de consumo, não podendo, por isso mesmo, ser enquadradas no conceito legal de fornecedor.

Além disso, não há remuneração pela contraprestação dos serviços prestados e, conseqüentemente, a finalidade não é lucrativa, já que o patrimônio da entidade e respectivos rendimentos, auferidos pela capitalização de investimentos, revertem-se integralmente na concessão e manutenção do pagamento de benefícios aos seus participantes e assistidos.

**6. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) O direito básico que garante ao consumidor ter acesso à possibilidade da inversão do ônus da prova em ações judiciais de demandas consumeristas é conhecido como**

- (A) acesso à Justiça.
- (B) igualdade das contratações.
- (C) informação e educação.
- (D) efetiva reparação de danos.
- (E) facilitação da defesa do consumidor em juízo.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está incorreta. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados". Esse inciso não se relaciona com a possibilidade da inversão do ônus da prova.

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público, foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor. Ademais, para assegurar o princípio do acesso à justiça, com o intuito de relatar algum vício ou defeito do produto ou serviço utilizado pelo consumidor, existe ainda as Defensorias Públicas ou Procuradorias de Assistência Judiciária, para atender aqueles que não possuem condições econômicas para defenderem seus direitos como consumidores, e, portanto, a parte mais vulnerável da relação de consumo.

A **alternativa B** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações". Porém, também não se relaciona com a possibilidade da inversão do ônus da prova.

O consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, por isso o fornecedor tem a obrigação legal de informar e divulgar adequadamente sobre o consumo adequado. Não é sobre corromper a verdade sobre o produto ou serviço. O fornecedor deve transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento, de forma transparente, como dispõe o art. 6º. Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto ou serviço, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos. Além disso, dispõe sobre a obrigatoriedade de igualdade nas contratações, a fim de se obter um equilíbrio na relação de consumo, logo, não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.



A **alternativa C** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações". Como citado na alternativa anterior, não se relaciona com a possibilidade da inversão do ônus da prova.

Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respectivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência.

A **alternativa D** está incorreta. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos". O texto da alternativa não se relaciona com a possibilidade da inversão do ônus da prova.

Essa norma pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável. O CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC. A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. A previsão se encontra no art. 6º: VIII "a facilitação **da defesa de seus direitos**, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências."

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.



Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova— ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

**7. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) Todo consumidor, assim reconhecido, é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Diante dessa afirmação, é correto afirmar que**

- (A) tal assertiva demonstra que a vulnerabilidade é pressuposto da condição de ser consumidor, sendo que a hipossuficiência é característica que deve ser analisada casuisticamente.
- (B) as expressões vulnerabilidade e hipossuficiência são sinônimas, sendo que caracterizada a relação consumerista, o consumidor será obrigatoriamente vulnerável e hipossuficiente.
- (C) a hipossuficiência é característica de todo consumidor assim reconhecido, sendo que a vulnerabilidade deve ser provada.
- (D) se o consumidor referido for pessoa jurídica, é hipossuficiente, mas nunca será vulnerável.
- (E) a vulnerabilidade trazida pelo legislador é exclusivamente técnica, não havendo outras modalidades.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. A definição de consumidor depende da comprovação de algum grau de vulnerabilidade da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC. Assim, se for consumidora final, a pessoa é automaticamente considerada consumidora.

O consumidor é tido como o elo mais fraco da cadeia de consumo. Por isso, ele é tratado como vulnerável, ao contrário das partes de um contrato mercantil ou civil, no qual os contratantes estão no mesmo nível, há, em regra, igualdade de tratamento.

Por isso, há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.

A **alternativa B** está incorreta. Como visto, são expressões diferentes.

Não confunda hipossuficiência com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova— ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.



Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

A **alternativa C** está incorreta. A alternativa inverteu as coisas.

Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada. A hipossuficiência deve ser provada. É hipossuficiente, por exemplo, aquele que não consegue obter provas devido ao seu desconhecimento técnico ou informacional, pelo fato do fornecedor omitir fatos a respeito do produto ou serviço.

A **alternativa D** está incorreta. Se for pessoa jurídica, pode-se considerar a presença de uma pessoa jurídica consumidora, desde que ela seja destinatária final do produto ou serviço, por exemplo.

Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

Assim, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

A vulnerabilidade do consumidor é absoluta e se liga ao direito material.

A **alternativa E** está incorreta. Igualmente, como visto, pode ser ela : a) técnica; b) jurídica; c) fática; d) informacional.

O consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente.

Tecnicamente porque o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço. Economicamente porque, em geral, o poderio econômico do fornecedor é maior do que o do consumidor. Informacionalmente porque a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor. Juridicamente porque, em geral, o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.



## Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

### Bancas sortidas

1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) Perante o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:

- (A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respectivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. O Estratégia é um bom exemplo. Já vi muitos materiais que eu produzi aqui, gratuitamente, serem repaginados e vendidos por aí, pelas redes sociais.

Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência. Ademais, não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. De acordo com o art. 5º, as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor são instrumento de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, e não um direito básico do consumidor: "Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II. instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público".

O inciso dispõe acerca de um instrumento material que é a maior atuação do Ministério Público, por meio das promotorias de defesa do consumidor. Assim, tutela os direitos dos mais vulneráveis da relação de consumo, defendendo os interesses difusos, coletivos, individuais, como em práticas consideradas abusivas, cláusulas que contrariem a boa-fé, produtos que podem causar algum dano ao consumidor, publicidade



enganosa, e demais produtos ou serviços do mercado de consumo que contrariem aquilo que CDC visa proteger.

A **alternativa C** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

É por causa desse dispositivo que a Lei 12.741/2012 exige que os tributos incidentes sejam inseridos na nota fiscal de um produto. Igualmente, a Lei 13.455/2017, ao inserir o art. 5º-A na Lei 10.962/2004, permite que o fornecedor ofereça diferenciação de preços em razão da forma de pagamento (dinheiro, débito, crédito etc.), desde que essa informação fique em local e formato visíveis ao consumidor.

É por causa desse dispositivo que a Lei 11.105/2005 exige que os alimentos e ingredientes alimentares destinados ao consumo humano ou animal que contenham ou sejam produzidos a partir de OGM – organismos geneticamente modificados, ou transgênicos – ou derivados devem conter informação nesse sentido em seus rótulos. Também a Lei 13.425/2017, ao exigir que seja divulgada na entrada dos estabelecimentos de comércio ou de serviço a capacidade máxima de pessoas.

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.

Também fundamentado nesse direito, o STJ decidiu que o fornecedor de alimentos deve complementar a informação-conteúdo contém glúten com a informação-advertência de que o glúten é prejudicial à saúde dos consumidores com doença celíaca. (REsp 1515895-MS)

A **alternativa D** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços". As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive. Há muitos exemplos na jurisprudência.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário. Aqui no Estratégia



a gente vê isso com frequência, quando nos deparamos com concorrentes vendendo milagres e soluções mágicas para o concurseiro inocente.

A **alternativa E** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público, foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor. Ademais, para assegurar o princípio do acesso à justiça, com o intuito de relatar algum vício ou defeito do produto ou serviço utilizado pelo consumidor, existe ainda as Defensorias Públicas ou Procuradorias de Assistência Judiciária, para atender aqueles que não possuem condições econômicas para defenderem seus direitos como consumidores, e, portanto, a parte mais vulnerável da relação de consumo.

**2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a)**

- (A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
- (C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código: "Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva. Pena Detenção de três meses a um ano e multa."

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário.

É um exemplo de abusiva a propaganda do *Cogumelo do Sol*, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).



A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Esse não é um direito básico previsto no art. 6º, porque as prestações se tornam excessivamente onerosas em razão de fatos supervenientes e não concomitantes: 6º: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de **fatos supervenientes** que as tornem excessivamente onerosas". A teoria da onerosidade excessiva exige que o elemento oneroso em excesso ocorra depois da contratação, e não ao mesmo tempo que ela.

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC. O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis". Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer "extrema vantagem para a outra" parte. Segundo, isso deve ocorrer em "virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis".

Ou seja, o CDC exige dois requisitos: excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos: os dois anteriores, mais: extrema vantagem para a outra parte e um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

A **alternativa C** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Essa norma pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável.

A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Ainda, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso, claro.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

A **alternativa D** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público, foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor. Ademais, para assegurar o princípio do acesso à justiça, com o intuito de relatar algum vício ou defeito do produto ou



serviço utilizado pelo consumidor, existe ainda as Defensorias Públicas ou Procuradorias de Assistência Judiciária, para atender aqueles que não possuem condições econômicas para defenderem seus direitos como consumidores, e, portanto, a parte mais vulnerável da relação de consumo.

**3. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.**

- (A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
- (B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.
- (C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
- (E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

**Comentários**

A **alternativa A** está correta. O art. 17 trata justamente da equiparação ao consumidor da vítima do evento: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento".

Esse artigo que se encontra no capítulo referente à responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço, demonstra que, ainda que o indivíduo não tenha participado da relação de consumo negociando diretamente com o fornecedor, se for vítima de acidente de consumo desse negócio jurídico realizado, é equiparado a consumidor, e recebe as mesmas prerrogativas e tratamentos que CDC oferece ao consumidor, como se assim fosse. É o caso da pessoa que se fere com a explosão de um eletrônico de outrem.

A **alternativa B** está correta. O STJ fixou o entendimento de que o CDC se aplica aos casos de serviço público essencial de energia elétrica, mas que isso não impede o corte de energia elétrica do consumidor: "ADMINISTRATIVO - ENERGIA ELÉTRICA - CORTE - FALTA DE PAGAMENTO - É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (L.8.987/95, Art. 6º, § 3º, II). (REsp 363.943/MG, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 10/12/2003, DJ 01/03/2004, p. 119)".

Há expressa previsão normativa no sentido da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada, mesmo quando se tratar de consumidor que preste serviço público (art. 6º, 3º, da Lei nº 8.987/95 e art. 17 da Lei nº 9.427/96).

Pode a empresa concessionária suspender o fornecimento de energia elétrica em face de atraso no pagamento de conta pelo usuário, porém deve fazê-lo mediante prévia comunicação do corte, nos termos do art. 6º, parágrafo 3º, da Lei n. 8.987/93, sujeitando-se, outrossim, pela irregular descontinuidade de serviço público essencial, a ressarcir o prejudicado pelos danos materiais e morais daí advindos.

A **alternativa C** está correta. O art. 3º do CDC assim define fornecedor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que



desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Por sua vez, o §2º desse artigo define o que é um serviço: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Para não deixar margem de dúvidas, o STJ ainda sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Assim, não há dúvida de que as instituições financeiras se submetem às regras do CDC.

A **alternativa D** está incorreta e é o gabarito da questão. O STJ já entendeu que em casos como esse o CDC é aplicável: "Código de Defesa do Consumidor. Destinatário final: conceito. Compra de adubo. A expressão "destinatário final", constante da parte final do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, alcança o produtor agrícola que compra adubo para o preparo do plantio, à medida que o bem adquirido foi utilizado pelo profissional, encerrando-se a cadeia produtiva respectiva, não sendo objeto de transformação ou beneficiamento (STJ, REsp 208793/MT, DJU 01/08/2000, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, J. 18.11.1999).

Com certa frequência, os rigores da aplicação da teoria finalista têm sido atenuados em julgados nos quais se admite a incidência do Código de Defesa do Consumidor em relações jurídicas envolvendo consumidores profissionais, quando comprovada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

A primeira vez que a expressão teoria finalista mitigada foi aplicada pelo STJ, foi pela Ministra Nancy Andrighi, em 2010. Em sua decisão ela diz: "É cabível a aplicação do CDC à relação jurídica pela qual pequenos produtores rurais adquiriram sementes de fabricante para o manejo, cultivo e posterior colheita destinada à comercialização, pois reconhecida a vulnerabilidade daqueles frente ao fabricante, aplica-se de forma mitigada a teoria finalista acerca da definição de consumidor, ainda que o produto tenha sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, o que dá margem à incidência excepcional do CDC" (REsp 1132642/PR, DJe 18/11/2010).

O STJ entendeu, naquele caso – depois de um outro recurso, no qual o voto vencido da Min. Nancy Andrighi se tornou o vencedor –, que sim, seria o caso de alargar a proteção do CDC para igualmente o incluir. A base disso é o reconhecimento da vulnerabilidade do produtor, que atrai a aplicação do CDC.

A **alternativa E** está correta. Atente para a parte final do art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos". Veja que ele fala da responsabilidade "por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos", que não se ligam diretamente a defeitos no produto ou serviço em si.

O dispositivo demonstra como o CDC pretende amparar o consumidor diante de suas vulnerabilidades, pois ele não precisa provar o suposto erro que ocasionou o dano por ele conhecido, mas apenas constatar o elemento objetivo (defeito ou vício no produto ou serviço) para que se caracterize o dever de reparação do prejuízo causado. Isso porque a responsabilidade do fornecedor é objetiva, devendo responder ainda que não tenha culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.



**4. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:**

- (A) É permitido facilitar a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
- (B) Garantir a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (C) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (D) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (E) Ter acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Comentários**

A **alternativa A** está correta. É a previsão do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova— ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

A **alternativa B** está correta. É a previsão do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive.



O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556). São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário.

A **alternativa C** está incorreta e é o gabarito da questão. A previsão do art. 6º é justamente a inversa: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis". O art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente –, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

A **alternativa D** está correta. É a previsão do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Essa norma pretende ampliar ao máximo a reparação de danos, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável.

A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

Ainda, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser morais ou estéticos. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso, claro.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.



A **alternativa E** está correta. É a previsão do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.

**5. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que**

- (A) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
- (B) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
- (C) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
- (D) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

**Comentários:**

A **alternativa A** está incorreta. O STJ restringe a aplicação do CDC: "Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor. (REsp 1187456/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/11/2010, DJe 01/12/2010)".

Dispõe a Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



O STJ (REsp 1.187.456/RJ) restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.

A **alternativa B** está incorreta. Como mostrei na alternativa anterior, pode o CDC se aplicar aos serviços públicos, a depender do caso.

O Estado pode ser considerado fornecedor se ele estiver no polo da relação consumerista como desenvolvedor de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sim.

Isso se extrai do art. 6º, inc. X, do CDC, que determina a aplicação das regras consumeristas mesmo que o Estado esteja no polo da relação. O próprio art. 3º deixa isso claro, mas o art. 6º reforça tal posição. Todavia, não se considera caracterizada a relação de consumo quando a atividade é prestada diretamente pelo Estado e custeada por meio de receitas tributárias.

A **alternativa C** está incorreta. O STJ fixou o entendimento de que o CDC se aplica aos casos de serviço público regido pela Lei 8.987/1995, mas que isso não impede o corte de energia elétrica do consumidor: "ADMINISTRATIVO - ENERGIA ELÉTRICA - CORTE - FALTA DE PAGAMENTO - É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (L.8.987/95, Art. 6º, § 3º, II). (REsp 363.943/MG, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 10/12/2003, DJ 01/03/2004, p. 119)".

Há expressa previsão normativa no sentido da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada, mesmo quando se tratar de consumidor que preste serviço público, vez que o CDC é norma subsidiária, aplicando-se, portanto, as regras da lei especial, no caso, o art. 17 da Lei nº 9.427/96:

"Art. 17. A suspensão, por falta de pagamento, do fornecimento de energia elétrica a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo será comunicada com antecedência de quinze dias ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual".

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se de aplicação do julgado que mencionei na alternativa anterior. Pode-se também aplicar a regra do art. 6º: "§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: II - por inadimplimento do usuário, considerado o interesse da coletividade".

Pode a empresa concessionária suspender o fornecimento de energia elétrica em face de atraso no pagamento de conta pelo usuário, porém deve fazê-lo mediante prévia comunicação do corte, nos termos do art. 6º, parágrafo 3º, da Lei n. 8.987/93, sujeitando-se, outrossim, pela irregular descontinuidade de serviço público essencial, a ressarcir o prejudicado pelos danos materiais e morais daí advindos.

## 6. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:

(A) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.



- (B) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos".

O dispositivo dispõe acerca da proteção que deve existir com o consumidor, respeitando sua integridade física, assim, os produtos ou serviços que podem causar algum risco à saúde ou segurança do consumidor, são considerados perigosos ou nocivos, esse tipo de fornecimento deve conter informação clara e precisa a respeito desses riscos, visando à tutela da vida, saúde e segurança do consumidor.

Existem produtos que são naturalmente perigosos ou nocivos. É o caso, por exemplo, de utensílios com fio cortante (facas, serras, espetos etc.), que são naturalmente perigosos. A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é baixa, pois é evidente ao consumidor que a faca corta.

Ao contrário, alguns produtos não têm periculosidade evidenciada por si só, mas sua periculosidade se evidencia pela informação prestada, como é o caso das drogas lícitas (medicamentos, cigarros etc.). A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é alta, pois não é evidente ao consumidor não informado que aquele medicamento tem esses ou aqueles efeitos colaterais ou quais são os malefícios do cigarro.

A **alternativa B** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respectivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência.

Evidente que certos serviços podem ser cobrados desigualmente em determinadas situações. É o caso da categorização de clientes por perfil de consumo (cliente Silver, Gold, Diamond e Platinum de companhia



aérea), que permite benefícios extras, ou pelo tipo de compra efetuada (pacote simples e completo). Mas não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

A **alternativa C** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.

A **alternativa D** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. A redação da alternativa impede a constituição de direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de *atos supervenientes* que as tornem excessivamente onerosas". Seria possível, portanto, modificar as cláusulas, ao contrário da previsão do texto da assertiva.

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC. O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis".



Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer “extrema vantagem para a outra” parte. Segundo, isso deve ocorrer em “virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente –, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

#### **7. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO**

- (A) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
- (B) a facilitação da defesa de seus direitos com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente
- (C) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
- (D) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (E) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades



terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário.

A **alternativa B** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. Vulneráveis todos os consumidores são e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

A **alternativa C** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

A aplicação das regras do CDC aos serviços públicos, essenciais ou não, é evidente. O Estado não pode prestar serviços sem qualidade, sob a desculpa de que não é fornecedor.

Do contrário, também não pode o consumidor tentar se esconder no caso de inadimplemento dos serviços públicos. Mesmo nos casos de serviços públicos essenciais, permite-se o corte em caso de não pagamento, entende o STJ (REsp 1.270.339).

A **alternativa D** está incorreta e é o gabarito da questão. O art. 6º prevê a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, não proporcionais: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC. O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se



tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer “extrema vantagem para a outra” parte. Segundo, isso deve ocorrer em “virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos: excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos: os dois anteriores, mais: extrema vantagem para a outra parte e um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

A **alternativa E** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.



## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### CEBRASPE

1. (CEBRASPE - Prefeitura de Boa Vista - RR - 2019) A respeito de relações de consumo, de contrato de locação e de registro de imóveis, julgue o item que se segue.

De acordo com o STJ, as instituições bancárias se submetem às regras e aos princípios que regulam as relações consumeristas.

2. (CEBRASPE - SEDF - 2017) Acerca do inadimplemento das obrigações e do Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue o próximo item.

De acordo com o CDC, o que diferencia a figura do consumidor daquela do fornecedor é que o primeiro é toda pessoa física que adquire ou utiliza produtos ou serviços, enquanto que o segundo é toda pessoa jurídica que comercializa ou distribui produtos ou serviços.

## GABARITO

1. CORRETA
2. INCORRETA





## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

- (A) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.
- (B) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.
- (C) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.
- (D) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.
- (E) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

## GABARITO

1. B





## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### FGV

1. (FGV - Banestes - 2018) Quanto aos sujeitos da relação de consumo, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir.

I. Equipara-se a consumidor apenas a coletividade determinável de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo.

II. Empregador e empregado são sujeitos da relação de consumo, porque qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista, é considerada como serviço.

III. Os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços são reputados fornecedores.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I;
- (B) somente III;
- (C) somente I e II;
- (D) somente II e III;
- (E) I, II e III.

## GABARITO

1. B





## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### VUNESP

1. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) Sobre o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que

- (A) consumidor é toda pessoa física, mas não jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (B) não se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (C) o ente despersonalizado, que desenvolve atividade de produção, é considerado fornecedor.
- (D) produto é qualquer coisa fungível ou infungível, desde que móvel.
- (E) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não.

2. (VUNESP - Prefeitura de Registro - SP - 2018) Laurentina Martinica comprou um par de sapatos para a sua sobrinha. Contudo, ao chegar em sua casa e entregar o presente, verificou-se que um dos sapatos estava sem o solado. Diante desse fato hipotético, assinale a alternativa correta.

- (A) Laurentina Martinica não pode ser considerada consumidora, pois não era a destinatária final do calçado.
- (B) Se Laurentina comprou o calçado de uma pessoa física, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (C) Se o defeito do calçado somente fosse percebido pela sua sobrinha, ela não seria amparada pelo direito do consumidor, pois não foi a adquirente da mercadoria.
- (D) Tanto Laurentina Martinica, que adquiriu o calçado, como sua sobrinha, que o utilizaria, são consideradas consumidoras e podem ser amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (E) Se Laurentina Martinica for pessoa jurídica, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

3. (VUNESP - Prefeitura de Campinas - SP - 2019) No que diz respeito ao conceito de consumidor, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

- (A) Toda pessoa física que adquire ou utiliza produto, seja lá com que finalidade for, reputa-se como consumidor.
- (B) Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas abusivas.
- (C) Toda pessoa jurídica que adquire produto como destinatário intermediário ou final será considerada consumidor.
- (D) Eleva-se à consumidor a coletividade de pessoas ou coisas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (E) Não se equiparam a consumidores as vítimas do acidente de consumo.

4. (VUNESP - Prefeitura de Marília - SP - 2017) A respeito das relações jurídicas previstas e reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que

- (A) se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (B) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, excepcionando-se os entes despersonalizados.
- (C) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.



(D) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

(E) se o serviço público for cedido para uma empresa permissionária, esta não é mais obrigada a fornecer os serviços essenciais de forma contínua.

## GABARITO

1. C
2. D
3. B
4. C





## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### Bancas sortidas

1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) A Lei Federal nº 8.078/1990 inscreve no artigo 1º que “o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”. Diante do exposto, assinale a alternativa correta, considerando o artigo 3º e parágrafos desse Código: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” denomina-se:

- (A) Fornecedor.
- (B) Produto.
- (C) Consumidor.
- (D) Serviço.
- (E) Mercado de consumo.

2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) De acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, é correto afirmar que o consumidor

- (A) poderá ser pessoa física ou jurídica que adquire produto como destinatário final.
- (B) não poderá ser pessoa jurídica, pois é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (C) deverá ser pessoa física, admitindo ser pessoa jurídica quando for por equiparação e autorizada pelo Poder Judiciário.
- (D) não pode ser uma coletividade de pessoas indetermináveis, devendo estar inscrito no cadastro de pessoas físicas.

3. (IDIB - CREMERJ - 2019) Com base na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa correta:

- (A) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto de alguma forma, independentemente de ser destinatário final do mesmo.
- (B) Produto é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (C) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (D) A pessoa física não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

4. (Quadrix - CRF-PR - 2019) Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.

- (A) Pessoas jurídicas não podem ser enquadradas na condição de consumidoras por faltar-lhes a condição de vulneráveis.
- (B) São equiparadas a consumidores as pessoas que intervierem na relação de consumo, desde que determináveis
- (C) Entes despersonalizados brasileiros e estrangeiros podem ser enquadrados como consumidores para os fins do CDC.



- (D) O produto é sempre bem material, palpável.
- (E) Os serviços prestados à contratante em razão de vínculo trabalhista também podem atrair as regras do CDC.

**5. (UFMT - Prefeitura de Rondonópolis - MT - 2019) De acordo com o entendimento do Supremo Tribunal Federal a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços prestados por instituições financeiras, é correto afirmar:**

- (A) A sujeição das instituições financeiras ao CDC ocorre sem prejuízo do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, com base no Código Civil, de eventual abusividade no custo das operações de crédito.
- (B) As normas do CDC devem beneficiar os clientes pessoas físicas das instituições financeiras, mas não se destinam às pessoas jurídicas, pois estas não se enquadram no conceito de “consumidor”.
- (C) As instituições financeiras, com exceção daquelas controladas pelo Poder Público, estão alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo CDC.
- (D) As normas do CDC são aplicáveis aos serviços de natureza bancária e financeira, mas ficam excluídos de sua incidência os serviços de crédito e de natureza securitária.

**6. (IADES - ARCON-PA - 2018) A Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é considerada uma legislação bastante avançada, e tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. Com base nas disposições do CDC, assinale a alternativa correta.**

- (A) A coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, não pode ser equiparada como consumidor.
- (B) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (C) O bem imaterial não é considerado produto.
- (D) As atividades de natureza bancária e securitária estão excluídas da incidência do CDC, pois não são consideradas serviços de consumo e são regulamentadas por leis especiais.
- (E) A pessoa jurídica estrangeira não pode ser considerada fornecedora de serviços.

**7. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) O Código de Defesa do Consumidor foi criado com objetivo de proteger os direitos dos consumidores, bem como disciplinar as relações jurídicas, bem como os deveres e responsabilidades do fabricante/prestador de serviços com o consumidor. À luz da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), qual das afirmações abaixo está em desacordo com a legislação brasileira?**

- (A) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (B) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (C) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
- (D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- (E) O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

**8. (FUMARC - COPASA - 2018) O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, pode ser aplicado residualmente às relações entre prestadores de serviço público e usuários, mas NÃO se aplica ao seguinte serviço público:**



- (A) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde.
- (B) Serviço público de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público.
- (C) Serviço público prestado mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública.
- (D) Serviço público regido pela Lei 8.987/1995, uma vez que a referida Lei afasta tal possibilidade.

**9. (FADESP - BANPARÁ - 2018) Com base na legislação que trata da proteção do consumidor, é correto afirmar que**

- (A) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (B) somente um indivíduo, e não um coletivo, pode ser considerado como consumidor em face da característica unitarista da legislação vigente.
- (C) apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional que desenvolve atividade de produção, montagem ou criação de produtos pode ser considerada como fornecedor.
- (D) produto é todo e qualquer bem imóvel e material disponível a relações de comercialização e mercado.
- (E) serviço é a atividade desenvolvida em espaços exclusivos de venda e compra, à exceção das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária.

**10. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:**

- (A) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- (B) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, exceto os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- (C) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- (D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre de natureza material.
- (E) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## GABARITO

- |      |      |       |
|------|------|-------|
| 1. C | 5. A | 9. A  |
| 2. A | 6. B | 10. C |
| 3. C | 7. A | 11. A |
| 4. C | 8. A |       |





## LISTA DE QUESTÕES

### Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

#### FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da
- (A) transparência.
  - (B) vulnerabilidade.
  - (C) boa-fé objetiva.
  - (D) proteção.
  - (E) informação.

## GABARITO

1. A





## LISTA DE QUESTÕES

### Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

#### FGV

1. (FGV - AL-RO - 2018) As alternativas a seguir apresentam instrumentos do poder público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
- (B) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.
- (D) Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.
- (E) Proibição da criação e desenvolvimento de Associações de Defesa do Consumidor.

2. (FGV - AL-RO - 2018) Sobre os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, analise as afirmativas a seguir.

I. Educar e informar os fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

II. Incentivar a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, com exclusão de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

III. Coibir e reprimir todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais que possam causar prejuízos aos consumidores.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) II e III, somente.
- (E) I, II e III.

## GABARITO

- 1. E
- 2. C



## Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

### Bancas sortidas

1. (INAZ do Pará - CFF - 2017) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

- (A) Estabilidade Contratual.
- (B) In dubio pro reo.
- (C) Imutabilidade Contratual.
- (D) Boa fé contratual e extracontratual.
- (E) Predominância do interesse individual.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Existe o princípio do equilíbrio contratual, mas não da estabilidade. Isso porque o mercado de consumo é naturalmente instável e muda constantemente. O equilíbrio contratual pretende evitar que haja abuso de uma das partes contra a outra, apenas.

A teoria da imprevisão foi adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que ergueu o princípio do equilíbrio contratual a princípio da relação de consumo, ao prever, em seu art. 6º, inciso V, ser direito do consumidor “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”.

O CDC exige dois requisitos para que um contrato seja revisto: a excessiva onerosidade trazida e fato superveniente. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil do que pelo CDC. Pois o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

A **alternativa B** está incorreta. Esse é um princípio do Direito Penal, *na dúvida em favor do réu*, sem qualquer conexão com o CDC, em regra, mas apenas na parte dos crimes nas relações de consumo, de maneira limitada.

No âmbito do Direito do Consumidor, existe a norma de equidade in dubio pro misero. Na dúvida, julga-se a favor do economicamente hipossuficiente, que é o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor veio amparar a parte mais fraca nas relações jurídicas.

Como exemplo temos que "Nos contratos de adesão, as cláusulas devem ser interpretadas em favor do consumidor" (Apelação Cível nº 116.910-0, Juiz Baía Borges, Diário do Judiciário-MG, 25.06.1992). Ademais, "Interpretam-se em favor do segurado as cláusulas contratuais cuja redação seja obscura e imprecisa, de modo a dificultar sua compreensão, posicionamento que encontra amparo nos arts. 46 e 47 da Lei 8.078/90 "(Apelação Cível nº 218.819-8, juiz Carreira Machado, Diário do Judiciário-MG, 21.09.1996".

A **alternativa C** está incorreta. Esse princípio simplesmente não existe.



O dinamismo presente nas relações entre consumidores e fornecedores não é compatível com a imutabilidade contratual. Considerando a necessidade de segurança jurídica, nota-se a importância de um contrato ser revisado somente após a análise de determinados requisitos, que são: a excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, sem a imprevisibilidade do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. O princípio da boa-fé objetiva se aplica tanto na fase contratual quando na fase extracontratual, que abrange as fases pré-contratuais e pós-contratuais.

Como o consumidor é o elo mais fraco da cadeia de consumo, para que exista harmonia na relação de consumo, deve existir cooperação, respeito e fidelidade nas relações contratuais e extracontratuais entre as partes, devendo o fornecedor agir com lealdade e boa-fé, considerando que o consumidor é vulnerável informacionalmente, economicamente, juridicamente e tecnicamente. As relações consumeristas se pautam pelo desequilíbrio natural (consumidor fraco e fornecedor forte), pelo que o CDC deve harmonizar esses desequilíbrios, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

Dessa maneira, o CDC impõe boa-fé nas relações contratuais e extracontratuais como um princípio geral e linha de interpretação para as demais normas de defesa do consumidor.

Nesse mesmo sentido, o artigo 51, XV do Código de Defesa do Consumidor diz serem abusivas as cláusulas que “estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor”, dentro do qual se insere tal princípio por expressa disposição do artigo 4º, caput e inciso III.

A **alternativa E** está incorreta. A função social do contrato é princípio geral, que determina o predomínio dos interesses sociais em detrimento dos interesses individuais, sem que estes sejam desvirtuados. Não há que se falar em predominância do interesse individual, portanto.

O Código de Defesa do Consumidor visa atender o caminho traçado pela Constituição em vários momentos: quando em busca da paz social dispensa tratamento desigual aos desiguais, quando considera suas normas de ordem pública e de interesse social, quando enumera os direitos básicos, quando coloca o Estado na dianteira para proteção do consumidor e quando reconhece o desequilíbrio entre as partes na celebração de um contrato.

O princípio da igualdade é um exemplo de busca da garantia dos interesses sociais, pois deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material. Há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.



## LISTA DE QUESTÕES

### Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

#### FCC

**1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:**

- (A) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
- (B) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
- (C) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.
- (D) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
- (E) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

## GABARITO

1. E



## LISTA DE QUESTÕES

### Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

#### FGV

1. (FGV - AL-RO - 2018) Analise as afirmativas a seguir que apresentam direitos básicos do consumidor, assinalando (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

I. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

II. A facilitação da defesa dos direitos do consumidor, excluída a possibilidade de inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil.

III. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) V – V – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – F – F.
- (D) F – V – V.
- (E) F – V – F.

## GABARITO

- 1. ANULADA



## LISTA DE QUESTÕES

### Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

#### VUNESP

1. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) O Código de Defesa do Consumidor – CDC constitui o piso de garantias concedidas ao consumidor por seu sistema jurídico de proteção, apresentando como seus direitos básicos:

- (A) a proteção da sua vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- (B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e tratamento desigual nas contratações.
- (C) a facilitação da defesa de seus direitos, com a inversão do ônus da prova como regra.
- (D) a proteção contra a publicidade comparativa existente no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) a modificação das cláusulas contratuais, a critério do consumidor.

2. (VUNESP - Prefeitura de Buritizal - SP - 2018) O Código de Defesa do Consumidor trata da disciplina das relações de consumo, adotando estrutura de microsistema normativo, prevendo

- (A) o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor no mercado de consumo, como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo.
- (B) a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor, como princípio norteador da política nacional das relações de consumo.
- (C) a inversão do ônus da prova no processo civil em favor do consumidor, face à sua vulnerabilidade.
- (D) que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, com remuneração por parte do consumidor, ou ainda aquelas prestadas de forma gratuita ou voluntária; salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (E) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, como direito básico do consumidor.

3. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Sob o prisma dos direitos básicos do consumidor, assinale a alternativa que traz uma hipótese de ofensa clara à liberdade de escolha.

- (A) A consumidora que teve negado um exame de ecocardiografia fetal, mas prova que outra pessoa com o mesmo plano se submeteu ao mesmo procedimento na mesma clínica, sendo que sem justificativa o plano de saúde recusa atendimento a ela nessa clínica credenciada.
- (B) Uma empresa de cosméticos que faz campanha de produto de beleza que induz os consumidores a acreditarem que usando um creme facial desaparecerão imediatamente as rugas.
- (C) Juiz que indefere a inversão do ônus da prova mesmo diante da clara impossibilidade de o consumidor realizar a comprovação de fatos que são relevantes para o esclarecimento da causa.
- (D) Empresa que insere uma cláusula contratual em contrato de adesão que a exonera de qualquer ressarcimento de prejuízos que venha causar ao consumidor.
- (E) Um banco que só aceita contratar determinado financiamento, no qual estão previstos juros mais baixos, se o consumidor se submeter a adquirir também o seguro através da seguradora de seu grupo econômico.

4. (VUNESP - Prefeitura de Sorocaba - SP - 2018) Assinale a alternativa que revela uma situação contrária a um dos direitos básicos do consumidor estampados na Lei nº 8.078/90.

- (A) Produto colocado à venda com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, os riscos que apresenta, preço, mas sem a declaração dos tributos incidentes.



- (B) Venda de produto eletroeletrônico munido de manual de instrução com ilustrações e declaração clara sobre o modo de utilização e composição do produto.
- (C) Conjunto de facas exposto à venda, com a embalagem que protege o corte e ainda com advertência clara de que se trata de um produto perigoso.
- (D) Fogos de artifícios expostos à venda em local devidamente vistoriado pelo corpo de bombeiros, estocados de maneira adequada, cuja embalagem deixa claro se tratar de um produto perigoso.
- (E) Produto perecível que é armazenado em geladeira vistoriada pelos órgãos competentes e que ostenta o prazo de validade correto, sendo retirado da prateleira antes que tal prazo expire.

**5. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Consoante o disposto nas Súmulas do Superior Tribunal de Justiça, é correto afirmar que**

- (A) a cobrança de tarifa de água de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo é ilegítima, nos termos do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.
- (B) é lícita a cláusula contratual de plano de saúde que fixa em 48 horas a contar da data da contratação a carência para utilização de serviços de assistência médica em situações de emergência ou de urgência.
- (C) o simples envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor não constitui prática comercial abusiva.
- (D) é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.
- (E) o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

**6. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) O direito básico que garante ao consumidor ter acesso à possibilidade da inversão do ônus da prova em ações judiciais de demandas consumeristas é conhecido como**

- (A) acesso à Justiça.
- (B) igualdade das contratações.
- (C) informação e educação.
- (D) efetiva reparação de danos.
- (E) facilitação da defesa do consumidor em juízo.

**7. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) Todo consumidor, assim reconhecido, é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Diante dessa afirmação, é correto afirmar que**

- (A) tal assertiva demonstra que a vulnerabilidade é pressuposto da condição de ser consumidor, sendo que a hipossuficiência é característica que deve ser analisada casuisticamente.
- (B) as expressões vulnerabilidade e hipossuficiência são sinônimas, sendo que caracterizada a relação consumerista, o consumidor será obrigatoriamente vulnerável e hipossuficiente.
- (C) a hipossuficiência é característica de todo consumidor assim reconhecido, sendo que a vulnerabilidade deve ser provada.
- (D) se o consumidor referido for pessoa jurídica, é hipossuficiente, mas nunca será vulnerável.
- (E) a vulnerabilidade trazida pelo legislador é exclusivamente técnica, não havendo outras modalidades.

## GABARITO

- |      |      |
|------|------|
| 1. A | 5. D |
| 2. E | 6. E |
| 3. E | 7. A |
| 4. A |      |



## LISTA DE QUESTÕES

### Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

#### Bancas sortidas

**1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) Perante o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:**

- (A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

**2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a)**

- (A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
- (C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

**3. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.**

- (A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
- (B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.
- (C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
- (E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

**4. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:**



- (A) É permitido facilitar a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
- (B) Garantir a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (C) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (D) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (E) Ter acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**5. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que**

- (A) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
- (B) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
- (C) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
- (D) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

**6. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:**

- (A) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- (B) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

**7. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO**

- (A) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
- (B) a facilitação da defesa de seus direitos com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente
- (C) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



- (D) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (E) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

## GABARITO

1. B
2. B
3. D
4. C
5. D
6. E
7. D



## Capítulo IV – Qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação dos danos

O legislador, quando da edição do CDC, estava preocupado com a crescente *consumerização* das relações contratuais que aumentavam a passos largos no Brasil. O regime militar tinha acabado há pouco e havia uma percepção de que o país se abriria mais ao comércio internacional, abrindo novas fronteiras aos consumidores.

Com novos produtos no mercado e novos consumidores ávidos por eles, os acidentes de consumo também tendem a aumentar. Daí vem a preocupação do legislador, que pretendeu proteger os consumidores, vulneráveis, em face dos perigos trazidos pelas relações de consumo.

### Seção I – Proteção à saúde e à segurança

O art. 8º do CDC estabelece que **os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores**. Isso, evidentemente, numa perspectiva de bom senso, já que, como diz o ditado, *a diferença entre o remédio e o veneno é a quantidade*; ou seja, tudo é potencialmente perigoso.

ESCLARECENDO!



Por isso, a norma prevê que **são permitidos produtos e serviços cujos riscos sejam considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição**, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito. É o caso de uma faca, que corta, e de um carro, cujo uso pode acarretar acidentes automobilísticos. Trata-se da denominada **periculosidade latente ou inerente**.

Antônio Herman Benjamin, Ministro do Superior Tribunal de Justiça, propôs uma divisão quanto à segurança de produtos e serviços que vem sendo adotada pela doutrina e jurisprudência. Segundo ele, há três grupos: periculosidade inerente; periculosidade exagerada, e periculosidade adquirida (em razão de um defeito).

Com base nessa divisão, uma faca e um carro possuem periculosidade inerente. Nesses casos, para o STJ, em se tratando de produto de periculosidade inerente, cujos riscos são normais à sua natureza e previsíveis, eventual dano por ele causado ao consumidor não enseja a responsabilização do fornecedor. Isso porque, neste caso, não se pode dizer que o produto é defeituoso (REsp 1599405-SP).

Anormal, porém, uma faca cujo cabo se solta e faz com que a lâmina fure o pé da pessoa. Anormal um carro que guiado normalmente exploda. **Esses não são riscos normais e previsíveis**; essa insegurança não está de acordo com a legítima expectativa do consumidor. ➤

Na jurisprudência do STJ, por exemplo, temos um caso em que foi decidido que a comprovação de graves lesões decorrentes da abertura de *air bag* em acidente automobilístico em baixíssima velocidade, que extrapola as expectativas que razoavelmente se espera do mecanismo de segurança, ainda que de periculosidade inerente, configura a responsabilidade objetiva da montadora de veículos pela reparação dos danos ao consumidor. (REsp 1656614-SC).



É exatamente para que não fuja do esperado que você encontra nos manuais dos produtos várias informações sobre riscos (*cuidado com essa roldana, há risco de cortes; cuidado com o cinto, se mal ajustado pode ocasionar sufocamento*). É a exigência do §1º; ele afirma que em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar tais informações através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. Isso representa uma das manifestações do **princípio da informação**, contido no início do CDC.

Mas não só. O fornecedor deve ainda higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

A norma do §2º tenta evitar, por exemplo, a contaminação a celíacos, intolerantes à lactose, e alérgicos em geral. Se a máquina que produz macarrão é também utilizada para produzir algum produto com lactose, o intolerante já se contaminará e sofrerá efeitos adversos. Por isso, **o consumidor deve ser informado a respeito**.



Esse é, por assim dizer, o primeiro nível de periculosidade, em que o produto apresenta certos riscos, mas que são **normais e previsíveis, e podem ser afastados com a correta informação e/ou higienização**. Num segundo nível, podem ser vistos **produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança**. Aqui já há uma periculosidade maior, portanto.

No caso de **produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, o fornecedor deve informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade**, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º). O que isso quer dizer?

Significa que o fabricante de medicamentos deve deixar claro os efeitos colaterais do medicamento; que o fabricante de cervejas deve colocar que o produto *causa dependência*; que o fabricante de produtos abrasivos deve informar que o produto não pode ser ingerido ou que se deve utilizar óculos de proteção para manuseá-lo. Também significa que o fabricante de cigarros deve colocar imagens chocantes para alertar o consumidor sobre os danos (caso concreto que exige medida outra) e que o fabricante de soda cáustica precisa fazer uma embalagem *difícil* de abrir, para que crianças não consigam acessar o material.

De toda forma, todos esses riscos são inerentes ao produto (**periculosidade latente ou inerente**). Como ela é potencializada, no entanto, exige-se maior informação a respeito.

Num terceiro nível, há a proibição de comercialização de certos produtos. O art. 10 prevê que **o fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança**.



É o caso de um aparelho eletrônico que superaquece e pega fogo. Ou uma bala infantil que muito possivelmente cause engasgamento em crianças; ou uma lata que pode decepar o dedo de quem a abre. Temos aqui exemplos de **periculosidade exagerada, pois nenhuma informação é capaz de afastar os riscos excessivos do produto. Por isso, eles não podem, em hipótese alguma, ser colocados no mercado**.



Ocorre, porém, que o fornecedor nem sempre sabe que o produto causa determinados danos. Somente quando ele é lançado no mercado é que os problemas aparecem. Basta pensar nas crianças; elas *testam* os produtos, geralmente, de formas não muito convencionais e acabam mostrando falhas nas coisas.

Há vários exemplos na indústria automobilística. Dois me chamam atenção.

Havia uma caminhonete famosa que, quando guiada em velocidades superiores, simplesmente abria o capô sobre o para-brisa. Já imaginou você a 140km/h numa rodovia e o capô tapando repentinamente sua visão? Acidente na certa. E isso aconteceu várias vezes, até um motorista conseguir não morrer e explicar o que aconteceu. Verificaram que havia um erro de projeto grave.

Outro era de um ajuste de banco mal projetado que, dependendo do ângulo, arrancava o dedo de quem o acionava. Já imaginou você, inocentemente puxando o banco do seu carro pra frente e, 5min depois, dando entrada no PS do hospital com meio dedo? Uma tragédia.

Por isso, **o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deve comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários (§1º).**

Esses anúncios devem ser veiculados na imprensa, rádio e televisão, às custas do fornecedor, claro. Lembrou de alguma coisa (e meu exemplo automobilístico foi proposital)? *Recall*. A prática do recall na indústria automobilística é exemplar nesse sentido, que visa sanar uma **periculosidade adquirida**, decorrente da existência de um defeito que o produto apresenta.



Essa publicidade tem de ser tão clara que o §3º do art. 10 estabelece que **sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito**. Ou seja, *é para não ter como o consumidor não saber!*

Esses problemas – vícios ou defeitos – todos podem ser **intrínsecos ou extrínsecos**. Intrínsecos são os problemas que afetam a **própria essência ou composição dos produtos ou serviços**. Já os problemas extrínsecos são aqueles que **tratam da informação, nuclearmente, ou seja, se relacionam com a apresentação**.

Intrínseco é o vício de uma lata de molho de tomate estragada. Extrínseco é a adulteração do prazo de validade dessa lata. Nos dois casos o consumidor vai passar mal, mas no primeiro caso por um problema de essência (produto estragado) e no segundo por um problema de informação (o produto estava bom, mas estragado pela adulteração).

O que o legislador quer é que todos os partícipes do mercado ajam de modo a evitar produtos nocivos ou perigosos aos consumidores. Ao inverso, respondem aqueles que permitem que os consumidores sofram danos.

É a aplicação da chamada **Teoria do risco criado**, que, de maneira bastante simples, rege as relações de consumo. O consumidor teria dano se o molho de tomate não estivesse estragado? Não. Se criou risco, responde. O consumidor teria dano se o molho de tomate não estivesse com a data de validade adulterada? Não. Se criou risco, responde.



Cuidado, no entanto, porque nem todo problema do produto se enquadra na noção de *problema* que gera responsabilidade do fornecedor. Há defeitos juridicamente irrelevantes para a responsabilização, como nos casos de imperfeição ou desgaste natural do produto. Esse tipo de *problema* não se inclui na proteção dada pelo CDC.

## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

### SEÇÃO I DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, **exceto os considerados normais e previsíveis** em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.



§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.



## Seção II – Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço

### 1 – O sistema de responsabilidade no CDC

A responsabilidade contratual, decorrente do inadimplemento das obrigações, consta dos arts. 389 a 420 do Código Civil. Já a **responsabilidade civil extracontratual se pauta nos arts. 186 e 927 do Código Civil**. O primeiro fixa as bases do ato ilícito (“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”), ao passo que o segundo prevê a regra de responsabilização (“aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”).

**Veja que o art. 186 do Código Civil exige quatro elementos: conduta** (ação ou omissão), **culpa em sentido amplo** (voluntária, negligência ou imprudência), **nexo de causalidade** (violar direito e causar) **e dano** (dano a outrem, ainda que exclusivamente moral). Se um desses elementos não estiver presente, não se fala em responsabilização, já que o art. 927 do Código Civil se remete diretamente ao art. 186.



A base disso é um velho ditado romano (que é um princípio geral do Direito): *neminem laedere* – não causar dano. Se alguém causa danos a outrem, e tem culpa, tem de responder. **Assim, a regra da responsabilidade civil é a responsabilidade subjetiva, baseada na culpa.**

Tradicionalmente, esse era o elemento mais difícil de se demonstrar num caso levado a Juízo. A responsabilidade subjetiva baseada no velho *neminem laedere* é boa quando falamos de mim e de você; de pessoas e artesãos, mas não tão boa assim numa sociedade de consumo massificada, de empresas e indústrias.

CURIOSIDADE



Pense em você. Você comprou um fone de ouvidos que, bem, não toca. Mostrar a conduta é fácil (o fabricante é que fabricou aquele trem); mostrar o nexo de causalidade, tranquilo (você não ouve porque o fone não toca); mostrar o dano, moleza (bem, não dá pra ouvir por um fone de ouvidos, suprema contradição). E a culpa?

O fabricante tem ISO 9001, selo *gold* americano, treinamento semestral e sistema de rastreamento de produtos desde a origem. Ele foi negligente, imprudente ou quis causar dano, voluntariamente? Não. Se não, não há o que fazer. Jogue seu fone fora e compre outro.

O calcanhar de Aquiles da regra do art. 927 do Código Civil é justamente a culpa (em sentido amplo, englobando a culpa em sentido estrito – negligência e imprudência – e o dolo – voluntariedade). O que o CDC faz?

Dá um giro de 180 graus. Se **no Código Civil a regra é a responsabilidade civil subjetiva, com comprovação de culpa** (art. 927) **e a exceção é a responsabilidade civil objetiva, sem necessidade de comprovação de culpa** (parágrafo único do art. 927), o CDC inverte a lógica.



A regra, aqui, é a responsabilidade objetiva, ou seja, o fornecedor responde independentemente de comprovação de culpa (mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos: conduta, nexo de causalidade e dano). Apenas excepcionalmente será necessário ao consumidor provar a culpa do fornecedor, como se verá adiante.



Por isso é que no exemplo que eu dei a você antes, não há necessidade de comprovar culpa do fornecedor; ele vai indenizar. Não vai, claro, se mostrar que a culpa é sua, ou seja, que você ligou o fone de ouvidos em equipamento inadequado, que o molhou, que o derrubou no chão etc.

Há quem acha que responsabilidade objetiva, *sem comprovação de culpa*, significa que o fornecedor responde *sempre*. Não é bem assim, como você pode ver. **Além de ter de provar a conduta, o nexo de causalidade e o dano**, pode ser que mesmo assim o consumidor se veja sem indenização, se o fornecedor **provar algum excludente de responsabilidade civil**.

O excludente clássico é a culpa da vítima (caso do consumidor que teve lacerações anais com a máquina de cortar cabelo; o manual era claro ao dizer que não se poderia aparar os *países baixos* com ela), mas há outros. É o caso do Puro Vudu (*Pure VooDoo*, no original) que o Chris deu à Rochelle de aniversário; o fabricante simplesmente não colocou aquele produto no mercado.<sup>1</sup>

Além disso, para o CDC, ao contrário do Código Civil, pouco importa se a responsabilidade decorre de um contrato ou não, pois o tratamento diferenciado na lei consumerista se refere apenas aos produtos e serviços.

O Código Civil também não distingue muito o tipo de problema que a coisa comprada traz. **O CDC não, ele distingue a responsabilidade civil em relação ao tipo de bem jurídico atingido**, ou, em centavos de real, de dano causado.

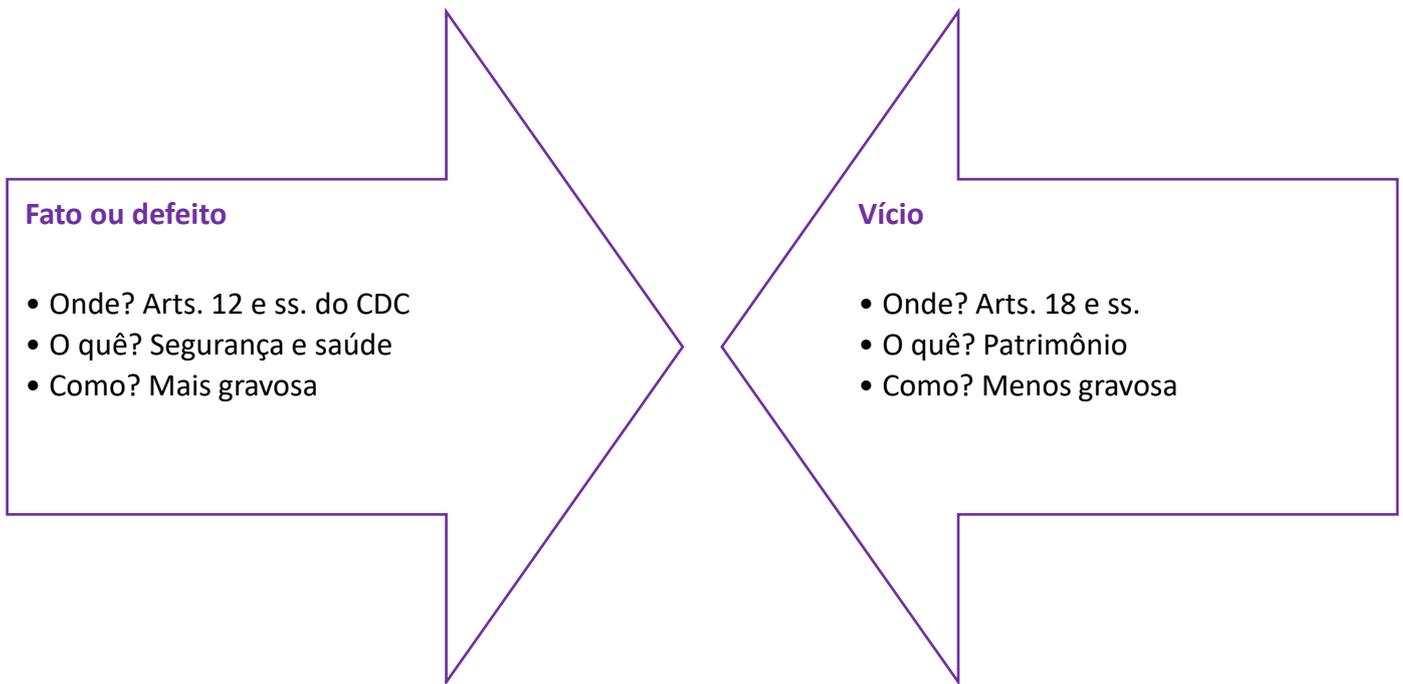
Há uma diferença significativa entre um fone de ouvido que simplesmente não toca e um fone de ouvido que explode e causa queimaduras graves na sua face, não é? A distinção do CDC é simples: danos ao patrimônio (material ou moral) e danos à segurança e à saúde.



De um lado, **há a responsabilidade civil por fato ou defeito do produto ou serviço**, prevista nos arts. 12 e ss. do CDC, **que se vinculam a um dano que atinge a segurança ou saúde do consumidor**. De outro, **há a responsabilidade civil por vício do produto ou serviço**, prevista nos arts. 18 e ss. do CDC, **que se vinculam a um dano que atinge o patrimônio do consumidor**.

<sup>1</sup> Se você não faz ideia do que eu estou dizendo, dê um Google, ou veja aqui neste link as informações desse episódio do Todo mundo odeia o Chris: [https://www.tvtime.com/pt\\_BR/show/75914/episode/365913](https://www.tvtime.com/pt_BR/show/75914/episode/365913)





O elemento nuclear na responsabilidade objetiva é, dessa forma, **o dano**. A conduta e o nexo de causalidade são, em geral, mais simples de serem demonstrados. Mas o dano é a figura central do sistema reparatório fixado no CDC, de tal modo que o tipo de dano gera uma distinção de tratamento jurídico.

↩ As demandas julgadas improcedentes no Poder Judiciário a respeito de reclamações de consumidores são, em sua imensa maioria, descartadas por força de falta de comprovação de dano. E, às vezes, provar o dano é realmente difícil.

## 2 – Os danos indenizáveis

E, falando em dano, que tipo de dano pode ser indenizado? Tradicionalmente, divide-se a responsabilidade civil a partir do tipo de dano causado. Alguém pode causar a você danos patrimoniais e danos extrapatrimoniais.



**Patrimoniais, ou também chamados de materiais, são aqueles danos pecuniários,** que podem ser vistos em cifrões. É o motorista desatento que bate no seu carro. Quanto custa pra consertar? É o celular que não funciona. Quanto custa um novo?

Simple. Basta ir a uma oficina ou concessionária e pronto. Basta ir a uma loja que vende celulares e pronto. São danos que se definem em mais e menos na contabilidade da vida.

**Extrapatrimoniais, ou também chamados de morais (em sentido amplo), são aqueles danos que extrapolam os valores monetários,** que não se podem ver cifrões. É o banco que inscreve seu nome indevidamente no SERASA. Quanto custa pra limpar o nome? É o colega de trabalho *mal amado e invejoso* que mente para o chefe e espalha uma mentira a seu respeito, trazendo desconfiança quanto a sua competência funcional. Quanto custa para que a confiança volte?

Não muito simples... Não *basta ir a algum lugar* e pronto. São danos que não se resumem a operações matemáticas; se vinculam a valores ínsitos à dignidade da pessoa humana, interiores a cada um de nós.



É possível que uma mesma conduta cause danos materiais e morais? Sim, e de acordo com a Súmula 37 do STJ, **são cumuláveis as indenizações por danos materiais e morais oriundos do mesmo fato.**

É o caso de um colega de trabalho que sai no braço com você, após você o confrontar pelas mentiras contadas; ele vai pagar a você duas indenizações: uma pelos danos materiais (o tratamento da pancadaria) e outra pelos danos morais (as mentiras contadas). É o caso da morte de um pai de família num acidente automobilístico; o causador do acidente vai pagar duas indenizações: uma pelos danos materiais (o veículo, o funeral e uma pensão para os filhos do falecido) e outra pelos danos morais (a dor da perda do ente querido).

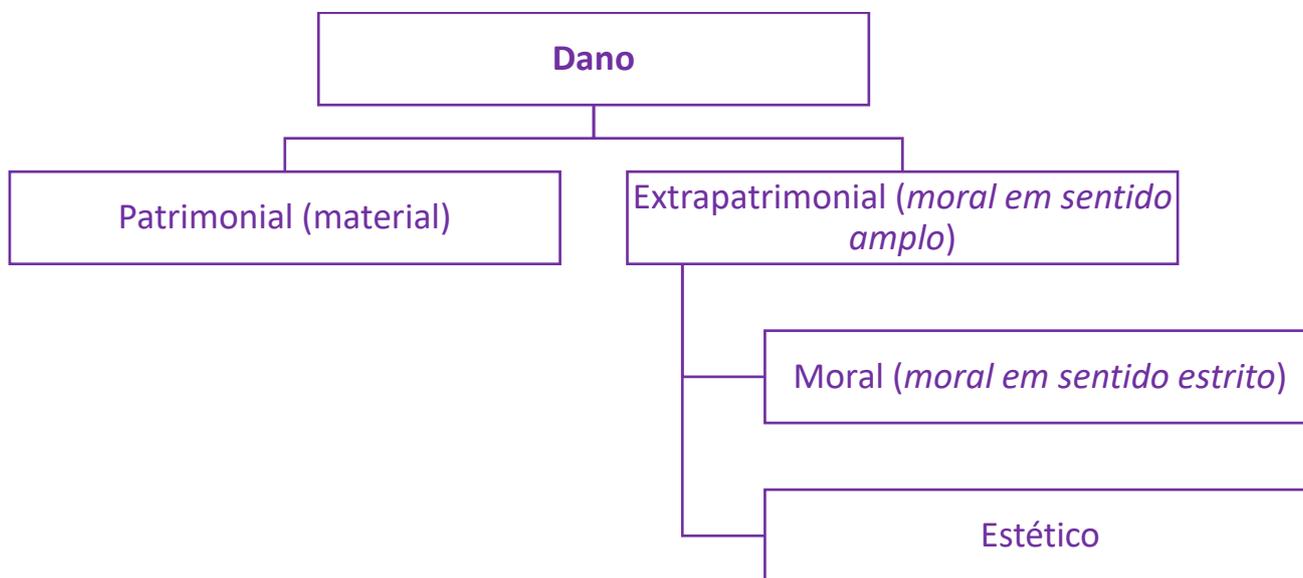
O STJ (Súmula 387) ainda **permite a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.** Por isso, lá atrás, eu classifiquei o dano em patrimonial e extrapatrimonial; o dano extrapatrimonial se subdivide, por exemplo, em moral e estético.



Assim, não é tecnicamente correto chamar tudo que não é dano patrimonial simplesmente de dano moral. O mais correto seria dizer **dano extrapatrimonial, pois esse ainda pode ser subdividido em dano moral em sentido estrito e dano estético.**

O dano estético é **autônomo**, portanto. Pode ser que alguém sofra danos morais e estéticos, ao mesmo tempo? Sim, como no caso da alteração com o colega de trabalho. Se você ficou com danos irreversíveis no rosto com a briga, pode ser indenizado também por danos estéticos.

E pode cumular danos estéticos com danos materiais? E danos materiais com morais e estéticos? Pode tudo. Por isso, eu prefiro classificar assim (deixo entre parênteses os sinônimos *nem tão bons*):



E como saber se há dano moral nesta ou naquela situação? Não há uma resposta prévia. É a jurisprudência, especialmente do STJ, que fixa os casos em que há ou não dano moral, de maneira casuística.



Por exemplo, mero atraso de voo (REsp 1.796.716) <sup>2</sup> e anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, quando preexistente legítima inscrição são situações que não configuram dano moral (Súmula 385 do STJ). Inversamente, a simples devolução indevida de cheque (Súmula 388 do STJ) e a inscrição irregular sem prévia anotação (REsp 424.419) <sup>3</sup> configuram.

E, aqui, não tem muito o que fazer. Tem de acompanhar a jurisprudência para saber o que sua prova pode cobrar relativamente à *última moda* sobre o dano moral...

### 3 – Responsabilidade por fato ou defeito

O art. 12 do CDC prevê que **o fornecedor responde objetivamente pelo fato ou defeito do produto ou serviço que causa dano à saúde ou segurança do consumidor:**



*Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.*

Assim, é possível se classificar os defeitos em:

- **Defeito de criação ou concepção** (projeto)
- **Defeito de produção ou fabricação** (fabricação, construção, montagem, fórmulas)
- **Defeito de informação** (informações insuficientes ou inadequadas) ou **comercialização** (manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos)

<sup>2</sup> DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019).

<sup>3</sup> AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO INCAPAZ DE ALTERAR O JULGADO. DANO MORAL. DESNECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DO PREJUÍZO. IN RE IPSA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. INDENIZAÇÃO. VALOR. REVISÃO. PARÂMETROS DESTA CORTE. O dano moral decorrente da inscrição indevida no cadastro de inadimplentes é considerado in re ipsa, não sendo necessária, portanto, a prova do prejuízo. Precedentes (AgRg no AREsp 424.419/PR, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/02/2014, DJe 24/02/2014).



Lembra que eu disse que o CDC distingue a responsabilidade civil em relação ao tipo de bem jurídico atingido? Pois bem, o art. 12 trata da **responsabilidade por fato ou defeito do produto**.

A doutrina e o STJ entendem que o conceito de *fato do produto* deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo que o produto ou serviço não seja *inseguro*, **é possível se configurar fato do produto ou serviço se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor**.



Foi nesse sentido que o STJ entendeu que o aparecimento de grave vício em revestimento (pisos e azulejos), quando já se encontrava ele devidamente instalado na residência do consumidor, configura fato do produto, e não vício. Por isso, o prazo prescricional da pretensão reparatória seria de 5 anos, nos termos do art. 27 do CDC (REsp 1.176.323-SP).

No art. 12 CDC, há três categorias de fornecedores: **fornecedor real, presumido e o aparente**.

A partir do art. 12, a doutrina **classifica o fornecedor em três**:

- **Fornecedor real**: fabricante, produtor e construtor. Aqueles que *realmente* forneceram o produto. São os que efetivamente participam do processo de fabricação ou produção, de um dos seus componentes ou de sua matéria-prima (previsão: *caput* do art. 12).
- **Fornecedor presumido**: importador. Apesar de não ter *realmente* fornecido o produto, ele fornece, indiretamente, ou seja, não participa da produção em si, mas atua como intermediário entre o fornecedor real e o consumidor (previsão: art. 13).
- **Fornecedor aparente**: aquele que coloca seu nome ou marca no produto, ou seja, ele se apresenta como fornecedor pela colocação do seu nome, marca ou outro sinal de identificação no produto que foi fabricado por um fornecedor real (fabricante, produtor e construtor). É o caso do franqueador ou representante autorizado (previsão: art. 3º, por interpretação doutrinária).

É o *Caso Semp Toshiba* (REsp 1.580.432/SP). Na situação, a Semp Toshiba Informática Ltda. era fornecedora da *Toshiba International*, marca mundialmente conhecida. Ao se utilizar da marca da segunda, o STJ entendeu que a primeira seria responsável solidária, configurando-se o fornecedor aparente, beneficiário da marca de alcance global, em nome da teoria do risco da atividade. Trata-se de aplicação da boa e velha *teoria da aparência*, em razão do princípio da confiança e da boa-fé objetiva.

CURIOSIDADE



Há, ainda, quem traga uma quarta classificação, a de **fornecedor equiparado**. Apesar de não diretamente previsto na conceituação do art. 3º, pode ser enquadrado como fornecedor por conta da atividade desenvolvida. São exemplos o banco de dados e os cadastros de consumidores (art. 43) e a agência publicitária (art. 37). De toda sorte, se enquadraria o fornecedor equiparado, em geral, na figura o fornecedor real.

De volta ao art. 12, quando se considera que o produto é defeituoso? Segundo o §1º, **o produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes**. Entre essas circunstâncias estão:

- **A apresentação**



Quem nunca já se cortou abrindo alguma coisa difícil que atire a primeira pedra! Por vezes, porém, alguns produtos trazem *pegadinhas*, com aparência de inofensivos, mas com graves riscos. Não à toa um detergente de cozinha vem numa embalagem bem simples, ao passo que soda cáustica vem numa embalagem *diferenciada*, com alertas claros.

➤ **O uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam**

Espera-se que um isqueiro queime e que um secador de cabelos esquente, mas não se espera que o isqueiro exploda ou que o secador queime as mãos do usuário.

➤ **A época em que foi colocado em circulação**

É normal que haja avanços industriais, e que tais avanços cheguem também à saúde e à segurança. Carros antigos tinham bem menos equipamentos de segurança que os veículos modernos. Encosto de cabeça era algo inexistente, quem dirá cinto de segurança ou *airbags*, mas isso era absolutamente normal à época.

Agora, **o produto não é simplesmente considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado** (§2º). Por isso os carros antigos não são considerados defeituosos apenas porque os veículos mais modernos são mais seguros.



Agora, o fornecedor sempre será responsável pelo dano causado ao consumidor? Não.

Primeiro, é necessário fazer uma distinção entre quem *permite a venda* e quem *vende*. De um lado, há fabricantes, construtores, produtores e importadores; de outro, há comerciantes, vendedores e entregadores.

Determina o §3º do art. 12 que **o fabricante, o construtor, o produtor ou importador respondem, independentemente de culpa e solidariamente, em regra. Só não serão eles responsabilizados quando provarem:**

**I - que não colocou o produto no mercado**

- É o caso de um protótipo, não comercializado, ou de um produto ainda em desenvolvimento que não foi posto à venda

**II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste**

- Casos em que o consumidor sofreu um dano, mas não em virtude do produto apontado como defeituoso

**III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**

- Casos em que o consumidor usa o produto de maneira equivocada ou que um terceiro *mexe* no produto e a alteração é que causa o dano





Assim, se sofro dano pela compra do celular que não funciona, processo a Samsung, a empresa chinesa que o produz e a empresa que importa o celular para o Brasil: e todos eles responderão, solidariamente. <sup>4</sup> Como é que eles vão se virar entre si não é problema meu.

A rigor, aquele que vende o produto, o comerciante, não se responsabiliza pelos danos causados por ele. No entanto, o art. 13 estabelece que **o comerciante é igualmente responsável** em três hipóteses:

---

<sup>4</sup> O que é responder solidariamente? A base da resposta está em dois artigos do Código Civil e vou tratar do tema de maneira bastante resumida e direta, com foco na solidariedade passiva, que é o que importa aqui.

Primeiro, determina o art. 264 que “há solidariedade, quando na mesma obrigação concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda”. Por isso, se há duas pessoas que devem, cada uma delas deve – e pode ser cobrada – pela dívida toda.

Segundo, o art. 275 prevê que “o credor tem direito a exigir e receber de um ou de alguns dos devedores, parcial ou totalmente, a dívida comum; se o pagamento tiver sido parcial, todos os demais devedores continuam obrigados solidariamente pelo resto”. Assim, mesmo que seja reconhecido que apenas uma pessoa efetivamente deve, todas elas estão obrigadas a pagar, porque a dívida é solidária.

A obrigação solidária se contrapõe à obrigação conjunta, que é a regra do Código Civil e das obrigações em geral. Na obrigação conjunta, se há três devedores e uma dívida de 90, cada um dos três deve pagar apenas 30 e só pode ser cobrado por 30. Numa obrigação solidária, se há três devedores e uma dívida de 90, cada um dos três deve pagar 90 e pode ser cobrado por 90 (posteriormente, ele pode cobrar dos demais codevedores a cota de cada um, para que todos paguem 30, ao final, mas isso já é outra história).

Qual é a vantagem da obrigação solidária em relação à obrigação conjunta? Nesta, eu tenho de saber exatamente quem deve e cobrar exatamente o valor correto. Naquela, eu pago o valor total e simplesmente coloco na conta de todos.

É bem mais fácil; por isso, em geral, o CDC prevê responsabilidade solidária. Quem me causou o dano, o fabricante, o importador, o transportador, o armazenador ou o vendedor? Sei lá, coloca todo mundo na ação e tchau. Se a obrigação não fosse solidária, o consumidor seria obrigado a saber exatamente quem causou o dano, sob pena de tomar bordoadas na ação de indenização e, mesmo ganhando, acabar perdendo, em termos financeiros.



### I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados

- Isso acontece com produtos sem identificação de origem ou de controle. Se compro uma peça de carne e não é possível identificar o produto, o mercado responde

### II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador

- Isso acontece frequentemente com produtos importados, que não trazem identificação precisa. Se um xampu sem identificação causar alguma intoxicação, o comerciante vai se responsabilizar pelos danos causados

### III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis

- Muitas vezes o dono da padaria desliga, para economizar energia, durante a noite, o balcão refrigerado e aquele queijo gruyère vira um gorgonzola...



E se o comerciante for condenado a indenizar e, depois, descobre quem era o fabricante? O parágrafo único determina, nesse caso, que **aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado pode exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso**. Assim, ao perder a ação para o consumidor, ele pode ir buscar a responsabilização do fabricante.

É possível, então, distinguir o fornecedor a partir da relação jurídica travada com o consumidor.

**O fornecedor imediato é aquele que se relaciona diretamente com o consumidor.** Geralmente, ele não interfere no produto, mas apenas o comercializa (figura clássica do comerciante). Muitas vezes, sequer ele pode conhecer do problema do produto, já que ele vem acondicionado em embalagem inviolável. Por isso sua responsabilidade é, em geral, subsidiária.

**O fornecedor mediato é aquele que não se relaciona diretamente com o consumidor, mas atua na cadeia de fornecimento.** Geralmente, ele sequer sabe quem são os consumidores, mas há casos em que ele mesmo comercializada (*direto da fábrica*). Por isso sua responsabilidade é primária, apenas excepcionalmente se isentando de responsabilidade.

No caso de serviços, o art. 14 prevê que **o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos**. Veja que a regra é bem semelhante à regra do art. 12, relativamente ao produto.



Não à toa, o §1º estabelece que **o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes**. Entre essas circunstâncias estão:



### ➤ O modo de fornecimento

Um empreiteiro diligente fará a demolição de uma parte do meu apartamento para reforma usando equipamentos que impeçam o desmoronamento do prédio todo. Há modos mais ou menos seguros de se fazer praticamente qualquer coisa.

### ➤ O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam

Espera-se que uma limpeza de pele deixe a epiderme dolorosa, mas não se espera que deixe manchas avermelhadas permanentemente.

### ➤ A época em que foi fornecido

É normal que haja avanços técnicos, e que tais avanços cheguem também à saúde e à segurança. Colocação de próteses de silicone eram, antigamente, cirurgias bem arriscadas. Hoje, os riscos são substancialmente inferiores, mas o risco alto era absolutamente normal à época.

Do mesmo modo que o produto, **o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas** (§2º). E o fornecedor de serviços pode afastar sua responsabilização? Sim. Quando?

De acordo com o §3º do art. 14, **o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

#### I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste

- Casos em que o consumidor sofreu um dano, mas não em virtude do serviço apontado como defeituoso

#### II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro

- Casos em que o consumidor que deveria ficar três dias sem movimentar o abdômen para cicatrização se movimenta, por vontade própria ou porque terceiro o moveu o produto de maneira equivocada ou que um terceiro *mexe* no produto e a alteração é que causa o dano

ESCLARECENDO!



Ademais, preste muita atenção. **Em regra, a responsabilidade civil de fornecedores de produtos e serviços é objetiva, mas há uma exceção!**

O art. 14, §4º, **prevê que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.** Ou seja, o médico responde mediante verificação de culpa (responsabilidade civil subjetiva) num caso de erro médico, por exemplo: igualmente, advogados, contadores etc.

Essa é a única exceção do CDC para a responsabilidade objetiva e é tema frequente de *pegadinhas* em provas!



Há discussão doutrinária a respeito da responsabilidade civil do cirurgião plástico. Parte substancial da doutrina e da jurisprudência majoritariamente defendem que esse médico constitui exceção, sendo responsável objetivamente (sem necessidade de comprovação de culpa).

Isso porque, como o cirurgião plástico assumiria uma **obrigação de resultado, e não de meio**, como os demais médicos – e profissionais liberais, em geral –, sua responsabilidade seria igualmente diversa. Se um médico, normalmente, se obriga a *envidar todos os esforços para alcançar um objetivo nem sempre alcançável* (obrigação de meio), o cirurgião plástico se obrigaria a *alcançar um resultado certo* (obrigação de resultado).

Também não confunda a responsabilidade subjetiva (com culpa) do médico com a responsabilidade objetiva (sem culpa) do hospital. Segundo o STJ, este responde caso aquele cometa erro médico, objetivamente. Não importa se o médico era funcionário, fazia parte da equipe médica ou simplesmente usava as instalações do hospital esporadicamente (REsp 1579954/MG).

#### 4 – Consumidor por equiparação

Por fim, apenas aquele contratou o serviço ou comprou o produto é que são considerados consumidores para fins de aplicação do CDC? Não.



O art. 17 do CDC cria a **figura do consumidor por equiparação – ou bystander**. Quem é o consumidor por equiparação? Qualquer vítima do evento danoso, nos casos em que há fato ou defeito de produtos ou serviços.

Assim, mesmo que você não tenha consumido o produto, pode ser considerado consumidor. Por exemplo, eu compro uma garrafa de refrigerante numa lanchonete e, ao abrir, a garrafa explode: um caco de vidro perfura seu olho.

Você, a rigor, não é consumidor, uma vez que a garrafa foi adquirida por mim. O CDC, contudo, dirá que você também é consumidor, por equiparação, já que você é uma **vítima do evento danoso**.

Um exemplo real foi o acidente aéreo que ocorreu em São Paulo, em que um avião caiu e atingiu várias casas. Todas as pessoas residentes das casas, ou atingidas pelo acidente, ainda que não tivessem qualquer relação contratual com a empresa aérea (não fossem passageiros), **foram consideradas vítimas do acidente de consumo, e pleitearam indenizações por dano material e moral**, com base no art. 17 do CDC.

### Seção III – Responsabilidade por vício do produto e do serviço

#### 1 – Vício do produto

Se o art. 12 do CDC trata da responsabilidade pelo fato ou defeito do produto, naqueles casos de maior gravidade, que atingem a saúde ou a segurança do consumidor, o art. 18 trata da responsabilidade pelo vício do produto, menos grave. **Os fornecedores de produtos respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.**



E importa que tipo de bem de consumo é, se durável ou não durável? Não. Ou seja, se você comprou um carro que não anda ou um pacote de macarrão de 500g que veio com 400g, não importa; o fornecedor é responsável.

Pode o fornecedor vender um produto com vícios? Pode!

*Hein, professor, como assim?*

Pode, **desde que** o consumidor seja avisado ou saiba do vício existente ou potencial. Isso é muito comum em certos ramos do varejo. Concessionárias de carros vendem veículos seminovos que, por vezes, tem um problema X; locadoras de veículos vendem veículos de suas frotas *no estado em que se encontram*; outlets vendem peças de roupas com pequenos defeitos que levaram à rejeição no controle de qualidade; lojas de eletrodomésticos vendem peças de mostruário de tempos em tempos, com todos os problemas que uma geladeira pode ter com milhares de pessoas a abrindo todos os dias; e assim vai... normal.

Agora, se vende produtos com defeitos sem informar ao consumidor, atrai a aplicação das regras do CDC, devendo indenizar o consumidor. E mais, pode ele responder, inclusive, criminalmente, entende o STJ (RHC 80.090/SP).

A regra estabelece que há responsabilidade do fornecedor caso os produtos sejam impróprios ou inadequados. O que é isso? O §6º prevê que **são impróprios ao uso e consumo os produtos:**

- Cujos prazos de validade estejam vencidos
- Deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação
- Que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam

E mais, você pode exigir a **substituição das partes viciadas**, se for possível. E pode exigir de todos os membros da cadeia de fornecimento, que respondem de maneira objetiva e solidariamente. Claro que a regra não é rígida ao extremo, como a parte final do dispositivo deixa claro.

Há produtos, especialmente os não duráveis, que têm variações por sua natureza. Nem todo suco de laranja natural terá a mesma coloração; nem todo coco terá a mesma quantidade de água; nem todo hambúrguer terá exatamente os 150g anunciados.



**O que o consumidor fará, caso o produto não corresponda àquilo que foi anunciado? Como dito, ele pode exigir a substituição das partes viciadas.** Assim, se o carro não liga, a concessionária deverá trocar as peças que o fazem não funcionar; se o celular enviado não era aquele que foi comprado, a fabricante deverá enviar o correto.



Para tanto, o consumidor pode escolher para quem levará o produto a fim de ser consertado: a) para o comerciante; b) para a assistência técnica ou c) para o fabricante. Em outras palavras, **cabe ao consumidor a escolha para exercer seu direito de ter sanado o vício do produto em 30 dias**: levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante (REsp 1634851-RJ).



E se não o fizer? **Se o vício não for sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha (§1º):**

**A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso**

**A restituição imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo das perdas e danos**

**O abatimento proporcional do preço**

Repare em duas expressões do *caput*: **alternativamente e sua escolha**.



Em primeiro lugar, **as três opções são alternativas ao consumidor**, que pode escolher livremente quaisquer delas. O fornecedor não pode se negar a abater o preço, se o consumidor quiser ficar com a coisa viciada; também não pode se negar a substituir a coisa por outra, em perfeitas condições.

Em segundo lugar, **a escolha compete ao consumidor**. Não pode o fornecedor, simplesmente, enviar outro produto idêntico ao consumidor, sem que esse concorde com essa solução. Não pode também se negar a restituir o preço pago ou tentar, de algum modo, fazer *descontos* indevidos, como no caso de frete.

Sempre o consumidor deve esperar os 30 dias do *caput* para que o fornecedor faça o conserto do bem, para só então optar por uma das três alternativas? Não. Se, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial, o consumidor pode fazer uso imediato das alternativas anteriores (substituição, restituição ou abatimento), sem precisar esperar os 30 dias.

**Quando o consumidor pode exigir a substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento do preço, IMEDIATAMENTE? Quando, em razão da extensão do vício:**

- **A substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto**
- **A substituição das partes viciadas diminuir o valor do produto**
- **Se se tratar de produto essencial**



Agora, e se o consumidor optar por receber outro produto idêntico e em perfeitas condições de uso, mas o produto não existe mais? Deixou de ser fabricado, por exemplo, já foram vendidos todos os existentes.

Nesse caso, **não sendo possível a substituição do bem, pode haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço (§4º).** E se o consumidor não quiser *o outro*? Pode, nesse caso, recair nas duas outras opções: restituição ou abatimento.



Além disso, o prazo sempre será de 30 dias? Não, pois o §2º permite pactuação. **As partes podem convencionar a redução ou ampliação desse prazo, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias.**

Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. Ou seja, o prazo tem de ficar claro, claríssimo para o consumidor, antecipadamente.

No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato (o vendedor, em geral). A exceção fica por conta da situação na qual pode ser identificado claramente seu produtor.

Se o art. 18 tratava de vícios de qualidade ou quantidade, o art. 19 trata apenas de vícios de quantidade. Segundo a norma, **os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária.**

E se o produto estiver em desacordo? **O consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:**

O abatimento proporcional do preço

A complementação do peso ou medida

A substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os vícios

A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos

Observe que aqui não precisa o consumidor esperar o prazo de 30 dias, podendo o consumidor desde logo optar por uma dessas alternativas acima.



Em se não houver como complementar? A solução do art. 19 é a mesma do art. 18: nesse caso, **não sendo possível a substituição do bem, pode haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço.**

Em geral, o produtor ou fabricante é o responsável. No entanto, o fornecedor imediato (comerciante ou vendedor) será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais. (§2º).

## 2 – Vício do serviço



Se os arts. 18 e 19 tratavam dos vícios do produto, o arts. 20 a 22 tratam dos vícios do serviço.

**O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.**

A regra estabelece que há responsabilidade do fornecedor caso os serviços sejam impróprios. O que é isso? O §2º prevê que **são impróprios os serviços que:**

- **Se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam**
- **Não atendam as normas regulamentares de prestabilidade**

Mais uma vez, se o produto estiver em desacordo? **O consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha** (espero que, a essa altura, você já tenha compreendido a *lógica* do CDC):

**A reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível**

**A restituição imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo das perdas e danos**

**O abatimento proporcional do preço**

Agora, pensa aqui comigo. Se o pintor, encanador, dentista, ou seja quem for já fez um trabalho mal feito, você está muito inclinado a aceitar que ele mesmo refaça o serviço? Claro que não. Não à toa, o §1º do art. 20 prevê que **a reexecução dos serviços pode ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.**



E pensa de novo, agora como fornecedor. Se você é chamado a prestar um serviço de reparo, que tipo de peça vai colocar, nova e cara ou velha e barata? Claro que o mais barato. Feliz ou infelizmente, o CDC não permite isso.

Prevê o art. 21 que no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto **considera-se implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante.**

Neste último caso, contudo, o produto poderia perder sua originalidade, o que não seria desejável a alguns consumidores. Aí sim o fornecedor pode empregar componentes diversos, mediante autorização do consumidor.

Destaca-se ainda que **constitui crime contra as relações de consumo**, tipificado no art. 70 do CDC, a **inobservância dos preceitos contidos no art. 21.**

### 3 – Serviços públicos

De modo a deixar claro que o CDC se aplica aos serviços públicos, o art. 22 trata novamente do tema. Como se o art. 3º (“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou *privada*”) já não tivesse deixado claro que as regras consumeristas se aplicam ao Estado... Pois bem.

**Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.** Veja que o CDC foi sábio, estabelecendo que as normas são aplicáveis independentemente da criatividade do legislador na hora de criar *coisinhas* lá no Direito Administrativo.



Concorde comigo. O Direito Administrativo adora inventar modos curiosos de intervenção do Estado na propriedade (publicização do espaço privado) e modos criativos de tirar o Estado do espaço público (privatização do espaço público). São N instrumentos que redefinem as fronteiras do público-privado.

Pra não ter erro, já se adiantou: não importa, vai aplicar o CDC!

Chamo sua atenção para a parte final do artigo. Se o serviço for essencial, ele deve ser prestado continuamente. Não pode haver interrupção ou suspensão de serviço público essencial imotivadamente.

Claro, se o hospital desabou, não há muito que se falar em continuidade do serviço. Se um terrorista atacou a distribuidora de energia, não tem o que fazer, vai interromper. Mas, veja, o legislador marcou posição e deixou bem evidenciado que os serviços essenciais precisam de especial atenção, por razões óbvias.

E se o Estado descumprir essas obrigações? O parágrafo único nos casos antecipa, dizendo que **no caso de descumprimento, total ou parcial, dessas obrigações, as pessoas jurídicas vão ser compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados**, na forma prevista no próprio CDC.



## 4 – Garantia contra vícios

Você certamente já viu ou ouviu expressões como *garantia estendida*, *garantia complementar*, *garantia-com-o-nome-da-marca-como-se-isso-fosse-grande-coisa*. O que você talvez não sabia é que muitas dessas garantias aí não significam nada.

Como assim? Boa parte delas é a própria garantia que o CDC fixa, mas os fornecedores anunciam isso como se fosse algo exclusivo... propaganda é a alma do negócio! O fato é que **a garantia prevista em lei de adequação do produto ou serviço independe de cláusula expressa.**



E essa garantia que eles anunciam? O art. 50 do CDC determina que a garantia contratual será complementar à garantia legal e será conferida mediante termo escrito. Em outras palavras, **aquela garantia de seis meses da sua televisão é complementar; deve ser somada, à garantia aqui já estipulada.**

Assim, a garantia é legal e ponto, sem necessidade de previsão específica no contrato. Inclusive, **é proibida a exoneração contratual do fornecedor.** O art. 24, portanto, **impede que o fornecedor coloque letras miúdas no contrato de modo a se afastar de eventual responsabilidade.** Sublinhando essa proibição, o art. 25 prevê que **é vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar** prevista no CDC. O fornecedor responde pelos danos que causar, sem discussões. A *cláusula de não indenizar* não possui validade alguma no direito consumerista, pois decorre expressa e diretamente da lei.

**E se houver mais de um responsável pela causação do dano? Todos respondem solidariamente pela reparação** (§1º). E se o dano for causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço? São responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação. (§2º).

Segundo posição do STJ, há responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento por vício no produto adquirido pelo consumidor. Os integrantes da cadeia de consumo, em ação indenizatória consumerista, também são responsáveis pelos danos gerados ao consumidor, não cabendo a alegação de que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes (REsp 1.684.132/CE).

Pra arrematar, o STJ (REsp 802.832) entende que há uma diferença na inversão do ônus da prova para os casos de responsabilidade por fato ou defeito do produto ou serviço (arts. 12 e 14) e de responsabilidade por vício do produto ou do serviço (arts. 18 e 20). Que diferença é essa?

Segundo a Corte, **a inversão do ônus da prova na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC) é automática, porque decorre da lei (ope legis); ao passo que a inversão do ônus da prova na responsabilidade por vício do produto ou do serviço não é automática, mas depende de determinação judicial (ope judicis).** Isso decorre de uma interpretação das regras do art. 12, §3º, inc. II, art. 14, § 3º, inc. I, e art. 6º, inc. VIII, do CDC.

 Para que seja invertido o ônus da prova na segunda situação (responsabilidade por vício do produto ou do serviço – arts. 18 e 20), o consumidor tem de provar os requisitos do art. 6º, inc. VIII, quais sejam a (i) **verossimilhança das alegações do consumidor** ou (ii) **a hipossuficiência, segundo as regras ordinárias de experiência.**



## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra da lei* com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

### SEÇÃO II DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;



II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando **não fornece a segurança** que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço **não é** considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só **não será responsabilizado quando provar**:

I - **que**, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### SEÇÃO III DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º **Não sendo o vício sanado** no **prazo máximo de trinta dias**, **pode** o consumidor exigir, **alternativamente** e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;



II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.



§ 2º O **fornecedor imediato** será **responsável quando fizer** a **pesagem ou** a **medição** e o **instrumento** utilizado **não estiver aferido segundo** os **padrões oficiais**.

Art. 20. O **fornecedor de serviços responde** pelos **vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo** ou **lhes diminuam o valor, assim como por** aqueles decorrentes da **disparidade com** as indicações constantes da **oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente** e **à sua escolha**:

I - a **reexecução dos serviços, sem custo adicional** e quando cabível;

II - a **restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, **sem prejuízo de** eventuais **perdas e danos**;

III - o **abatimento proporcional do preço**.

§ 1º A **reexecução** dos serviços **poderá ser confiada a terceiros** devidamente capacitados, **por conta e risco do fornecedor**.

§ 2º São **impróprios** os **serviços** que se mostrem **inadequados para os fins** que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que **não atendam as normas** regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No **fornecimento de serviços** que tenham por objetivo a **reparação** de qualquer produto **considerar-se-á implícita** a **obrigação** do fornecedor **de empregar componentes de reposição originais** adequados e **novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor**.

Art. 22. Os **órgãos públicos**, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos**.

Parágrafo único. Nos casos de **descumprimento**, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, **serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos** causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A **ignorância do fornecedor sobre** os **vícios** de qualidade por inadequação **dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade**.

Art. 24. A **garantia legal** de adequação do produto ou serviço **independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor**.

Art. 25. É **vedada** a estipulação contratual de **cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar** prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo **mais de um responsável** pela causação do dano, **todos responderão solidariamente** pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o **dano** causado **por componente ou peça incorporada** ao produto ou serviço, **são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação**.



## Seção IV – Decadência e prescrição



Antes de tratar de prescrição e decadência, remeto você ao Direito Civil. É nessa disciplina que esses dois institutos são estudados de maneira verticalizada, detalhada e técnica. O CDC traz uma distinção simplificada e que não exige adentrar, em geral, nos meandros do instituto da caducidade em sentido amplo. Por isso, vou me ater às normas do CDC a respeito. <sup>1</sup>

Um único macete do Código Civil eu acho válido usar aqui. Os prazos de prescrição do Código Civil são sempre mensurados em anos, ao passo que os prazos de decadência do Código Civil são mensurados em dias e meses (e, excepcionalmente, em anos). Por isso, no CDC:

### Prescrição

- Prazos em anos

### Decadência

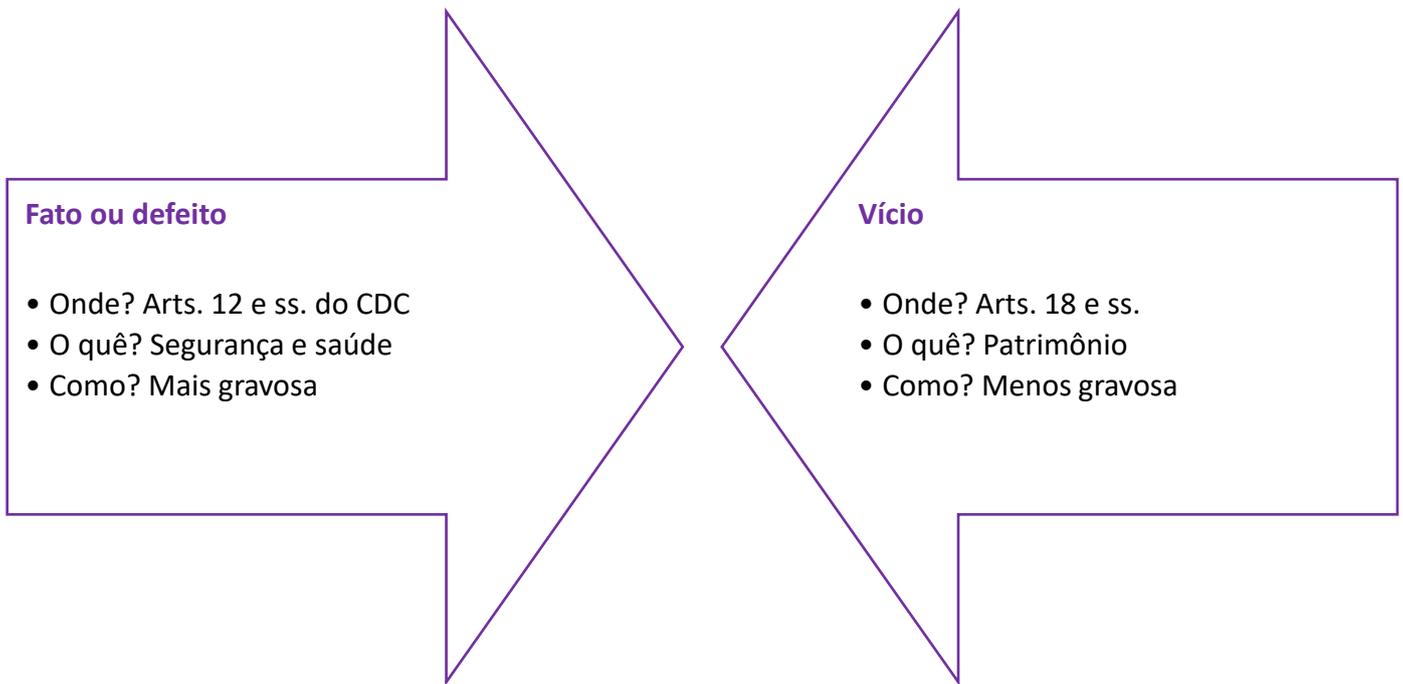
- Prazos em dias ou meses

A legislação consumerista tratou de distinguir a prescrição da decadência de maneira bastante pragmática. Antes de analisar essa distinção, você precisa ter bem clara a diferença entre o tipo de responsabilidade prevista no CDC:

---

<sup>1</sup> Serei sincero aqui com você: o CDC está errado. Sim. A distinção de prescrição e decadência está tecnicamente equivocada, se levarmos em consideração o *critério científico para distinção da prescrição da decadência* de Agnelo Amorim Filho. E, a rigor, ambos os prazos do CDC deveriam ser caracterizados como prazos prescricionais, exceto no caso de desconstituição da relação de consumo, que atrairia prazo decadencial. No entanto, o civilista aqui vai engolir em seco e ensinar para você aquilo que está estampado no CDC e que, certamente, vai aparecer na sua prova. Pra entender de verdade essa distinção, não tem jeito: tem que estudar Direito Civil. Paciência...



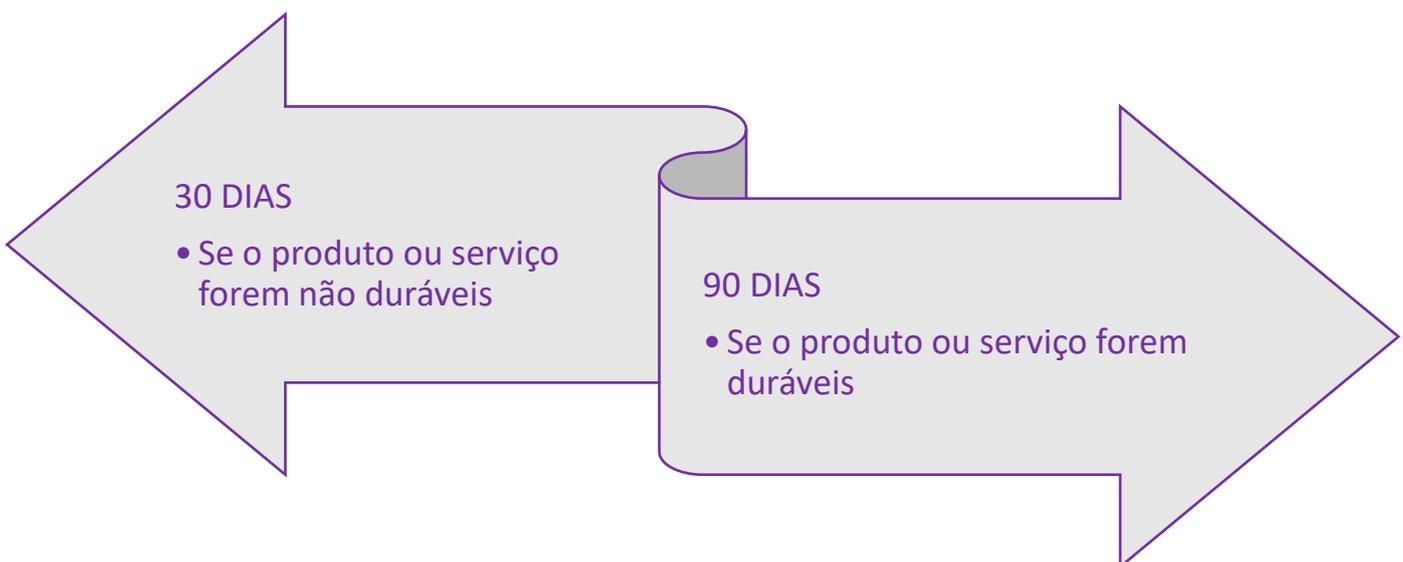


A prescrição se vincula aos casos de **fato do produto ou serviço**, situações mais gravosas, pelo que os prazos são mais elásticos. A decadência se vincula aos casos de **vício do produto ou serviço**, situações menos gravosas, pelo que os prazos são mais curtos.

Agora, analiso cada uma das situações, separadamente.

## 1 – Decadência

O art. 26 estabelece que **o consumidor decai (decadência) do direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em:**



Assim, se você compra uma lata de massa de tomate, tem 30 dias para reclamar dos vícios aparentes ou de



fácil constatação, como uma lata de 500g que tem 50g (a diferença é gritante), uma lata que está vazando ou oxidando externamente etc. Se compra um carro, tem 90 dias para reclamar do superaquecimento do motor, que *desliga* o carro em poucos minutos, ou de um banco que não ajusta a altura que eletricamente deveria ajustar.

Esses dias se contam a partir de quando? Prevê o §1º que **se inicia a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços**. Isso porque se tratam de vícios aparentes, de fácil constatação. Desse modo, não importa o dia em que você pediu o produto na *Amazon*, mas sim o dia no qual ele chegou; se demorar o frete ou se eles atrasarem não muda nada em termos de proteção contra vícios. A mesma regra vale para os serviços.



Tradicionalmente, pela regra do art. 207 do Código Civil, a decadência não se impede, não se suspende e nem se interrompe. O CDC traz uma das poucas exceções a essa regra. <sup>2</sup> O §2º do art. 26 institui duas hipóteses em que se suspende a fluência do prazo de reclamação.

### Obstam a decadência (suspendem o prazo decadencial):

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, transmitida de forma inequívoca

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento

#### NOVIDADE!



Entende o STJ que a reclamação obstativa da decadência pode ser feita documentalmente ou verbalmente (REsp 1.442.597-DF).

O §2º do art. 26 estabelece que *obsta* a decadência. Obstar significa suspender (para a fluência do prazo e ele volta a correr da data em que parou, continuando) e não interromper (para a fluência do prazo e ele volta a correr do zero, reiniciando).

Assim, quando você preenche no SAC do fabricante a reclamação sobre a câmera do seu celular que não grava vídeos, o prazo de 90 dias fica *congelado*. Por exemplo, você comprou o celular em 12 de junho (vou ignorar o fato de alguns meses terem 31 dias, para facilitar as contas).

<sup>2</sup> Desculpa, mas eu não me aguento! Aqui se vê como os prazos do CDC deveriam ser prescricionais. Decadência não se impede ou se suspende, mas a prescrição sim. E o CDC não permite que esses prazos sejam alterados. Ora, essa regra é elementar da prescrição, conforme o art. 192 do Código Civil (“Os prazos de prescrição não podem ser alterados por acordo das partes”). Mas, a decadência tem regra diferente, que permite mudança. Se o legislador criou uma hipótese de decadência cujo prazo não pode ser alterado (como na prescrição) e que permite impedimento e suspensão (como na prescrição), que raios de decadência é essa? Tem cara de prescrição, focinho de prescrição e juba de prescrição, mas não é prescrição não? Tem coisa que não dá pra entender... A obra de Agnelo Amorim Filho é da década de 1960, mas o legislador, em 1990, continuou mantendo o equívoco, sem pudor.



Em 12 de julho faz a reclamação no SAC. Já passaram 30 dos 90 dias que você tinha. Agora, a partir de 12 de julho, o prazo fica *congelado* até a resposta negativa do fabricante, dizendo que o vício não é de fabricação, mas de mau uso (se houver resposta positiva, não há mais que se reclamar, por hora).

Suponha que o fabricante respondeu em 17 de outubro. Você terá até 17 de dezembro (ainda 60 dias) para reclamar judicialmente a respeito desse problema ou perderá o prazo para tanto (decairá do direito ou o direito caducará, na linguagem técnica). Veja que aqueles 30 dias iniciais foram *queimados* na contagem do prazo ou poderia haver uma ampliação excessiva (você reclama no 89º dia, o fornecedor demora mais 90 dias para responder, e aí você teria outros 90 dias; seriam praticamente 179 dias).

Ah, e não, eu não esqueci do inc. II; ele simplesmente foi vetado.

Agora, imagine que você comprou uma lata de massa de tomate e descobriu, 60 dias depois, quando abriu a lata, que ela tinha um inseto? Comprou um carro que começa a *engasgar* com quatro meses de uso e descobre que o câmbio veio com peças que se desgastavam prematuramente (ao invés de durarem quatro anos duraram quatro meses)?

Pela regra, você terá perdido o prazo para reclamar. Parece justo? Claro que não, porque é bem diferente uma lata de massa de tomate visivelmente oxidada e um bicho no seu interior; um motor que supera quece rapidamente e um câmbio que demora meses a apresentar problemas.

Em ambos os casos, **o vício estava escondido, oculto**. Por isso, o §3º determina que, **em se tratando de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se quando ficar evidenciado o defeito**. Nos exemplos dados, os prazos de 30 e 90 dias, respectivamente, começam a correr quando evidenciado o defeito.

Em resumo, há **dois critérios no CDC para a fixação do prazo decadencial** de reclamação de vícios: (i) a durabilidade ou não do produto ou serviço e (ii) o fato de serem aparentes ou de fácil constatação ou ocultos e de difícil constatação. O STJ (REsp 1.161.941/DF) vai nesse sentido: "**A facilidade de constatação do vício e a durabilidade ou não do produto ou serviço** são os critérios adotados no Código de Defesa do Consumidor para a fixação do prazo decadencial de reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos ou serviços".

## 2 – Prescrição

Se a decadência trata do vício dos produtos e serviços, a prescrição trata dos fatos ou defeitos de produtos e serviços. Ao contrário da decadência, a prescrição não tem regramento detalhado no CDC, felizmente.

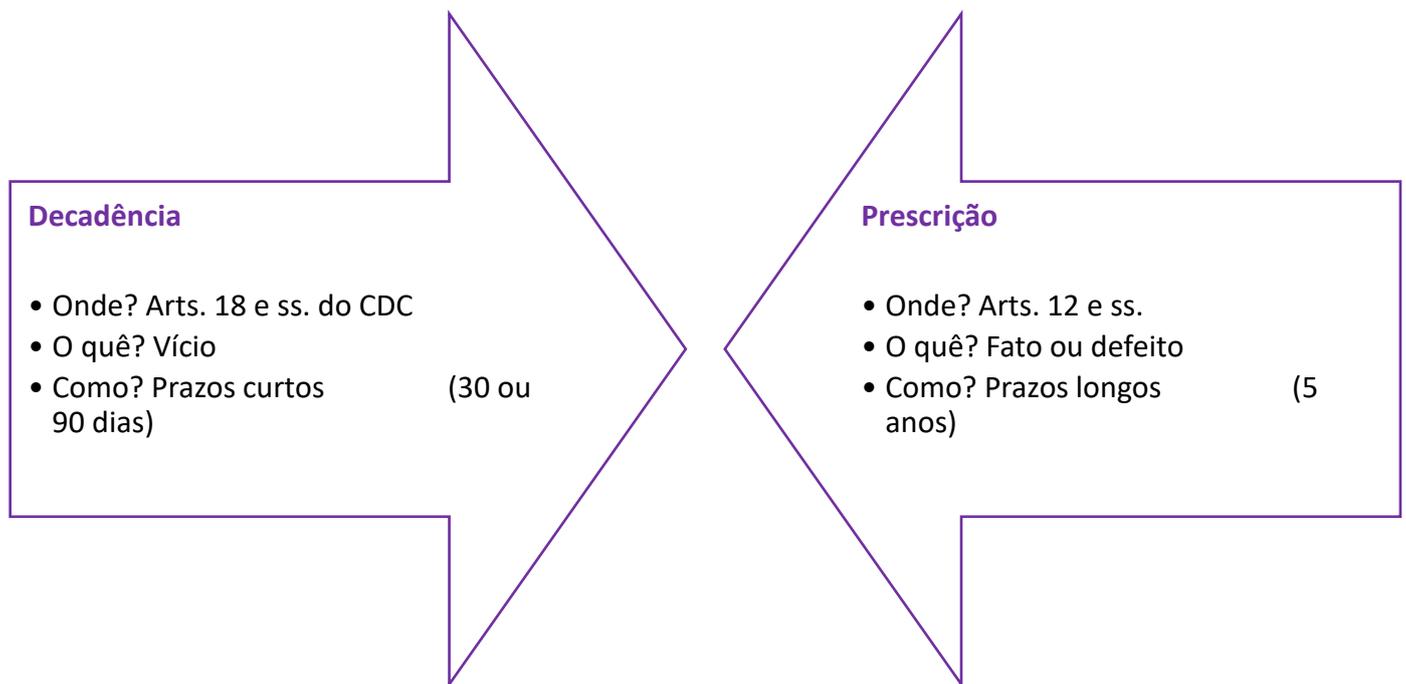
Estabelece o art. 27 que **prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria**. Se compro uma geladeira e meses depois ela explode, constatando-se que a explosão se deu por defeito de fabricação, terei 5 anos para reclamar indenização, prazo esse contado da data da explosão (conhecimento do dano e autoria).



As regras sobre a prescrição, previstas nos arts. 189 e seguintes do Código Civil se aplicam também à prescrição trazida no art. 27 do CDC. Por exemplo, o art. 196 do Código Civil prevê que **a prescrição iniciada contra uma pessoa continua a correr contra o seu sucessor**; assim, se na explosão a pessoa morre, o prazo de 5 anos para que seus filhos pleiteiem indenização continua correndo.



Em resumo...



## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra da lei* com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

### SEÇÃO IV DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO

Art. 26. O direito de reclamar pelos **vícios** aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - **trinta dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do **prazo decadencial** a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.



§ 2º **Obstam a decadência:**

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. **Prescreve em cinco anos** a pretensão à reparação pelos danos causados **por fato do produto** ou **do serviço** prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.



ATENÇÃO  
DECORE!



## Seção V – Desconsideração da personalidade jurídica

Na década de 1970, a teoria da desconsideração da personalidade jurídica começa a aparecer no Brasil pelas mãos de José Lamartine Corrêa de Oliveira Lyra. Nos anos 1980, a teoria começa a se difundir na doutrina, em especial dentre os civilistas mais inclinados ao Direito do Consumidor, dentre eles parte dos autores do Projeto do Código de Defesa e Proteção do Consumidor.

Em 1990, o CDC é promulgado e, de maneira pioneira, trata da desconsideração de maneira bem mais simplificada do que a doutrina propunha, em geral. Veja a redação do art. 28, que é a base de aplicação da desconsideração da personalidade jurídica no âmbito do CDC:

ESCLARECENDO!



*Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.*

Mas o CDC vai além. O §5º do art. 28 diz que **também pode ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.**

Pra bom entendedor, meia palavra basta. E assim é o art. 28, §5º: por quaisquer razões, **se o fornecedor causar empecilho ao ressarcimento dos prejuízos do consumidor, vai ser desconsiderada a personalidade jurídica.** Como assim?

O parágrafo único do art. 49-A do Código Civil ajuda a entender. Segundo a norma, “a autonomia patrimonial das pessoas jurídicas é um instrumento lícito de alocação e segregação de riscos, estabelecido pela lei com a finalidade de estimular empreendimentos, para a geração de empregos, tributo, renda e inovação em benefício de todos”.

O sócio tem o seu patrimônio e a pessoa jurídica tem o seu patrimônio, isoladamente. O sócio pode ter muito dinheiro e a sociedade empresarial estar na penúria; não há problema nisso, porque isso é algo comum na sociedade capitalista de consumo de massas. Empresas vão e vêm, são inauguradas e vão à falência.

Se a sociedade empresarial vai à falência e credores ficam sem receber, paciência, porque “a autonomia patrimonial das pessoas jurídicas é um instrumento lícito de alocação e segregação de riscos”, como diz o art. 49-A do Código Civil. É assim que a roda da economia gira.

Ocorre, porém, como já dizia Lyra nos anos 1980, que a pessoa jurídica é usada, com frequência, como um *escudo* por sócios malandros. Sugam a grana da pessoa jurídica e a colocam nos bolsos, deixando a sociedade na penúria.



O credor, coitado, processa a sociedade, ganha, mas não leva. Por quê? Porque o sócio *espertamente* tirou todo o dinheiro da pessoa jurídica e o transferiu ao seu próprio patrimônio. Nesse caso, o que fazer?

Ignorar a separação de patrimônios e ir pra cima do patrimônio do sócio, pessoa física, como se a pessoa jurídica não existisse. **Desconsiderar a personalidade jurídica nada mais é do que ignorar sua existência, fingir que não existe separação de patrimônios.**

CURIOSIDADE



Compare o art. 50 do Código Civil com o art. 28, caput e §5º, do CDC:

*Art. 50. Em caso de abuso da personalidade jurídica, caracterizado pelo desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial, pode o juiz, a requerimento da parte, ou do Ministério Público quando lhe couber intervir no processo, desconsiderá-la para que os efeitos de certas e determinadas relações de obrigações sejam estendidos aos bens particulares de administradores ou de sócios da pessoa jurídica beneficiados direta ou indiretamente pelo abuso.*

Veja que o Código Civil exige uma série de requisitos para que a desconsideração da personalidade jurídica possa ser levada adiante: abuso da personalidade, desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial, benefício direta ou indireto a sócios ou administradores. **O CDC, por sua vez, exige apenas que a personalidade seja “um obstáculo ao ressarcimento”.**



Bem mais simples, não? Por isso, **o art. 28, §5º, do CDC estampa a chamada Teoria Menor da desconsideração da personalidade jurídica, ao passo que o art. 50 do Código Civil traz a chamada Teoria Maior da desconsideração da personalidade jurídica.**

Não caia na pegadinha de confundir as duas coisas! A Teoria Maior é do Código maior (Código Civil tem mais de 2.000 artigos), tem mais requisitos (abuso da personalidade, desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial, benefício direta ou indireto a sócios ou administradores); ao passo que a Teoria Menor é do Código menor (CDC tem pouco mais de 100 artigos), tem menos requisitos (obstáculo ao ressarcimento e só).

No mercado de consumo, é comum que as sociedades empresariais se estruturam de maneira complexa.<sup>1</sup> O CDC, atento a essa tendência mundial, estabelece regras específicas quanto a isso.

O art. 28, §2º determina que **as sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis** pelas obrigações decorrentes do CDC. Isso significa que a sociedade menor, controlada, responde diretamente pelos danos causados, ao passo que a sociedade maior, controladora, responde subsidiariamente, isto é, apenas se a

ACORDE!



<sup>1</sup> Vou dar um exemplo, apenas. Você sabia que todas essas marcas eram de propriedade da Nestlé: *Crunch, Golden Nuggets, Nescafé, Acqua Panna, S. Pellegrino, Perrier, Petrópolis, São Lourenço, Vittel, Nesquik, Nescau, Leite Ninho, Chandelle, Molico, Sollys, Häagen-Dazs, Oreo, Gerber, Neslac, Nestogeno, Nan, Neston, Nesvita, Nutren, Caldo Maggi, Chokito, Kit Kat, Lollo, Leite Moça, Prestígio, Sensação, Suflair, Cat Chow, Dog Chow, Friskies e Purina*? Sabia que a Nestlé, que é a maior empresa do ramo de alimentação do mundo tem um quarto das ações da L'Oréal, que é a maior empresa do ramo de cosméticos do mundo, bem como proprietária de inúmeras marcas de roupas? Ou seja, é possível que você coma, se vista e faça sua higiene diária exclusivamente com produtos desse grande conglomerado mundial.

sociedade controlada não responder. Esse caso é comum em *holdings* e sociedades anônimas (*holding* da Nestlé e Gerber, sociedade empresarial controlada).

O art. 28, §3º, por sua vez, traz regra diferente. Conforme a norma, **as sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis** pelas obrigações decorrentes do CDC. Assim, se há operação consorciada, ambas as sociedades respondem (*joint-venture* entre Nestlé e L'Oréal).

Por fim, o §4º prevê que **as sociedades coligadas só respondem por culpa** (responsabilidade subjetiva, de maneira excepcional à regra geral do CDC). Coligada é uma sociedade que tem influência significativa sobre a outra, ainda que não a controle ou esteja com ela consorciada (como já ocorreu entre o Pão de Açúcar e o grupo Casino, no Brasil).

## A letra da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

### SEÇÃO V DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são **subsidiariamente responsáveis** pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são **solidariamente responsáveis** pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.



## Proteção à saúde e segurança (arts. 8º a 11)

### Bancas sortidas

1. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção saúde e de segurança.

O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança.

#### Comentários

A assertiva está **correta**. Trata-se da literalidade do art. 10: "O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança". Produto ou serviço com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança dos consumidores simplesmente não pode ser vendido.

O dispositivo trata do dever do fornecedor quanto aos produtos e serviços que disponibiliza no mercado de consumo, destacando a importância de se atentar para algum possível risco que o fornecimento poderá causar à segurança ou saúde do consumidor.

É o caso de um aparelho eletrônico que superaquece e pega fogo. Ou uma bala infantil que muito possivelmente cause engasgamento em crianças; ou uma lata que pode decepar o dedo de quem a abre. Temos aqui exemplos de periculosidade exagerada, pois nenhuma informação é capaz de afastar os riscos excessivos do produto. Por isso, eles não podem, em hipótese alguma, ser colocados no mercado.

2. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção à saúde e de segurança.

O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

#### Comentários

A assertiva está **correta**. Trata-se da literalidade do art. 8º, §2º: "O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

A norma do §2º tenta evitar, por exemplo, a contaminação a celíacos, intolerantes à lactose, e alérgicos em geral. Se a máquina que produz macarrão é também utilizada para produzir algum produto com lactose, o intolerante já se contaminará e sofrerá efeitos adversos. Por isso, o consumidor deve ser informado a respeito.



Esse é, por assim dizer, o primeiro nível de periculosidade, em que o produto apresenta certos riscos, mas que são normais e previsíveis, e podem ser afastados com a correta informação e/ou higienização.

**3. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção à saúde e de segurança.**

Produtos e serviços não poderão ser colocados no mercado de consumo quando existir possibilidade de riscos à saúde ou à segurança dos consumidores.

**Comentários**

A assertiva está **incorreta**. Cuidado com a pegadinha! Produto ou serviço com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança dos consumidores simplesmente não pode ser vendido. Agora, Produto ou serviço com periculosidade normal e previsível pode ser comercializado, desde dadas as informações necessárias e adequadas a seu respeito. É o que dispõe o art. 8º: “Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, **exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito**”.

O artigo citado estabelece que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores. Isso, evidentemente, numa perspectiva de bom senso, já que, como diz o ditado, a diferença entre o remédio e o veneno é a quantidade; ou seja, tudo é potencialmente perigoso.

Por isso, a norma prevê que são permitidos produtos e serviços cujos riscos sejam considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito. É o caso de uma faca, que corta, e de um carro, cujo uso pode acarretar acidentes automobilísticos. Trata-se da denominada periculosidade latente ou inerente.

**4. (INAZ do Pará - CFF - 2017) Com relação a proteção à saúde e segurança do consumidor assinale a alternativa correta:**

- (A) Em se tratando de produto industrial, cabe ao Estado prestar as informações pertinentes, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.
- (B) O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança poderá, a depender do caso concreto, informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas.
- (C) Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
- (D) O fornecedor poderá, desde que informe previamente, colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.



(E) Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão notificar as empresas para que procedam as medidas cabíveis.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Quem vende geralmente não conhece todas as características do produto. Quem conhece a fundo o produto? Quem o fabrica, oras. E quem terá essa obrigação, portanto? Vide o art. 8º: "§1º Em se tratando de produto industrial, **ao fabricante cabe prestar as informações** a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Para que o consumidor não se surpreenda com algum fator não esperado que você encontra nos manuais dos produtos várias informações sobre riscos (cuidado com essa roldana, há risco de cortes; cuidado com o cinto, se mal ajustado pode ocasionar sufocamento). É a exigência do §1º; ele afirma que em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar tais informações através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. Isso representa uma das manifestações do princípio da informação, contido no início do CDC.

A **alternativa B** está incorreta. O verbo aqui faz toda a diferença. O fornecedor não poderá (o que indica uma possibilidade, uma recomendação, que pode ou não ser cumprida), mas, sim, deverá (o que indica um dever, sem que se possa eximir dele). É o que dispõe o art. 9º: "O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança **deverá** informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto".

Aqueles produtos que possivelmente serão nocivos ou perigosos à saúde ou segurança do consumidor, devem conter informação destacada e adequada, de maneira cuidadosa para que fique bem expressa, sobre sua nocividade ou periculosidade. Os produtos considerados perigosos são adequados à sua finalidade, porém precisam conter informação quanto ao local mais seguro para se guardar, sua manutenção, carregamento. Por exemplo os fogos de artifício, o gás de cozinha, combustível etc.

Existem certos produtos, que são claros acerca de seus malefícios e contém as informações sobre os riscos à saúde, porém são nocivos ao consumidor, por isso essas informações devem estar de maneira ostensiva e adequada, para que não haja dúvidas a respeito de seus malefícios (remédios, cigarros, antibióticos etc.). Ou seja, devem haver diversos avisos e explicações, cuidados e advertências destinadas a alertar o consumidor sobre os riscos do uso do produto ou serviço.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 8º: "Os produtos e serviços colocados nos mercados de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas ao seu respeito".

Os produtos e serviços contidos no mercado de consumo não devem oferecer nenhum risco à saúde ou segurança do consumidor tendo em vista sua vulnerabilidade técnica, jurídica, econômica e informacional. Ou seja, os fornecedores devem informar com clareza e objetividade tudo aquilo que o fornecimento contém, inclusive os riscos, para que o consumidor não seja prejudicado com a omissão ou distorção de



informações. A exceção do artigo parte da ideia do legislador entender que existem riscos inerentes a certos produtos que o consumidor já conhece, dentro da previsibilidade de seu funcionamento.

Uma vez que existem produtos que são naturalmente perigosos ou nocivos. Quem os consome sabe, ou ao menos deve saber, quando isso não for evidente, pela clara informação.

É o caso, por exemplo, de utensílios com fio cortante (facas, serras, espetos etc.), que são naturalmente perigosos. A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é baixa, pois é evidente ao consumidor que a faca corta. O exemplo serve para outros produtos como um liquidificador, combustível, moto etc.

A **alternativa D** está incorreta. A assertiva inverte o art. 10: "O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança". Produto ou serviço com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança dos consumidores simplesmente não pode ser vendido.

O dispositivo trata do dever do fornecedor quanto aos produtos e serviços que disponibiliza no mercado de consumo, destacando a importância de se atentar para algum possível risco que o fornecimento poderá causar à segurança ou saúde do consumidor.

É o caso de um aparelho eletrônico que superaquece e pega fogo. Ou uma bala infantil que muito possivelmente cause engasgamento em crianças; ou uma lata que pode decepar o dedo de quem a abre. Temos aqui exemplos de periculosidade exagerada, pois nenhuma informação é capaz de afastar os riscos excessivos do produto. Por isso, eles não podem, em hipótese alguma, ser colocados no mercado.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 10, §3º, determina que os próprios entes informem, não notifiquem "as empresas para que procedam as medidas cabíveis": "Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito".

Os produtos considerados perigosos são adequados à sua finalidade, porém precisam conter informação quanto ao local mais seguro para se guardar, sua manutenção, carregamento. Por exemplo os fogos de artifício, o gás de cozinha, combustíveis etc. Também existem certos produtos, que são claros acerca de seus malefícios e contém as informações sobre os riscos à saúde, porém são nocivos ao consumidor, por isso essas informações devem estar de maneira ostensiva e adequada, para que não haja dúvidas a respeito de seus malefícios (remédios, cigarros, antibióticos etc.).

Ocorre que o fornecedor nem sempre sabe que o produto causa determinados danos. Somente quando ele é lançado no mercado é que os problemas aparecem. O parágrafo 3º destaca que cabe à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios também informar os consumidores a respeito da periculosidade de produtos ou serviços assim que tiverem conhecimento sobre isto.



## Responsabilidade pelo fato de produto e serviço (arts. 12 a 17)

### Bancas sortidas

1. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) Segundo o Código de Defesa do Consumidor, se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados para promover a reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, será igualmente responsável o

- (A) comerciante.
- (B) transportador.
- (C) proprietário do estabelecimento, se este for objeto de locação.
- (D) banco, na eventualidade de o pagamento pelo produto ter sido parcelado.

### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 13: "O **comerciante é igualmente responsável**, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados".

O comerciante é o fornecedor imediato na relação de consumo, ou seja, aquele que se relaciona diretamente com o consumidor. O comerciante pode ser o varejista, atacadista, distribuidores, ele não interfere no produto apenas o comercializa. Muitas vezes, sequer ele pode conhecer do problema do produto, já que ele vem acondicionado em embalagem inviolável. Por isso sua responsabilidade é, em geral, subsidiária.

O art. 13 estabelece os casos em que o comerciante será igualmente responsabilizado como fornecedor: (i) se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; (ii) se o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; (iii) se não conservar adequadamente os produtos perecíveis. A alternativa trata do inciso I do dispositivo. É o caso de produtos sem identificação de origem ou de controle. Se compro uma peça de carne e não é possível identificar o produto, o mercado responde.

A **alternativa B** está incorreta. O transportador não é sequer figura elencada no CDC quanto à responsabilidade civil.

O art. 13 do CDC estabelece que: "O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados". Logo, a alternativa "A" está correta.

A **alternativa C** está incorreta. O locador (proprietário do estabelecimento) não é sequer figura elencada no CDC.

A **alternativa D** está incorreta. E, curiosamente, é um dos erros de ilegitimidade passiva mais comuns nos Juizados Especiais; mas, o banco não tem qualquer relação com o credor em caso de parcelamento.



**2. (Quadrix - Procon - GO - 2017) A respeito da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, assinale a alternativa incorreta segundo a doutrina e o CDC.**

- (A) O CDC estende o conceito de consumidor àqueles que, mesmo não tendo sido consumidores diretos, acabam por sofrer as consequências do acidente de consumo, sendo também chamados de bystanders.
- (B) O fabricante não elide o dever de indenizar ainda que demonstre que o produto inserido no mercado não possui defeito capaz de causar dano ao consumidor.
- (C) Há vício de segurança quando o produto, por defeitos de projeto, fabricação ou montagem, possuir periculosidade superior à que dele normalmente se espera, ocasionando acidentes de consumo, como explosões e ausência de freio de automóveis.
- (D) A responsabilidade pelo fato do produto não dispensa a prova do dano e do nexa causal.
- (E) A responsabilidade pelo fato do produto é objetiva e, portanto, prescinde da análise de culpa.

### Comentários

A **alternativa A** está correta. O art. 17 do CDC dispõe a respeito do consumidor por equiparação: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento". Trata-se do conceito de consumidor bystander.

Esse artigo que se encontra no capítulo referente à responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço, demonstra que, ainda que o indivíduo não tenha participado da relação de consumo negociando diretamente com o fornecedor, se for vítima de acidente de consumo, é equiparado a consumidor, e recebe as mesmas prerrogativas e tratamentos que CDC oferece ao consumidor, como se assim fosse. É o caso da pessoa que se fere com a explosão de um eletrônico de outrem. Ou seja, se trata de qualquer vítima do evento danoso, nos casos em que há fato ou defeito de produtos ou serviços.

A **alternativa B** está incorreta e é o gabarito da questão. Veja o art. 12: "§3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: III - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste". Ou seja, o fornecedor " não será responsabilizado" equivale a "elide o dever de indenizar".

A responsabilidade civil do fabricante, o construtor, o produtor ou importador independe de verificação de culpa, se trata da responsabilidade objetiva e solidária, assim o consumidor não é obrigado a saber exatamente quem causou o dano. Contudo, não é sempre que o fornecedor será responsável pelo dano causado ao consumidor.

Determina o §3º do art. 12 que só não serão eles responsabilizados quando provarem: (i) que não colocou o produto no mercado; (ii) que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; (iii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A **alternativa C** está correta. Trata-se de aplicação do art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. § 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as



circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação".

O fornecedor deve oferecer segurança para o consumidor, para que ele não seja surpreendido com uma situação que possa prejudica-lo, visto que é o mais vulnerável na relação de consumo. Por isso, o produto é defeituoso quando não traz essa segurança exigida para o consumidor.

Para isso, deve-se considerar; a apresentação do produto, como um detergente de cozinha que vem numa embalagem bem simples, ao passo que soda cáustica vem numa embalagem diferenciada, com alertas claros; o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam, como se espera que um isqueiro queime e que um secador de cabelos quente, mas não se espera que o isqueiro exploda ou que o secador queime as mãos do usuário; e a época em que foi colocado em circulação, por exemplo, é normal que haja avanços industriais, e que tais avanços cheguem também à saúde e à segurança. Carros antigos tinham bem menos equipamentos de segurança que os veículos modernos. Encosto de cabeça era algo inexistente, quem dirá cinto de segurança ou *airbags*, mas isso era absolutamente normal à época.

A **alternativa D** está correta. Veja o art. 186 do Código Civil: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". São quatro elementos presentes: conduta (ação ou omissão), culpa (voluntária, negligência ou imprudência), nexos de causalidade (violar direito) e dano (causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral). O que o art. 12 do CDC faz é retirar o elemento culpa, mas os três outros se mantêm: conduta (ação ou omissão), nexos de causalidade (violar direito) e dano (causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral).

A culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, por exemplo, deve ser definitivamente comprovada para romper o nexos de causalidade, a fim de que o fornecedor não seja responsabilizado, demonstrando que sem essa conduta do consumidor ou de terceiro, não haveria dano.

A **alternativa E** está correta. Do art. 186 do Código Civil para o art. 12 do CDC a distinção está justamente na ausência de necessidade de prova de culpa: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos".

O CDC estabelece a responsabilidade objetiva, ou seja, o fornecedor responde independentemente de comprovação de culpa (mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos: conduta, nexos de causalidade e dano).

Além de ter de provar a conduta, o nexos de causalidade e o dano, pode ser que mesmo assim o consumidor se veja sem indenização, se o fornecedor provar algum excludente de responsabilidade civil. O excludente clássico é a culpa da vítima (caso do consumidor que teve lacerações anais com a máquina de cortar cabelo; o manual era claro ao dizer que não se poderia aparar os países baixos com ela).

**3. (FUNCERN - Prefeitura de Jardim de Piranhas - RN - 2019) Pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº. 8.078/90) ficou prevista a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Sobre essa proteção ao consumidor é correto afirmar que**



- (A) o produto deve ser considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.
- (B) a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação exclusiva do dolo.
- (C) equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento para efeitos da responsabilidade pelo fato do serviço.
- (D) o serviço é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Ao contrário, isso ocorre com frequência no mercado de consumo, especialmente com o desenvolvimento de melhores técnicas. Veja o art. 12, §2º do CDC: "O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado".

O princípio da atualização previsto no art. 4º, inciso VIII, trata da necessidade de estudo das modificações do mercado de consumo, tais como técnicas aprimoradas e modernizadas, que não causam nenhum prejuízo do serviço. Contudo, produtos obsoletos não são considerados defeituosos por terem sido substituídos por algum de melhor qualidade. Por isso os carros antigos não são considerados defeituosos apenas porque os veículos mais modernos são mais seguros.

A **alternativa B** está incorreta. Ao contrário do direito penal, no direito civil e no direito do consumidor, em regra, a distinção entre dolo e culpa, na responsabilização, é irrelevante. Ademais, a existência de culpa já é suficiente, como se vê pelo art. 14, §4º: "A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa".

Esse dispositivo prevê que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. Ou seja, a responsabilidade é subjetiva, o médico responde mediante verificação de culpa num caso de erro médico, por exemplo: igualmente, advogados, contadores etc. Essa é a única exceção do CDC para a responsabilidade objetiva.

O profissional liberal tem liberdade para agir por conta própria, presta serviços pessoalmente, nas relações de consumo, ele deve provar que não exerceu suas atividades com equívoco, que não agiu com imprudência ou negligência no fornecimento de serviço que disponibilizou no mercado de consumo.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se de aplicação do art. 17: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento". A Seção mencionada é justamente a que trata "Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço".

Não é apenas aquele contratou o serviço ou comprou o produto que são considerados consumidores para fins de aplicação do CDC. O art. 17 do CDC cria a figura do consumidor por equiparação – ou bystander. Se trata de qualquer vítima do evento danoso, nos casos em que há fato ou defeito de produtos ou serviços.

Assim, mesmo que você não tenha consumido o produto, pode ser considerado consumidor. Por exemplo, eu compro uma garrafa de refrigerante numa lanchonete e, ao abrir, a garrafa explode: um caco de vidro perfura seu olho. Você, a rigor, não é consumidor, uma vez que a garrafa foi adquirida por mim. O CDC, contudo, dirá que você também é consumidor, por equiparação, já que você é uma vítima do evento danoso.



A **alternativa D** está incorreta. Ao contrário, isso ocorre com frequência no mercado de consumo, especialmente com o desenvolvimento de melhores técnicas. Veja o art. 14, §2º do CDC: "O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas".

Técnicas aprimoradas e modernizadas podem vir a serem utilizadas sem prejuízo do serviço, portanto, o serviço com novas técnicas não é considerado defeituoso. Esse inciso vai de acordo com o inciso VIII do art. 4º do CDC, que trata do princípio da atualização. Veículos de 50 anos atrás eram feitos de metal não deformante, sem cintos de segurança ou encosto de cabeça. Acidentes automobilísticos em velocidade mais alta tinham altíssima taxa de letalidade. Bateu, morreu.

Hoje, milagrosamente, muitas pessoas sobrevivem a acidentes em alta velocidade. Não é milagre, é a atualização das exigências automotivas: habitáculo com proteção com barra reforçada, metal deformante, para-choque em altura mais baixa, cintos de três pontos, airbags, encosto de cabeça, entre tantas outras inovações.

#### 4. (FEPESE - Companhia Águas de Joinville - 2018) Assinale a alternativa correta conforme a legislação consumerista em vigor.

- (A) Independentemente da existência de culpa, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.
- (B) O fornecedor de serviços não responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.
- (C) O fornecedor de serviços se obriga, na inexistência de culpa, a reparar os danos aos consumidores causados apenas pela insuficiência das informações prestadas.
- (D) Informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos na prestação dos serviços não impõe ao seu fornecedor a obrigação de reparação dos danos, se houver.
- (E) A reparação dos danos causados aos consumidores se dará pelo fornecedor de serviços em casos, unicamente, dolosos.

#### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 14: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A regra do art. 14 é bem semelhante à regra do art. 12. O dispositivo trata da responsabilidade por fato ou defeito do serviço, sendo que essa responsabilidade é, em regra, objetiva (sem necessidade de comprovação de culpa), com a exceção do §4º, que trata da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais. Assim, o fornecedor de serviços responde por não dar informações suficientes ou adequadas sobre a utilização do serviço, ou quanto aos riscos à saúde ou segurança do consumidor. Ainda, se o consumidor sofrer algum dano decorrente de defeitos da prestação de serviços, o fornecedor também responde por sua reparação.

A **alternativa B** está incorreta. Não só responde como responde objetivamente, conforme o art. 14: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".



Segundo o art. 14, §3º "O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

A responsabilidade civil dos fornecedores independe de verificação de culpa, se trata da responsabilidade objetiva. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou se a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A **alternativa C** está incorreta. Há aí uma pegadinha, já que você pode pensar que a alternativa está correta pela aplicação do art. 14, acima mencionado, na parte final: ", bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Se você caiu na pegadinha é porque leu o dispositivo assim: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". Notou que faltou um pedaço do dispositivo? Como deveria ser:

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, **pela reparação dos danos causados aos consumidores** por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". Ou seja, se só falta informação, não há dever de indenizar, deve haver também dano.

A **alternativa D** está incorreta. Essa assertiva inverte o art. 14, acima mencionado. Se há falta de informação e essa ausência é causadora de dano, há dever de indenizar.

Trata-se da responsabilidade por fato ou defeito do produto ou serviço, que se vinculam a um dano que atinge a segurança ou saúde do consumidor, inclusive a falta de informação que causa dano ao consumidor. A doutrina e o STJ entendem que o conceito de fato do produto deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo que o produto ou serviço não seja inseguro, é possível se configurar fato do produto ou serviço se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor.

A **alternativa E** está incorreta. Absolutamente incorreta. Desnecessário dolo e/ou culpa. Responde ele objetivamente, pelo art. 14: "O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

O CDC estabelece a responsabilidade objetiva, ou seja, o fornecedor responde independentemente de comprovação de culpa (mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos: conduta, nexo de causalidade e dano).

Além de ter de provar a conduta, o nexo de causalidade e o dano, pode ser que mesmo assim o consumidor se veja sem indenização, se o fornecedor provar algum excludente de responsabilidade civil. O excludente clássico é a culpa da vítima (caso do consumidor que teve lacerações anais com a máquina de cortar cabelo; o manual era claro ao dizer que não se poderia aparar os países baixos com ela).

5. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) Situação hipotética: Ao sair de uma festa, João sentiu-se mal e foi levado ao hospital. O médico que estava de plantão fez uso de medicamento injetável à base de penicilina em João, e o liberou a seguir, sem ter a devida cautela de informar aos familiares de João a respeito dos



riscos que poderiam advir do remédio ministrado. O hospital não cuidou para que João permanecesse por mais tempo internado para observação e pronto atendimento no caso de alguma reação adversa. Ao chegar em casa, João morreu em decorrência de um choque anafilático causado pelo medicamento. A família de João acionou o poder judiciário buscando indenização por danos patrimoniais e extrapatrimoniais em função da responsabilidade civil do médico, do hospital e da farmácia que forneceu o medicamento à base de penicilina. A respeito dos fatos narrados; pode-se afirmar:

- (A) É incabível a responsabilização da farmácia pela venda do medicamento, à vista da prescrição médica, pois ausente nexos de causalidade.
- (B) A falha no dever de informar do médico no que diz respeito ao esclarecimento ao paciente e seus familiares dos riscos que poderiam advir do uso do medicamento não é causa suficiente para provocar sua responsabilização civil.
- (C) Mesmo que o profissional farmacêutico atue de acordo com os preceitos éticos, legais e nos ditames da prescrição médica, haverá o dever de indenizar em razão da responsabilidade ser objetiva.
- (D) Caso o fornecimento do medicamento pelo farmacêutico fosse diverso do prescrito pelo médico, não caberia responsabilização do profissional de farmácia pois sua responsabilidade é subjetiva.
- (E) O hospital, enquanto pessoa jurídica, será responsabilizado desde que comprovado seu dolo.

### Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. O nexos de causalidade é a conexão entre uma determinada conduta e o dano. O dano foi a morte de João e a conduta a administração do medicamento. Só há nexos de causalidade aí, pelo que o médico responsável e o hospital respondem. A farmácia vendeu o produto ao médico/hospital, tendo havido nexos de causalidade apenas entre a venda e a compra. Assim, eventuais relações prévias à administração do medicamento estão fora da causalidade direta e imediata.

O fornecedor responde independentemente de comprovação de culpa, mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos: conduta, nexos de causalidade e dano.

A regra do art. 14 trata da responsabilidade por fato ou defeito do serviço, sendo que essa responsabilidade é, em regra, objetiva (sem necessidade de comprovação de culpa), com a exceção do §4º, que trata da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais. Contudo, a farmácia não pode ser responsabilizada, pois inexistente o nexos de causalidade, visto que vendeu o medicamento de acordo com a prescrição médica.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 14 não deixa dúvida de que há falha: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como **por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos**".

Se há falta de informação e essa ausência é causadora de dano, há dever de indenizar. Trata-se da responsabilidade por fato ou defeito do produto ou serviço, que se vinculam a um dano que atinge a segurança ou saúde do consumidor, inclusive a falta de informação que causa dano ao consumidor. A doutrina e o STJ entendem que o conceito de fato do produto deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo que o produto ou serviço não seja inseguro, é possível se configurar fato do produto ou serviço se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor.



A **alternativa C** está incorreta. O art. 14, §4º prevê a responsabilidade subjetiva do profissional liberal: "A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa".

Esse dispositivo prevê que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. Ou seja, a responsabilidade é subjetiva, o médico responde mediante verificação de culpa num caso de erro médico, por exemplo: igualmente, advogados, contadores etc. Essa é a única exceção do CDC para a responsabilidade objetiva.

O profissional liberal tem liberdade para agir por conta própria, presta serviços pessoalmente, nas relações de consumo, ele deve provar que não exerceu suas atividades com equívoco, que não agiu com imprudência ou negligência no fornecimento de serviço que disponibilizou no mercado de consumo.

A **alternativa D** está incorreta. Aqui há situação diametralmente oposta à da assertiva A. Nesse caso, a morte do paciente ocorreria não pela conduta do médico, mas sim por falha no produto, atraindo a aplicação do art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos".

O art. 12 trata da responsabilidade por fato ou defeito do produto. A doutrina e o STJ entendem que o conceito de fato do produto deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo que o produto ou serviço não seja inseguro, é possível se configurar fato do produto ou serviço se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor.

A **alternativa E** está incorreta. Pessoa física ou jurídica, é fornecedor, e, não sendo o hospital liberal, responde pela regra do art. 14, ou seja, objetivamente.

O dispositivo trata da responsabilidade por fato ou defeito do serviço, sendo que essa responsabilidade é, em regra, objetiva (sem necessidade de comprovação de culpa), com a exceção do §4º, que trata da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais. Assim, o fornecedor de serviços responde por não dar informações suficientes ou adequadas sobre a utilização do serviço, ou quanto aos riscos à saúde ou segurança do consumidor. Ainda, se o consumidor sofrer algum dano decorrente de defeitos da prestação de serviços, o fornecedor também responde por sua reparação.

**6. (IBFC – EMBASA - 2017) “O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”**

**Este texto tem base no(na):**

- (A) Código Civil
- (B) Constituição brasileira de 1988
- (C) Norma ABNT NBR 15575 Habitações Residenciais - Desempenho
- (D) Código de Defesa do Consumidor



## Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 186 do Código Civil assim dispõe: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". Não se aplica a regra, portanto.

Enquanto o CDC do consumidor adota, como regra, a responsabilidade objetiva, o Código Civil adota a responsabilidade subjetiva. Logo, para que determinado agente seja responsabilizado pelo ato ilícito no Código Civil, deve ser comprovada a culpa ou o dolo na sua conduta. Ou seja, deve haver dolo ou negligência, imprudência ou imperícia, que caracteriza a culpa. Já no Código de Defesa do Consumidor, não precisa ser verificada a culpa do agente para que exista o dever de indenizar. Mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos; conduta, nexo de causalidade e dano.

A responsabilidade objetiva é adotada como regra no CDC, mas existe a exceção do art. 14 §4º, que adota a responsabilidade subjetiva (mediante a verificação de culpa). Assim como o Código Civil adota a responsabilidade subjetiva como regra, mas também contém exceção.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o art. 5º da Constituição Federal: "Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem".

A **alternativa C** está incorreta. A ABNT NBR 15575, sob o título geral "Edificações habitacionais — Desempenho", tem previsão de conter as seguintes partes: Parte 1: Requisitos gerais; Parte 2: Requisitos para os sistemas estruturais; Parte 3: Requisitos para os sistemas de pisos; Parte 4: Requisitos para os sistemas de vedações verticais internas e externas; Parte 5: Requisitos para os sistemas de coberturas; Parte 6: Requisitos para os sistemas hidrossanitários.

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 12 do CDC: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos".

Trata-se da responsabilidade por fato ou defeito do produto, que se vincula a um dano que atinge a segurança ou saúde do consumidor. A doutrina e o STJ entendem que o conceito de fato do produto deve ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo que o produto não seja inseguro, é possível se configurar fato do produto se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor.

Foi nesse sentido que o STJ entendeu que o aparecimento de grave vício em revestimento (pisos e azulejos), quando já se encontrava ele devidamente instalado na residência do consumidor, configura fato do produto, e não vício. Por isso, o prazo prescricional da pretensão reparatória seria de 5 anos, nos termos do art. 27 do CDC (REsp 1.176.323-SP).



## Responsabilidade pelo vício de produto e serviço (arts. 18 a 25)

### Bancas sortidas

7. (Quadrix - Procon - GO - 2017) No que se refere à responsabilidade por vício do produto e do serviço, assinale a alternativa correta com base na doutrina e no CDC.

- (A) No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, mesmo quando identificado claramente seu produtor, em razão do risco de deterioração do produto nas prateleiras do comerciante.
- (B) O prestador de serviço tem o dever jurídico de empregar, nos consertos e nas reparações de qualquer natureza, componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, em caso de autorização em contrário do consumidor.
- (C) A ignorância sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços escusa o fornecedor, eximindo-o de responsabilidade.
- (D) A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, mas permite a exoneração contratual do fornecedor.
- (E) O serviço prestado é defeituoso quando houver disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Nesse caso, só resta ao consumidor exigir o abatimento proporcional do preço.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A regra, inclusive, não faz sentido; se posso identificar o "real responsável", por que responsabilizar outrem? Veja o art. 18, §5º: "No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor".

No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, ou seja, o vendedor, o comerciante. A não ser que possa ser identificado claramente seu produtor, pois os produtos *in natura* são aqueles que foram colocados diretamente no mercado de consumo, sem passar pelos processos de industrialização que normalmente ocorrem, por isso se o produtor puder ser identificado, o mesmo será responsabilizado pelos vícios do produto.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 21: "No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor".

O fornecedor de serviços que tem como objetivo reparar determinado produto, não pode simplesmente utilizar peças mais baratas ou obsoletas, inadequadas para aquilo que foi requisitado. O consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo. É vulnerável tecnicamente, juridicamente, informacionalmente e economicamente, visto isso, o CDC para tutelar seus direitos, considera implícita a obrigação do fornecedor de utilizar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante.



Neste último caso, contudo, o produto poderia perder sua originalidade, o que não seria desejável a alguns consumidores. Aí sim o fornecedor pode empregar componentes diversos, mediante autorização do consumidor. Ademais, constitui crime contra as relações de consumo, tipificado no art. 70 do CDC, a inobservância dos preceitos contidos nesse artigo.

A **alternativa C** está incorreta. Ao contrário, o fato de o fornecedor saber ou não do vício não importa, como fixa o art. 23: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade".

O fato do fornecedor não ter conhecimento sobre os vícios do produto ou serviço não o isenta de sua responsabilidade, de acordo com a responsabilidade objetiva que adota o CDC, ou seja, independe de verificação de culpa. Nesse sentido, o entendimento do TJSP fica claro: "Acrescente-se que a alegada ignorância da fornecedora quanto aos vícios presentes no veículo não a exime de qualquer responsabilidade, à luz do quanto disposto no art. 23, do CDC: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade". Desse modo a fornecedora responde pelos vícios do produto, inclusive, quanto às predações e danos suportados pela consumidora em razão de gastos que se fizeram necessários pela perda de funcionalidade e utilidade do bem de consumo adquirido (art. 18, do CDC)." Apelação nº 9076936-35.2008.8.26.0000 do TJSP.

A **alternativa D** está incorreta. Não pode o fornecedor eximir-se de garantia por ele mesmo prestada, sob pena de comportamento contraditório. Ora, dá garantia e não cumpre? Prevê o art. 24: "A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor".

A garantia contratual será complementar à garantia legal e será conferida mediante termo escrito. Em outras palavras, aquela garantia de seis meses da sua televisão é complementar, deve ser somada, à garantia aqui já estipulada, como destaca o art. 50 do CDC.

Assim, a garantia é legal e ponto, sem necessidade de previsão específica no contrato. Inclusive, é proibida a exoneração contratual do fornecedor. O art. 24, portanto, impede que o fornecedor coloque letras miúdas no contrato de modo a se afastar de eventual responsabilidade.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 20 permite ao consumidor três opções, e não apenas o abatimento proporcional do preço: "O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço".

O dispositivo trata dos vícios do serviço. Assim, se existir vícios de qualidade do serviço que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, o fornecedor será responsabilizado, assim como pelos vícios que se resultaram da desarmonia com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Nesse caso, o consumidor pode exigir **alternativamente e à sua escolha**; a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; a restituição imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo das perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.



**8. (IESES - Prefeitura de São José - SC - 2019) Em relação à responsabilidade por vício do produto e do serviço:**

I. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo o que se destinam ou lhes diminuam o valor.

II. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 15 (quinze) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

III. Os fornecedores de serviços respondem pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo, mas que não lhes diminuam o valor.

IV. A falta de conhecimento do fornecedor sobre o vício de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

A sequência correta é:

- (A) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- (B) As assertivas I, II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas as assertivas III e IV estão corretas.
- (D) Apenas a assertiva III está correta.

**Comentários**

O **item I** está correto. Trata-se da literalidade do art. 18 do CDC: "Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas".

O art. 18 trata da responsabilidade pelo vício do produto, menos grave, que se vincula a um dano que atinge o patrimônio do consumidor. Independentemente do tipo de bem de consumo, se é durável ou não durável. Ou seja, se você comprou um carro que não anda ou um pacote de macarrão de 500g que veio com 400g, não importa; o fornecedor é responsável.

Ademais, se o produto não corresponder àquilo que foi anunciado, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas, se for possível. E pode exigir de todos os membros da cadeia de fornecimento, que respondem de maneira objetiva e solidariamente. Sendo que cabe ao consumidor a escolha para exercer seu direito de ter sanado o vício do produto em 30 dias: levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante (REsp 1634851-RJ).

O **item II** está incorreto. O prazo previsto no art. 18, §1º, é de 30 dias: "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha".



Se o vício do produto não for sanado em 30 dias, o consumidor por exigir, alternativamente e à sua escolha; a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo das perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço.

O consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, de modo que o CDC visa proteger seus direitos e equalizar as desigualdades provocadas pelo mercado de consumo. O dispositivo mostra que o consumidor pode escolher qualquer uma das três opções livremente. Ademais, o fornecedor não pode se negar a abater o preço, se o consumidor quiser ficar com a coisa viciada; também não pode se negar a substituir a coisa por outra, em perfeitas condições. Além disso, a escolha cabe ao consumidor. Não pode o fornecedor, simplesmente, enviar outro produto idêntico ao consumidor, sem que esse concorde com essa solução. Não pode também se negar a restituir o preço pago ou tentar, de algum modo, fazer descontos indevidos, como no caso de frete.

O **item III** está incorreto. Trata-se da previsão inversa à contida do art. 18 do CDC: "Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam **ou lhes diminuem o valor**, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas".

O fornecedor pode vender um produto com vícios, desde que o consumidor seja avisado ou saiba do vício existente ou potencial. Isso é muito comum em certos ramos do varejo. Concessionárias de carros vendem veículos seminovos que, por vezes, tem um problema X; locadoras de veículos vendem veículos de suas frotas no estado em que se encontram; outlets vendem peças de roupas com pequenos defeitos que levaram à rejeição no controle de qualidade. Agora, se vende produtos com defeitos sem informar ao consumidor, atrai a aplicação das regras do CDC, devendo indenizar o consumidor. E mais, pode ele responder, inclusive, criminalmente, entende o STJ (RHC 80.090/SP).

O **item IV** está correto. Ao contrário, o fato de o fornecedor saber ou não do vício não importa, como fixa o art. 23: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade".

O fato do fornecedor não ter conhecimento sobre os vícios do produto ou serviço não o isenta de sua responsabilidade, de acordo com a responsabilidade objetiva que adota o CDC, ou seja, independe de verificação de culpa. Nesse sentido, o entendimento do TJSP fica claro: "Acrescente-se que a alegada ignorância da fornecedora quanto aos vícios presentes no veículo não a exime de qualquer responsabilidade, à luz do quanto disposto no art. 23, do CDC: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade". Desse modo a fornecedora responde pelos vícios do produto, inclusive, quanto às perdas e danos suportados pela consumidora em razão de gastos que se fizeram necessários pela perda de funcionalidade e utilidade do bem de consumo adquirido (art. 18, do CDC)." Apelação nº 9076936-35.2008.8.26.0000 do TJSP.

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão.

**9. (FEPESE - Companhia Águas de Joinville - 2018) Assinale a alternativa correta de acordo com o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8078/1990:**

(A) A garantia legal de adequação do produto ou serviço depende de termo expresso.



- (B) A reexecução dos serviços, prevista na Lei, poderá ser repassada a terceiros, por conta e risco do consumidor.
- (C) São considerados impróprios apenas os serviços que se mostrem inadequados para os fins que deles se esperam.
- (D) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.
- (E) Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

## Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Prevê o art. 24 regra inversa: "A garantia legal de adequação do produto ou serviço **independe** de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor".

A garantia contratual será complementar à garantia legal e será conferida mediante termo escrito. Em outras palavras, aquela garantia de seis meses da sua televisão é complementar, deve ser somada, à garantia aqui já estipulada, como destaca o art. 50 do CDC.

Assim, a garantia é legal e ponto, sem necessidade de previsão específica no contrato. Inclusive, é proibida a exoneração contratual do fornecedor. O art. 24, portanto, impede que o fornecedor coloque letras miúdas no contrato de modo a se afastar de eventual responsabilidade.

A **alternativa B** está incorreta. A responsabilidade no repasse da reexecução do serviço corre por conta do fornecedor, a teor do art. 20, §1º: "A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, **por conta e risco do fornecedor**".

A reexecução dos serviços estabelecida no inciso I do artigo 20 §1º, poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados. Por exemplo, se o pintor, encanador, dentista, já fez um trabalho mal feito, o consumidor não estaria tão disposto a aceitar que ele mesmo refaça o serviço, por isso a reexecução desse serviço poderá feita por terceiros, por conta e risco do fornecedor.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 20, §2º traz mais uma hipótese: São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, **bem como aqueles que não atendam as normas** regulamentares de prestabilidade".

A regra estabelece que há responsabilidade do fornecedor caso os serviços sejam impróprios. Sob essa premissa, o §2º do art. 20 prevê que são impróprios os serviços que; se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam; não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, nesses casos, o fornecedor de serviços poderá ser responsabilizado.

A **alternativa D** está incorreta. Ao contrário, o fato de o fornecedor saber ou não do vício não importa, como fixa o art. 23: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade".

O fato do fornecedor não ter conhecimento sobre os vícios do produto ou serviço não o isenta de sua responsabilidade, de acordo com a responsabilidade objetiva que adota o CDC, ou seja, independe de



verificação de culpa. Nesse sentido, o entendimento do TJSP fica claro: "Acrescente-se que a alegada ignorância da fornecedora quanto aos vícios presentes no veículo não a exime de qualquer responsabilidade, à luz do quanto disposto no art. 23, do CDC: "A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade". Desse modo a fornecedora responde pelos vícios do produto, inclusive, quanto às predações e danos suportados pela consumidora em razão de gastos que se fizeram necessários pela perda de funcionalidade e utilidade do bem de consumo adquirido (art. 18, do CDC)." Apelação nº 9076936-35.2008.8.26.0000 do TJSP.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 22: "Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos".

Cabe ao Estado realizar os serviços públicos de forma adequada, eficiente, segura, e quanto aos serviços essenciais como energia elétrica, de forma contínua. Ainda, cabe à iniciativa privada, por meio dos instrumentos jurídicos como as concessionárias, permissionárias e demais formas de empreendimento, a realização desses serviços para satisfazer as necessidades gerais.

A continuidade, nada mais é do que a necessidade de certas atividades não sofrerem nenhuma interrupção, para não prejudicar os interesses dos usuários dessas atividades. Pois, entende-se que o Poder Público visa satisfazer aquilo que é primordial ao bem comum da população, por isso deve realizar seus serviços de forma contínua, pois sua paralisação total, ou ainda que parcial, poderá causar diversos danos a esses usuários. A interrupção desses serviços exige aviso prévio.

#### **10. (IADES - ARCON-PA - 2018) Considerando a Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.**

- (A) Os concessionários e permissionários de serviço público não respondem por eventuais danos causados aos consumidores de seus produtos e serviços, tendo em vista a imunidade material a eles conferida pela legislação.
- (B) O fornecedor de serviços responde, quando devidamente comprovada a própria culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas acerca de sua fruição e dos riscos.
- (C) Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas no CDC, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados.
- (D) A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não exclui o dever de responsabilização por parte do fornecedor de serviços.
- (E) A revogação de concessão ou permissão de uso não está entre as sanções administrativas previstas no CDC.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está incorreta. O art. 22, parágrafo único, do CDC estabelece a existência de responsabilidade civil dos concessionários e permissionários de serviço público.



A realização dos serviços públicos de forma adequada, eficiente, segura, e quanto aos serviços essenciais como energia elétrica, de forma contínua, é uma obrigação ainda que assumida por concessionários e permissionários. Sob essa premissa, os mesmos responderão pela reparação de danos no caso de descumprimento parcial ou total dos serviços públicos, de forma imotivada.

A **alternativa B** está incorreta. Não há necessidade de prova de culpa, como prevê o art. 14: "O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

A regra do art. 14 é bem semelhante à regra do art. 12. O dispositivo trata da responsabilidade por fato ou defeito do serviço, sendo que essa responsabilidade é, em regra, objetiva (sem necessidade de comprovação de culpa), com a exceção do §4º, que trata da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais. Assim, o fornecedor de serviços responde por não dar informações suficientes ou adequadas sobre a utilização do serviço, ou quanto aos riscos à saúde ou segurança do consumidor. Ainda, se o consumidor sofrer algum dano decorrente de defeitos da prestação de serviços, o fornecedor também responde por sua reparação.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. O parágrafo único do art. 22 ("Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos") estabelece a responsabilidade geral dos órgãos públicos: "Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código".

O dispositivo estabelece a responsabilidade das pessoas jurídicas, devendo reparar os danos causados devido ao descumprimento das obrigações assumidas. Pois os serviços devem ser adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Claro, se o hospital desabou, não há muito que se falar em continuidade do serviço. Se um terrorista atacou a distribuidora de energia, não tem o que fazer, vai interromper. Mas, veja, os serviços essenciais precisam de especial atenção, por razões óbvias. Por isso, se o serviço for essencial, ele deve ser prestado continuamente. Não pode haver interrupção ou suspensão de serviço público essencial imotivadamente, cabendo responsabilização das pessoas jurídicas.

A **alternativa D** está incorreta. Veja a previsão do art. 12, §3º: "O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

A responsabilidade civil do fabricante, do construtor, do produtor ou importador independe de verificação de culpa, se trata da responsabilidade objetiva e solidária, assim o consumidor não é obrigado a saber exatamente quem causou o dano. Contudo, não é sempre que o fornecedor será responsável pelo dano causado ao consumidor.

Determina o §3º do art. 12 que só não serão eles responsabilizados quando provarem: (i) que não colocou o produto no mercado; (ii) que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; (iii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



O primeiro é o caso de um protótipo, não comercializado, ou de um produto ainda em desenvolvimento que não foi posto à venda. O segundo é o caso do consumidor que sofreu um dano, mas não em virtude do produto apontado como defeituoso. A culpa exclusiva do consumidor ou terceiro deve ser definitivamente comprovada para romper o nexo de causalidade, a fim de que o fornecedor não seja responsabilizado, demonstrando que sem essa conduta do consumidor ou de terceiro, não haveria dano, por exemplo, o consumidor que usa o produto de maneira equivocada ou um terceiro que mexe no produto e a alteração é que causa o dano.

A **alternativa E** está incorreta. Veja o que prevê o art. 56: "As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: VIII - revogação de concessão ou permissão de uso".

O dispositivo trata de sanções que devem ser aplicadas pelas autoridades administrativas competentes, no caso concreto, sempre que for violada alguma das normas de proteção ao consumidor. Isso será feito segundo um critério de proporcionalidade, de modo que a mais severa deve ser reservada aos casos mais extremos.

Veja que, além da responsabilidade administrativa, o fornecedor de produtos e serviços pode, de forma cumulativa, responder civil e penalmente por seus atos. Ou seja, nada impede que um fornecedor que viola as normas consumeristas tenha seus produtos apreendidos (sanção administrativa), pague indenizações aos consumidores (sanção civil) e ainda seja preso (sanção penal). Não há *bis in idem* porque a natureza jurídica de cada sanção é diferente.

#### **11. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) As pessoas jurídicas de direito privado concessionárias de serviço público estão sujeitas às sanções administrativas aplicadas no exercício do poder de polícia no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor?**

- (A) Não, por força da autonomia do sistema de regulação, considerando, ainda, que tal aplicação geraria conflito entre o sistema de regulação de serviços públicos prestados indiretamente e o sistema de proteção e defesa do consumidor no que se refere ao poder de polícia.
- (B) Não, por força da autonomia normativa do regime jurídico-administrativo que veda a aplicação de norma consumerista a serviços públicos, independentemente da natureza da relação entre prestador e usuário.
- (C) Sim, por força de disposição do próprio Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), considerando, ainda, que não há conflito entre o sistema de regulação de serviços públicos prestados indiretamente e o sistema de proteção e defesa do consumidor.
- (D) Sim, desde que haja omissão por parte da autoridade competente no âmbito da regulação do serviço prestado.

#### **Comentários**

A **alternativa A** está incorreta. O STJ tem julgado que prevê a aplicação do CDC e que o afasta em certas circunstâncias: "Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1187456/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/11/2010, DJe 01/12/2010)".



O STJ (REsp 1.187.456/RJ) restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.

A **alternativa B** está incorreta. São as mesmas razões expostas acima.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Prevê o art. 22: "Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos". Assim, aplica-se o CDC aos serviços públicos, à exceção dos casos apontados pelo STJ: " prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias".

Cabe ao Estado realizar os serviços públicos de forma adequada, eficiente, segura, e quanto aos serviços essenciais como energia elétrica, de forma contínua. Ainda, cabe à iniciativa privada, por meio dos instrumentos jurídicos como as concessionárias, permissionárias e demais formas de empreendimento, a realização desses serviços para satisfazer as necessidades gerais.

A continuidade, nada mais é do que a necessidade de certas atividades não sofrerem nenhuma interrupção, para não prejudicar os interesses dos usuários dessas atividades. Pois, entende-se que o Poder Público visa satisfazer aquilo que é primordial ao bem comum da população, por isso deve realizar seus serviços de forma contínua, pois sua paralisação total, ou ainda que parcial, poderá causar diversos danos a esses usuários. A interrupção desses serviços exige aviso prévio.

A **alternativa D** está incorreta. Não há distinção entre a responsabilidade omissiva e comissiva (ativa); em ambos os casos há aplicação do CDC.

O parágrafo único do art. 22 estabelece que "nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código." Logo, há responsabilidade das pessoas jurídicas, devendo reparar os danos causados devido ao descumprimento das obrigações assumidas. Pois os serviços devem ser adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Os serviços essenciais precisam de especial atenção, por razões óbvias. Por isso, se o serviço for essencial, ele deve ser prestado continuamente. Não pode haver interrupção ou suspensão de serviço público essencial imotivadamente.

## **12. (IADES - CFM - 2018) De acordo com a Lei nº 8.078/1990, se o vício de um produto não for sanado ou reparado no prazo máximo de 30 dias, o consumidor pode**

- (A) negociar, obrigatoriamente no prazo de sete dias, a substituição do produto por um outro qualquer, à escolha do fornecedor, em perfeitas condições de uso.
- (B) exigir, à escolha do fornecedor, somente a substituição por outro da mesma espécie ou a restituição da quantia paga no prazo máximo de 30 dias, com prejuízo de eventuais perdas e danos.
- (C) exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- (D) negociar a restituição, no prazo máximo de 15 dias, da quantia paga, sem atualização monetária, com prejuízo de eventuais perdas e danos.



(E) solicitar somente o abatimento proporcional do preço, cujo percentual será definido pelo fornecedor, com prejuízo de eventuais perdas e danos.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O prazo de 7 dias é o piso a ser negociado, mas não o prazo previsto em lei, como regra geral, conforme o art. 18, §2º: "**Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior**, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor".

Veja que não é sempre que o prazo será de 30 dias, pois o §2º permite pactuação. As partes podem convencionar a redução ou ampliação desse prazo, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. Ou seja, o prazo tem de ficar claro, claríssimo para o consumidor, antecipadamente.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 18, §1º, prevê que a escolha compete ao consumidor, não ao fornecedor: "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode **o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha**: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço".

O consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, de modo que o CDC visa proteger seus direitos e equalizar as desigualdades provocadas pelo mercado de consumo. O dispositivo mostra que o consumidor pode escolher qualquer uma das três opções livremente.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 18, §1º: "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos".

Se o vício do produto não for sanado em 30 dias, o consumidor por exigir, alternativamente e à sua escolha; a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo das perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço.

Visto isso, pode o consumidor exigir a restituição imediata do valor pago, sem prejuízo das perdas e danos. Ademais, o fornecedor não pode se negar a abater o preço, se o consumidor quiser ficar com a coisa viciada; também não pode se negar a substituir a coisa por outra, em perfeitas condições. Além disso, a escolha cabe ao consumidor. Não pode o fornecedor, simplesmente, enviar outro produto idêntico ao consumidor, sem que esse concorde com essa solução. Não pode também se negar a restituir o preço pago ou tentar, de algum modo, fazer descontos indevidos, como no caso de frete.

A **alternativa D** está incorreta. Exige-se atualização monetária, conforme o art. 18, §1º: "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: II - a restituição imediata da quantia paga, **monetariamente atualizada**, sem prejuízo de eventuais perdas e danos".



Como vimos acima, o consumidor pode exigir a restituição imediata do valor pago, sem prejuízo das perdas e danos e monetariamente atualizado.

A **alternativa E** está incorreta. Veja o art. 18, §1º: "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, **alternativamente** e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço". Há três alternativas, e não uma. Além disso, um segundo erro consiste em colocar " com prejuízo de eventuais perdas e danos", já que o dispositivo fala em "sem prejuízo de eventuais perdas e danos".

Logo, além do abatimento proporcional do preço, o consumidor pode escolher a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.



## Desconsideração da personalidade jurídica (art. 28)

### Bancas sortidas

1. (INAZ do Pará - CRF-SC - 2018) De acordo com a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e das relações jurídicas nela previstas, pode-se afirmar acerca da legislação vigente:

- (A) O juiz não poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando houver violação dos estatutos ou contrato social.
- (B) A desconsideração não será efetivada quando houver falência por má administração.
- (C) As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes.
- (D) As sociedades coligadas responderão objetivamente.
- (E) Não poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O *caput* do art. 28 estabelece o cabimento da desconsideração: "O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou **violação dos estatutos ou contrato social**. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração".

A desconsideração da personalidade jurídica, ocorre quando se ignora a separação de patrimônios entre pessoa física e pessoa jurídica. Sendo que, se houver a violação dos estatutos ou contrato social em detrimento do consumidor, o juiz pode desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade e o consumidor poderá exigir indenização da própria pessoa física, como se não existisse a separação do patrimônio da pessoa física e da pessoa jurídica.

A **alternativa B** está incorreta. O *caput* do art. 28 estabelece o cabimento da desconsideração: "O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração".

A falência, provocada por má administração, como dispõe no *caput* do artigo, é um ato que constitui uma forma de lesionar os interesses consumeristas. Logo, o juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade em caso de falência sim, contudo, veja que isso ocorrerá diante da incapacidade da pessoa jurídica reparar o dano causado ao consumidor, para o mesmo não se ver desamparado.

A **alternativa C** está correta. No caso de sociedades integrantes de grupos societários e as sociedades controladas a regra vem no §2º: "As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são **subsidiariamente** responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código".



O dispositivo determina que as sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do CDC. Isso significa que a sociedade menor, controlada, responde diretamente pelos danos causados, ao passo que a sociedade maior, controladora, responde subsidiariamente, isto é, apenas se a sociedade controlada não responder. Esse caso é comum em holdings e sociedades anônimas (holding da Nestlé e Gerber, sociedade empresarial controlada).

A **alternativa D** está incorreta. No caso de sociedades coligadas a regra vem no §4º: "As sociedades coligadas só responderão por culpa".

O §4º do art. 28 prevê que as sociedades coligadas só respondem por culpa (responsabilidade subjetiva, de maneira excepcional à regra geral do CDC). Coligada é uma sociedade que tem influência significativa sobre a outra, ainda que não a controle ou esteja com ela consorciada (como já ocorreu entre o Pão de Açúcar e o grupo Casino, no Brasil).

O CDC adota, como regra, a responsabilidade objetiva, que determina que não precisa ser verificada a culpa do agente para que exista o dever de indenizar. Mas ainda é necessário comprovar os outros três elementos; conduta, nexos de causalidade e dano. O Código Civil adota a responsabilidade subjetiva. Logo, para que determinado agente seja responsabilizado pelo ato ilícito no Código Civil, deve ser comprovada a culpa ou o dolo na sua conduta. Ou seja, deve haver dolo ou negligência, imprudência ou imperícia, que caracteriza a culpa.

A responsabilidade subjetiva é adotada nesse dispositivo, como exceção. Sob essa conjuntura, as sociedades coligadas só respondem mediante comprovação de culpa.

A **alternativa E** está incorreta. Trata-se de aplicação da teoria menor, prevista no art. 28, §5º: "Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores".

A personalidade jurídica também pode ser desconsiderada quando for obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores, visto que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, o CDC visa proteger seus direitos no mercado de consumo, considerando as sociedades empresariais se estruturam de maneira complexa.

Enquanto o Código Civil exige uma série de requisitos para que a desconsideração da personalidade jurídica possa ser levada adiante: abuso da personalidade, desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial, benefício direta ou indireto a sócios ou administradores. O CDC, por sua vez, exige apenas que a personalidade seja "um obstáculo ao ressarcimento".

Desse modo, o art. 28, §5º, do CDC estampa a chamada Teoria Menor da desconsideração da personalidade jurídica, ao passo que o art. 50 do Código Civil traz a chamada Teoria Maior da desconsideração da personalidade jurídica. Lembre-se que, a Teoria Maior é do Código maior (Código Civil tem mais de 2.000 artigos), tem mais requisitos (abuso da personalidade, desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial, benefício direta ou indireto a sócios ou administradores); ao passo que a Teoria Menor é do Código menor (CDC tem pouco mais de 100 artigos), tem menos requisitos (obstáculo ao ressarcimento e só).



## LISTA DE QUESTÕES

### Proteção à saúde e segurança (arts. 8º a 11)

#### Bancas sortidas

1. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção saúde e de segurança.

O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança.

2. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção à saúde e de segurança.

O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

3. (Quadrix - CRO - AC - 2019) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, julgue o item a respeito de proteção à saúde e de segurança.

Produtos e serviços não poderão ser colocados no mercado de consumo quando existir possibilidade de riscos à saúde ou à segurança dos consumidores.

4. (INAZ do Pará - CFF - 2017) Com relação a proteção à saúde e segurança do consumidor assinale a alternativa correta:

(A) Em se tratando de produto industrial, cabe ao Estado prestar as informações pertinentes, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

(B) O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança poderá, a depender do caso concreto, informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas.

(C) Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(D) O fornecedor poderá, desde que informe previamente, colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

(E) Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão notificar as empresas para que procedam as medidas cabíveis.



## GABARITO

1. C
2. C
3. E
4. C



## LISTA DE QUESTÕES

### Responsabilidade pelo fato de produto e serviço (arts. 12 a 17)

#### Bancas sortidas

**1. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) Segundo o Código de Defesa do Consumidor, se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem em ser identificados para promover a reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, será igualmente responsável o**

- (A) comerciante.
- (B) transportador.
- (C) proprietário do estabelecimento, se este for objeto de locação.
- (D) banco, na eventualidade de o pagamento pelo produto ter sido parcelado.

**2. (Quadrix - Procon - GO - 2017) A respeito da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, assinale a alternativa incorreta segundo a doutrina e o CDC.**

- (A) O CDC estende o conceito de consumidor àqueles que, mesmo não tendo sido consumidores diretos, acabam por sofrer as consequências do acidente de consumo, sendo também chamados de bystanders.
- (B) O fabricante não elide o dever de indenizar ainda que demonstre que o produto inserido no mercado não possui defeito capaz de causar dano ao consumidor.
- (C) Há vício de segurança quando o produto, por defeitos de projeto, fabricação ou montagem, possuir periculosidade superior à que dele normalmente se espera, ocasionando acidentes de consumo, como explosões e ausência de freio de automóveis.
- (D) A responsabilidade pelo fato do produto não dispensa a prova do dano e do nexos causal.
- (E) A responsabilidade pelo fato do produto é objetiva e, portanto, prescinde da análise de culpa.

**3. (FUNCERN - Prefeitura de Jardim de Piranhas - RN - 2019) Pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº. 8.078/90) ficou prevista a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Sobre essa proteção ao consumidor é correto afirmar que**

- (A) o produto deve ser considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.
- (B) a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação exclusiva do dolo.
- (C) equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento para efeitos da responsabilidade pelo fato do serviço.
- (D) o serviço é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

**4. (FEPESE - Companhia Águas de Joinville - 2018) Assinale a alternativa correta conforme a legislação consumerista em vigor.**

- (A) Independentemente da existência de culpa, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.



- (B) O fornecedor de serviços não responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.
- (C) O fornecedor de serviços se obriga, na inexistência de culpa, a reparar os danos aos consumidores causados apenas pela insuficiência das informações prestadas.
- (D) Informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos na prestação dos serviços não impõe ao seu fornecedor a obrigação de reparação dos danos, se houver.
- (E) A reparação dos danos causados aos consumidores se dará pelo fornecedor de serviços em casos, unicamente, dolosos.

**5. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) Situação hipotética: Ao sair de uma festa, João sentiu-se mal e foi levado ao hospital. O médico que estava de plantão fez uso de medicamento injetável à base de penicilina em João, e o liberou a seguir, sem ter a devida cautela de informar aos familiares de João a respeito dos riscos que poderiam advir do remédio ministrado. O hospital não cuidou para que João permanecesse por mais tempo internado para observação e pronto atendimento no caso de alguma reação adversa. Ao chegar em casa, João morreu em decorrência de um choque anafilático causado pelo medicamento. A família de João acionou o poder judiciário buscando indenização por danos patrimoniais e extrapatrimoniais em função da responsabilidade civil do médico, do hospital e da farmácia que forneceu o medicamento à base de penicilina. A respeito dos fatos narrados; pode-se afirmar:**

- (A) É incabível a responsabilização da farmácia pela venda do medicamento, à vista da prescrição médica, pois ausente nexo de causalidade.
- (B) A falha no dever de informar do médico no que diz respeito ao esclarecimento ao paciente e seus familiares dos riscos que poderiam advir do uso do medicamento não é causa suficiente para provocar sua responsabilização civil.
- (C) Mesmo que o profissional farmacêutico atue de acordo com os preceitos éticos, legais e nos ditames da prescrição médica, haverá o dever de indenizar em razão da responsabilidade ser objetiva.
- (D) Caso o fornecimento do medicamento pelo farmacêutico fosse diverso do prescrito pelo médico, não caberia responsabilização do profissional de farmácia pois sua responsabilidade é subjetiva.
- (E) O hospital, enquanto pessoa jurídica, será responsabilizado desde que comprovado seu dolo.

**6. (IBFC – EMBASA - 2017) “O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”**

**Este texto tem base no(na):**

- (A) Código Civil
- (B) Constituição brasileira de 1988
- (C) Norma ABNT NBR 15575 Habitações Residenciais - Desempenho
- (D) Código de Defesa do Consumidor



## Responsabilidade pelo vício de produto e serviço (arts. 18 a 25)

### Bancas sortidas

**7. (Quadrix - Procon - GO - 2017) No que se refere à responsabilidade por vício do produto e do serviço, assinale a alternativa correta com base na doutrina e no CDC.**

- (A) No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, mesmo quando identificado claramente seu produtor, em razão do risco de deterioração do produto nas prateleiras do comerciante.
- (B) O prestador de serviço tem o dever jurídico de empregar, nos consertos e nas reparações de qualquer natureza, componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, em caso de autorização em contrário do consumidor.
- (C) A ignorância sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços escusa o fornecedor, eximindo-o de responsabilidade.
- (D) A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, mas permite a exoneração contratual do fornecedor.
- (E) O serviço prestado é defeituoso quando houver disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Nesse caso, só resta ao consumidor exigir o abatimento proporcional do preço.

**8. (IESES - Prefeitura de São José - SC - 2019) Em relação à responsabilidade por vício do produto e do serviço:**

I. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo o que se destinam ou lhes diminuam o valor.

II. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 15 (quinze) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

III. Os fornecedores de serviços respondem pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo, mas que não lhes diminuam o valor.

IV. A falta de conhecimento do fornecedor sobre o vício de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

A sequência correta é:

- (A) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- (B) As assertivas I, II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas as assertivas III e IV estão corretas.
- (D) Apenas a assertiva III está correta.

**9. (FEPESE - Companhia Águas de Joinville - 2018) Assinale a alternativa correta de acordo com o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8078/1990:**

- (A) A garantia legal de adequação do produto ou serviço depende de termo expresso.



- (B) A reexecução dos serviços, prevista na Lei, poderá ser repassada a terceiros, por conta e risco do consumidor.
- (C) São considerados impróprios apenas os serviços que se mostrem inadequados para os fins que deles se esperam.
- (D) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.
- (E) Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

**10. (IADES - ARCON-PA - 2018) Considerando a Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.**

- (A) Os concessionários e permissionários de serviço público não respondem por eventuais danos causados aos consumidores de seus produtos e serviços, tendo em vista a imunidade material a eles conferida pela legislação.
- (B) O fornecedor de serviços responde, quando devidamente comprovada a própria culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas acerca de sua fruição e dos riscos.
- (C) Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas no CDC, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados.
- (D) A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não exclui o dever de responsabilização por parte do fornecedor de serviços.
- (E) A revogação de concessão ou permissão de uso não está entre as sanções administrativas previstas no CDC.

**11. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) As pessoas jurídicas de direito privado concessionárias de serviço público estão sujeitas às sanções administrativas aplicadas no exercício do poder de polícia no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor?**

- (A) Não, por força da autonomia do sistema de regulação, considerando, ainda, que tal aplicação geraria conflito entre o sistema de regulação de serviços públicos prestados indiretamente e o sistema de proteção e defesa do consumidor no que se refere ao poder de polícia.
- (B) Não, por força da autonomia normativa do regime jurídico-administrativo que veda a aplicação de norma consumerista a serviços públicos, independentemente da natureza da relação entre prestador e usuário.
- (C) Sim, por força de disposição do próprio Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), considerando, ainda, que não há conflito entre o sistema de regulação de serviços públicos prestados indiretamente e o sistema de proteção e defesa do consumidor.
- (D) Sim, desde que haja omissão por parte da autoridade competente no âmbito da regulação do serviço prestado.

**12. (IADES - CFM - 2018) De acordo com a Lei nº 8.078/1990, se o vício de um produto não for sanado ou reparado no prazo máximo de 30 dias, o consumidor pode**

- (A) negociar, obrigatoriamente no prazo de sete dias, a substituição do produto por um outro qualquer, à escolha do fornecedor, em perfeitas condições de uso.



- (B) exigir, à escolha do fornecedor, somente a substituição por outro da mesma espécie ou a restituição da quantia paga no prazo máximo de 30 dias, com prejuízo de eventuais perdas e danos.
- (C) exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- (D) negociar a restituição, no prazo máximo de 15 dias, da quantia paga, sem atualização monetária, com prejuízo de eventuais perdas e danos.
- (E) solicitar somente o abatimento proporcional do preço, cujo percentual será definido pelo fornecedor, com prejuízo de eventuais perdas e danos.

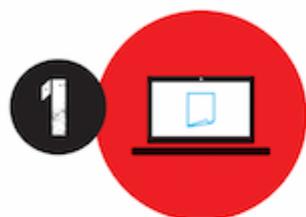
## GABARITO

1. A
2. B
3. C
4. A
5. A
6. D
7. B
8. A
9. E
10. C
11. C
12. C



# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



**1** Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



**2** Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



**3** Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



**4** Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



**5** Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



**6** Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



**7** Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



**8** O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.