

## **Aula Única**

*PGE-RO (Procurador do Estado) Direito  
do Consumidor 2021 (Pós-Edital)*

Autor:

**Equipe Igor Maciel, Equipe  
Materiais Carreiras Jurídicas, Igor  
Maciel**

12 de Novembro de 2021

## Sumário

Apresentação do Professor e do Curso.....	5
1 – A proteção Constitucional ao consumidor.....	6
2 – Relação Jurídica de Consumo.....	11
2.1 - Consumidor.....	11
2.2 - Consumidor Equiparado (consumidor “bystander”).....	16
2.2.1 - Coletividade de pessoas.....	18
2.2.2 - Vítima de acidente de consumo.....	18
2.2.3 - Pessoas expostas às práticas comerciais.....	18
2.3 - Fornecedor.....	21
2.4 - Produto.....	22
2.5 - Serviços.....	23
3 – Jurisprudência acerca da Aplicabilidade do CDC.....	25
3.1 - Instituições Financeiras.....	26
3.2 - Contratos de Planos de Saúde.....	26
3.3 - Entidades de Previdência Privada.....	28
3.4 - Relação Cliente X Advogado.....	30
3.5 - Contratos de Locação.....	30
3.6 - Concessionária de Serviços Públicos.....	31
3.7 - Relação entre Condômino e o Condomínio.....	33
3.8 - Relação Condomínio X Construtora em obras por Administração.....	35
3.9 - Relação Passageiro X Companhia Aérea.....	38
3.10 - Empreendimentos Habitacionais promovidos por sociedades cooperativas.....	40
3.11 – Outros Julgados Relevantes.....	42



3.11.1 - Profissional de corretagem.....	42
3.11.2 - Contrato internacional de transporte de insumos .....	43
3.11.3 - Contratos de franquia.....	43
3.11.4 - Concessionária de veículos e seguradora.....	44
3.11.5 - Taxista.....	45
4 – Princípios do Direito do Consumidor .....	45
4.1 – Princípio do <i>protecionismo do consumidor</i> .....	46
4.2 – Princípio da <i>intervenção estatal</i> .....	46
4.3 – Princípio da <i>Vulnerabilidade do consumidor</i> .....	47
4.4 – Princípio da <i>Hipossuficiência</i> .....	48
4.5 – Princípio da <i>Boa-fé objetiva</i> .....	49
4.6 – Princípio da <i>Transparência ou Confiança e da Educação e informação</i> .....	50
4.7 – Princípio da <i>Função Social do Contrato</i> .....	52
4.8 – Princípio da <i>Equivalência Negocial</i> .....	52
4.9 – Princípio da <i>Reparação Integral do Dano</i> .....	52
4.10 – Princípio da <i>prevenção e tratamento do superendividamento</i> .....	53
5 – Política Nacional das Relações de Consumo .....	54
6 – Direitos Básicos do Consumidor.....	57
6.1 – <i>Como este ponto pode ser cobrado em eventual prova discursiva?</i> .....	57
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	64
7 – A inversão do ônus da prova.....	68
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	69
8 – Da qualidade de Produtos e Serviços, da prevenção e reparação dos Danos.....	70
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	74



9 – Responsabilidade dos Fornecedores por seus Produtos e Serviços .....	75
9.1 – Dos tipos de responsabilidade previstos no CDC.....	75
9.2 – Responsabilidade pelo fato do produto .....	76
9.3 – Responsabilidade pelo fato do serviço .....	83
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	86
9.4 – Responsabilidade pelo vício do produto.....	87
9.5 – Responsabilidade pelo vício do serviço .....	92
9.6 – Casos apreciados pelo STJ .....	94
a) Defeitos em veículos zero quilômetros .....	94
b) Instituição de ensino superior e curso não reconhecido pelo MEC.....	96
c) Agência de viagens e defeitos nos serviços que integram o pacote .....	97
d) Danos em estacionamentos .....	98
e) Fortuitos internos em instituições financeiras .....	98
f) Responsabilidade de Bandeiras e Administradoras de cartões de crédito .....	100
9.7 - Disposições Finais.....	101
10 – Prescrição e Decadência no Direito do Consumidor.....	103
11 – Desconsideração da Personalidade Jurídica .....	109
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	111
12 – Das Práticas Comerciais – A Oferta .....	111
13 – Da Publicidade.....	115
Publicidade Enganosa X Publicidade Abusiva.....	116
14 – Das Práticas Abusivas .....	118
15 – Da Cobrança de Dívidas.....	123
16 – Dos bancos de dados e cadastros de consumidores .....	124



17 – Da Proteção Contratual .....	130
18 – Das compras pela Internet .....	131
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	132
19 – Das Cláusulas Abusivas .....	133
20 – Dos Contratos de Adesão .....	145
Como este ponto já foi cobrado em prova? .....	146
21 - Prevenção e tratamento do superendividamento .....	147
22 – Das Ações Coletivas para a defesa dos Consumidores .....	154
22.1 – <i>Considerações Iniciais</i> .....	154
22.2 – <i>Liquidação e Execução das Sentenças</i> .....	156
22.3 – <i>Legitimidade para Execução e Procedimento</i> .....	157
22.4 – <i>Competência da Execução</i> .....	162
22.5 – <i>Concurso de Créditos</i> .....	163
23 - Conciliação no superendividamento .....	164
24 – Bibliografia .....	167
25 – Resumo.....	168
26 - Considerações Finais .....	177



## APRESENTAÇÃO DO PROFESSOR E DO CURSO

Olá meus amigos, tudo bem?

Hoje iniciaremos nossos estudos de Direito do Consumidor.

A cobrança em provas desta disciplina é basicamente a identificação pelo candidato da aplicabilidade do CDC dentro de algumas hipóteses elencadas, bem como a jurisprudência aplicável ao caso concreto. O conhecimento da “letra fria do CDC” também costuma ser muito exigido.

Esta Aula Inicial possui grande importância, visto que a definição de consumidor para o STJ em cada uma das situações aqui estudadas é tema de grande incidência em provas e de conhecimento obrigatório para os candidatos.

Antes de adentrarmos no conteúdo da aula, contudo, gostaria de me apresentar.

Meu nome é Igor Maciel, sou Procurador do Município de Porto Alegre, Advogado e Professor do Estratégia Carreiras Jurídicas. Sou graduado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco, com extensão na Universidade de Coimbra/Portugal.

Possuo LLM em Direito Corporativo pelo IBMEC/RJ e sou Mestre em Direito pelo UNICEUB/DF. Atualmente, sou Doutorando em Direito.

No Estratégia Carreiras Jurídicas, ministro as disciplinas de Aspectos de Direito Processual Civil aplicados à Fazenda Pública e de **Direitos Difusos e Coletivos**, onde incluímos o **Direito do Consumidor**, todas focadas em concursos jurídicos.

Deixarei abaixo meus contatos para quaisquer dúvidas ou sugestões.

Estou à disposição dos senhores. Grande abraço,

**Igor Maciel**



contato@profigormaciel.com.br



@ProfIgorMaciel

## 1 – A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL AO CONSUMIDOR

Desde as civilizações antigas, é possível notar-se traços incipientes de proteção ao adquirente de mercadorias, a exemplo do Código de Hamurabi (2300 AC) que vedava o lucro abusivo e continha a exigência de que o construtor de barcos refizesse a embarcação em até um ano, em caso defeitos. (LAGES, 2014, pg. 03).

Contudo, a origem da preocupação do direito do consumidor tal qual conhecemos hoje atribui-se ao discurso do Presidente John Kennedy no Congresso dos Estados Unidos no ano de 1962 que (MIRAGEM, 2014, pg. 38):

ao enunciar a necessidade de proteção do consumidor, referiu como direitos básicos o **direito à segurança, o direito à informação, o direito de escolha e o direito a ser ouvido**. A partir de então diversas leis foram aprovadas nos Estados Unidos, ainda nos anos 60, contendo normas de proteção dos consumidores norte-americanos.

Em 1972, foi realizada em Estocolmo/Suécia a Conferência Mundial do Consumidor e em 1973 a Comissão da ONU sobre os Direitos do Homem deliberou que os quatro direitos então anunciados por Kennedy deveriam ser considerados direitos fundamentais dos consumidores.

Após evolução do debate e da discussão acerca dos direitos dos consumidores, a Organização das Nações Unidas, em 16 de abril de 1985, estabeleceu a Resolução 39/248.

Esta não apenas regulou a necessidade de proteção dos consumidores em face do flagrante desequilíbrio das relações para com os fornecedores, como também regulou expressamente a matéria para garantir diversos direitos, a exemplo da proteção do consumidor aos riscos à saúde e à segurança, bem como o direito a uma informação adequada por parte dos consumidores (MIRAGEM, 2014, pg. 39).

Para Leandro Lages (2014, pg. 07):

A iniciativa norte-americana de consolidar a sua legislação consumerista, possibilitando a criação de um direito próprio ao consumidor, motivou as Nações Unidas, em 1985, a orientar e sugerir aos governos membros que desenvolvessem políticas firmes de proteção ao consumidor. Pela primeira vez, em nível mundial, se reconhecia direitos do consumidor, um reconhecimento que chegou ao Brasil em 1988, com a Constituição Federal.

Especificamente no caso brasileiro, até o advento da Constituição Federal de 1988, as relações privadas entre consumidores e fornecedores eram reguladas pelo Código Civil. Inexistia, portanto, qualquer privilégio da parte hipossuficiente na relação negocial.



Uma vez que civil a relação analisada, consumidores e fornecedores eram tratados de forma similar, como se estivessem no mesmo patamar negocial.

Contudo, o Constituinte Originário de 1988 positivou a necessidade de se proteger, até mesmo como um princípio da ordem econômica nacional, a defesa dos interesses do consumidor. De acordo com os artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, da CF:

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;

Exatamente por isto, nos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT, previstos na Carta Magna, o artigo 48 estabeleceu que:

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, **elaborará código de defesa do consumidor**.

A preocupação do constituinte deu origem à lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, **norma de ordem pública e interesse social** e que deve ser aplicada a todas as relações que envolvem consumidores e fornecedores, conforme o artigo 1º, do dispositivo legal:

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.

É que não se pode considerar na prática que consumidores e fornecedores estão no mesmo patamar de conhecimento quando iniciam uma determinada contratação.

**Imaginemos o exemplo de um consumidor (uma senhora de 80 anos) que irá adquirir uma televisão com as tecnologias SMARTV, FULLHD e LED.**



Consumidora



Produto



Fabricante



Por maior que seja o conhecimento jurídico, o conhecimento técnico e o conhecimento científico desta consumidora, o volume de informações à disposição do fabricante acerca daquele determinado produto sempre será muito superior ao do cliente.

Isto porque a fabricante de televisões tem à sua disposição engenheiros, advogados, contadores, técnicos em informática, programadores, enfim, todo um aparato de conhecimento técnico, científico e jurídico que o colocam em uma posição privilegiada quando da celebração do negócio de compra e venda do produto.

Qual o tempo médio em que um determinado componente da televisão começa a falhar? A tecnologia FULLHD será em breve substituída? E se a cliente não tiver internet em casa, a tecnologia SMARTV possui alguma relevância?

Este exemplo serve para nos mostrar exatamente o fundamento do Direito do Consumidor: o visível desequilíbrio na relação de consumo entre fornecedor e consumidor.

Ante a vulnerabilidade técnica, fática e jurídica nesta relação, o Direito do Consumidor surge para tentar equilibrar as negociações comerciais dando um tratamento privilegiado aos que estão em situação jurídica desigual.

Privilegiando a parte mais frágil, este novo ramo do direito procura equilibrar os pratos da balança, oferecendo proteção jurídica ao consumidor ante as contratações com fornecedores. Para Nelson Nery Jr, inclusive, **o CDC deve ser considerado norma de principiologia, com eficácia suprallegal, da qual irradiam diversas orientações para a produção de outras leis que protejam os interesses dos Consumidores** (TARTUCE, 2016, pg. 11).



**(CESPE – DP/DF - Defensor – 2013)** No que se refere às normas do CDC e à Política Nacional das Relações de Consumo, julgue o item seguinte.

Parte da doutrina considera o CDC norma de ordem pública e principiológica, o que significa que ele prevalece sobre as normas gerais e especiais anteriores.

### Comentários

**Gabarito: CERTO.**

Conforme doutrina de Nelson Nery Jr, o item foi considerado verdadeiro pela banca. o CDC é norma de ordem pública (como expressa o próprio art. 1º da Lei nº 8.078/90) e de interesse social. Isso significa, por exemplo, que seus dispositivos poderão ser aplicados ex officio pelo magistrado, no caso em concreto, ainda que as partes não requeiram isso. Além disso, o Código consubstancia-se numa norma especial e principiológica e, como tal, deve prevalecer quando colidir com outras normas gerais e especiais anteriores.

**(FCC – TJ/GO - Magistrado – 2012)** O Código de Defesa do Consumidor:

- a) estabelece normas de defesa e de proteção dos consumidores e fornecedores de produtos e serviços, de ordem pública e de interesse social.
- b) estabelece normas de defesa e de proteção do consumidor, de ordem pública e de interesse social, regulamentando normas constitucionais a respeito.
- c) prevê normas de interesse geral, dispositivas e de regulamentação constitucional.
- d) prevê normas de defesa e de proteção ao consumidor, dispositivas e de interesse individual, sem vinculação constitucional.
- e) estabelece normas de interesse coletivo geral, de ordem pública e interesse social, sem vinculação com normas constitucionais.

### Comentários

**Gabarito: letra B.**



Está de acordo com o art. 1º, CDC : 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.

**(FCC - DP (DPE AP)/DPE AP/2018)** Lei municipal que proíbe a cobrança de consumação mínima em bares da cidade é, segundo a jurisprudência do STF,

- a) constitucional, pois o Município tem competência concorrente à União para legislar sobre direito do consumidor.
- b) inconstitucional, pois cabe à União e ao Estado, de forma subsidiária, legislar sobre direito do consumidor.
- c) constitucional, pois o Município tem competência concorrente ao Estado para legislar sobre direito do consumidor.
- d) inconstitucional, pois cabe à União e ao Estado legislar sobre direito do consumidor de forma concorrente.
- e) ilegal, pois o Código de Defesa do Consumir prevê que cabe ao estabelecimento comercial decidir pela cobrança, respeitados os limites legais.

### Comentários

**Gabarito: letra D.**

A lei é inconstitucional, pois os Municípios não podem legislar sobre consumo, visto que não estão no rol do art. 24, CF.

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo;

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.



§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

**Mas professor, e se o Consumidor assinar um contrato renunciando às proteções do CDC?  
Seria isto possível?**

Em verdade, meus amigos, o Código de Defesa do Consumidor é uma norma de ordem pública e interesse social. Trata-se de norma cogente e, portanto, **irrenunciável**.

Se prevista em contrato cláusula onde o consumidor renuncia às proteções do CDC, tal previsão será nula, ante a cogência do CDC que deve ser aplicado independente da vontade das partes. Verificada no caso concreto uma relação jurídica de consumo, a esta deve ser aplicada o Código de Defesa do Consumidor.

## 2 – RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Para entendermos o âmbito de aplicação do Direito do Consumidor, faz-se necessário definirmos o conceito dos termos **consumidor**, **fornecedor**, **produto** e **serviço**. Vejamos um a um.

### 2.1 - CONSUMIDOR

De acordo com o artigo 2º, do CDC:

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

Ao considerarmos individualmente o consumidor, pela dicção do artigo segundo, perceberemos três elementos essenciais na sua definição:

- i. **Aspecto subjetivo** – Poderá ser considerado consumidor tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica, independente se brasileiro ou estrangeiro, eis que o dispositivo legal não faz qualquer restrição;



- ii. **Aspecto objetivo** – O consumidor é aquele que adquire ou utiliza um produto ou serviço;
- iii. **Aspecto teleológico** – Necessário que a aquisição do produto ou utilização do serviço seja na qualidade de destinatário final;

A destinação final nada mais é que a aquisição do produto ou utilização do serviço sem o intuito de recolocação no mercado ou incremento no processo produtivo. A grosso modo, tem-se uma aquisição de um produto sem a intenção de com ele obter lucro.

**Mas qual o alcance do aspecto teleológico na definição de consumidor?**

Para definir o que seria o destinatário final da mercadoria, surgiram duas teorias: a interpretação finalista e a interpretação maximalista.

**i. Teoria Finalista ou subjetiva**

Para a Flávio Tartuce (2016, pg. 88), o artigo 2º, do CDC, adotou expressamente a teoria finalista ou subjetiva para a qualificação do consumidor. O consumidor deve ser, então, o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço, em razão da expressão **destinatário final** constante no dispositivo.

Neste sentido, segundo o autor precisamos analisar:

- 1º. **Destinação final fática** – o consumidor é o último da cadeia de consumo, ou seja, depois dele, não há ninguém na transmissão do produto ou do serviço.
- 2º. **Destinação final econômica** – o consumidor não utiliza o produto ou serviço para o lucro, repasse ou transmissão onerosa.

Assim, uma loja de roupas (pessoa jurídica) que adquire 20 (vinte) blusas de uma fábrica **para revender** não pode ser considerada consumidora desta mercadoria, eis que não a adquiriu como destinatária final. A aquisição das peças de roupas fora feita com o intuito de recolocá-las no mercado por um preço superior e, naturalmente, obter um lucro com a operação.

Por outro lado, acaso esta mesma loja de roupas adquira uma televisão, é possível considerá-la consumidora nesta operação, eis que não há interesse da empresa em revender o equipamento, mas em utilizá-lo na qualidade de destinatário final.



Trata-se, pois, da aplicação prática da destinação final **fática** e **econômica** do produto ou serviço adquirido. Para Leandro Lages (2014, pg. 19), não basta ser o consumidor:

Destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção e levá-lo para o escritório ou residência, é necessário ser destinatário final econômico do bem.

Isso significa que não pode utilizá-lo profissionalmente, pois o bem continuaria sendo um instrumento de produção. Seu valor seria embutido no preço final do produto ou do serviço disponibilizado no mercado de consumo.

O Superior Tribunal de Justiça possui julgados neste sentido:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA. DÓLAR AMERICANO. MAXIDESVALORIZAÇÃO DO REAL. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA ATIVIDADE PROFISSIONAL. AUSÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIAS DA IMPREVISÃO. TEORIA DA ONEROSIDADE EXCESSIVA. TEORIA DA BASE OBJETIVA. INAPLICABILIDADE. (...)

2. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza, como destinatário final, produto ou serviço oriundo de um fornecedor. Por sua vez, destinatário final, segundo a teoria subjetiva ou finalista, adotada pela Segunda Seção desta Corte Superior, é aquele que ultima a atividade econômica, ou seja, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprimindo uma necessidade ou satisfação própria, não havendo, portanto, a reutilização ou o reingresso dele no processo produtivo. **Logo, a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumidor intermediário). Inaplicabilidade das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor. (...)**

(REsp 1321614/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Rel. p/ Acórdão Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/12/2014, DJe 03/03/2015)

## ii. Teoria Maximalista

Já para a interpretação maximalista, o consumidor será tão somente o destinatário final fático do produto ou serviço, independentemente de dar ao produto uma destinação produtiva ou doméstica. Para esta teoria, aplica-se a interpretação mais extensa possível, independente do fim dado ao produto ou serviço adquirido.

Exemplo desta interpretação seria o reconhecimento da relação de consumo entre uma indústria de confecção que adquire produtos de limpeza para aplicar nas peças que fabrica.



O Superior Tribunal de Justiça, tendo em vista a possível injustiça cometida com a aplicação cega da teoria finalista, vem reconhecendo em determinadas hipóteses onde presente a **vulnerabilidade** (item estudado mais adiante) do adquirente do produto, a aplicabilidade do CDC:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CIVIL. PROCESSO CIVIL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RECURSO ESPECIAL. PESSOA JURÍDICA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. APLICAÇÃO DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. ART. 27 DO CDC. SÚMULA Nº 83 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. (...)

2. 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. Tem aplicação a Súmula nº 83 do STJ.

3. Agravo regimental não provido. (AgRg no AREsp 646.466/ES, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/06/2016, DJe 10/06/2016)

Assim, podemos concluir que o Superior Tribunal de Justiça reconhece na sua jurisprudência a aplicação da **teoria finalista mitigada**.

Em situações justificáveis, poderá ser dispensado o atributo da destinação final econômica na caracterização do consumidor, desde que presente o requisito da vulnerabilidade do consumidor. O STJ, inclusive, reconhece que pessoa jurídica de direito público poderá ser considerada um consumidor em uma contratação de Energia Elétrica, por exemplo:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO REVISIONAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. ACÓRDÃO FUNDAMENTADO EM RESOLUÇÃO DA ANEEL. ANÁLISE DE NORMAS CONTIDAS EM RESOLUÇÃO. INVIABILIDADE. (...)

2. Quanto à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, esta Corte já se pronunciou no sentido de que, para se enquadrar no conceito de consumidor, se aplica a Teoria Finalista, de forma mitigada, quando a parte contratante de serviço público é pessoa jurídica de direito público e se demonstra a sua vulnerabilidade no caso concreto. No caso dos autos, pretende-se revisar contrato firmado entre Município e concessionária de energia elétrica, sob o fundamento de haver excesso de cobrança de serviço fornecido a título de iluminação pública à cidade. Aqui, o Município não é, propriamente, o destinatário final do serviço. Entretanto, o acórdão recorrido não se manifestou a respeito de qualquer vulnerabilidade do ente público, razão pela qual a análise referente a tal questão demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado nesta seara recursal, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

(...)

(REsp 1297857/SP, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 20/03/2014, DJe 26/03/2014)





**(CESPE – PGE/BA – Procurador do Estado – 2014)**

### **Comentários**

**Gabarito: CERTO.**

A banca considerou este item como verdadeiro, em decorrência da aplicação da Teoria Finalista Mitigada, o STJ tem autorizado a incidência do CDC nas hipóteses em que o contratante (pessoa física ou jurídica), embora não seja propriamente destinatário final do produto ou serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade ou submetido à prática abusiva.

Alguns autores também costumam denominar esta teoria de finalista mitigada, atenuada ou aprofundada. Um exemplo prático, já abordado pelo STJ, é o da compra de avião pela sociedade empresária para facilitar o deslocamento de seus administradores:

AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE AERONAVE POR EMPRESA ADMINISTRADORA DE IMÓVEIS. AQUISIÇÃO COMO DESTINATÁRIA FINAL. EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO.

1. Controvérsia acerca da existência de relação de consumo na aquisição de aeronave por empresa administradora de imóveis.
2. Produto adquirido para atender a uma necessidade própria da pessoa jurídica, não se incorporando ao serviço prestado aos clientes.
3. Existência de relação de consumo, à luz da teoria finalista mitigada. Precedentes.
4. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

(AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.321.083 – PR. RELATOR: MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO. Data do Julgamento: 09/09/2014.)



**(CESPE – DP/DF – Defensor Público – 2013)** No que concerne às relações de consumo, aos direitos básicos do consumidor e à decadência, julgue o item subsequente.



Prevalece no STJ entendimento no sentido de que é considerado consumidor apenas a pessoa física ou a pessoa jurídica que adquire os bens de consumo para uso privado, mesmo que não relacionados a sua atividade profissional.

### Comentários

**Gabarito: ERRADO.**

Embora consagre o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência do STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor desse critério para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e sociedades empresárias em que, mesmo a sociedade empresária utilizando os bens ou serviços para suas atividades econômicas, fique evidenciado que ela apresenta vulnerabilidade frente ao fornecedor. Diz-se que isso é a teoria finalista mitigada, abrandada ou aprofundada.

## 2.2 - CONSUMIDOR EQUIPARADO (CONSUMIDOR “BYSTANDER”)

O parágrafo único do artigo 2º, o artigo 17 e o artigo 29 do Código de Defesa do Consumidor estabelecem hipóteses de pessoas que – mesmo não tendo participado diretamente da relação de consumo – possuem o direito de ser protegidas pelas disposições do CDC.

Estas pessoas são denominadas de consumidores por equiparação, também conhecidos por consumidores “*bystanders*”.

Artigo 2º. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

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 primeira conclusão que se chega ao analisar os dispositivos acima transcritos é que o Código de Defesa do Consumidor aplica-se também às relações jurídicas extracontratuais. Isto porque não apenas os consumidores individuais estão abrangidos pela proteção do CDC, mas também aqueles considerados consumidores por equiparação, ainda que não tenham participado da relação jurídica original.



**Correta a assertiva segundo a qual o CDC aplica-se tanto a relações jurídicas contratuais como extracontratuais.**

**(CESPE DP/AL 2017)** A necessidade de proteção dos destinatários finais dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo abarca as pessoas humana e jurídica, com o objetivo de tutelar a vulnerabilidade e a hipossuficiência dos consumidores. A partir dessa informação, assinale a opção correta, a respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo.

- a) Aplica-se o CDC para a relação entre condômino e condomínio no que diz respeito à cobrança de taxas, em decorrência da vulnerabilidade do condômino em relação ao condomínio.
- b) Em circunstâncias específicas, pessoas que não firmaram qualquer contrato de consumo podem ser equiparadas a consumidores, para fins de proteção.
- c) O conceito de fornecedor não abarca as pessoas jurídicas que atuam sem fins lucrativos, com caráter beneficente ou filantrópico, ainda que elas desenvolvam, mediante remuneração, atividades no mercado de consumo.
- d) Com base na teoria finalista, a condição de destinatário final do produto não é requisito essencial para a classificação da pessoa física ou jurídica como consumidora.
- e) A teoria maximalista amplia sobremaneira o alcance da relação de consumo, mas não abarca as pessoas jurídicas, devido ao fato de considerar que estas jamais se encontrarão em situação de vulnerabilidade frente ao fornecedor.

#### **Comentários**

**Gabarito: letra B.**

Item em conformidade com o art. 2º, parágrafo único, CDC. São os chamados “bystanders”.

LETRA A- Não se aplica o CDC para a relação entre condômino e condomínio, segundo o STJ.

LETRA C- O conceito de fornecedor é interpretado extensivamente.

LETRA D- Para a Teoria Finalista, é fundamental o consumidor ser o destinatário final do produto ou serviço.

LETRA E- Para a Teoria Maximalista, destinatário final é o destinatário fático do produto ou serviço, isso é, basta a retirada do produto do mercado de consumo, pouco importando sua ulterior destinação ou utilização econômica.



### 2.2.1 - Coletividade de pessoas

De acordo com o parágrafo único do artigo 2º, do CDC, equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Neste ponto procura a lei proteger a coletividade de pessoas, ainda que não se possa determinar individualmente cada consumidor.

Exemplo disto são as normas relativas à segurança e saúde dos consumidores, destinadas a toda a coletividade, independente de se conseguir identificar individualmente quem irá adquirir aquele determinado produto.

### 2.2.2 - Vítima de acidente de consumo

Já o artigo 17 do CDC equipara aos consumidores todas as vítimas de acidente de consumo. Assim, mesmo quando não estiver diretamente vinculado à relação de consumo, a vítima de um vazamento de petróleo, de um vazamento de pesticida, por exemplo, receberá a proteção do CDC por se equiparar ao consumidor.

O STJ já considerou consumidor equiparado o proprietário de uma casa sobre a qual caiu um avião. Assim, mesmo não estando diretamente envolvido na relação consumidor x companhia aérea, o proprietário do imóvel atingido por acidente aéreo será equiparado ao consumidor:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ACIDENTE AÉREO. TRANSPORTE DE MALOTES. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO. VÍTIMA DO EVENTO. EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDOR. ARTIGO 17 DO CDC.

I - Resta caracterizada relação de consumo se a aeronave que caiu sobre a casa das vítimas realizava serviço de transporte de malotes para um destinatário final, ainda que pessoa jurídica, uma vez que o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor não faz tal distinção, definindo como consumidor, para os fins protetivos da lei, "... toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Abrandamento do rigor técnico do critério finalista.

II - Em decorrência, pela aplicação conjugada com o artigo 17 do mesmo diploma legal, cabível, por equiparação, o enquadramento do autor, atingido em terra, no conceito de consumidor. Logo, em tese, admissível a inversão do ônus da prova em seu favor. Recurso especial provido.

(REsp 540.235/TO, Rel. Ministro CASTRO FILHO, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/02/2006, DJ 06/03/2006, p. 372)

### 2.2.3 - Pessoas expostas às práticas comerciais

Por fim, também serão equiparados aos consumidores, todas as pessoas expostas às práticas comerciais previstas nos artigos 30 a 54 do CDC.



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.

Assim, pessoas expostas a práticas comerciais abusivas, a publicidades enganosas, dentre outras, serão equiparados aos consumidores quando da análise da proteção dada pelo CDC. Recente julgado do STJ ressaltou um ponto muito importante: a condição de consumidor é personalíssima, assim, um cessionário que não preenche as condições de consumidor não pode alegar para si direitos cabíveis exclusivamente ao próprio consumidor.

RECURSO ESPECIAL. EXCEÇÃO DE INCOMPETÊNCIA. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. SUBSCRIÇÃO DE AÇÕES. CESSÃO. CONTRATOS DE PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA. MILHARES. RELAÇÃO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA. CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DO CEDENTE. TRANSFERÊNCIA. IMPOSSIBILIDADE. VULNERABILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA. NÃO IDENTIFICAÇÃO. COMPETÊNCIA. LOCAL DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES. DOMICÍLIO DO DEVEDOR. 1. É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às ações que têm como objeto o cumprimento de contratos de participação financeira, pois diretamente atrelados ao serviço de telefonia. 2. Na hipótese, a recorrida é cessionária de milhares de contratos de participação financeira, os quais já foram objeto de negociações anteriores. Não está presente nenhum vínculo com a situação originária do adquirente da linha telefônica, interessado na utilização do sistema de telefonia. 3. **As condições personalíssimas do cedente não se transmitem ao cessionário. Assim, a condição de consumidor do promitente-assinante não se transfere aos cessionários do contrato de participação financeira. Precedente.** 4. A situação dos autos retrata transações havidas entre sociedades empresárias, de índole comercial, não se identificando quer a vulnerabilidade, quer a hipossuficiência do cessionário. 5. Incide, na hipótese, a regra geral de competência, visto não haver convenção em sentido diverso e o contrário não decorrer da natureza da obrigação e das circunstâncias do caso. 6. O domicílio da pessoa jurídica é o local de sua sede, não sendo possível o ajuizamento da ação em locais nos quais a recorrente mantém suas filiais se a obrigação não foi contraída em nenhuma delas. 7. Recurso especial provido.

(STJ - REsp: 1608700 PR 2016/0163461-2, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 09/03/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 31/03/2017)

### Comerciante vítima de acidente de consumo

O STJ também já reconheceu como consumidor equiparado (“*bystander*”) o comerciante que sofre dano no momento em que está guardando garrafas em um freezer, em razão da explosão de uma das garrafas:



RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOÇÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDADO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. **1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). (...)**

(STJ - REsp: 1288008 MG 2011/0248142-9, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 04/04/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 11/04/2013)



**(FCC – TJ/PE - Magistrado – 2013)** No tocante às relações de consumo,

- a) produto é qualquer bem, desde que material, podendo ser móvel ou imóvel.
- b) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, com ou sem remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
- c) as normas consumeristas são de natureza dispositiva e de interesse individual dos consumidores.
- d) pode-se falar em consumidor por equiparação à coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- e) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, neste caso privada, somente, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviço.

### Comentários

**Gabarito: letra D.**

Em conformidade com o disposto no art. 2º, parágrafo único: Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

LETRA A- Art. 3º, § 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

LETRA B- Art. 3º, § 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e secretária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



LETRA C- 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.

LETRA E - 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.

## 2.3 - FORNECEDOR

A definição de fornecedor no CDC está prevista no artigo 3º:

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.

Percebam que não há exceções para quem poderá ser classificado ou não como fornecedor. Assim, aquele que exerça atividade com intuito de lucro poderá ser considerado fornecedor, independentemente de estar com sua situação regularizada ou não.

A grande e a pequena indústria; a grande e a pequena loja; a grande fábrica de doces e a doceira que trabalha em casa, todos são considerados fornecedores pelo CDC, acaso trabalhem com o intuito de lucro.

O CDC, inclusive enquadrado como fornecedores aqueles entes sem personalidade jurídica, a exemplo do espólio e da massa falida.



**(CESPE - Juiz Federal (TRF 2ª Região)/2009/XII)** Assinale a opção correta com relação às disposições do CDC.

- a) Os contratos de locação sujeitam-se às disposições do CDC.
- b) Bens imateriais não são objeto de proteção das normas consumeristas.

- c) O conceito de fornecedor de bens e serviços de consumo abrange os entes despersonalizados.
- d) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, seja remunerada ou não.
- e) O contrato de mútuo entre o agente financeiro do SFH e o mutuário não é abrangido pelo CDC.

### Comentários

#### Gabarito: letra C.

Conforme art. 3º, 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.

LETRA A- Contratos de locação regem-se pela Lei Federal nº 8.245/1991 não sendo considerada relação de consumo.

LETRA B- Art. 3º §1º, CDC: Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

LETRA D e E – Segundo art. 3º §2º, CDC: 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.

## 2.4 - PRODUTO

O conceito de produto está expresso no CDC no parágrafo 1º, do artigo 3º:

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

Percebe-se que a definição legal é bastante genérica e inclui no conceito qualquer bem ainda que imaterial.

Ocorre que para aplicação das normas protetivas do CDC na relação, é necessário que haja o intuito de lucro do fornecedor e, exatamente por isto, o produto deve revestir-se de onerosidade. Os bens recebidos a título gratuito não devem enquadrar-se, a princípio, na definição do CDC.

Contudo, ao tratar especificamente dos produtos, o código não faz qualquer distinção quanto à sua onerosidade. Assim, a melhor interpretação dos dispositivos é a que abrange no conceito de produto as amostras grátis, os brindes e demais artifícios utilizados pelos fornecedores com o intuito de fidelizar ou



ampliar sua clientela, independente da contraprestação paga pelos consumidores. Para Leandro Lages (2014, pg. 29):

A definição mostra-se ampla e esgota qualquer gênero de bens, envolvendo todas as categorias, pois qualquer bem será móvel ou imóvel, material ou imaterial. Abrange, inclusive, as amostras grátis, pois o artigo não trata de remuneração.

## 2.5 - SERVIÇOS

Por fim, os serviços são definidos pelo CDC no parágrafo 2º, do artigo 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.

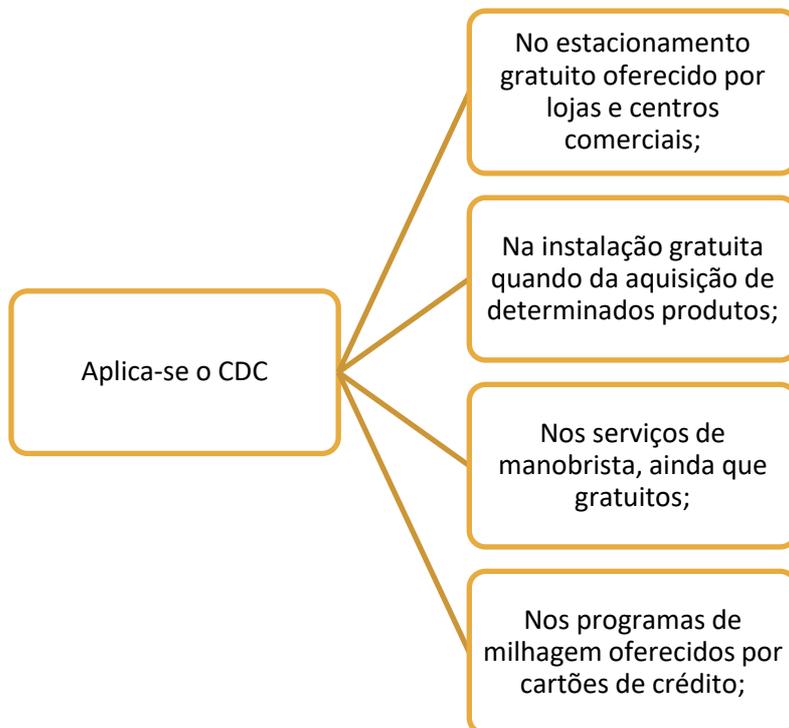
Aqui o dispositivo fala que apenas os serviços fornecidos **mediante remuneração** estariam abarcados na definição de serviço. Contudo, a doutrina definiu que o termo remuneração previsto no dispositivo legal deve ser entendido no sentido genérico. Assim, ainda que o serviço seja prestado gratuitamente, mas com o preço embutido em outro serviço ou produto, deve este ser considerado para efeitos de incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Tais hipóteses enquadram-se em relação de consumo, ainda que o serviço seja fornecido gratuitamente. Isto porque os serviços nada mais são que o reforço embutido na venda de outros produtos. Neste sentido:

**Súmula 130 – STJ** - A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

Além disso, o dispositivo legal incluiu uma ampla gama de serviços ao âmbito de aplicação do CDC, inclusive os serviços bancários, financeiros e de natureza securitária.





Como visto, o tema não é tão simples de ser compreendido, sendo necessário que analisemos a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça para compreender em que situações se reconheceu ou não a aplicabilidade do CDC.

Isto porque as questões de concurso cobrarão as hipóteses em que o STJ reconheceu ou não a relação consumerista.



**(CESPE - Juiz Estadual (TJ BA)/2012)** A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, assinale a opção correta.

- a) As normas consumeristas são aplicáveis à relação decorrente do serviço de fornecimento de água e esgoto, aos contratos de previdência privada e à relação estabelecida entre condomínio e condôminos.
- b) Considera-se serviço qualquer atividade — salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista — fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, o que inclui as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

- c) A corrente maximalista ou objetiva considera consumidor o "não profissional", ou seja, de acordo com essa corrente, consumidor é somente aquele que adquire ou utiliza um produto para uso próprio ou de sua família.
- d) Segundo a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, não importando a destinação econômica dada ao bem nem se aquele que adquire o produto ou o serviço tem, ou não, finalidade de lucro.
- e) Conforme entendimento pacificado pela jurisprudência do STJ, deve-se sempre adotar, considerando-se o disposto no CDC, a teoria finalista, independentemente de restar evidenciada a vulnerabilidade do adquirente do produto ou serviço.

### Comentários

**Gabarito: Letra B.**

Conforme art. 3º, § 2º, CDC: 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.

LETRA A- As normas consumeristas são aplicáveis à relação decorrente do serviço de fornecimento de água e esgoto, aos contratos de previdência privada, desde que entidades abertas de previdência complementar (Súmula 563, STJ), mas não à relação estabelecida entre condomínio e condôminos.

LETRA C- A corrente maximalista ou objetiva considera consumidor todo aquele que retira o produto ou serviço do mercado, e não apenas o consumidor o "não profissional".

LETRA D- Segundo a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, é o destinatário econômico do bem, não adquirindo o bem para revenda ou para uso profissional. Assim o consumidor segundo essa corrente é aquele que adquire e utiliza um bem para uso próprio e de sua família.

LETRA E- Conforme entendimento do STJ, deve-se adotar, considerando-se o disposto no CDC, a teoria finalista aprofundada ou mitigada, sempre que evidenciada a vulnerabilidade do adquirente do produto ou serviço, em relação às pessoas jurídicas.

## 3 – JURISPRUDÊNCIA ACERCA DA APLICABILIDADE DO CDC

Necessário que analisemos os principais julgados dos tribunais superiores em matéria consumerista para entendermos a aplicabilidade ou não do Código de Defesa do Consumidor nas questões de concursos públicos.



## 3.1 - INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Nos termos da Súmula 297, do STJ, aplica-se o CDC às instituições financeiras:

**Súmula 297 – STJ** - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.



**O CDC aplica-se às instituições financeiras e às relações com seguradoras!**

Exatamente por isto que, antecipando assunto a ser visto em momento posterior, o STJ entende que a responsabilidade dos bancos é objetiva por infortúnios ocorridos no interior da agência:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011)

## 3.2 - CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE

De acordo com a Súmula 608 do STJ é consumerista a relação firmada entre consumidores e operadoras de planos de saúde, salvo aqueles administrados por entidades de autogestão.

Neste sentido:

**Súmula 608 - - STJ** - Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.





**Qual a diferença entre o plano de saúde “normal” e o plano de saúde organizado por entidade de autogestão?**

**A primeira delas**, relação tipicamente consumerista nos termos da Súmula 608 do STJ (anteriormente tratada na cancelada Súmula 469), corresponde a uma determinada empresa que organiza e gerencia os contratos com hospitais, médicos e segurados com o intuito de obter lucro.

Assim, quanto mais caro este plano cobrar de seus usuários e mais barato pagar para os profissionais que para ele trabalham, mais lucrativo e eficiente será o negócio.

**Por outro lado**, há hipóteses onde um grupo de pessoas se reúne para organizar um plano de saúde onde todos contribuem mensalmente em uma espécie de **rateio de despesas**.

O plano não está estruturado para obter lucro, mas para diminuir os custos com despesas médicas daquele determinado grupo que obtém diversos descontos por fechar contratos mais vultuosos com hospitais e médicos.

Trata-se do chamado plano de **autogestão** e é bastante comum entre associações de servidores públicos que se reúnem e arrecadam a contribuição dos segurados gerindo os valores acumulados e negociando com médicos e hospitais preços mais vantajosos para pagamento de despesas médicas através do grupo.

Este plano não costuma ser oferecido no mercado de consumo a quem pretender adquiri-lo, mas apenas para os titulares daquele determinado grupo, sendo a condição de associado / sindicalizado pré-requisito para a sua adesão ao plano.

**Em casos de planos de autogestão, pacífica a jurisprudência do STJ no sentido de não ser aplicável à relação entre segurado e plano de saúde as regras do Código de Defesa do Consumidor.**

RECURSO ESPECIAL. ASSISTÊNCIA PRIVADA À SAÚDE. PLANOS DE SAÚDE DE AUTOGESTÃO. FORMA PECULIAR DE CONSTITUIÇÃO E ADMINISTRAÇÃO. PRODUTO NÃO OFERECIDO AO MERCADO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA DE FINALIDADE LUCRATIVA. RELAÇÃO DE CONSUMO NÃO CONFIGURADA. NÃO INCIDÊNCIA DO CDC.

1. A operadora de planos privados de assistência à saúde, na modalidade de autogestão, é pessoa jurídica de direito privado sem finalidades lucrativas que, vinculada ou não à entidade pública ou privada, opera plano de assistência à saúde com exclusividade para um público determinado de beneficiários.

2. A constituição dos planos sob a modalidade de autogestão diferencia, sensivelmente, essas pessoas jurídicas quanto à administração, forma de associação, obtenção e repartição de receitas, diverso dos contratos firmados com empresas que exploram essa atividade no mercado e visam ao lucro.

3. Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão, por inexistência de relação de consumo.

4. Recurso especial não provido.

(REsp 1285483/PB, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 22/06/2016, DJe 16/08/2016)

### 3.3 - ENTIDADES DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

A antiga redação da Súmula 321 do STJ estabelecia que se aplicava o CDC à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes:

**Súmula 321 – STJ** - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes. **(ENUNCIADO CANCELADO)**

Ocorre que, conforme discussão acerca dos planos de saúde de autogestão, é necessário diferenciarmos os planos de previdência privada de regime aberto daqueles planos de regime fechado.

Enquanto as entidades de previdência complementar de regime aberto são empresas que atuam no mercado buscando lucrar com os planos de previdência, as entidades fechadas são aquelas geralmente organizadas por associações ou empresas para oferecer planos a seus empregados.

Assim, enquanto no regime aberto, há a intenção de lucrar com os planos de previdência e estes são oferecidos no mercado, no regime fechado, a intenção é oferecer um benefício aos empregados ou a um determinado grupo, não sendo tais planos comercializados no mercado.

Revendo seu entendimento, o STJ revogou a Súmula 321 e editou a Súmula 563 segundo a qual o CDC aplica-se apenas às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

**Súmula 563 – STJ** - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.



Aplica-se, portanto, o CDC aos planos de previdência privada de regime aberto, mas não se aplica aos planos de previdência privada de regime fechado, exatamente por inexistir a **finalidade lucrativa**.

Neste sentido:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PREVIDÊNCIA PRIVADA. MIGRAÇÃO DE PLANO DE BENEFÍCIOS. CORREÇÃO DE RESERVA DE POUPANÇA POR ÍNDICES INFLACIONÁRIOS EXPURGADOS. SÚMULA N. 289/STJ. INAPLICABILIDADE. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ENTIDADE DE PREVIDÊNCIA PRIVADA FECHADA. NÃO INCIDÊNCIA. TERMO DE TRANSAÇÃO. VALIDADE.

1. A Súmula n. 289/STJ aplica-se apenas às hipóteses em que houve o rompimento definitivo do vínculo contratual estabelecido entre a entidade de previdência complementar e o participante, não incidindo nos casos em que, por meio de transação, houve transferência de reservas de um plano de benefícios para outro no interior da mesma entidade.

2. "O Código de Defesa do Consumidor não é aplicável à relação jurídica mantida entre a entidade fechada de previdência privada e seus participantes, porquanto o patrimônio da entidade e respectivos rendimentos reverterem-se integralmente na concessão e manutenção do pagamento de benefícios, prevalecendo o associativismo e o mutualismo, o que afasta o intuito lucrativo. Assim, o fundo de pensão não se enquadra no conceito legal de fornecedor, devendo a Súmula nº 321/STJ ser aplicada somente às entidades abertas de previdência complementar" (AgRg no REsp n. 1.479.356/DF). 3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no REsp 1281616/SC, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/02/2016, DJe 01/03/2016)

**(CESPE – DP/SE – Defensor Público – 2012)** O CDC é aplicável a

- a) indenização do condômino pelo condomínio, em razão de furto de bem móvel ocorrido dentro da garagem de prédio de apartamentos.
- b) ressarcimento do valor pago ao advogado que, constituído em processo criminal, tenha deixado de recorrer de sentença de pronúncia.
- c) dívida de contrato de locação.
- d) cobrança indevida relativa a crédito educativo custeado pelo Estado em benefício de aluno.
- e) revisão de benefício de previdência privada.

#### Comentários

Gabarito: letra E.



De acordo com a Súmula 563 do STJ (que substitui a súmula 321): O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

LETRA A- Não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos.

LETRA B- A jurisprudência do STJ firmou no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica às relações decorrentes de contrato de prestação de serviços advocatícios.

LETRA C- A jurisprudência do STJ é sólida no sentido de não se aplicar o CDC a contratos de locação, que são regidos pela Lei n. 8.245/1991.

LETRA D- Os contratos de crédito educativo têm por objetivo subsidiar a educação superior e, portanto, estão fora da relação de consumo, descabendo cogitar a aplicação das normas do CDC.

## 3.4 - RELAÇÃO CLIENTE X ADVOGADO

As contratações entre clientes e advogados são regidas por legislação própria (Lei 9.806/94), razão pela qual não se aplica o Código de Defesa do Consumidor a tais relações contratuais, conforme decidido pelo STJ:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS. NÃO INCIDÊNCIA DO CDC. PRECEDENTES. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. HONORÁRIOS. REDUÇÃO. MATÉRIA QUE DEMANDA REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. DISSÍDIO NÃO CONFIGURADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência do STJ é uníssona no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor - CDC não é aplicável às relações contratuais entre clientes e advogados, as quais são regidas pelo Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, aprovado pela Lei n. 8.906/94. Precedentes. (...) 5. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 895.899/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/2016, DJe 23/08/2016)

## 3.5 - CONTRATOS DE LOCAÇÃO

Os contratos de locação são regidos pela Lei 8.245/91 e segundo pacificado pelo STJ não estão sujeitos à incidência do CDC:



AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. LOCAÇÃO. FIADOR. CLÁUSULA EXPRESSA DE RESPONSABILIDADE ATÉ A ENTREGA DAS CHAVES. REDUÇÃO DA MULTA COM BASE NO CDC. IMPOSSIBILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (...)

3. Não se aplicam ao contrato de locação as normas do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes.

4. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 508.335/SC, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 23/06/2015, DJe 03/08/2015)

### 3.6 - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O usuário final de serviços públicos prestados através de concessionárias deve ser reconhecido como consumidor em sua relação com a empresa.

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COBRANÇA EM CONJUNTO DA CONTRIBUIÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA COM A TARIFA DE ENERGIA ELÉTRICA EM ÚNICO CÓDIGO DE BARRAS. IMPOSSIBILIDADE. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NECESSIDADE DE PRÉVIA E EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DOS CONSUMIDORES.

1. Hipótese em que o Ministério Público Federal ajuizou ação civil pública a fim de impedir que os Municípios de Imbé e Tramandaí e a Companhia Estadual de Energia Elétrica - CEEE exigissem o pagamento da tarifa de energia elétrica em conjunto com a contribuição de custeio do serviço de iluminação pública.

2. O Tribunal de origem prestou jurisdição completa e reconheceu na relação jurídica em discussão natureza consumerista, entendendo que não se pode efetuar a cobrança, em um mesmo código de barras, dos valores referentes ao consumo mensal de energia elétrica e aquele devido a título de contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública, sem que tenha havido prévia e expressa autorização dos consumidores.

3. A questão acerca da natureza jurídica da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública, sob a ótica do art. 3º do CTN, por si só, não tem valência para infirmar a fundamentação do acórdão recorrido.

4. A Primeira Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.010.130/MG, Relator Ministro Luiz Fux, DJe 24.11.2010, afastou a índole tributária da pretensão e reconheceu na discussão em debate a natureza consumerista, a justificar a legitimidade do Ministério Público para a propositura de ação civil pública, amparada nos arts. 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor.

5. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor às relações entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como energia elétrica. Nesse sentido: AgRg no



AREsp nº 468.064/RS, Relator Ministro Og Fernandes, DJe 07/04/2014 e AgRg no AREsp nº 354.991/RJ, Relator Ministro Mauro Campbell Marques, DJe 11/09/2013.

6. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no REsp 1421766/RS, Rel. Ministro OLINDO MENEZES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 1ª REGIÃO), PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/12/2015, DJe 04/02/2016)

Tanto é verdade que o STJ possui importantes súmulas aplicáveis às concessionárias de serviços públicos, que serão aprofundadas oportunamente, acaso haja previsão expressa e específica no edital do seu concurso. Vejamos:

**Súmula 356 – STJ** - É legítima a cobrança da tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa.

**Súmula 407 – STJ** - É legítima a cobrança da tarifa de água fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo.

**Súmula 412 – STJ** - A ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional estabelecido no Código Civil.



**(FAUEL - Proc Mun (Paranavaí)/Pref Paranavaí/2018)** Assinale a alternativa correta de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

- a) Para os fins de proteção consumerista define-se produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, desde que material.
- b) Considera-se consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, não podendo um condomínio de adquirentes de edifício em construção equiparar-se a consumidor.
- c) A hipossuficiência para o direito consumerista é um conceito jurídico, fundado em uma disparidade ou discrepância notada no caso concreto. Assim sendo, todo consumidor é vulnerável e hipossuficiente.
- d) 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.

e) Nas relações jurídicas internas, de natureza dominial, estabelecidas entre condomínio e condôminos, incide o Código de Defesa do Consumidor.

### Comentários

#### Gabarito: letra D.

A alternativa aborda a redação do art. 22, CDC: 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.

LETRA A- Conforme art. 3º, § 1º, CDC: produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

LETRA B- Segundo o STJ, aplica-se o CDC ao condomínio de adquirentes de edifício em construção, nas hipóteses em que atua na defesa dos interesses dos seus condôminos frente à construtora/incorporadora.

LETRA C- Segundo as lições de Flávio Tartuce, todo consumidor é vulnerável, mas nem todo é hipossuficiente.

LETRA E- Segundo STJ, não se aplicam as normas do CDC às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos. Até no contrato de construção sob o regime de administração ou preço de custo, não há relação de consumo a ser tutelada pelo CDC, devendo a relação jurídica ser regida pela Lei de Condomínio e Incorporações Imobiliárias – Lei 4591/64.

## 3.7 - RELAÇÃO ENTRE CONDÔMINO E O CONDOMÍNIO

A relação entre o condômino e o condomínio não é caracterizada como relação de consumo, segundo pacificado pelo STJ. Assim, acaso um condômino litigue judicialmente em face do condomínio em razão do porteiro ter fechado o portão em seu automóvel, por exemplo, não haverá a proteção do CDC para o Autor.

AGRAVO REGIMENTAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. RECURSO ESPECIAL FUNDADO NA ALÍNEA "A" DO PERMISSIVO CONSTITUCIONAL. INDICAÇÃO DE DISPOSITIVO SUPOSTAMENTE VIOLADO. AUSÊNCIA. SÚMULA 284/STF. RELAÇÃO ENTRE CONDOMÍNIO E CONDÔMINOS. INAPLICABILIDADE DO CDC.

1. "Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo". Súmula 211/STJ.
2. O recurso especial é apelo de fundamentação vinculada e, por não se aplicar nesse instância o brocardo iura novit curia, não cabe ao Relator, por esforço hermenêutico, identificar o dispositivo



supostamente violado para suprir deficiência na fundamentação do recurso. Incidência da Súmula n.º 284/STF.

3. Não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos.

4. Agravo regimental improvido.

(AgRg no Ag 1122191/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 22/06/2010, DJe 01/07/2010)



**(FCC – TJ/PE - Magistrado – 2015)** NÃO se enquadram ao Código de Defesa do Consumidor

- a) o exame dos contratos de cartão de crédito, submetidos apenas às resoluções específicas do Banco Central.
- b) as relações jurídicas concernentes aos condôminos, nos condomínios edilícios.
- c) as relações jurídicas envolvendo o usuário da rodovia e a concessionária do serviço público.
- d) as relações jurídicas entre a entidade de previdência privada e seus participantes.
- e) as relações jurídicas decorrentes dos contratos de planos de saúde.

#### Comentários

**Gabarito: letra B.**

Segundo entendimento consolidado do STJ, não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos.

LETRA A - SÚMULA 297 do STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

LETRA C- SÚMULA 321 do STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes. (súmula cancelada em 24/02/2016, porém, quando da aplicação do concurso, 2013, a súmula estava em vigor).

SÚMULA 563 do STJ (que substitui a súmula 321): O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.



LETRA D- 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.

LETRA E- SÚMULA 469 do STJ: “Aplica-se o código de defesa do consumidor aos contratos de plano de saúde”

### 3.8 - RELAÇÃO CONDOMÍNIO X CONSTRUTORA EM OBRAS POR ADMINISTRAÇÃO

O CDC não é aplicável aos contratos firmados entre compradores e construtora em um imóvel construído sob o regime de Administração. A Lei 4.591/64 regula a hipótese de contrato onde a construção do imóvel ocorre sob o regime de Administração ou a “preço de custo”. Trata-se da disposição do artigo 58:

Art. 58. Nas incorporações em que a construção for contratada pelo regime de administração, também chamado "a preço de custo", será de responsabilidade dos proprietários ou adquirentes o pagamento do custo integral de obra, observadas as seguintes disposições:

I - todas as faturas, duplicatas, recibos e quaisquer documentos referentes às transações ou aquisições para construção, serão emitidos em nome do condomínio dos contratantes da construção;

II - todas as contribuições dos condôminos para qualquer fim relacionado com a construção serão depositadas em contas abertas em nome do condomínio dos contratantes em estabelecimentos bancários, as quais, serão movimentadas pela forma que for fixada no contrato.

Neste tipo de obra os adquirentes reúnem-se em torno de um condomínio ou associação que irá adquirir todo o material necessário para construção da obra e, ao mesmo tempo, realizar a contratação de uma construtora para construir o empreendimento.

Assim, os compradores depositam mensalmente um valor na conta do condomínio que irá tanto realizar as compras de material (cimento, tijolos, cerâmicas, dentre outros insumos) como acompanhar a construção e realizar o pagamento da construtora (responsável pelos empregados e pela questão técnica).

Nesta hipótese, os custos da construção serão consideravelmente reduzidos, a tal ponto de a Lei 4.591/64 denominá-la de obra a “preço de custo”. Em tais casos, entendeu o Superior Tribunal de Justiça tratar-se de relação a qual **não deve ser aplicada o Código de Defesa do Consumidor**:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM RESCISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE CONSTRUÇÃO SOB O REGIME DE ADMINISTRAÇÃO. INADIMPLÊNCIA DE CONDÔMINO. LEILÃO EXTRAJUDICIAL. INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEI 4.591/64. PRECEDENTES. SÚMULA 83/STJ. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA CONSTRUTORA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.



1. No contrato de construção sob o regime de administração ou preço de custo, não há relação de consumo a ser tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor, devendo a relação jurídica ser regida pela Lei de Condomínio e Incorporações Imobiliárias - Lei 4.591/64. Precedentes. Súmula 83/STJ.

2. As instâncias ordinárias concluíram pela ilegitimidade passiva da construtora-ré, consignando que os pagamentos foram feitos diretamente ao condomínio, que ficou responsável pela administração da obra e procedeu à notificação da autora para purgar a mora e dar ciência da alienação extrajudicial da fração ideal. Rever tais conclusões demandaria a análise do conjunto fático-probatório, sendo que tal providência é vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

3. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no REsp 1042687/PR, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/09/2016, DJe 10/10/2016)



E se a obra **não** for por administração mas apresentar vícios?

Os moradores poderão se reunir em torno de um condomínio para litigar contra a construtora?

Haverá a proteção do CDC, ainda que a demanda seja coletiva?

Neste caso, o STJ identificou que na relação **Condomínio – Construtora** deverá o condomínio ser considerado consumidor por equiparação e a ele se aplicar todas as benesses protetivas do CDC. **Aqui não se fala em obra por administração.**

O caso analisado dizia respeito a uma demanda que seria proposta individualmente por cada condômino, mas que fora proposta pela coletividade. Segundo o STJ, a este caso aplica-se o CDC.

Isto porque estaria o condomínio na qualidade de representante dos interesses da coletividade (adquirentes de imóvel da construtora) e, portanto, deve ser equiparado ao consumidor.

Assim, na hipótese em que vários moradores que adquiriram imóveis no mesmo prédio reúnem-se para, através do condomínio formado, pleitear junto à Construtora/Incorporadora do edifício a demonstração de que aplicara a integralidade do produto do financiamento na incorporação, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se de julgado da Terceira Turma do STJ, de outubro de 2016:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. DEMANDA ENVOLVENDO CONDOMÍNIO DE ADQUIRENTES DE UNIDADES IMOBILIÁRIAS E A CONSTRUTORA/INCORPORADORA. PATRIMÔNIO DE AFETAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COLETIVIDADE DE CONSUMIDORES. POSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DISTRIBUIÇÃO DINÂMICA DO ÔNUS PROBATÓRIO. PRECEDENTES DO STJ.

1. Polêmica em torno da possibilidade de inversão do ônus da prova para se atribuir a incorporadora demandada a demonstração da destinação integral do produto de financiamento garantido pela alienação fiduciária de unidades imobiliárias na incorporação em questão (patrimônio de afetação).
2. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao condomínio de adquirentes de edifício em construção, nas hipóteses em que atua na defesa dos interesses dos seus condôminos frente a construtora/incorporadora.
3. O condomínio equipara-se ao consumidor, enquanto coletividade que haja intervindo na relação de consumo. Aplicação do disposto no parágrafo único do art. 2º do CDC.
4. Imposição de ônus probatório excessivamente complexo para o condomínio demandante, tendo a empresa demandada pleno acesso às provas necessárias à demonstração do fato controvertido.
5. Possibilidade de inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.
6. Aplicação da teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova (art. 373, § 1º, do novo CPC). (...)

(REsp 1560728/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/10/2016, DJe 28/10/2016)

No mesmo sentido, podemos destacar hipótese de cobrança indevida de água ao condomínio, onde também se aplicou a proteção do CDC:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE PAGAMENTO FEITO A MAIOR. INCIDÊNCIA DO CDC. ACÓRDÃO DECIDIDO COM BASE EM DIREITO LOCAL. IMPOSSIBILIDADE DE EXAME POR MEIO DE APELO EXCEPCIONAL. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

1. "O Condomínio utiliza a água fornecida para consumo das pessoas que nele residem, e não como produto de comercialização, nesse sentido, é destinatário final da água, está inserido no conceito de consumidor e submetido à relação de consumo, devendo, portanto, ser observados os ditames do Código de Defesa do Consumidor" (...)

(AgRg no Ag 961.132/SP, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/06/2010, DJe 05/08/2010)



### 3.9 - RELAÇÃO PASSAGEIRO X COMPANHIA AÉREA

A Convenção de Varsóvia regula algumas disposições sobre o transporte aéreo de passageiros. Todavia, tradicionalmente para o STJ, às relações entre passageiros e companhias aéreas deveria ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor, ainda que em relação ao transporte internacional de passageiros:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AUTOS DE AÇÃO ORDINÁRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - DECISÃO MONOCRÁTICA CONHECENDO DO RECLAMO, PARA, DE PLANO, NEGAR SEGUIMENTO AO APELO NOBRE. IRRESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA.

1. É iterativa a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça no sentido de prevalência das normas do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento das disposições insertas em Convenções Internacionais, como as Convenções de Montreal e de Varsóvia, aos casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo internacional, por verificar a existência da relação de consumo entre a empresa aérea e o passageiro, haja vista que a própria Constituição Federal de 1988 elevou a defesa do consumidor à esfera constitucional de nosso ordenamento. Súmula 83/STJ. Precedentes.

2. O acolhimento da tese vertida no recurso especial não se limita à valoração das provas dos autos, pois a alteração a cognição exarada no decisum impugnado a respeito da ocorrência do dano material, exige, na verdade, o reexame das provas e dos fatos colacionados aos autos, o que, forçosamente, atrai o óbice da Súmula 7 deste Superior Tribunal de Justiça, sendo manifesto o descabimento do recurso especial.

3. A indenização por danos morais fixada em quantum em harmonia ao princípio da razoabilidade não enseja a possibilidade de interposição do recurso especial, dada a necessidade de exame de elementos de ordem fática, cabendo sua revisão apenas em casos de manifesta excessividade ou irrisoriedade do valor arbitrado, o que não se evidencia no presente caso. Incidência da Súmula n. 7/STJ.

4. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 145.329/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 20/10/2015, DJe 27/10/2015)

Este entendimento manteve-se por um longo período.

As empresas aéreas, contudo, permaneceram discutindo a questão sob a ótica do artigo 178, da Constituição Federal:

Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade.



A matéria chegou, então, ao Supremo Tribunal Federal e foi afetada através do Tema de Repercussão Geral de número 210.

Basicamente, alegavam as empresas aéreas que, conforme disposto no artigo 178, da Constituição Federal, a ordenação do transporte aéreo internacional deve obedecer aos acordos internacionais firmados pela União e não às regras do Direito do Consumidor.

Naturalmente, a Convenção de Varsóvia é bem menos protetiva aos direitos do passageiro como o é o CDC. Apenas para se ter uma ideia, o artigo 22 da referida Convenção estabelece um limite / um teto de valor indenizatório a ser pago pelas companhias aéreas aos consumidores em razão do serviço prestado.

Trata-se de ideia absolutamente dissociada da lógica adotada pelo Código de Defesa do Consumidor.

### Mas professor, o que decidiu o Supremo Tribunal Federal?

Amigos, em julgamento encerrado em 25/05/2017, o Supremo Tribunal Federal entendeu que a Convenção de Varsóvia prevalece sobre o CDC no que tange à limitação da responsabilidade de transportadoras aéreas de passageiros. No caso concreto, o STF reduziu a condenação imposta a uma Companhia Aérea aos limites previstos na Convenção.

Eis a tese fixada e que provavelmente será cobrada em sua prova, inclusive com estas palavras:

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

O Acórdão do Supremo Tribunal Federal assim restou ementado:

Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. **É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais.** 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com



as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento.

(RE 636331, Relator(a): Min. GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017)

Naturalmente, o STJ reviu o seu posicionamento e alinhou a sua jurisprudência à Corte Suprema:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE DE MERCADORIAS. INDENIZAÇÃO TARIFADA. PREPONDERÂNCIA DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL EM RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. REPERCUSSÃO GERAL RECONHECIDA PELO STF. RE N. 636.331/RJ (TEMA 210/STF). JUÍZO DE RETRATAÇÃO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. No julgamento do RE n. 636.331/RJ, o Supremo Tribunal Federal, reconhecendo a repercussão geral da matéria (Tema 210/STF), firmou a tese de que, "nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor".

2. Recurso especial desprovido, em juízo de retratação, nos termos do art. 1.040, inciso II, do CPC/2015.

(REsp 673.048/RS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/05/2018, DJe 18/05/2018)

### 3.10 - EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS PROMOVIDOS POR SOCIEDADES COOPERATIVAS

O Superior Tribunal de Justiça editou, votou e aprovou a Súmula 602 após repetidas e reiteradas decisões que reafirmaram a possibilidade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações contratuais firmadas com empreendimentos habitacionais promovidos por sociedades cooperativas.

**SÚMULA N. 602 – STJ** - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável aos empreendimentos habitacionais promovidos pelas sociedades cooperativas. Segunda Seção, aprovada em 22/2/2018, DJe 26/2/2018.

Havendo diferentes posicionamentos do STJ sobre a aplicação do CDC nas diversas situações já apresentadas ao referido Tribunal, percebe-se que cada caso “peculiar” tem a aplicabilidade do CDC condicionada a julgamento.



Em relação às sociedades cooperativas, regidas pela Lei nº 5.764/71, a ausência do lucro como objetivo destas supostamente afastaria a relação de fornecedor e, portanto, de consumo. Assim, em diversos casos foi arguida a inaplicabilidade do CDC nos contratos referidos.

Contudo, a vulnerabilidade do contratante/consumidor foi verificada e reafirmada nos casos apresentados, mesmo em relação aos contratos firmados com sociedades cooperativas.

O entendimento já se encontra consolidado no STJ que, devido às repetidas causas editou a súmula 602 também com o objetivo de que esta seja reproduzida pelas instâncias inferiores e, conseqüentemente, evite mais recursos sobre o tema já reiteradamente decidido.



**(CESPE – MPE/RR – Promotor – 2012 - ADAPTADA)**

De acordo com a jurisprudência do STJ, aplicam-se as regras do CDC a

- a) contrato de locação, perícia judicial e serviços notariais.
- b) empreendimentos habitacionais promovidos por sociedades cooperativas
- c) crédito educativo custeado pelo Estado ao aluno, relação travada entre condomínio e condôminos e contrato de franquia.
- d) contrato de serviços advocatícios, contrato de trabalho e envio de produto gratuitamente como brinde.
- e) pagamento de contribuição de melhoria, contrato de cooperação técnica entre empresas de informática e contrato bancário.

**Comentários**

Gabarito: letra B. Está conforme pacificado pelo STJ na Súmula 602.

**(CESPE - DP PE/DPE PE/2018)** Conforme o entendimento do STJ, o CDC aplica-se a

- a) relação contratual entre cliente e advogado.
- b) contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão.



- c) contratos de previdência complementar celebrados com entidades abertas.
- d) litígio entre condômino e condomínio edilício referente à cobrança de taxa de condomínio.
- e) contrato de aquisição de equipamento médico por entidade privada proprietária de rede de hospitais.

### Comentários

Gabarito: letra C.

De acordo com a Súmula 563 STJ: O CDC é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

LETRA A- Na linha da jurisprudência do STJ não se aplica o Código de Defesa do Consumidor à relação contratual entre advogados e clientes, a qual é regida por norma específica - Lei n. 8.906/94.

LETRA B- Súmula 608, STJ: Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.

LETRA D- Conforme reiterada jurisprudência do STJ, não é relação de consumo a que se estabelece entre os condôminos e o Condomínio, referente às despesas para manutenção e conservação do prédio e dos seus serviços.

LETRA E- Segundo o STJ, as normas do CDC não são aplicáveis à aquisição e à importação de aparelho de raio X por entidade hospitalar, não hipossuficiente nem vulnerável, no intuito de incrementar sua atividade, ampliar a gama de serviços e aumentar os lucros. Igualmente, não se aplica o referido diploma ao transporte aéreo internacional de respectivo equipamento, por representar mera etapa do ato complexo de importar.

## 3.11 – OUTROS JULGADOS RELEVANTES

### 3.11.1 - Profissional de corretagem

Aplica-se o CDC à relação existente entre o adquirente de unidade imobiliária e o profissional de corretagem.

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CORRETAGEM DE VALORES E TÍTULOS MOBILIÁRIOS. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. - Recurso especial interposto em 16/12/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016. - Cinge-se a controvérsia à incidência do CDC aos contratos de corretagem de valores e títulos mobiliários. - Na ausência de contradição, omissão ou obscuridade, não existe violação ao art. 535, II, do CPC/73. - O valor operação comercial envolvida



em um determinado contrato é incapaz de retirar do cidadão a natureza de consumidor a ele conferida pela legislação consumerista. - É incabível retirar a condição de consumidor de uma determinada pessoa em razão da presunção de seu nível de discernimento comparado ao da média dos consumidores. - **Impõe-se reconhecer a relação de consumo existente entre o contratante que visa a atender necessidades próprias e as sociedades que prestam de forma habitual e profissional o serviço de corretagem de valores e títulos mobiliários. - Recurso especial conhecido e provido.**

(STJ - REsp: 1599535 RS 2016/0124615-3, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 14/03/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/03/2017)

### 3.11.2 - Contrato internacional de transporte de insumos

Conforme entendimento do STJ, não se aplica o CDC ao contrato internacional de transporte de insumos, exatamente por inexistir uma relação consumerista na hipótese.

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E EMPRESARIAL. CONTRATO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA. INSUMOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. INOCORRÊNCIA. VINCULAÇÃO ENTRE O CONTRATO PRINCIPAL E O CONTRATO ACESSÓRIO DE TRANSPORTE. 1. Controvérsia acerca da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor a um contrato internacional de transporte de insumos. 2. Não caracterização de relação de consumo no contrato de compra e venda de insumos para a indústria de autopeças (teoria finalista). 3. Impossibilidade de se desvincular o contrato de compra e venda de insumo do respectivo contrato de transporte. **4. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie**, impondo-se o retorno dos autos ao Tribunal de origem. (...) (STJ - REsp: 1442674 PR 2014/0059284-8, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 07/03/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 30/03/2017)

### 3.11.3 - Contratos de franquia

A relação entre o franqueador e o franqueado não é uma relação de consumo, mas sim de fomento econômico com o objetivo de estimular as atividades empresariais do franqueado, conforme entendimento do STJ:

A franquia é um contrato empresarial e, em razão de sua natureza, não está sujeito às regras protetivas previstas no CDC. A relação entre o franqueador e o franqueado não é uma relação de consumo, mas sim de fomento econômico com o objetivo de estimular as atividades empresariais do franqueado. **O franqueado não é consumidor de produtos ou serviços da franqueadora, mas sim a pessoa que os comercializa junto a terceiros, estes sim, os destinatários finais.**

(STJ. 3ª Turma. REsp 1602076-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/9/2016)



### 3.11.4 - Concessionária de veículos e seguradora

A guarda e seguro dos veículos de uma concessionária constituem relação de consumo com a seguradora, conforme entendimento do STJ:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. SEGURO EMPRESARIAL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. INEXISTÊNCIA. PROTEÇÃO DO PATRIMÔNIO DA PRÓPRIA PESSOA JURÍDICA. DESTINATÁRIA FINAL DOS SERVIÇOS SECURITÁRIOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. INCIDÊNCIA DO CDC. COBERTURA CONTRATUAL CONTRA ROUBO/FURTO QUALIFICADO. OCORRÊNCIA DE FURTO SIMPLES. INDENIZAÇÃO DEVIDA. CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA. FALHA NO DEVER GERAL DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR.

1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 2. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza, como destinatário final, produto ou serviço oriundo de um fornecedor. Por sua vez, destinatário final, segundo a teoria subjetiva ou finalista, adotada pela Segunda Seção desta Corte Superior, é aquele que ultima a atividade econômica, ou seja, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprimindo uma necessidade ou satisfação própria, não havendo, portanto, a reutilização ou o reingresso dele no processo produtivo. Logo, a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumidor intermediário).

3. Há relação de consumo no seguro empresarial se a pessoa jurídica o firmar visando a proteção do próprio patrimônio (destinação pessoal), sem o integrar nos produtos ou serviços que oferece, mesmo que seja para resguardar insumos utilizados em sua atividade comercial, pois será a destinatária final dos serviços securitários. Situação diversa seria se o seguro empresarial fosse contratado para cobrir riscos dos clientes, ocasião em que faria parte dos serviços prestados pela pessoa jurídica, o que configuraria consumo intermediário, não protegido pelo CDC.

4. A cláusula securitária a qual garante a proteção do patrimônio do segurado apenas contra o furto qualificado, sem esclarecer o significado e o alcance do termo "qualificado", bem como a situação concernente ao furto simples, está eivada de abusividade por falha no dever geral de informação da seguradora e por sonegar ao consumidor o conhecimento suficiente acerca do objeto contratado. Não pode ser exigido do consumidor o conhecimento de termos técnico-jurídicos específicos, ainda mais a diferença entre tipos penais de mesmo gênero.

5. Recurso especial provido.

(RECURSO ESPECIAL Nº 1.352.419 – SP. RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA. Data do Julgamento: 19/08/2014)



### 3.11.5 - Taxista

Mesmo o taxista, que realiza a compra do veículo para a utilização como meio de trabalho, estará protegido pelas regras do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do STJ:

DIREITO CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO ZERO-QUILÔMETRO PARA UTILIZAÇÃO PROFISSIONAL COMO TÁXI. DEFEITO DO PRODUTO. INÉRCIA NA SOLUÇÃO DO DEFEITO. AJUIZAMENTO DE AÇÃO CAUTELAR DE BUSCA E APREENSÃO PARA RETOMADA DO VEÍCULO, MESMO DIANTE DOS DEFEITOS. SITUAÇÃO VEXATÓRIA E HUMILHANTE. DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO POR ORDEM JUDICIAL COM RECONHECIMENTO DE MÁ-FÉ DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA MONTADORA. REPOSIÇÃO DA PEÇA DEFEITUOSA. APÓS DIAGNÓSTICO PELA MONTADORA. LUCROS CESSANTES. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO VEÍCULO PARA O DESEMPENHO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TAXISTA. ACÚMULO DE DÍVIDAS. NEGATIVAÇÃO NO SPC. VALOR DA INDENIZAÇÃO. **1. A aquisição de veículo para utilização como táxi, por si só, não afasta a possibilidade de aplicação das normas protetivas do CDC.** 2. A constatação de defeito em veículo zero-quilômetro revela hipótese de vício do produto e impõe a responsabilização solidária da concessionária (fornecedor) e do fabricante, conforme preceitua o art. 18, caput, do CDC. 3. Indenização por dano moral devida, com redução do valor. 4. Recurso especial parcialmente provido.

(STJ - REsp: 611872 RJ 2003/0197368-1, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 02/10/2012, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 23/10/2012)

## 4 – PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O artigo 4º do CDC institui a Política Nacional das Relações de Consumo, onde a doutrina aponta a preocupação do legislador em orientar os princípios e direcionamentos que devem conduzir a relação consumerista, senão vejamos:

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:

Percebe-se que a preocupação com as necessidades dos consumidores, com a sua dignidade, saúde e segurança, bem como a melhoria da sua qualidade de vida são o norte que está impregnado no CDC. Adotando neste curso a classificação utilizada por Flávio Tartuce (2016), identificamos os princípios abaixo.



## 4.1 – PRINCÍPIO DO PROTECIONISMO DO CONSUMIDOR

Consubstanciado no artigo 1º, do CDC e previsto nos artigos 5º, XXXII e 170, III, da CF, bem como no artigo 48, do ADCT, o princípio do protecionismo estabelece que o CDC é uma norma cogente de ordem pública e interesse social e que deve ser observada por todos na proteção do consumidor.

Além disso, um dos fundamentos da ordem econômica brasileira é exatamente a proteção ao consumidor.

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.

## 4.2 – PRINCÍPIO DA INTERVENÇÃO ESTATAL

O art. 4º, II do CDC prevê também o **princípio da intervenção estatal** no sentido de proteger o consumidor. Vejamos:

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:

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.

Um exemplo de intervenção estatal por iniciativa direta é a instituição dos PROCONs pelo Brasil. Por sua vez, a presença do Estado no mercado de consumo pode ser observada pela criação das Agências Reguladoras, que têm, entre outras atribuições, a de fiscalizar a prestação de serviços públicos delegados à execução de particular, como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).



### 4.3 – PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor pode ser presumida ante o fato de ser este destinatário final dos produtos e serviços disponibilizados pelo fornecedor no mercado de consumo. Trata-se de um princípio do direito consumerista previsto no artigo 4º, inciso I, do CDC:

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;**

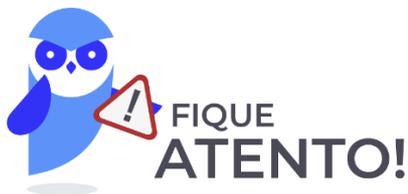
O reconhecimento da vulnerabilidade decorre do princípio constitucional da isonomia que confere tratamento desigual aos desiguais. A ideia é exatamente tratar de maneira desigual duas pessoas que no momento da contratação estão em situações diferentes, com o intuito de equipará-las, equilibrando a relação jurídica.

Três são os tipos de vulnerabilidade:

- **Técnica** – quanto a conhecimentos acerca das características e utilidade do produto ou serviço adquirido;
- **Jurídica** – decorrente da inexperiência do consumidor quanto ao mercado e da ausência de assessoria jurídica e contábil quanto aos termos da contratação;
- **Fática** – decorrente das circunstâncias de fato que levam o fornecedor a ser superior financeira, social e culturalmente ao consumidor;

Vulnerabilidade, portanto, é um atributo inerente a todo consumidor e, segundo as normas consumeristas, não se confunde com hipossuficiência.





**Todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente.**

## 4.4 – PRINCÍPIO DA HIPOSSUFICIÊNCIA

Diferenciando os institutos da vulnerabilidade e da hipossuficiência, Leandro Lages afirma que (2014, pg. 58):

A vulnerabilidade independe da condição social, cultural ou econômica do consumidor, caracteriza-se pelo fato de o consumidor desconhecer as técnicas de produção. O consumidor hipossuficiente, além de desconhecer as técnicas de produção, tem a sua situação agravada em virtude de fatores econômicos, sociais e culturais, justificando a concessão de direitos e garantias extras, como a inversão do ônus da prova.

A hipossuficiência decorre da previsão do artigo 6º, inciso VIII, do CDC e é estabelecida como instrumento facilitador da defesa do consumidor em juízo, especificamente quanto à inversão do ônus da prova:

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;



**(FCC - Juiz Estadual (TJ SE)/2015)** O Código de Defesa do Consumidor se utiliza das expressões “vulnerabilidade e “hipossuficiência” nos seus artigos. A respeito deste tema, é correto afirmar:

- O juiz somente pode inverter o ônus da prova no processo civil quando estiverem presentes dois requisitos: hipossuficiência e verossimilhança da alegação do consumidor.
- São expressões sinônimas, uma vez que ambas definem a situação de fraqueza do consumidor perante o fornecedor.



- c) São sinônimas, mas hipossuficiência é a expressão utilizada quando se trata de aplicar o direito processual civil.
- d) A vulnerabilidade deve ser declarada pelo juiz para fins de aplicação das normas mais protetivas do consumidor.
- e) A vulnerabilidade é uma condição pressuposta nas relações de consumo e a hipossuficiência deve ser constatada no caso concreto.

### Comentários

**Gabarito: letra E.**

Vulnerabilidade é um fenômeno de direito material com presunção absoluta, enquanto a Hipossuficiência é um fenômeno de índole processual que deverá ser analisado casuisticamente.

## 4.5 – PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

Já o princípio da boa-fé objetiva está previsto no inciso III, do artigo 4º, do CDC, segundo o qual:

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:

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;**

Para Flávio Tartuce (2016, pg. 42), a boa-fé objetiva refere-se ao equilíbrio da relação negocial e ao dever de lealdade na contratação que as partes devem manter durante todos os momentos pelos quais passa o negócio jurídico de consumo.



## 4.6 – PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA OU CONFIANÇA E DA EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO

Dentre os princípios do direito do consumidor está ainda o da tutela da informação, que possui no mundo jurídico duas faces: **o dever de informar** e **o dever de ser informado**. De acordo com o caput do artigo 4º, do CDC, é diretriz do direito do consumidor a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Adiante, em decorrência do princípio da transparência, o art. 4º, IV, CDC, estabelece o **princípio da educação e informação**:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

Por outro lado, o artigo 6º, inciso III, estabelece que a **informação clara e adequada** sobre os produtos e serviços é direito básico do consumidor:

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;

Percebam que tal princípio é tão forte que necessário que o produto informe inclusive a quantidade, característica, composição, tributos incidentes e preço, bem como os eventuais riscos que apresentem. Além disso, o parágrafo único do artigo 6º, do CDC, estabelece que a informação deve ser acessível à pessoa com deficiência, observadas as regras dispostas em regulamento:

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.

Sobre o tema, o STJ fixou na EDIÇÃO N. 165: DIREITO DO CONSUMIDOR - IX:

10) É abusiva, por falha no dever geral de informação ao consumidor (art. 6º, III, do CDC), cláusula de contrato de seguro limitativa da cobertura apenas a furto qualificado que deixa de esclarecer



o significado e o alcance do termo técnico-jurídico específico e a situação referente ao furto simples.

Isso porque não pode ser exigido do consumidor o conhecimento de termos técnico-jurídicos específicos, ainda mais a diferença entre tipos penais de mesmo gênero. A circunstância de o risco segurado ser limitado aos casos de furto qualificado exigiria que a contratante soubesse as diferenças entre uma e outra espécie de furto, conhecimento esse que, em razão da sua vulnerabilidade, presumidamente o consumidor não possui.

Desse modo, como essa distinção não foi expressamente explicada à empresa contratante, conclui-se que houve uma falha no dever geral de informação.

Outra vertente do princípio da educação e informação foi acrescentada pela Lei 14.181/2021, fruto do Projeto de Lei 283/2012, que alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Trata-se de um fenômeno que merece atenção, pois é muito comum na realidade brasileira, em especial pelas facilidades de concessão de crédito.

Claudia Lima Marques, Herman Benjamin e Bruno Miragem conceituam:

“O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio”

A novel legislação acrescentou dois incisos (IX e X) prevendo três novos princípios no art. 4º do CDC, sendo dois deles, o **princípio da educação financeira e da educação ambiental dos consumidores**.

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:

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



## 4.7 – PRINCÍPIO DA FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO

Tradicionalmente, o direito civil prega a ideia da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*). Contudo, no direito do consumidor, há que se analisar a **função social do contrato**, não podendo se aceitar cláusulas draconianas e prejudiciais aos consumidores, naturalmente vulneráveis ante os fornecedores.

Assim, em oposição a esta força obrigatória dos contratos, tem-se a Teoria da Imprevisão, consubstanciada na cláusula *rebus sic standibus*, segundo a qual é possível se relativizar a força obrigatória dos contratos na esfera do Direito do Consumidor.

Trata-se, inclusive de direito básico previsto no artigo 6º, inciso V, do CDC:

Art. 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;

Para Flávio Tartuce (2016, pg. 52), o objetivo principal da função social dos contratos é tentar equilibrar uma relação onde tradicionalmente o consumidor era vítima das abusividades praticadas pelo fornecedor na relação de consumo.

## 4.8 – PRINCÍPIO DA EQUIVALÊNCIA NEGOCIAL

De acordo com este princípio, deve ser garantido ao consumidor a igualdade de condições no momento da contratação com o fornecedor. Trata-se de princípio previsto como direito básico do consumidor no inciso II, do artigo 6º, do CDC:

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;

## 4.9 – PRINCÍPIO DA REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO

Há ainda o princípio da reparação integral do dano, previsto no artigo 6º, inciso VI, como direito básico do consumidor:



Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

A previsão aqui elencada assegura aos consumidores a reparação de todos os danos suportados, inclusive morais. Ressalte-se que não apenas a pessoa física pode sofrer dano moral, mas também a pessoa jurídica, nos termos da Súmula 227 do STJ:

**Súmula 227 – STJ** - A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.

## 4.10 – PRINCÍPIO DA PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Como visto, a Lei 14.181, de 01 de julho 2021, alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Referida lei acrescentou novos dispositivos ao Código de Defesa do Consumidor, incluindo dois novos incisos no art. 4º do CDC, passando a prever o princípio da prevenção e tratamento do superendividamento em seu inciso X:

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:

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

Habitualmente, a pessoa que está com o “nome sujo” fica sem crédito e sem boa reputação, ficando conhecida como má pagadora e sendo excluída da sociedade. Nota-se, assim, uma preocupação do legislador em extirpar a cultura da exclusão social do indivíduo que está negativado perante os cadastros de créditos.

## 5 – POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A Política Nacional das Relações de Consumo trata-se do conjunto de diretrizes que serão adotadas no sentido de consolidar as garantias e direitos previstos aos consumidores e se confundem muitas vezes com os princípios da relação de consumo.

Tratam-se de verdadeiros vetores de interpretação da norma. Assim, o estudo do artigo 4º nada mais é que o estudo dos princípios já estudados anteriormente, cabendo ao candidato a leitura minuciosa do dispositivo, procurando destacar sempre:

Reconhecimento da Vulnerabilidade do Consumidor;

Educação e Informação dos Consumidores e Fornecedores;

Coibição e repressão de abusos praticados no mercado de consumo;

Racionalização e melhoria dos serviços públicos;

Eis o dispositivo legal:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Destaque-se que o inciso II estabelece ações a serem tomadas pelos governos no sentido de efetivamente proteger o consumidor, através de iniciativa direta, incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas, pela presença do Estado no mercado de consumo e pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

**(CESPE – Defensoria pública DF/2013)** No que se refere às normas do CDC e à Política Nacional das Relações de Consumo, julgue o item seguinte.

Por atender indiretamente às necessidades dos consumidores, a racionalização e melhoria dos serviços públicos não é um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo.

#### **Comentários**

**Gabarito: ERRADO.**

Segundo o art. 4º, da Lei 8.078/90: 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: VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos.

Além disso o artigo 5º, do CDC estabelece os instrumentos para a execução da Política Nacional das Relações 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;**

**O Estado costuma oferecer estes serviços através da Defensoria Pública.**

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

**Diversos são os programas estaduais de defesa do consumidor criados no seio do Ministério Público.**

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

**Diversas são as DECONS criadas pelo Brasil (Delegacias do Consumidor).**

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.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Atenção especial aos dois novos instrumentos estabelecidos pela Lei 14.181/21, quais sejam, a instituição de **mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento** e de proteção do consumidor, bem como a instituição de **núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento**.

Aliás, a Lei 14.181/21 acrescentou capítulo próprio no CDC para tratar especificamente da conciliação no superendividamento, nos arts. 104-A a 104-C do Código, os quais serão melhor estudados adiante.



## 6 – DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Os direitos básicos do Consumidor estão previstos no artigo 6º do CDC e a maioria também foi vista no tópico relativo aos princípios. Faremos, então, apenas alguns destaques nesta matéria.

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 CDC costuma se preocupar muito com a proteção à vida, saúde e segurança do consumidor e possui diversas normas protetivas contra os riscos provocados por produtos ou serviços perigosos ou nocivos. Trata-se, pois, de um direito básico do consumidor a proteção à vida, saúde e segurança.



### 6.1 – COMO ESTE PONTO PODE SER COBRADO EM EVENTUAL PROVA DISCURSIVA?

Consumidor que se dirige até um restaurante e adquire um refrigerante em garrafa. Antes de ingerir o conteúdo, porém, percebe a existência de um inseto morto dentro do recipiente.

Em razão do direito básico à proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, terá ele o direito de ser indenizado?

Meus amigos, este ponto é bastante polêmico e possui decisões no seio do próprio STJ nos dois sentidos.

De um lado, encontramos uma corrente que entende ser a simples exposição da saúde do consumidor a risco, um fato que exige a reparação por dano moral.

Isto porque as regras protetivas à sua saúde e segurança são princípios básicos da relação consumerista. Trata-se de posicionamento já exarado pela 3ª turma do STJ, em especial no Informativo 537 e que em 2016 ainda encontramos julgados neste sentido:

AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESENÇA DE CORPO ESTRANHO EM ALIMENTO. EXPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR A RISCO DE LESÃO À SUA SAÚDE E SEGURANÇA. DANO MORAL EXISTENTE.

1. A disponibilização de produto considerado impróprio para consumo em virtude da presença de objeto estranho no seu interior afeta a segurança que rege as relações consumeristas na medida que expõe o consumidor a risco de lesão à sua saúde e segurança e, portanto, dá direito à compensação por dano moral.

2. Agravo regimental provido.

(AgRg no REsp 1380274/SC, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/05/2016, DJe 19/05/2016)

Por outro lado, a posição que parece prevalecer no seio do STJ é a que entende ser este fato um mero dissabor vivenciado pelo consumidor, conforme Informativo de número 553. É que a ausência de ingestão do produto afasta eventual pretensão indenizatória.

Para esta corrente, a tecnologia utilizada nas embalagens de refrigerante possui um padrão universal de higiene e segurança, utilizando-se o mesmo padrão em todo o mundo. Inexistiria, assim, um sistemático defeito de segurança capaz de colocar em risco a incolumidade da sociedade de consumo, a culminar no desrespeito à dignidade da pessoa humana, no desprezo à saúde pública e no descaso com a segurança alimentar.

Trata-se tão somente de uma fala pontual e que não mereceria reparação. Neste sentido, também em 2016, a 4ª Turma do STJ assim entendeu:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE CONDENATÓRIA - AQUISIÇÃO DE PRODUTO IMPRÓPRIO PARA CONSUMO - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PARCIAL PROVIMENTO AO RECLAMO PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA.

1. "A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça se consolidou no sentido de que a ausência de ingestão de produto impróprio para o consumo configura, em regra, hipótese de mero dissabor vivenciado pelo consumidor, o que afasta eventual pretensão indenizatória decorrente de alegado dano moral." (cf. AgRg no AREsp 489.030/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 16/04/2015, DJe 27/04/2015) 2. Agravo interno desprovido.

(AgInt no REsp 1179964/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 04/10/2016, DJe 10/10/2016)

Ocorre que houve recente julgado do Superior Tribunal de Justiça na Relatoria da Min. Nancy Andrighi que considerou existir dano moral na exposição de "potencial risco à saúde do consumidor". Trata-se do REsp 1.644.405-RS.



**Então, qual seria a diferença dos entendimentos?**

A primeira das respostas cabíveis é de que os entendimentos exarados -todos – são de turmas do STJ que possuem divergentes entendimentos. Ao que parece, ainda não existe uma posição consolidada de uma das Seções do STJ (em sede de recurso repetitivo).

Porém, deve-se destacar também uma particularidade específica no caso apresentado no REsp 1644405/RS: o corpo estranho estava no recheio entre as abas do biscoito, portanto, perigosamente escondido. O consumidor apenas poderia ter conhecimento do corpo estranho ao levar o biscoito à boca.

O caso que por vezes foi tido como parâmetro para o mero aborrecimento em relação aos alimentos traz um caso de verificação do corpo estranho através de vidro ou outro material transparente que guarda o alimento/bebida.

Nota-se a diferença entre as hipóteses.

Entendo que a questão específica sobre a diferença de entendimento ainda é ambígua, permanecendo ambos os pensamentos diferentes a depender da situação (corpo estranho oculto, impossível de ser visto -> risco concreto de dano à saúde) daquele que pode ser verificado sem a necessidade de ingestão ou proximidade com a boca (sem risco concreto à saúde por fácil verificação do vício de qualidade).

Essa seria uma boa tese para uma questão subjetiva, sendo aconselhável expor ambas as decisões exaradas pelo STJ.

Em relação à questão objetiva, observe a qual dos dois casos o enunciado mais se aproxima.

Se verificado o concreto risco à saúde, adota-se a tese da Ministra Nancy Andrighi:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE PACOTE DE BISCOITO RECHEADO COM CORPO ESTRANHO NO RECHEIO DE UM DOS BISCOITOS. NÃO INGESTÃO. LEVAR À BOCA. EXPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR A RISCO CONCRETO DE LESÃO À SUA SAÚDE E SEGURANÇA. FATO DO PRODUTO. EXISTÊNCIA DE DANO MORAL. VIOLAÇÃO DO DEVER DE NÃO ACARRETAR RISCOS AO CONSUMIDOR. 1. Ação ajuizada em 04/09/2012. Recurso especial interposto em 16/08/2016 e concluso ao Gabinete em 16/12/2016. 2. O propósito recursal consiste em determinar se, para ocorrer danos morais em função do encontro de corpo estranho em alimento industrialização, é necessária sua ingestão ou se o simples fato de levar tal resíduo à boca é suficiente para a configuração do dano moral. 3. **A aquisição de produto de gênero alimentício contendo em seu interior corpo estranho, expondo o consumidor à risco concreto de lesão à sua saúde e segurança, ainda que não ocorra a ingestão de seu conteúdo, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana.**



**4. Hipótese em que se caracteriza defeito do produto (art. 12, CDC), o qual expõe o consumidor à risco concreto de dano à sua saúde e segurança, em clara infringência ao dever legal dirigido ao fornecedor, previsto no art. 8º do CDC. 5. Na hipótese dos autos, o simples "levar à boca" do corpo estranho possui as mesmas consequências negativas à saúde e à integridade física do consumidor que sua ingestão propriamente dita.** 6. Recurso especial provido.

(STJ - REsp: 1644405 RS 2016/0327418-5, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 09/11/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/11/2017)

Em questões subjetivas, interessante que o candidato demonstre conhecimento dos dois entendimentos e posicione-se quanto à posição dominante.

Interessante ainda ressaltar que a terceira turma reforçou a tese da Ministra Nancy Andrichi em um caso onde **foi encontrado um preservativo dentro da lata do molho de tomate** e reconheceu o dano ao consumidor:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO APELO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCP. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTO IMPRÓPRIO PARA O CONSUMO. OFENSA AO ART. 535 DO CPC/73. OMISSÃO INEXISTENTE. TRIBUNAL LOCAL QUE RECONHECEU O ATO ILÍCITO, O DANO E O NEXO DE CAUSALIDADE, FIXANDO A REPARAÇÃO MORAL COM BASE NOS FATOS DA CAUSA. REFORMA DO JULGADO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO. (...)

4. A eg. Terceira, no julgamento do REsp nº 1.644.405/RS (Rel Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 9/11/2017, DJe 17/11/2017) firmou o entendimento de que, a aquisição de produto de gênero alimentício contendo em seu interior corpo estranho, expondo o consumidor à risco concreto de lesão à sua saúde e segurança, ainda que não ocorra a ingestão de seu conteúdo, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana. (...)

(AgInt no REsp 1558010/MG, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/03/2018, DJe 12/03/2018)

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

Trata-se de direito visto juntamente com o Princípio da Equivalência Negocial.



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;

Este direito básico foi visto quando tratamos do Princípio da transparência ou confiança.

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;

O CDC protege, ainda, o consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como contra as práticas e cláusulas abusivas insertas nos contratos ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. Iremos estudar com profundidade este tema quando falarmos especificamente das práticas abusivas.

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

A ocorrência ou não de fato posterior à celebração do contrato como requisito para revisão das cláusulas contratuais é tema sempre cobrado bastante em provas. Visto quando tratamos da função social do contrato, este direito básico relativiza a força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*), em benefício do consumidor.

Para Flávio Tartuce (2016, pg. 309):

Existem claras diferenças entre essa revisão contratual e a consagrada pelo Código Civil de 2002. Isso porque a codificação privada exige o fator imprevisibilidade para a revisão contratual por fato superveniente, tendo consagrado, segundo o entendimento majoritário, a teoria da imprevisão, com origem na antiga cláusula rebus sic standibus.

Percebam que o artigo 317 do Código Civil estabelece que a modificação contratual apenas ocorrerá por motivos imprevisíveis:



Art. 317. Quando, por motivos imprevisíveis, sobrevier desproporção manifesta entre o valor da prestação devida e o do momento de sua execução, poderá o juiz corrigi-lo, a pedido da parte, de modo que assegure, quanto possível, o valor real da prestação.

É que tradicionalmente o Direito Civil prega a ideia da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*). Contudo, no Direito do Consumidor, há que se analisar a função social do contrato, não podendo se aceitar cláusulas draconianas e prejudiciais aos consumidores, naturalmente vulneráveis ante os fornecedores.

Assim, em oposição a esta força obrigatória dos contratos, tem-se a Teoria da Imprevisão, consubstanciada na cláusula *rebus sic standibus*, segundo a qual é possível se relativizar a força obrigatória dos contratos na esfera do Direito do Consumidor.

No CDC, essa cláusula é **elastecida**. Isto porque **o consumidor poderá**:

**Modificar** as cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, **independente do momento em que se verificarem**; ou

**Rever** as cláusulas contratuais **em razão de fatos supervenientes** que as tornem excessivamente onerosas;

**Em decisão recente, o STJ analisou hipótese onde o Autor pleiteou a revisão do contrato em razão da maxidesvalorização do real. Seria esta uma hipótese para se aplicar a teoria da imprevisão?**

Casos como este ocorreram em grande quantidade na década de 1990, quando muitos empresários adquiriam produtos do exterior de forma parcelada e em dólar. Contudo, a maxidesvalorização do Real ocorrida em um curto espaço de tempo aumentou demasiadamente o preço das prestações mensais a que os compradores comprometeram-se.

O STJ, então, pacificou que:

- a) Se a relação configurar-se como consumerista, cabe a revisão do contrato, uma vez que se aplica o disposto no artigo 6º, inciso V, do CDC;
- b) Se a relação é estritamente civilista, não cabe a alegação da onerosidade excessiva superveniente, haja vista as considerações contratuais estipuladas quando da celebração do negócio;



Neste sentido:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA. DÓLAR AMERICANO. MAXIDESVALORIZAÇÃO DO REAL. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA ATIVIDADE PROFISSIONAL. AUSÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIAS DA IMPREVISÃO. TEORIA DA ONEROSIDADE EXCESSIVA. TEORIA DA BASE OBJETIVA. INAPLICABILIDADE.

1. Ação proposta com a finalidade de, após a maxidesvalorização do real em face do dólar americano, ocorrida a partir de janeiro de 1999, modificar cláusula de contrato de compra e venda, com reserva de domínio, de equipamento médico (ultrassom), utilizado pelo autor no exercício da sua atividade profissional de médico, para que, afastada a indexação prevista, fosse observada a moeda nacional.

2. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza, como destinatário final, produto ou serviço oriundo de um fornecedor. Por sua vez, destinatário final, segundo a teoria subjetiva ou finalista, adotada pela Segunda Seção desta Corte Superior, é aquele que ultima a atividade econômica, ou seja, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprimindo uma necessidade ou satisfação própria, não havendo, portanto, a reutilização ou o reingresso dele no processo produtivo. Logo, a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumidor intermediário). Inaplicabilidade das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

3. A intervenção do Poder Judiciário nos contratos, à luz da teoria da imprevisão ou da teoria da onerosidade excessiva, exige a demonstração de mudanças supervenientes das circunstâncias iniciais vigentes à época da realização do negócio, oriundas de evento imprevisível (teoria da imprevisão) e de evento imprevisível e extraordinário (teoria da onerosidade excessiva), que comprometa o valor da prestação, demandando tutela jurisdicional específica.

4. O histórico inflacionário e as sucessivas modificações no padrão monetário experimentados pelo país desde longa data até julho de 1994, quando sobreveio o Plano Real, seguido de período de relativa estabilidade até a maxidesvalorização do real em face do dólar americano, ocorrida a partir de janeiro de 1999, não autorizam concluir pela imprevisibilidade desse fato nos contratos firmados com base na cotação da moeda norte-americana, em se tratando de relação contratual paritária.

5. A teoria da base objetiva, que teria sido introduzida em nosso ordenamento pelo art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor - CDC, difere da teoria da imprevisão por prescindir da previsibilidade de fato que determine oneração excessiva de um dos contratantes. Tem por pressuposto a premissa de que a celebração de um contrato ocorre mediante consideração de determinadas circunstâncias, as quais, se modificadas no curso da relação contratual, determinam, por sua vez, consequências diversas daquelas inicialmente estabelecidas, com repercussão direta no equilíbrio das obrigações pactuadas. Nesse contexto, a intervenção judicial se daria nos casos em que o contrato fosse atingido por fatos que comprometessem as circunstâncias intrínsecas à formulação do vínculo contratual, ou seja, sua base objetiva.

6. Em que pese sua relevante inovação, tal teoria, ao dispensar, em especial, o requisito de imprevisibilidade, foi acolhida em nosso ordenamento apenas para as relações de consumo, que demandam especial proteção. Não se admite a aplicação da teoria do diálogo das fontes para estender a todo direito das obrigações regra incidente apenas no microsistema do direito do



consumidor, mormente com a finalidade de conferir amparo à revisão de contrato livremente pactuado com observância da cotação de moeda estrangeira.

7. Recurso especial não provido.

(REsp 1321614/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Rel. p/ Acórdão Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/12/2014, DJe 03/03/2015)

## Como este ponto já foi cobrado em prova?



**(FGV – ALERJ – PROCURADOR – 2017)** Tício, costureiro renomado, celebra, em dezembro de 1998, contrato de compra e venda para a aquisição de equipamento importado, de alta tecnologia, destinado à confecção. O valor avençado com o vendedor do equipamento foi de US\$ 50.000,00 (cinquenta mil dólares americanos), parcelado em 5 (cinco) prestações de US\$ 10.000,00 (dez mil dólares americanos) cada uma. A primeira, com vencimento 2 (dois) meses após a assinatura do contrato, e a última, a 10 (dez) meses desta. Diante da maxidesvalorização do real em face do dólar, ocorrida a partir de janeiro de 1999, Tício paga apenas a primeira parcela, ingressando em seguida com ação judicial pleiteando a revisão do contrato mediante a aplicação da teoria da imprevisão, para a alteração das cláusulas de modo a converter as parcelas para moeda nacional, com observância do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC. Seguindo a orientação consolidada no Superior Tribunal de Justiça, quanto à pretensão de Tício, é correto afirmar que:

- a) deve ser negado o pedido revisional, considerando que a possibilidade de revisão dos contratos assume, no direito brasileiro, caráter excepcional, por representar restrição ao princípio da autonomia da vontade, o qual deve orientar axiologicamente a interpretação do Código Civil;
- b) deve ser privilegiado o conteúdo originalmente ajustado, negando-se a revisão contratual, já que, não obstante o fato imprevisível que alterou a base do contrato de compra e venda, a função social do contrato impõe a manutenção dos contratos firmados em moeda estrangeira, privilegiando o interesse coletivo de garantir eficiência máxima às trocas econômicas;
- c) deve ser aplicado o princípio do equilíbrio contratual, de modo que a superveniência de fato, imprevisível ou não, que determine desequilíbrio na relação contratual diferida ou continuada, afigura-se suficiente para que se reconheça a possibilidade de revisão do contrato;
- d) embora inaplicável o Código de Defesa do Consumidor, deve ser aplicada a teoria da imprevisão, conforme previsto no artigo 317 do Código Civil, tendo em vista a ocorrência de mudança



superveniente das circunstâncias iniciais vigentes à época da realização do negócio, oriunda de evento imprevisível, que comprometeu o valor da prestação;

e) a teoria da imprevisão não deve ser aplicada ao caso, já que a variação cambial integra, nos contratos firmados com base na cotação da moeda norte-americana, o risco objetivo da contratação, especialmente ao se considerar o histórico inflacionário do país na década de 1990.

### Comentários

**Gabarito: letra E.**

A questão deixa claro que Tício adquire as mercadorias para integrar o seu processo produtivo, razão pela qual não teríamos na hipótese uma relação consumerista.

Assim, não se aplicam as disposições do CDC.

A maxidesvalorização do real em face do dólar americano ocorrida a partir de janeiro de 1999 não autoriza a aplicação da teoria da imprevisão ou da teoria da onerosidade excessiva, com intuito de promover a revisão de cláusula de indexação ao dólar americano.

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

Trata-se de direito básico visto quando da análise do Princípio da Reparação Integral do Dano.

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;

Decorre este direito do próprio acesso à justiça e da instalação das Defensorias Públicas com assistência jurídica gratuita, instrumentos da execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

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;



Este ponto será abordado de forma individualizada no próximo tópico da Aula.

IX - (Vetado);

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

O CDC estabeleceu como direito básico do consumidor a eficaz e adequada prestação e serviços públicos em geral (serviços de água, esgoto, energia, gás, transporte público, etc).

Em seguida, a Lei 14.181/2021 acrescentou três novos direitos ao rol dos direitos básicos do consumidor:

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.

Observa-se a intensa preocupação do legislador com a **garantia do mínimo existencial ao consumidor**. A partir do novo diploma, para se retirar um empréstimo, é imprescindível uma análise da vida financeira do consumidor a fim de verificar se o pagamento das dívidas não irá prejudicar o mínimo existencial, ou seja, não irá comprometer as necessidades básicas e familiares, evitando, assim, o superendividamento.

A jurisprudência, inclusive, já vinha caminhando nesse sentido. O STJ decidiu que é possível a limitação dos descontos em conta bancária de recebimento do BPC, de modo a não privar o idoso de grande parcela do benefício destinado à satisfação do mínimo existencial.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL E BANCÁRIO. OPERAÇÕES DE CRÉDITO PESSOAL. DESCONTO DAS PARCELAS EM CONTA CORRENTE NA QUAL RECEBIDO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL AO IDOSO - BPC. PEDIDO DE LIMITAÇÃO DOS DESCONTOS. ACOLHIMENTO. VERBA DESTINADA ESSENCIALMENTE À SOBREVIVÊNCIA DO IDOSO. PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.

RESP 1.555.722/SP. DISTINGUISHING. 1. Ação ajuizada em 08/09/2017. Recurso especial interposto em 20/05/2019 e concluso ao Gabinete em 28/08/2019. 2. O propósito recursal consiste em dizer acerca da possibilidade de limitação dos descontos efetuados por instituição



financeira na conta bancária mantida pelo recorrido, na qual é depositado Benefício de Prestação Continuada de Assistência Social ao Idoso. 3. Segundo o entendimento firmado pela 2ª Seção no REsp 1.555.722/SP (DJe de 25/09/2018), os descontos de parcelas de empréstimos em conta corrente, ainda que usada para recebimento de salário, são lícitos - desde que autorizados pelo correntista - e não comportam limitação por analogia à hipótese de consignação em folha de pagamento de que trata a Lei 10.820/2003. 4. Hipótese dos autos que, todavia, não trata do recebimento de verbas salariais, mas do Benefício de Prestação Continuada de Assistência Social ao Idoso, que tem por objetivo suprir as necessidades básicas de sobrevivência do beneficiário, dando-lhe condições de enfrentamento à miséria, mediante a concessão de renda mensal equivalente a 1 (um) salário mínimo. 5. Necessário distinguishing do caso concreto para acolher o pedido de limitação dos descontos na conta bancária onde recebido o BPC, de modo a não privar o idoso de grande parcela do benefício que, já de início, era integralmente destinado à satisfação do mínimo existencial. Ponderação entre o princípio da autonomia da vontade privada e o princípio da dignidade da pessoa humana. 6. Consoante o disposto no art. 3º da Resolução BACEN nº 3.695, de 26/03/2009 (atual art. 6º da Resolução BACEN nº 4.771, de 23/12/2019), a autorização de desconto de prestações em conta corrente é revogável. Assim, não há razoabilidade em se negar o pedido do correntista para a limitação dos descontos ao percentual de 30% do valor recebido a título de BPC; afinal, o que é válido para o mais, deve necessariamente sê-lo para o menos (a maiori, ad minus). 7. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp 1834231/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/12/2020, DJe 18/12/2020)

Por fim, o artigo 7º, do CDC, estabelece que os direitos previstos no Código não são exaustivos e não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais, bem como outros diplomas normativos.

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.

E, o parágrafo único do artigo 7º, estabelece a responsabilidade solidária de todos os autores das ofensas contra os consumidores:

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



## 7 – A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

A inversão do ônus da prova no processo judicial é um direito básico do consumidor visto quando tratamos do Princípio da Hipossuficiência e do Princípio da Vulnerabilidade. Diferenciando os institutos da vulnerabilidade e da hipossuficiência, Leandro Lages afirma que (2014, pg. 58):

A vulnerabilidade independe da condição social, cultural ou econômica do consumidor, caracteriza-se pelo fato de o consumidor desconhecer as técnicas de produção. O consumidor hipossuficiente, além de desconhecer as técnicas de produção, tem a sua situação agravada em virtude de fatores econômicos, sociais e culturais, justificando a concessão de direitos e garantias extras, como a inversão do ônus da prova.



**Todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente.**

A inversão do ônus da prova trata-se, pois, de direito previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC e se estabelece como instrumento facilitador da defesa do consumidor em juízo. **Contudo, a inversão do ônus da prova a favor do consumidor não deve ser feita cegamente. Não se trata de um direito que deve ser aplicado em todas as hipóteses de relações consumeristas.**

O juiz é que deverá, caso a caso, analisar a verossimilhança das alegações do consumidor ou a sua hipossuficiência para reconhecer o direito à inversão do ônus da prova. Conforme pacificado pelo STJ (Informativo 489):

A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, não ocorre ope legis, mas ope iudicis, vale dizer, é o juiz que, de forma prudente e fundamentada, aprecia os aspectos de verossimilhança das alegações do consumidor ou de sua hipossuficiência.

O art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, autoriza a inversão do ônus da prova quando sua alegação for verossímil ou quando constatada sua hipossuficiência. Assim, necessário que o juiz, analisando o caso concreto, defira a inversão do ônus da prova ao consumidor, acaso verifique a verossimilhança de suas alegações ou a hipossuficiência do autor.

Neste sentido:

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. CIRURGIA PLÁSTICA REPARADORA. OBRIGAÇÃO DA OPERADORA EM CUSTEAR O PROCEDIMENTO COM MÉDICO NÃO CREDENCIADO. INEXISTÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA



PROVA. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA E HIPOSSUFICIÊNCIA. REVISÃO. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚMULA 7/STJ. REVOGAÇÃO DA LIMINAR EM SEDE DE SENTENÇA. POSSIBILIDADE. AGRAVO NÃO PROVIDO.

1. A inversão do ônus da prova não ocorre em todas as situações em que a relação jurídica é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. De fato, nos termos do art. 6º, VIII, do referido instrumento normativo, a facilitação da defesa somente ocorre nos casos em que as alegações sejam verossímeis, ou a parte seja hipossuficiente. (...)

(AgInt nos EDcl no REsp 1478062/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 15/12/2016, DJe 06/02/2017)

### Como este ponto já foi cobrado em prova?



**(FCC – MPE/CE - Promotor – 2011)** A inversão do ônus da prova para facilitação da defesa dos direitos do consumidor no processo civil é

- a) obrigatória quando o pedido se fundar em norma de ordem pública, porque o interesse privado do fornecedor neste caso deverá ser sempre afastado.
- b) obrigatória, sempre que o Ministério Público for o autor da ação e, nos casos em que, intervindo como fiscal da lei, requerer aquele benefício.
- c) inadmissível quando o objeto do processo revestir interesse exclusivamente privado, para não ferir o princípio da isonomia.
- d) admissível, a critério do juiz, desde que a parte o requeira, mediante declaração de pobreza firmada de próprio punho, porque ela firma presunção relativa de sua hipossuficiência.
- e) admissível quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

#### Comentários

**Gabarito: letra E.**

De acordo com o art. 6º, VIII, CDC.



Percebam que a inversão do ônus da prova pode ser deferida pelo juiz, independente de requerimento da parte.

Ressalte-se que utilizando o fundamento do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, o Superior Tribunal de Justiça já determinou a inversão do ônus da prova em demandas que versem quanto a questões de consumo, mesmo quando o Ministério Público é o autor da ação:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA DE TARIFAS. OFENSA AO ART. 535. DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. ANATEL. LEGITIMIDADE PASSIVA. INEXISTÊNCIA. COMPETÊNCIA. DANO LOCAL. DEMANDA PROPOSTA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA. ANÁLISE DOS REQUISITOS. NECESSIDADE DE REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. FUNDAMENTOS DA DECISÃO AGRAVADA NÃO IMPUGNADOS. SÚMULA 182/STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. (...)

V. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova, a considerar que o mecanismo previsto no art. 6º, inc. VIII, do CDC busca concretizar a melhor tutela processual possível dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos e de seus titulares - na espécie, os consumidores -, independentemente daqueles que figurem como autores ou réus na ação" (STJ, REsp 1.253.672/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 09/08/2011). Nesse sentido: STJ, AgRg no REsp 1.300.588/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, SEGUNDA TURMA, DJe de 18/05/2012; STJ, AgRg no REsp 1.241.076/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO VIEIRA SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, DJe de 09/10/2012.

VI. É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, em regra, a análise dos requisitos necessários à concessão da antecipação dos efeitos da tutela ou do deferimento da inversão do ônus da prova demanda o reexame de matéria fática, o que é vedado em Recurso Especial, nos termos da Súmula 7/STJ. (...) VIII. Agravo Regimental improvido.

(AgRg no REsp 1318862/BA, Rel. Ministra ASSUETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/02/2016, DJe 01/03/2016)

## 8 – DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DOS DANOS

Como decorrência da Política Nacional das Relações de Consumo, o Código de Defesa do Consumidor prevê diversos regramentos a serem seguidos pelos fornecedores e pelo Estado no que atine à segurança e saúde dos consumidores. De acordo com o artigo 8º:



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.

Já o artigo 9º cria outro nível de risco ao fornecedor de produtos que são por sua natureza potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança. Estes devem de maneira ostensiva e adequada informar suas características:

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.

Por fim, o artigo 10 estabelece que o fornecedor não poderá colocar no mercado produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

Contudo, acaso o fornecedor coloque o produto no mercado e apenas posteriormente descubra a sua periculosidade, medidas urgentes deverão ser tomadas e estão previstas nos parágrafos do artigo 10:

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.

Vejam que os próprios fornecedores deverão arcar com os custos de nova publicidade informando a nocividade dos produtos, como meio de informar os consumidores.



Trata-se do procedimento denominado de **recall** e consiste em (LAGES, 2014, pg. 82):

dar conhecimento ao mercado a respeito do alto grau de nocividade do produto indevidamente comercializado, a fim de que o consumidor seja avisado do perigo e não sofra consequências lesivas.

Através do recall o fornecedor convoca os consumidores para devolver o produto, seja para reparar o componente nocivo gratuitamente, seja, quando isso não for possível, para ressarcir o consumidor dos valores despendidos com a aquisição do bem.



O Superior Tribunal de Justiça possui dois entendimentos interessantes quanto ao instituto do **recall** que merecem destaque.

#### **O recall gera o direito a indenização por danos morais dos consumidores?**

Não.

O simples fato do fornecedor convocar os consumidores para realizar recall nos produtos não enseja o direito a reparação por danos morais.

É que tal procedimento é corolário do princípio da boa-fé objetiva e eventual prejuízo ao consumidor não ocorrerá, por ter sido sanado antes da existência de qualquer fato.

Neste sentido:

*CIVIL E PROCESSUAL. AGRAVO REGIMENTAL. INDENIZAÇÃO. PRETENSÃO. MONTADORA. CHAMAMENTO. CORREÇÃO DE DEFEITO. "RECALL". DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA N. 7/STJ. IMPROVIMENTO.*

*I. O STJ recebe o quadro probatório tal como delineado pelo Tribunal Estadual e o reexame de provas encontra o óbice da Súmula n. 7 desta Corte.*

**II. Inconvincente a tese de que o chamamento de veículo em "recall" gera, por si só, danos morais.**

III. Agravo regimental improvido.

(AgRg no Ag 675.453/PR, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 14/02/2006, DJ 13/03/2006, p. 327)

**Se o consumidor não respeitar os prazos do recall estabelecido pelo fabricante, pode o fornecedor isentar-se do dever de reparar eventual dano do produto?**

A resposta também é negativa.

Apesar de imaginarmos a possibilidade de redução da reparação moral, em razão da culpa concorrente, o STJ assim decidiu a matéria:

*AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO SEGUIMENTO AO RECURSO ESPECIAL - INSURGÊNCIA RECURSAL DA RÉ.*

*1. Não subsiste a alegada ofensa ao artigo 535 do CPC, pois o Tribunal de origem enfrentou as questões postas à apreciação, não havendo no aresto recorrido omissão a ser sanada. Precedentes.*

**2. A circunstância de o veículo não haver sido vistoriado periodicamente e não ter sido levado para conserto pelo proprietário anterior, em atenção a RECALL, não isenta o fabricante da obrigação de indenizar, sobretudo porque se trata de veículo de revenda.** Responsabilidade objetiva. A aferição de culpa exclusiva da vítima enseja reexame de provas não condizente com a via especial. Súmula 7-STJ.

*3. A incidência da Súmula 7/STJ sobre o tema objeto da suposta divergência impede o conhecimento do recurso lastreado na alínea "c" do permissivo constitucional ante a inexistência de similitude fática.*

*4. Agravo regimental desprovido.*

(AgRg no REsp 1261067/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 17/11/2015, DJe 24/11/2015)



## Como este ponto já foi cobrado em prova?



### (FCC - Juiz Estadual – TJ/CE - 2014)

Em relação à qualidade dos produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos nas relações de consumo, examine os seguintes enunciados:

I. 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.

II. 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.

III. 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. Se souber posteriormente dessa nocividade ou periculosidade, deverá retirar imediatamente o produto ou serviço do mercado de consumo, comunicando o fato às autoridades competentes para que estas o comuniquem aos consumidores mediante anúncios publicitários nos meios de comunicação.

IV. Recall é o ato pelo qual o fornecedor informa o consumidor a respeito do defeito do produto que tem potencialidade para causar dano ou prejuízo à sua saúde ou segurança, chamando de volta o produto nocivo ou perigoso para a correção do risco que apresenta.

Estão corretos

- a) II, III e IV, apenas.
- b) I, II e III, apenas.
- c) I, II e IV, apenas.
- d) I, II, III e IV.
- e) I, III e IV, apenas.



### Comentários

Item I – Verdadeiro, conforme expressa disposição do caput do artigo 8º, do CDC;

Item II – Verdadeiro, conforme expressa disposição do caput do artigo 9º, do CDC;

Item III – Falso. Em verdade, o artigo 10, do CDC estabelece que a publicidade da nocividade do produto colocado equivocadamente no mercado deve ser feita pelo próprio fornecedor e não pelas autoridades competentes;

Item IV – Verdadeiro, dada a definição de recall comentada acima.

Assim, a alternativa correta do item é a letra C.

## 9 – RESPONSABILIDADE DOS FORNECEDORES POR SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS

### 9.1 – DOS TIPOS DE RESPONSABILIDADE PREVISTOS NO CDC

O Código de Defesa do Consumidor ao prever a responsabilidade civil dos fornecedores por seus produtos e serviços estabeleceu uma diferença prática entre a responsabilidade pelo fato e a responsabilidade pelo vício.

Assim, o dispositivo legal prevê a responsabilidade:

Pelo **fato** do produto

Pelo **fato** do serviço

Pelo **vício** do produto

Pelo **vício** do serviço



A responsabilidade pelo **fato** é decorrência de um **acidente de consumo** gerado por um defeito no produto ou serviço.

Já o **vício** no produto ou serviço **não gera um acidente** e está ligado à quantidade ou qualidade que torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina e lhe diminui o valor.

A título de exemplo podemos trazer a hipótese em que um consumidor adquire um automóvel com defeito nos freios. Ao conduzir por uma via, acaso ocorra um acidente em razão da ausência de freios no veículo, haverá um acidente de consumo e serão aplicadas as regras da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço.

Contudo, acaso o condutor consiga parar o veículo utilizando uma redução de marchas, por exemplo, e, por isso, nenhum acidente seja causado, haverá um vício impróprio no produto que lhe diminui o valor.

Segundo Tartuce (2016, pg. 164):

(...) pode-se dizer que, quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício. Se o problema extrapola os seus limites, há fato ou defeito, presente, no último caso, o acidente de consumo propriamente dito.

Percebam que há quatro hipóteses de responsabilidade civil previstas no CDC e em **três** delas (TARTUCE, 2016, pg. 166):

Há a solução de solidariedade, respondendo todos os envolvidos com o fornecimento ou a prestação. Em uma delas, a solidariedade não se faz presente. (...)

A exceção à solidariedade atinge o fato do produto ou defeito, pelo que consta nos arts. 12 e 13 da Lei 8.078/1990. Isso porque ambos os comandos consagram a responsabilidade imediata do fabricante – ou de quem o substitua nesse papel – e a responsabilidade subsidiária do comerciante.

Vejamos cada caso.

## 9.2 – RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO

A responsabilidade pelo fato do produto está regulada no CDC pelo artigo 12:



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.

Percebam, meus amigos, que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador irão responder pela reparação do acidente de consumo ocorrido com seus produtos **independente da existência de culpa.**

**Mas professor, o que isso quer dizer?**

Esta é a diferença entre a Responsabilidade Civil Objetiva e a Responsabilidade Civil Subjetiva.

Na responsabilidade civil objetiva, o Autor quando propõe uma demanda em juízo deve demonstrar nos autos a conduta praticada pelo Réu (comissiva ou omissiva), o dano que sofrera e que merece ser reparado e o nexos causal entre a conduta e o dano sofrido.

O elemento subjetivo dolo ou culpa do agente que praticou o dano não precisa ser demonstrado pelo Autor. Esta a regra do Código de Defesa do Consumidor.

Já na Responsabilidade Civil Subjetiva, o Autor da ação deverá demonstrar em juízo, além da conduta do réu, do dano ocasionado e do nexos causal entre ambos, a existência de dolo ou culpa na ação ou omissão do agente. Trata-se, assim, de uma forma de responsabilização muito mais trabalhosa para o Autor da ação.



**O CDC adota, regra geral, a responsabilidade civil objetiva.**

### E como o fornecedor pode não ser responsabilizado?

O próprio código prevê hipóteses de excludente de responsabilidade onde o fabricante, o construtor ou importador não irão ser responsabilizados quando conseguirem **provar nos autos** (parágrafo 3º):

- Que não colocaram o produto no mercado;
- Que, embora tenham colocado o produto no mercado, o defeito não existe;
- Que a culpa pelo defeito fora exclusiva do consumidor ou de terceiro;

Percebam, portanto, que o ônus de provar as excludentes de responsabilidade é todo do fabricante, construtor ou importador, jamais do consumidor.

### Mas professor, não seria mais fácil o artigo 12 falar em fornecedor ao invés de fabricante, produtor, importador e construtor?

Meus amigos. Esta é uma hipótese de silêncio eloquente do CDC, conforme doutrina de Flávio Tartuce acima transcrita.

Como o caput do artigo 12 não dispõe sobre o **fornecedor**, mas elenca aquelas pessoas que seriam responsáveis pelo fato do produto, a doutrina se consolidou no sentido de que o comerciante não deve ser incluído neste rol.

A responsabilidade civil do comerciante é regulada especificamente pelo artigo 13, do CDC, que assim estabelece:

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**;



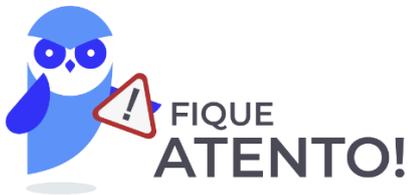
II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

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.

Ou seja, **o comerciante apenas responderá pelo fato do produto nestas hipóteses e de forma subsidiária.**

Percebam que a responsabilidade do comerciante tem vez quando não é possível identificar o fabricante, produtor, importador ou construtor ou quando o comerciante, por sua culpa, não conservar os produtos perecíveis.



**A responsabilidade do comerciante pelo fato do produto é subsidiária.**

Além disso, o parágrafo único do referido dispositivo estabelece que aquele que efetivar o pagamento do débito poderá exercer o seu direito de regresso contra os demais responsável pelo dano. É dizer: acaso o comerciante venha a pagar o débito para o consumidor, poderá exercer o seu direito de regresso contra o fabricante, por exemplo.

Certo é que no curso do processo não poderá qualquer fornecedor denunciar outro à lide, sendo necessário o ajuizamento de uma outra ação autônoma.

Em resumo, para se beneficiar o consumidor e não trazer novo elemento para os autos (a responsabilidade entre fornecedores opera-se de forma subjetiva, enquanto na relação consumidor x fornecedor, trata-se de responsabilidade objetiva), o CDC vedou a denúncia a denúncia lide, permitindo que os fornecedores discutam entre si o responsável pelo dano em um novo processo autônomo, conforme inteligência do artigo 88:

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, **vedada a denúncia da lide.**

**Mas atenção! Quais os limites da interpretação deste dispositivo?**



Relembremos julgado divulgado no Informativo 592 do STJ:

INTERPRETAÇÃO DO ART. 88 DO CDC. DENUNCIAÇÃO À LIDE.

**Descabe ao denunciado à lide, nas relações consumeristas, invocar em seu benefício a regra de afastamento da denúncia (art. 88 do CDC) para eximir-se de suas responsabilidades perante o denunciante.**

REsp 913.687-SP, Rel. Min. Raul Araújo, por unanimidade, julgado em 11/10/2016, DJe 4/11/2016.

O caso em análise é interessante, pois versa acerca de peculiar situação. Para melhor compreender o julgado, imaginemos a seguinte situação.

Joana, grávida, dá entrada em Hospital para fazer uma cesárea. Durante o procedimento, o médico “esquece” um bisturi dentro de sua barriga, levando-a a ter sérias complicações de saúde.

Joana, então, ingressa na justiça requerendo indenização por danos morais em face do Hospital.

**A esta relação aplica-se o CDC?**

Sim, de acordo com o artigo 2º, do CDC, Joana seria consumidora dos serviços prestados pelo Hospital, eis que destinatária final do serviço médico prestado.

**A responsabilidade civil do Hospital é objetiva ou subjetiva?**

De acordo com artigo 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva (veremos no próximo tópico), ou seja, independentemente da existência de dolo ou culpa do agente. Assim, cabe ao consumidor provar em juízo tão somente a conduta, o dano e o nexos causal entre ambos para configurar a responsabilidade civil do Hospital.

**Proposta a demanda, o que alegou o Hospital?**



O Hospital alegou em sua defesa culpa exclusiva do Médico que fez a intervenção cirúrgica da paciente, requerendo a Denúnciação à lide do profissional, nos termos do artigo 125, do CPC:

Art. 125. É admissível a denúnciação da lide, promovida por qualquer das partes:

I - ao alienante imediato, no processo relativo à coisa cujo domínio foi transferido ao denunciante, a fim de que possa exercer os direitos que da evicção lhe resultam;

II - àquele que estiver obrigado, por lei ou pelo contrato, a indenizar, em ação regressiva, o prejuízo de quem for vencido no processo.

§ 1o O direito regressivo será exercido por ação autônoma quando a denúnciação da lide for indeferida, deixar de ser promovida ou não for permitida.

### A denúnciação à lide na hipótese é cabível?

De acordo com o artigo 88, do CDC, não seria cabível a denúnciação à lide. Isto porque a relação jurídica entre o Hospital e o Médico opera-se segundo as regras da responsabilidade civil subjetiva. Assim, em demanda em que o Hospital pretende indenização do médico, este deverá demonstrar além da conduta, do dano e do nexa causal, a ação do médico mediante dolo ou culpa.

Neste sentido, nos termos do artigo 88, do CDC:

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, **vedada a denúnciação da lide.**

### Mas professor, por que no caso concreto o STJ aceitou a denúnciação à lide do médico responsável?

Como dito no início, o caso concreto analisado pelo STJ é bastante peculiar. Isto porque ao ser feita a denúnciação à lide pelo hospital, a Autora da ação não opôs qualquer objeção.

A única parte que se insurgiu alegando a impossibilidade de denúnciação à lide fora o próprio médico, principal interessado na demora do processo em atingir-lhe. Segundo o STJ:



A interpretação do art. 88, portanto, deve ser aqui realizada em harmonia com o princípio da facilitação do acesso do consumidor aos órgãos judiciários, bem como da celeridade e economia processual para todas as partes do processo.

É dizer: há que se interpretar os institutos sempre em harmonia com a finalidade do CDC: a proteção do consumidor. Se este, principal beneficiário da norma, não se opôs à denunciação à lide, não poderá o magistrado indeferi-la apenas por insurgência do denunciado. Assim, nas palavras do Exmo. Ministro Relator Raul Araújo:

Apesar de serem duas as discussões travadas nos autos, em que a primeira delas, envolvendo o paciente e o hospital, está restrita à responsabilidade objetiva do hospital pelos danos causados como fornecedor de serviços (art. 14 do CDC), e a segunda discussão, pretendida pelo litisdenunciante, envolvendo hospital e médico, exigir exame de provas e averiguação acerca de culpa e limites de responsabilidade, **no caso específico destes autos, em que a consumidora não se insurgiu contra a decisão que admitiu a denunciação da lide, não há como se constatar ter havido ofensa ao art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.**

**Se uma nova tecnologia surge imediatamente após a venda do produto, podemos identificá-lo como defeituoso?**

O simples fato de uma nova tecnologia de melhor qualidade ter surgido no mercado não transforma o produto originalmente adquirido em defeituoso. Esta a disposição do parágrafo 2º, do artigo 12, do CDC:

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

Este exemplo é bastante comum no mercado de telefones celulares: o consumidor adquire um modelo (o mais caro do mercado naquele momento) e poucos dias depois surge um novo modelo com tecnologia mais avançada.

Não poderá o consumidor alegar defeito no produto tão somente por esta circunstância.



## 9.3 – RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO

Já quanto à Responsabilidade pelo fato dos serviços, o CDC aplicou a regra geral da solidariedade para todos os fornecedores, não excluindo o comerciante. No artigo 14, o CDC utiliza a palavra **fornecedor**.

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.

Aqui também o CDC estabelece não ser o serviço defeituoso pela simples adoção de novas técnicas.

### E quais seriam as excludentes de responsabilidade?

O parágrafo 3º estabelece que quando o fornecedor de serviços provar que o defeito inexistente ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não terá cabimento sua responsabilização.

§ 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.

### E quanto aos profissionais liberais? Como funciona a responsabilidade por fato dos serviços?

Profissionais liberais são aqueles prestadores de serviço que em geral não possuem uma organização empresarial. São os médicos, advogados, dentistas, arquitetos e outros profissionais que prestam serviço de natureza técnica e pessoal.



Segundo o CDC, a responsabilidade destes profissionais deve ocorrer de forma diferenciada, excepcionando a regra da responsabilidade objetiva e imputando-lhe a regra da responsabilidade subjetiva.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Assim, quando demandar um profissional liberal em juízo, deverá o Autor (consumidor) demonstrar o ato cometido, o dano causado, o nexo causal entre ambos e, ainda, que o agente praticou o dano com dolo ou culpa.

Isto porque ao contratar os serviços destes profissionais, ao consumidor não é oferecido o resultado esperado, mas tão somente uma garantia de que o serviço será prestado da melhor forma possível.

Explica-se.

A obrigação dos profissionais liberais é uma obrigação de **meio** e não de resultado.

O advogado, ao ser contratado, deve defender a causa com a maior dedicação possível, fazendo o seu melhor para que o resultado seja atingido. Contudo, não pode o profissional garantir que o cliente irá ganhar a demanda.

Neste sentido, a jurisprudência do STJ é trilhada também aos profissionais médicos:

3. Portanto, como se trata de obrigação de meio, o resultado final insatisfatório alcançado não configura, por si só, o inadimplemento contratual, pois a finalidade do contrato é a atividade profissional médica, prestada com prudência, técnica e diligência necessárias, devendo, para que exsurja obrigação de indenizar, ser demonstrada a ocorrência de ato, comissivo ou omissivo, caracterizado por erro culpável do médico, assim como do nexo de causalidade entre o dano experimentado pelo paciente e o ato tido por causador do dano.

(REsp 992.821/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 14/08/2012, DJe 27/08/2012)

**A obrigação do profissional liberal (médico, advogado) é de meio e não de resultado.**

**Mas professor, não há exceções?**

**Atenção!**

No STJ encontramos decisões excepcionando a regra da responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais. São hipóteses onde o Tribunal entendeu que os profissionais devem sim entregar o resultado esperado e, exatamente por isto, a responsabilidade civil deste profissionais deve ser objetiva.



O melhor e mais comum exemplo é a cirurgia plástica meramente embelezadora. Deve o profissional médico contratado exclusivamente para realizar uma cirurgia plástica estética entregar o resultado prometido para a consumidora.

Neste sentido:

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCP. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. RENOVAÇÃO DO PEDIDO NA VIA ESPECIAL. DESNECESSIDADE. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CIRURGIA PLÁSTICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. PROFISSIONAL QUE DEVE AFASTAR SUA CULPA MEDIANTE PROVA DE CAUSAS DE EXCLUDENTE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência mais recente desta Corte, não há mais necessidade de o recorrente renovar o pedido de concessão do benefício da assistência judiciária gratuita na interposição do recurso especial se ele já vem litigando sob o pálio da justiça gratuita.
2. Possuindo a cirurgia estética a natureza de obrigação de resultado cuja responsabilidade do médico é presumida, cabe a este demonstrar existir alguma excludente de sua responsabilização apta a afastar o direito ao ressarcimento do paciente.
3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 1468756/DF, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/05/2016, DJe 24/05/2016)

### E a responsabilidade dos Hospitais? Como funciona?

O STJ diferencia o erro médico cometido por empregado do hospital daquele erro médico cometido por profissional que apenas está utilizando dos serviços de hotelaria fornecidos pela instituição.

Basicamente, o hospital responde por erro cometido por profissional médico que seja seu empregado ou possua algum vínculo de subordinação com a instituição e que tenha ocorrido em suas dependências.

Por outro lado, acaso o paciente tenha contratado de forma independente um médico que não seja empregado do hospital para realizar um procedimento utilizando-se apenas de sua estrutura, não cabe a responsabilização do hospital por eventual erro cometido pelo profissional.

CIVIL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. ERRO PRATICADO POR MÉDICO NÃO CONTRATADO PELO HOSPITAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATRIBUIÇÃO AFETA EXCLUSIVAMENTE AO HOSPITAL. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O DANO MORAL E A CONDUTA INERENTE AO TRATAMENTO HOSPITALAR.

1. Ação de compensação por dano moral ajuizada em 04.03.2002. Agravo em Recurso especial concluso ao gabinete em 22.09.2016.
2. Cinge-se a controvérsia a definir se o recorrente possui responsabilidade civil por erro médico cometido por profissional que não possui vínculo com o hospital, mas utiliza as dependências do estabelecimento para a realização de internação e exames.



3. Por ocasião do julgamento do REsp 908.359/SC, a Segunda Seção do STJ afastou a responsabilidade objetiva dos hospitais pela prestação de serviços defeituosos realizados por profissionais que nele atuam sem vínculo de emprego ou subordinação. Precedentes.

4. A responsabilidade do hospital somente tem espaço quando o dano decorrer de falha de serviços cuja atribuição é afeta única e exclusivamente à instituição de saúde. 5. Quando a falha técnica é restrita ao profissional médico sem vínculo com o hospital, não cabe atribuir ao nosocômio a obrigação de indenizar. 6. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 1635560/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/11/2016, DJe 14/11/2016)

### E a responsabilidade do Plano de Saúde?

Já os planos de saúde devem responder por erros médicos de profissionais a ele conveniados ou que sejam seus empregados, conforme vem decidindo o STJ:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PLANO DE SAÚDE. LEGITIMIDADE PASSIVA. DECISÃO MANTIDA.

1. "Se o contrato é fundado na prestação de serviços médicos e hospitalares próprios e/ou credenciados, no qual a operadora de plano de saúde mantém hospitais e emprega médicos ou indica um rol de conveniados, não há como afastar sua responsabilidade solidária pela má prestação do serviço" (REsp n. 866.371/RS, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/3/2012, DJe 20/8/2012). 2. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 747.455/RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 10/11/2015, DJe 16/11/2015)



### Como este ponto já foi cobrado em prova?

**(FCC - Juiz Estadual (TJ SC) - 2015)** Etevaldo, médico neurocirurgião, realiza operação para retirada de tumor cerebral em estágio avançado em Lucicleide, que vem a falecer no curso da cirurgia. A família da paciente ajuíza ação indenizatória contra Etevaldo, alegando erro médico e que Lucicleide não foi informada de que a cirurgia era de alto risco, podendo levá-la a óbito. Nesse caso, o juiz considerará a responsabilidade de Etevaldo como

- a) mitigada e subsidiária, porque o quadro de saúde de Lucicleide impunha cirurgia para retirada do tumor cerebral como única alternativa possível, independentemente de ter sido ela informada ou não da periculosidade do ato cirúrgico.
- b) subjetiva, apurando o erro médico mediante exame de culpa, mas terá como irrelevante juridicamente a ausência de informações a Lucicleide, tendo em vista que a cirurgia era a única alternativa para salvá-la, em razão da gravidade de seu quadro de saúde.
- c) objetiva, em razão do risco habitual no exercício da neurocirurgia; analisará como irrelevante juridicamente a ausência de informação a Lucicleide, por se tratar de questão médica a opção pela cirurgia, única indicação possível em face da gravidade de seu quadro de saúde.
- d) subjetiva, apurando-se o eventual erro médico com a verificação de sua culpa; analisará como relevante juridicamente ter sido Lucicleide informada ou não dos riscos que corria, tendo em vista a gravidade de seu quadro de saúde, que impunha informação ostensiva e adequada da periculosidade da cirurgia a que seria submetida.
- e) objetiva, em razão do risco habitual no exercício da neurocirurgia, analisando como relevante juridicamente a ausência de informações a Lucicleide, pois deveria ela ter sido informada ostensiva e adequadamente da periculosidade da cirurgia a que seria submetida.

#### Comentários

Conforme discutido acima, a responsabilidade civil do médico é, em regra, subjetiva, eis que tal profissional presta obrigação de meio e não de resultado.

Ao imaginarmos uma cirurgia neurológica, não há como se considerar cirurgia meramente embelezadora que atraia a aplicação da responsabilidade civil objetiva.

Por esta razão, as letras C e E estão falsas.

De fato, a responsabilidade civil do médico no caso será subjetiva. Contudo, a necessidade de informação da paciente quanto aos riscos do procedimento deve ser analisado como relevante juridicamente, eis que princípio do direito do consumidor o direito à informação.

A alternativa correta, portanto, é a letra D.

## 9.4 – RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

Já os vícios do produto são regulados pelo artigo 18, do CDC. Percebam que o dispositivo legal fala que todos os **fornecedores** (inclusive os comerciantes) devem responder solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios para consumo ou lhe diminuam o valor.



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.**

Assim, se o consumidor adquire um produto com um vício de qualidade (uma televisão que o controle remoto não funciona, por exemplo) deverá ele dirigir-se até o fornecedor e solicitar que o vício seja sanado, inclusive com a substituição das partes viciadas.

### E se o fornecedor não resolver o problema?

Em primeiro lugar, devemos destacar que o consumidor terá o prazo de 30 (trinta) dias para solucionar o problema. Contudo, acaso o vício não seja sanado, após o prazo de trinta dias poderá o consumidor escolher entre as alternativas previstas no parágrafo 1º, do artigo 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.

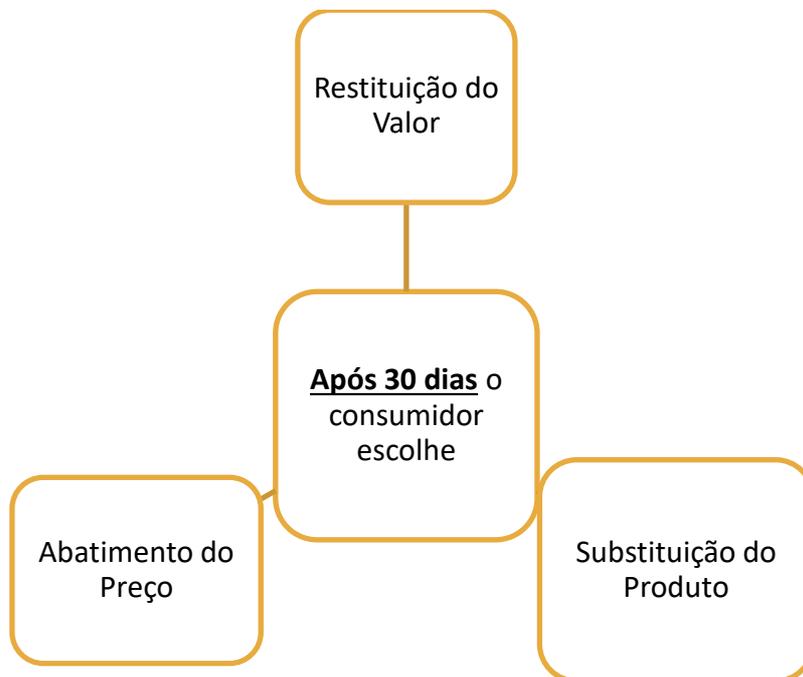
Além disso, o consumidor poderá sempre fazer uso destas alternativas quando o vício for tão extenso que a substituição das partes viciadas possa comprometer a qualidade, as características do produto ou diminuir-lhe o valor, ou ainda, acaso se trate de produto essencial (parágrafo 3º).



ATENÇÃO  
**DECORE!**

Identificado o vício de **qualidade**:





**E se o consumidor optar por substituir o produto e a substituição não for possível?**

Imagine a seguinte situação.

O consumidor compra a última unidade de um computador no estoque da loja, mas este apresentou um defeito que o fornecedor não conseguiu solucionar no prazo de 30 (trinta) dias.

Apesar do consumidor ter optado pela substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso, o fornecedor não poderá cumprir tal solicitação, tendo em vista que o equipamento era a última peça no estoque da loja.

Nestes casos, o CDC estabelece que o consumidor poderá escolher um produto com espécie, modelo ou marca diversos, mas **deverá** ou pagar a complementação do preço ou receber a diferença de volta (a depender se o produto for mais caro ou mais barato que o originalmente escolhido).

§ 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.

Além disso, o CDC estabelece que no caso de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, a não ser quando o produtor seja claramente identificado (parágrafo 5º).

Trata-se, assim, de situação um pouco diferente da regra geral para os produtos, onde todos os fornecedores (fabricante, importador, comerciante) irão responder de forma solidária pelo **vício** do produto. Transcreve-se o dispositivo para análise:

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

**E professor, poderão consumidor e fornecedor alterar o prazo de 30 dias para solucionar o problema?**

De acordo com o parágrafo 2º, do artigo 18, do CDC, **sim**.

Contudo, este prazo não poderá ser inferior a 07 (sete) e nem superior a 180 (cento e oitenta) dias.

E, acaso se trate de um contrato de adesão, esta cláusula de prazo deve ser convencionada em separado, sendo necessária a manifestação expressa do consumidor.

A ideia é ter o máximo de segurança de que o consumidor realmente leu e contratou aquela determinada cláusula.

§ 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.**

**O CDC define o que seriam os produtos impróprios para uso e consumo?**

Sim. Trata-se do disposto no parágrafo 6º, do artigo 18:

§ 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 destinam.



**E se o vício do produto não for na qualidade, mas na quantidade?**

O CDC regula o vício de **quantidade** do produto especificamente no artigo 19 e estabelece que todos os fornecedores respondem **solidariamente** por tais vícios.

E, diferentemente do vício quanto à qualidade, o consumidor não precisa esperar prazo algum para escolher entre o abatimento proporcional do preço, a complementação do peso ou medida, a substituição do produto ou a restituição do seu dinheiro.

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.



**ATENÇÃO  
DECORE!**

**Identificado o vício de quantidade:**



Destaque-se que acaso o comerciante esteja com a sua balança com defeito, será ele o responsável pelo vício no produto, conforme se extrai do parágrafo segundo do referido artigo:

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

**E se o consumidor optar por substituir o produto e a substituição não for possível?**

O procedimento adotado deve ser idêntico à situação quanto ao vício na qualidade do produto, dado o disposto no parágrafo 1º, do artigo 19, do CDC:

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

## 9.5 – RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO SERVIÇO



Quanto o vício na qualidade dos serviços, o CDC estabelece que poderá o consumidor exigir de imediato:

I - a reexecução dos serviços sem qualquer custo para o consumidor e quando esta for cabível. Poderá ser feita, inclusive por terceiros, desde que devidamente pagos pelo fornecedor;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Trata-se do disposto no artigo 20 do CDC que ainda dispõe quanto à definição do serviço impróprio:

§ 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.

### E a assistência técnica dos produtos, como deve funcionar?

De acordo com o artigo 21, do CDC, quando o serviço for prestado com o intuito de reparar qualquer produto, considera-se implícita a obrigação de o fornecedor empregar apenas componentes de reposição originais adequados e novos.

É dizer: o fornecedor precisa utilizar peças originais e novas quando for reparar produtos com defeito.

Por outro lado, os produtos devem obedecer às especificações técnicas do fabricante. **Contudo, poderá o consumidor autorizar expressamente a substituição de peças por outras usadas, desde que esta seja a sua vontade.**

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.



## 9.6 – CASOS APRECIADOS PELO STJ

Vistos os dispositivos legais analisaremos agora algumas decisões do STJ que poderão ser cobradas em provas.

### a) Defeitos em veículos zero quilômetros

Conforme visto anteriormente, o simples fato de o consumidor ser chamado à concessionária para realizar um **recall** no veículo não enseja o direito à reparação por danos morais.

CIVIL E PROCESSUAL. AGRAVO REGIMENTAL. INDENIZAÇÃO. PRETENSÃO. MONTADORA. CHAMAMENTO. CORREÇÃO DE DEFEITO. "RECALL". DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA N. 7/STJ. IMPROVIMENTO.(...)

II. Inconvincente a tese de que o chamamento de veículo em "recall" gera, por si só, danos morais.

III. Agravo regimental improvido. (AgRg no Ag 675.453/PR, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 14/02/2006, DJ 13/03/2006, p. 327)

Contudo, imaginemos a hipótese onde o consumidor verifica um defeito em seu veículo e é obrigado a retornar várias vezes à concessionária, nunca tendo o seu problema resolvido definitivamente.

Neste caso, o STJ entende cabível a reparação por danos morais:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO. VÍCIO OCULTO. 1. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CPC/1973. SÚMULAS 282/STF E 211/STJ. 2. REVER O QUADRO FÁTICO TRAÇADO. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. 3. DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO ZERO QUILOMETRO QUE RETORNA DIVERSAS VEZES PARA CONSERTO. SÚMULA N. 7 DO STJ. 4. AGRAVO IMPROVIDO.

(...)

4. Configura dano moral, suscetível de indenização, quando o consumidor de veículo zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido.

5. Agravo interno improvido.

(AgInt no AREsp 821.945/PI, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/06/2016, DJe 01/07/2016)



**Mas professor, constatado o vício no automóvel, quem deverá ser responsabilizado: o fabricante ou a concessionária?**

Conforme entendimento pacífico do STJ, tratando-se de vício no produto, a responsabilidade é solidária entre o fabricante e o comerciante, dada a disposição do artigo 18, do CDC. Neste sentido, tanto concessionária como montadora deverão responder de forma solidária:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. VEÍCULO NOVO. VÍCIO DO PRODUTO. CONCESSIONÁRIA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA.

1. São solidariamente responsáveis a montadora de veículos e a concessionária credenciada nos casos em que comprovado o vício do produto.
2. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 968.733/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/02/2017, DJe 02/03/2017)



**(FAUEL - Adv (SJ dos Pinhais)/Pref SJ dos Pinhais/2018)** Imagine a seguinte situação: João adquire carro zero KM da marca A. O veículo foi comprado em concessionária da marca A. Já no caminho para a casa, após retirar o carro da concessionária, o veículo trepidava toda vez que João ultrapassava a velocidade de 40 Km/h, impossibilitando-o de dirigir acima desta velocidade com segurança. Inconformado, João retornou à concessionária para reclamar, o veículo ficou para manutenção por 15 dias. Após este período João retirou o veículo da concessionária, mas o problema persistiu. João deixou o carro mais três vezes na concessionária por igual período, mas a concessionária não conseguiu consertar o problema. Indignado com a situação, João pretende ajuizar ação para reparação dos danos sofridos. Com base nisso, assinale a alternativa correta.

- a) A concessionária responde exclusivamente pelo vício do produto.
- b) A fabricante responde exclusivamente pelo vício do produto.
- c) A concessionária e a fabricante respondem solidariamente pelo vício do produto.
- d) Por caracterizar apenas um desconforto, o caso do Sr. João não é considerado vício do produto e não é indenizável.
- e) Como o veículo já havia sido retirado da concessionária, o Sr. João não tem mais direito a qualquer indenização.



## Comentários

Gabarito, letra C.

Conforme entendimento do STJ:

**1. São solidariamente responsáveis a montadora de veículos e a concessionária credenciada nos casos em que comprovado o vício do produto.**

**(AgInt no AREsp 968.733/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/02/2017, DJe 02/03/2017)**

## b) Instituição de ensino superior e curso não reconhecido pelo MEC

Diversas faculdades no Brasil estavam oferecendo cursos de graduação sem a prévia autorização do Ministério da Educação. E, no decorrer do curso do aluno, o MEC indeferia o pedido de funcionamento daquele determinado curso gerando situações de incerteza para o consumidor.

Em determinados casos, a Faculdade procurava realocar o estudante para outra graduação, aproveitando a grade já cursada e em outros não havia possibilidade de qualquer solução acadêmica.

O Superior Tribunal de Justiça, enfrentando tais questões, afirmou que o direito à informação previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC

visa assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada.

Assim, violado este direito à informação, a Instituição de Ensino Superior deve responder objetivamente por eventuais danos causados aos consumidores, a exemplo da falta de reconhecimento do curso pelo MEC. Neste sentido:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO AGRAVO. INSURGÊNCIA DA RÉ.

1. A instituição de ensino superior responde objetivamente pelos danos causados ao aluno em decorrência da falta de reconhecimento do curso pelo MEC, quando violado o dever de informação ao consumidor. Precedentes.

2. Óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de ausência da responsabilidade civil. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu estar provado o fato



constitutivo do direito do autor, ante ausência de informação adequada acerca do não reconhecimento do curso superior. Impossibilidade de reexame de fatos e provas.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 651.099/PR, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 26/05/2015, DJe 03/06/2015)

Neste sentido, tem-se a Súmula 595 do STJ:

**Súmula 595 – STJ** - As instituições de ensino superior respondem objetivamente pelos danos suportados pelo aluno/consumidor pela realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação, sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação.

### c) Agência de viagens e defeitos nos serviços que integram o pacote

Imaginemos o seguinte exemplo.

Um consumidor dirige-se a uma agência de turismo e adquire um pacote de viagens por esta empresa organizado. Assim, imaginemos que a agência comercialize no pacote as passagens aéreas, a hospedagem, o aluguel de um veículo e passeios guiados

Existindo um vício na hospedagem (realizada por uma rede de hotéis, mas cuja comercialização deu-se na agência de viagens), quem deverá ser responsabilizado?

**Segundo entendimento do STJ, nos termos do artigo 14 do CDC, a agência de turismo deve responder de forma solidária pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.**

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ.

1. "Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote" (REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011).

2. O Tribunal de origem concluiu tratar-se de má prestação de um serviço ao falhar no seu dever de informar, e sendo a agência de turismo uma prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Infirmar as conclusões do acórdão recorrido acerca da inexistência de informações suficientes e claras no contrato demandaria o reexame das provas e a interpretação do contrato, atraindo a aplicação das Súmulas 5 e 7 do STJ. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.



(AgRg no AREsp 461.448/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 16/12/2014)

#### d) Danos em estacionamentos

Conforme visto anteriormente, o STJ pacificou o entendimento no sentido de que a empresa responde perante o cliente por danos ou furto de veículos ocorrido em seu estacionamento.

Súmula 130 – STJ - A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

#### e) Fortuitos internos em instituições financeiras

O Superior Tribunal de Justiça entende que as instituições financeiras devem responder de forma objetiva quanto a fraudes e delitos internos no âmbito das operações bancárias. Assim, ainda que estes delitos sejam praticados por terceiros – estranhos aos quadros do banco – o consumidor terá direito de ser indenizado pela instituição financeira.

Neste sentido:

Súmula 479 – STJ - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Além disso, mesmo em casos de assaltos ocorridos no interior da agência bancária, deverá o banco indenizar o consumidor. É que a segurança dos clientes se trata de risco inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor dos serviços.

Isto posto, com supedâneo no artigo 14, do CDC, o STJ entende ser objetiva a responsabilidade das instituições financeiras por crimes ocorridos no interior da agência bancária.

RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. BANCO POSTAL. SERVIÇO PRESTADO PELA ECT. ATIVIDADE DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ATIVIDADE QUE TRAZ, EM SUA ESSÊNCIA RISCO À SEGURANÇA. ASSALTO NO INTERIOR DE AGÊNCIA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS. (...)

5. É assente na jurisprudência do STJ que nas discussões a respeito de assaltos dentro de agências bancárias, sendo o risco inerente à atividade bancária, é a instituição financeira que deve assumir o ônus desses infortúnios, sendo que "roubos em agências bancárias são eventos previsíveis, não



caracterizando hipótese de força maior, capaz de elidir o nexo de causalidade, requisito indispensável ao dever de indenizar" (REsp 1093617/PE, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, 4ª Turma, DJe 23/03/2009). (...)

10. Recurso especial não provido.

(REsp 1183121/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 24/02/2015, DJe 07/04/2015)

Destaque-se também hipótese de roubo de bens pessoais sob a guarda de cofres bancários cujo entendimento deu-se no mesmo sentido:

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SUBTRAÇÃO DE BENS DOS AUTORES DO INTERIOR DE COFRE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DEPÓSITO E LOCAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. SÚMULA 83/STJ. EXISTÊNCIA E REAL EXTENSÃO DOS DANOS ALEGADOS. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ.

1. Consoante a jurisprudência sedimentada nesta Corte, em caso de assalto com subtração de bens do interior de cofres bancários, o banco tem responsabilidade objetiva - decorrente do risco empresarial e da previsibilidade do evento criminoso - que não pode ser ilidida sob a alegação de ocorrência de caso fortuito ou culpa de terceiro, pelo que é inafastável seu dever de indenizar os clientes lesados em valor correspondente aos bens por eles reclamados. Precedentes.

2. É inadmissível, na estreita via do recurso especial, a alteração das conclusões das instâncias de cognição plena que demandem o reexame do acervo fático-probatório dos autos, a teor da Súmula nº 7/STJ.

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 1353504/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/06/2015, DJe 07/08/2015)

**Mas e se o roubo ocorrer no estacionamento do banco? E se o estacionamento do banco for terceirizado?**

Imaginemos o exemplo de um banco que terceiriza o seu estacionamento para outra empresa. Acaso o roubo ocorra dentro do estacionamento, persistirá a responsabilidade objetiva da instituição financeira?

Sim.

É que a jurisprudência do STJ firmou-se no sentido de que



(...) a prática do crime de roubo no interior de estacionamento de veículos, pelo qual seja direta ou indiretamente responsável a instituição financeira, não caracteriza caso fortuito ou motivo de força maior capaz de desonerá-la da responsabilidade pelos danos suportados por seu cliente vitimado.

(AgRg no AREsp 613.850/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/06/2015, DJe 05/08/2015)

O STJ manteve tal entendimento, inclusive, em relação a um roubo ocorrido dentro de estacionamento terceirizado de um **supermercado**:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ROUBO EM ESTACIONAMENTO DE SUPERMERCADO. FORTUITO EXTERNO. NÃO CONFIGURAÇÃO. ENTENDIMENTO ADOTADO NESTA CORTE. VERBETE 83 DA SÚMULA DO STJ. INOVAÇÃO. INADMISSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA A FUNDAMENTO DA DECISÃO AGRAVADA. SÚMULA 182/STJ. NÃO PROVIMENTO.

1. "A empresa que fornece estacionamento aos veículos de seus clientes responde objetivamente pelos furtos, roubos e latrocínios ocorridos no seu interior, uma vez que, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, o estabelecimento assume o dever - implícito em qualquer relação contratual - de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança. Inteligência da Súmula 130 do STJ" (REsp 1269691/PB, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Rel. p/ Acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/11/2013, DJe 5/3/2014).

(...)

(AgRg no AREsp 386.277/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 15/03/2016, DJe 21/03/2016)

## f) Responsabilidade de Bandeiras e Administradoras de cartões de crédito

Segundo decidiu o STJ:

o art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 596.237/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/02/2015, DJe 12/02/2015)



## 9.7 - DISPOSIÇÕES FINAIS

Por fim, cabe-nos destacar os seguintes dispositivos do CDC, comentados um a um.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Ainda que o fornecedor desconheça eventual vício de qualidade em seus produtos ou serviços, deverá ele ser responsabilizado, eis que é obrigação do fornecedor saber ou dever saber dos vícios em seus produtos.

Além disso, o artigo 25 estabelece a vedação para que o contrato de consumo estabeleça alguma cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar do fornecedor para com o consumidor:

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.

Já quanto aos serviços públicos, estabelece o CDC:

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.

Se as concessionárias de serviço público deverão reparar os danos causados aos consumidores na forma prevista no CDC (parágrafo único do artigo 22) significa dizer que a sua responsabilização dar-se-á de forma objetiva, tal qual já previsto no artigo 37, parágrafo 6º, da Constituição Federal:



CF, Art. 37. § 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Neste sentido:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO DO ACÓRDÃO RECORRIDO. NÃO OCORRÊNCIA. **CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. CDC. INCIDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA.** DECISÃO MANTIDA. (...)

2. A jurisprudência desta Corte consolidou entendimento segundo o qual é aplicável o CDC às relações entre a concessionária de serviços rodoviários e seus usuários.

3. "A presença de animais na pista coloca em risco a segurança dos usuários da rodovia, respondendo as concessionárias pelo defeito na prestação do serviço que lhes é outorgado pelo Poder Público concedente" (REsp n. 687.799/RS, Relator Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2009, DJe 30/11/2009.) (...) (AgRg no AREsp 586.409/PR, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 04/08/2015, DJe 13/08/2015)

Oportuna a transcrição, ainda, do seguinte julgado:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CONSTITUIÇÃO FEDERAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CORREIOS. CARTA REGISTRADA. EXTRAVIO. DANOS MORAIS. IN RE IPSA.

1. As empresas públicas prestadoras de serviços públicos submetem-se ao regime de responsabilidade civil objetiva, previsto no art. 37, § 6º, da Constituição Federal e nos arts. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor.

2. No caso, a contratação de serviços postais oferecidos pelos Correios, por meio de tarifa especial, para envio de carta registrada, que permite o posterior rastreamento pelo próprio órgão de postagem revela a existência de contrato de consumo, devendo a fornecedora responder objetivamente ao cliente por danos morais advindos da falha do serviço quando não comprovada a efetiva entrega.

(...)

4. Embargos de divergência não providos.

(EResp 1097266/PB, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 10/12/2014, DJe 24/02/2015)



## 10 – PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Os prazos estabelecidos em lei para que o consumidor exerça o seu direito de reclamar quanto ao vício de determinado produto ou serviço estão previstos nos artigos 26 e 27 do CDC.

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 Obstat 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;

II - (Vetado).

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.

Tais prazos foram estabelecidos como forma de se conferir certa previsibilidade ao fornecedor quanto aos eventuais custos atinentes à responsabilização por vícios nos produtos ou serviços.

Em outras palavras, o fornecedor inclui no preço do produto os custos que terá com o prazo de garantia (quanto maior o prazo, mais caro será o produto). É necessário limitar temporalmente o direito de o consumidor reclamar por vícios nos produtos, em razão de se definir certa previsibilidade para o mercado quanto a eventuais custos com a garantia dos produtos e serviços.

Para melhor compreendermos os prazos previstos no CDC, precisamos estabelecer a diferença entre o vício oculto e o vício aparente. Segundo Leandro Lages (2015, pg. 186 e 188):

O vício aparente ou de fácil constatação é aquele facilmente perceptível pelo vulgo comum, ou seja, o consumidor não necessita de conhecimentos técnicos para identifica-lo. São os casos de produtos deteriorados, adulterados, visivelmente avariados, que não funcionam ou funcionam com imperfeições, dentre outros. Como diz o caput do art. 26, são vícios de fácil constatação. (...)



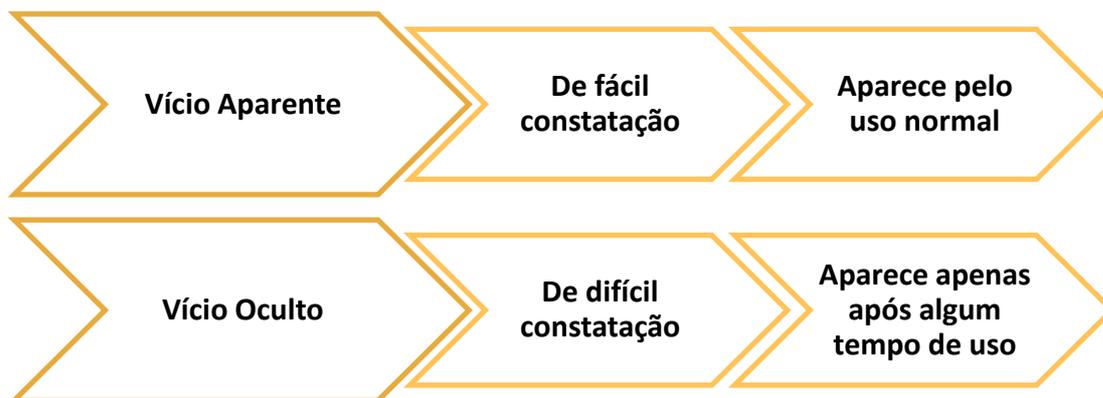
O vício oculto vem a ser aquele que existe no produto ou serviço, mas ainda não se manifestou. Permanece latente por algum tempo, até que finalmente se manifesta comprometendo a funcionalidade ou prestabilidade do produto ou serviço.

Esquemmatizando a diferença entre vício oculto e vício aparente, temos:



ATENÇÃO  
DECORE!

### Vício aparente x Vício oculto



### E qual seria o prazo para reclamação?

De acordo com o artigo 26, do CDC, em caso de vícios aparentes ou de fácil constatação, o prazo para o consumidor reclamar caduca em:

- I. 30 dias em caso de fornecimento de bens e produtos **não duráveis**;
- II. 90 dias em caso de fornecimento de bens e produtos **duráveis**;



Eis o teor do dispositivo legal:

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**.

### E quando se inicia a contagem do prazo?

Tratando-se de vício aparente, a contagem do prazo se inicia com a entrega efetiva do produto ou com o término da execução dos serviços (parágrafo 1º). Contudo, tratando-se de um vício **oculto** o prazo decadencial apenas terá início no momento em que ficar evidenciado o defeito. Este o teor do parágrafo 3º, do artigo 26:

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

**Os prazos decadenciais, portanto, são os mesmos, diferenciando-se tão somente o início da contagem.**

### E se o produto tiver garantia? Como ficam os prazos decadenciais?

Antes de adentrarmos na resposta a tal questionamento, cabe-nos diferenciar a garantia **legal** da garantia **contratual**. A garantia **legal** está prevista nos artigos 24 e seguintes do CDC e será de 30 dias para serviços ou bens não duráveis e de 90 dias para serviços ou bens duráveis (artigo 26, CDC).

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

A garantia legal, portanto, decorre do texto normativo e não depende da assinatura de qualquer termo. Não pode ser tal garantia, ainda, exonerada em contrato pelo fornecedor, eis que decorrente da legislação. A garantia legal, portanto, não pode sofrer restrições nem ser limitada.

Esquemmatizando os prazos de garantia temos:



## EXEMPLIFICANDO





Já a garantia contratual, comum principalmente na venda de automóveis, é sempre complementar à legal e deve ser contratada por escrito, mediante termo padronizado e de fácil compreensão, conforme disposto no artigo 50 do CDC:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

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.

Trata-se da garantia dada pelo fornecedor e depende das condições por ele impostas, podendo ser restrita a algumas situações ou partes do produto ou serviço, mas desde que haja informação clara, prévia e precisa ao consumidor sobre tais restrições (LAGES, 2014, pg. 334).

**O STJ possui entendimento firmado no sentido de que o prazo de garantia legal apenas se iniciará após o encerramento do prazo da garantia contratual.**

Neste sentido:

RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. VEÍCULO NOVO. AQUISIÇÃO. DEFEITOS NÃO SOLUCIONADOS DURANTE O PERÍODO DE GARANTIA.

PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FABRICANTE E DO FORNECEDOR. INCIDÊNCIA DO ART. 18 DO CDC. DECADÊNCIA. AFASTAMENTO. FLUÊNCIA DO PRAZO A PARTIR DO TÉRMINO DA GARANTIA CONTRATUAL.

1. Diversos precedentes desta Corte, diante de questões relativas a defeitos apresentados em veículos automotores novos, firmaram a incidência do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor para reconhecer a responsabilidade solidária entre o fabricante e o fornecedor.
2. O prazo de decadência para a reclamação de vícios do produto (art. 26 do CDC) não corre durante o período de garantia contratual, em cujo curso o veículo foi, desde o primeiro mês da compra, reiteradamente apresentado à concessionária com defeitos. Precedentes.
3. Recurso especial provido para anular o acórdão recorrido.

(REsp 547.794/PR, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 15/02/2011, DJe 22/02/2011)



**O prazo decadencial do vício oculto apenas se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito.**

Ademais, o parágrafo 2º do artigo 26 do CDC estabelece atos que possuem o condão de obstar a decadência. São eles:

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;

Assim, enquanto não recebida a resposta negativa inequívoca de reclamação formalmente feita perante o fornecedor, não estará em curso o prazo decadencial para o consumidor reclamar quanto a eventual vício. Isto porque a reclamação formal demonstra uma ação do consumidor na busca pelo seu direito, não se podendo afirmar que permanecera inerte.

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

No mesmo sentido, a instauração de inquérito civil por autoridade buscando apurar eventual dano ao consumidor obsta a fluência do prazo decadencial previsto nos incisos I e II do artigo 26, do CDC.



Por fim, ressaltamos que os prazos decadenciais previstos no artigo 26 do CDC não se aplicam à prestação de contas para obter esclarecimentos de cobranças de tarifas bancárias, conforme Súmula 477 do STJ:

Súmula 477 – STJ - A decadência do artigo 26 do CDC não é aplicável à prestação de contas para obter esclarecimentos sobre cobrança de taxas, tarifas e encargos bancários.

### Além dos prazos decadenciais, o CDC também prevê algum prazo prescricional?

Sim.

Os prazos até aqui vistos tratam de prazos decadenciais que para a doutrina correspondem à garantia legal.



Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expreso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Contudo, para os casos de defeitos nos produtos ou serviços que gerem acidentes de consumo (fato do produto ou serviço), a lei estabelece um prazo prescricional de cinco anos para o consumidor pleitear em juízo a reparação pelos danos advindos de tal acidente.

**Trata-se de prazo prescricional fixado pelo CDC em 05 (cinco) anos a contar do conhecimento do dano e de sua autoria,** conforme artigo 27:

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.**

Necessário destaque deve ser feito quanto ao entendimento do STJ para que os consumidores pleiteiem a repetição de valores pagos a maior em contas de água e energia.

Segundo entendimento consolidado na Súmula 412, a ação de repetição de débito em epígrafe sujeita-se não ao prazo prescricional quinquenal previsto no CDC, mas ao prazo estabelecido no Código Civil (artigo 205).



Súmula 412 – STJ - A ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional estabelecido no Código Civil.

## 11 – DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Princípio básico do direito societário é aquele que estabelece a independência entre o patrimônio da pessoa jurídica com o de seus sócios: o princípio da autonomia patrimonial da empresa. Assim, o patrimônio da pessoa jurídica (o patrimônio da empresa) não se confunde com o patrimônio dos sócios que integram esta sociedade.

Contudo, exatamente por conta desta independência patrimonial, por vezes o instituto da personalidade jurídica é utilizado para a lesão de interesses de terceiros, em verdadeira perpetração de fraudes.

Com o intuito de coibir os abusos ao direito societário, surgira a Teoria da Desconsideração da Personalidade Jurídica. Nesta, verificados os requisitos legais, poderá o julgador afastar a independência patrimonial da sociedade e atingir diretamente os bens de seus sócios com o intuito de satisfazer o crédito porventura executado contra a empresa.

Percebam que esta desconsideração é pontual.

Afasta-se naquele momento a barreira imposta pela personalidade independente da sociedade para se atingir quanto àquele determinado débito o patrimônio dos sócios.

Após tal ato, para todos os efeitos, a sociedade continua o desempenho normal de suas atividades, inclusive com a independência patrimonial que lhe é característica.

Diferentemente, a dissolução da sociedade envolve o encerramento definitivo da personalidade jurídica com a liquidação total ou parcial da sociedade e a distribuição de eventuais haveres entre os sócios.

**E como funciona a desconsideração da personalidade jurídica prevista no CDC?**



De acordo com a teoria maior da desconsideração da personalidade jurídica, apenas terá cabimento ser afastada a autonomia patrimonial da empresa, acaso seja demonstrado nos autos o abuso da personalidade perpetrado pelo uso fraudulento do instituto.

Trata-se do disposto no caput do artigo 28 do CDC que, em princípio leva-nos a crer ter sido esta a teoria adotada para a desconsideração da personalidade jurídica no CDC:

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. (...)

Contudo, o parágrafo 5º, do artigo 28, mostra-nos uma realidade completamente diferente do caput. Acaso a personalidade jurídica seja, de qualquer modo e independente de qualquer fraude, óbice à satisfação do crédito dos consumidores, poderá o juiz desconsiderar a personalidade da empresa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

Trata-se da teoria **menor** da desconsideração da personalidade jurídica, segundo a qual, independente de fraude, mesmo que o empresário tenha adotado todas as cautelas legais, mas, por questões econômicas, não possua condições de arcar com o crédito do consumidor, poderá a personalidade jurídica ser desconsiderada e o patrimônio dos sócios atingido.

Sugerimos ao aluno a leitura de todos os parágrafos do artigo 28 do CDC que estão abaixo transcritos quanto a sociedades controladas, coligadas e consorciadas:

§ 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.



## Como este ponto já foi cobrado em prova?

**(FCC - Juiz Estadual – TJ/GO - 2012)** A desconconsideração da personalidade jurídica no CDC

- a) é instituto meramente doutrinário, inexistente em norma jurídica expressa.
- b) caracterizar-se-á quando o juiz verificar, em detrimento do fornecedor, abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social.
- c) não ocorrerá em hipóteses de falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica.
- d) poderá ocorrer sempre que a personalidade da pessoa jurídica for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.
- e) não atinge, em nenhuma hipótese, sociedades coligadas, controladas ou consorciadas.

### Comentários

Alternativa correta, letra D.

A desconconsideração da personalidade jurídica é norma expressa no artigo 28, do CDC e que poderá atingir tanto a empresa em falência como as sociedades coligadas, controladas e consorciadas. Por esta razão, as letras A, C e E estão falsas.

A alternativa B versa sobre a teoria maior da desconconsideração, adotada pelo Código Civil.

No CDC, aplica-se a teoria menor da desconconsideração (alternativa D).

## 12 – DAS PRÁTICAS COMERCIAIS – A OFERTA

A oferta é a proposta feita pelo fornecedor aos consumidores quanto aos seus produtos e/ou serviços. Para o CDC, a oferta está intimamente ligada ao marketing, sendo certo que a oferta possui valor contratual, obrigando o fornecedor quanto ao seu conteúdo.

O CDC regula a questão da oferta nos seus artigos 30 e 31:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. 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.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Para Leandro Lages (2015, pg. 211):

A oferta é uma manifestação de vontade através da qual alguém demonstra sua intenção de contratar e as condições do contrato. Quem propõe é chamado proponente; e quem aceita, aceitante. A proposta pode ser veiculada de várias formas: via publicidade, prospectos, folders, panfletos, catálogos, telemarketing, e-mails, etc, o que evidencia a amplitude do termo “oferta”.

Assim, a oferta, sendo suficientemente precisa acerca dos produtos e serviços oferecidos ou apresentados obriga o fornecedor e integra o contrato a ser celebrado. Trata-se, pois, de um momento pré-contratual que vincula a declaração do fornecedor.

### Mas professor, este tema costuma ser cobrado em provas?

Sim. E muito.

Vejam, por exemplo, a cobrança da FGV na recente prova de Procurador da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro.

**FGV – PROCURADOR DA ALERJ – 2017** Foi veiculada publicidade de determinado fabricante de automóveis afirmando que, na compra de certo modelo, o comprador ganharia uma viagem para Nova Iorque, com acompanhante, incluindo passagem aérea, estadia em Hotel quatro estrelas e traslado.

Ferdinaldo, motivado pela propaganda, foi até a concessionária e, após negociar o preço e as condições de pagamento, adquiriu o veículo. Nada foi mencionado a respeito da viagem.

Alguns dias depois Ferdinaldo retornou à concessionária para agendar sua viagem em companhia de sua esposa, quando foi informado de que não teria direito ao benefício por não ter sido pactuado no momento da compra do carro.

Sobre o caso, é correto afirmar que Ferdinaldo:

(A) tem direito à viagem, já que a publicidade obriga o fornecedor e integra o contrato, independentemente de ter constado dos seus termos;



- (B) não tem direito à viagem, já que não houve inclusão expressa da mesma no momento do contrato, devendo prevalecer o princípio da relatividade dos contratos;
- (C) não tem direito à viagem, já que não houve inclusão expressa da mesma no momento do contrato, devendo prevalecer o princípio da obrigatoriedade dos contratos;
- (D) tem direito à viagem, desde que pague pelo seu custo, funcionando a fabricante tão somente como agente de turismo;
- (E) não tem direito à viagem, já que absolutamente ilícita e proibida a venda casada.

#### Comentários

Ora, meus amigos, tratando-se de relação de consumo e se a publicidade vincula o ofertante, naturalmente o consumidor terá direito à viagem a ser realizada.

Por esta razão, as letras “B”, “C” e “E” estão erradas.

Além disso, se a publicidade (oferta) afirmava que a viagem seria gratuita, o consumidor não precisará pagar por nada para ter direito, razão pela qual a alternativa “D” está errada.

Já a alternativa “A” está perfeita, sendo certo que o consumidor terá direito à viagem, uma vez que a publicidade obriga o fornecedor e integra o contrato, independentemente de ter constado dos seus termos.

#### **E se o produto deixar de ser fabricado?**

Aqui cabe uma obrigação destinada aos fabricantes e importadores – os comerciantes não aparecem neste dispositivo – que devem assegurar por um prazo razoável de tempo a reposição de peças quanto aos produtos que deixarem de ser fabricados.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

#### **E professor, a oferta e a venda poderão ser feitas por telefone?**



Sim. Diversas vezes nos deparamos com produtos e serviços oferecidos e vendidos por televisão, rádio, internet ou telefone. O artigo 33 do CDC exige que a embalagem, a publicidade e todos os impressos utilizados na transação comercial constem o nome do fabricante e endereço.

Além disso, **a publicidade de bens e serviços por telefone é proibida, quando for onerosa a ligação para o consumidor.**

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

### **E se o fornecedor se recusar a cumprir o ofertado por um preposto seu?**

Imaginem a seguinte situação.

Um vendedor, empregado de uma fábrica de telefones, aparece na sua porta e vende um celular de última geração em nome da Fabricante. Contudo, o preço ofertado por ele foi muito abaixo do que o preço autorizado pela fábrica.

Imaginem que o preço dado pela fábrica era de R\$. 4.000,00 (quatro mil reais) por aparelho, mas o vendedor o vendeu por R\$. 700,00 (setecentos reais) – preço bem abaixo das condições oferecidas por seu empregador.

Nestes casos, o CDC é extremamente protetivo ao consumidor. De acordo com o artigo 34, o fornecedor é solidariamente responsável por atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

E não apenas isso. Acaso o fornecedor se recuse a cumprir a venda realizada por seu empregado ou representante – ainda que em valor inferior ao estabelecido em suas condições – terá direito o consumidor a escolher livremente entre:



Exigir o cumprimento da obrigação da forma que fora ofertada

Aceitar outro produto ou serviço equivalente

Rescindir o contrato com devolução do dinheiro + perdas e danos

Trata-se do teor do artigo 35, do CDC:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

## 13 – DA PUBLICIDADE

A publicidade produzida pelos fornecedores possui como objetivo o estímulo do consumo e a consolidação da marca no mercado. Para Leandro Lages (2015, pg. 226):

A publicidade consiste em toda e qualquer informação ou mensagem dirigida ao público consumidor, com ou sem destinatário certo. Objetiva não só divulgar determinado produto ou serviço, como também consolidar a marca do fornecedor. Tem por finalidade incentivar o consumo.

Ocorre que, nos termos do artigo 36, do CDC, a publicidade deve ser clara e facilmente deve ser possível se identificar que se trata de uma peça publicitária. Além disso, os dados técnicos e científicos necessários para que os interessados possam comprovar as informações veiculadas na publicidade devem ficar em poder do fornecedor para quem os pretenda analisar.

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.



Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

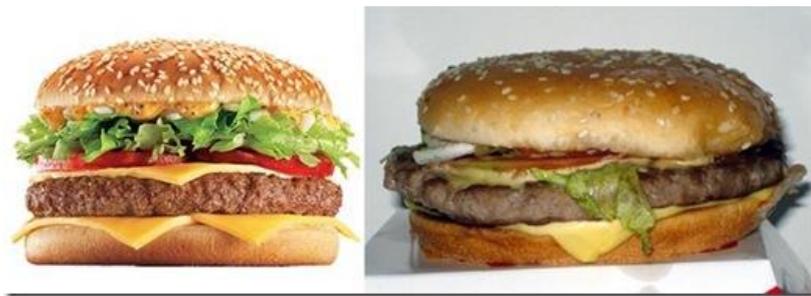
Além disso, tanto a publicidade enganosa quanto a publicidade abusiva são proibidas pelo CDC (artigo 37, *caput*). **Mas qual a diferença?**

## Publicidade Enganosa X Publicidade Abusiva

A melhor definição de publicidade enganosa e de publicidade abusiva encontra-se nos parágrafos do artigo 37 do CDC. Vejamos.

Publicidade Enganosa é aquela inteira ou parcialmente falsa que seja capaz de induzir o consumidor em erro a respeito de quaisquer características do produto ou serviços (natureza, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, etc.)

A publicidade enganosa, portanto, é aquela que mesmo por omissão, induz o consumidor a erro, por ser falsa. Esta falsidade pode ser de apenas parte da oferta ou de sua integralidade. O melhor exemplo da publicidade enganosa são as fotos de sanduíches que vemos nas lanchonetes. As fotos são lindas e os lanches parecem ser gigantes, quando a prática nos mostra algo completamente diferente. Penso que seja algo mais ou menos assim:



### Publicidade Enganosa

O parágrafo 3º do artigo 37 esmiúça o conceito de publicidade enganosa por omissão ao estabelecer que **a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.**

A definição legal estabelece, inclusive, que será enganosa por omissão a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço. Eis o texto para análise:

CDC, artigo 37.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (...)

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Publicidade Abusiva é aquela que apresente qualquer tipo de discriminação, incite a violência ou explore medo ou superstição. É ainda abusiva a publicidade que se aproveita da pouca experiência das crianças, desrespeita valores ambientais ou induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde ou segurança

Percebam que aqui a publicidade não apresenta nenhum elemento inverídico, mas o conteúdo da publicidade atenta contra valores da sociedade.

Seria abusiva, por exemplo, a publicidade que possui conteúdo racista ou a que explore a capacidade de discernimento das crianças, ou, ainda a que possua elementos que incitem ações prejudiciais à saúde ou segurança dos consumidores.

Eis o texto legal para análise:

CDC, artigo 37

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Finalizando este tópico, o artigo 38 do CDC estabelece que quem possui o dever de provar a veracidade da informação publicitária é o próprio fornecedor. Em verdade, o ônus da prova da veracidade da informação publicitária cabe a quem a patrocina.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.



## 14 – DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

O CDC estabelece em seu artigo 39 práticas comerciais consideradas abusivas: situações previstas em lei cujas práticas são vedadas por fornecedores de produtos ou serviços. Contudo, tendo em vista que a lei não poderá prever todas as hipóteses de práticas abusivas, diz-se que o rol de práticas previsto neste dispositivo é meramente exemplificativo, ou seja, o rol não é exaustivo.

Analisemos uma a uma:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Trata-se da hipótese denominada por venda casada: onde o fornecedor condiciona a venda de um determinado produto ou serviço atrelando-o à aquisição de outro. O exemplo clássico deste tipo de venda diz com os cinemas que proíbem o ingresso do consumidor às salas com produtos não adquiridos em suas dependências.

Com base neste dispositivo, o STJ considerou abusiva a prática de uma sala de cinema que proibia o ingresso de pipoca comprada em outro espaço que não o seu próprio.

RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ART. 39, I, DO CDC. VENDA CASADA. VENDA DE ALIMENTOS. ESTABELECIMENTOS CINEMATOGRAFICOS. LIBERDADE DE ESCOLHA. ART. 6º, II, DO CDC. VIOLAÇÃO. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM OUTRO LOCAL. VEDAÇÃO. TUTELA COLETIVA. ART. 16 DA LEI Nº 7.347/1985. SENTENÇA CIVIL. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. EFICÁCIA ERGA OMNES. LIMITE TERRITORIAL. APLICABILIDADE.

1. A venda casada ocorre em virtude do condicionamento a uma única escolha, a apenas uma alternativa, já que não é conferido ao consumidor usufruir de outro produto senão aquele alienado pelo fornecedor.

2. Ao compelir o consumidor a comprar dentro do próprio cinema todo e qualquer produto alimentício, o estabelecimento dissimula uma venda casada (art. 39, I, do CDC), limitando a liberdade de escolha do consumidor (art. 6º, II, do CDC), o que revela prática abusiva. (...)

(REsp 1331948/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/06/2016, DJe 05/09/2016)

Destaque-se que o STJ entendeu que duas situações corriqueiras eram legítimas e não configuravam venda casada:

**Súmula 356 - STJ** - É legítima a cobrança de tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa.



**Súmula 407 – STJ** - É legítima a cobrança da tarifa de água fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo.

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

O fornecedor não poderá, portanto, recusar vendas à vista por parte do consumidor, cujo exemplo clássico de recusa abusiva é o taxista que não aceita percorrer pequenas distâncias.

Conforme leciona Leandro Lages (2014, pg. 289):

Excepciona-se da proibição as situações de limitações quantitativas por consumidor, impostas em casos de preços promocionais, ocasião em que o limite quantitativo objetiva impedir que poucos consumidores adquiram muitos itens de um mesmo produto impedindo, com isso, que um número maior de pessoas seja beneficiada. Ou então, que outro fornecedor adquira grande parte do estoque promocional para fins de revenda a um preço mais elevado.

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (cartões de crédito)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Aqui podemos citar como exemplo o envio de amostras para a residência do consumidor em um intuito de tornar o produto conhecido e incentivar aquisições futuras. O CDC não proíbe o envio de amostras grátis, apenas a cobrança posterior destes produtos enviados.



Trata-se de procedimento bastante comum em instituições financeiras que, sem a solicitação do consumidor, enviam cartões de crédito que naturalmente terão uma cobrança futura. Considerando tal prática abusiva, o STJ editou a Súmula 532:

Súmula 532 – 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

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Trata-se de uma consubstanciação do princípio da vulnerabilidade do consumidor, em especial, de crianças, idosos ou consumidores fragilizados em razão de sua condição social.

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços

Será considerada, portanto, uma prática abusiva a elevação ou a exigência de preços manifestamente excessivos ao consumidor, a exemplo da cobrança de taxas bancárias desnecessárias e decorrentes da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras.

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

A realização de todo e qualquer serviço depende de prévia autorização expressa do consumidor quanto ao orçamento apresentado. Caso o serviço seja realizado sem a aprovação do orçamento, poderemos considera-lo como amostra grátis.

Ressalte-se que no fornecimento de serviços o orçamento deve ser prévio e discriminado quanto ao valor da mão de obra, materiais, equipamentos e condições de pagamento. Além disso, deverá o orçamento estabelecer as datas de início e término dos serviços.



Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

Quanto ao prazo, o orçamento terá validade de dez dias, contado do recebimento pelo consumidor:

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

Percebe-se, portanto, que o CDC procurou definir o orçamento como uma espécie de pré-contrato, obrigando o fornecedor e privilegiando o princípio da informação ao consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

Por fim, eventuais acréscimos ou ônus decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio não obrigarão o consumidor:

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

O CDC apenas permite o compartilhamento de informações referentes aos consumidores que digam respeito à sua inadimplência, através dos bancos de dados e cadastros que seão oportunamente estudados.

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);



Obedecer às normas técnicas é obrigação do fornecedor que não pode ser descumprida.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério

O dispositivo veda que os fornecedores estabeleçam prazo para adimplemento das obrigações para os consumidores (geralmente relativas ao pagamento) sem estabelecer prazos para suas contraprestações.

Assim, da mesma forma que deve existir prazo para adimplemento da obrigação do consumidor, também deve existir para adimplemento da contraprestação do fornecedor.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Natural que seja vedado ao fornecedor cobrar reajustes diversos daqueles previstos no contrato.

Por fim, destaque-se o disposto no artigo 41, do CDC que versa sobre o fornecimento de produtos e serviços sujeitos ao tabelamento de preços, hipótese comum nos idos dos anos 90, época em que o dispositivo fora redigido:

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Esta foi mais uma alteração trazida pela Lei 13.425/2017 que versa sobre diretrizes de prevenção e combate a incêndios e a desastres em estabelecimentos públicos. A norma alterou o CDC para vedar o ingresso em estabelecimentos comerciais de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.



## 15 – DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Também está previsto no CDC, nos artigos 42 e seguintes regras quanto à cobrança de dívidas dos consumidores. De acordo com o *caput* do artigo 42, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo e nem submetido a constrangimento ou ameaça.

Transcreve-se o dispositivo legal para fixação:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

**Professor, o alarme falso em lojas de roupas pode ser considerado um constrangimento ao consumidor?**

Segundo decidiu o Superior Tribunal de Justiça, o soar falso de alarme indicando o indício de furto de mercadoria causa constrangimento ao consumidor que se torna vítima de uma atenção pública. Este fato **somado à necessidade de o consumidor mostrar os seus pertences para comprovar o equívoco da máquina gera um dano moral indenizável.**

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DISPARO DE ALARME ANTI-FURTO NA SAÍDA DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. NEGLIGÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DA LOJA EM RETIRAR O DISPOSITIVO DE SEGURANÇA DA MERCADORIA ADQUIRIDA PELA CONSUMIDORA. DANO MORAL CARACTERIZADO.

1. O soar falso do alarme magnetizado na saída da loja, a indicar o furto de mercadorias do estabelecimento comercial, causa constrangimento ao consumidor, vítima da atenção pública e forçado a mostrar os seus pertences para comprovar o equívoco. Dano moral que deve ser indenizado. Precedentes da Quarta Turma. 2. Recurso conhecido e provido.

(REsp 710.876/RJ, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 12/12/2005, DJ 01/02/2006, p. 566)

**E como funciona a restituição de um pagamento indevido feito pelo consumidor?**

O parágrafo único do artigo 42 do CDC discorre sobre a necessidade de repetição em dobro do valor pago em excesso pelo consumidor cobrado em quantia indevida:



Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Interpretando tal dispositivo, o STJ reconheceu que não é a simples cobrança indevida que deverá ser restituída em dobro, mas apenas a cobrança indevida com demonstração efetiva da má-fé do fornecedor ao cobrar tais valores:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE ILEGALIDADE DE COBRANÇA DE MENSALIDADES RELATIVAS A PLANO DE SAÚDE C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. (...)

6. Segundo a jurisprudência desta Corte, a condenação à restituição em dobro, conforme previsão do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, somente é cabível na hipótese de ser demonstrada a má-fé do fornecedor ao cobrar do consumidor os valores indevidos, o que não se verifica nos autos.

7. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp 1539815/DF, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/02/2017, DJe 14/02/2017)

Por fim, destaque-se que ao realizar a cobrança extrajudicial deverá o fornecedor, em todos os documentos de cobrança, fazer constar seu nome, endereço e CPF ou CNPJ, conforme exigência do artigo 42-A, do CDC:

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.

## 16 – DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES

Os bancos de dados e cadastros de consumidores são instrumentos que se destinam à proteção do crédito, instituindo-se um cadastro daqueles consumidores inadimplentes. Exemplos destes bancos são os organizados por instituições como SERASA e SPC.

Percebam que o SERASA se trata de pessoa jurídica de direito privado, mas o **banco de dados de inadimplentes** por ele gerido possui caráter público, conforme artigo 43, parágrafo 4º, do CDC:



§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades **de caráter público**.

Exatamente em razão do caráter público destes bancos de dados, será cabível o manejo de *habeas data* em face dos cadastros para obtenção e retificação de informações sobre o próprio consumidor.

Tais cadastros devem ser claros e objetivos, ficando sempre à disposição do próprio consumidor quando requisitar acesso acerca das informações existentes sobre si:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes. (Artigo 86 foi vetado)

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

E, sempre que encontrar inexatidão em seus dados, poderá o consumidor exigir a imediata correção, devendo o arquivista comunicar os eventuais destinatários das informações incorretas no prazo de cinco dias:

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

**Acaso o consumidor esteja inadimplente, necessário que ele seja notificado antes de ser feita a inscrição no cadastro?**

Sim.

Esta a inteligência do parágrafo 2º, do artigo 43, do CDC:

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.



Assim, caberá ao órgão mantenedor do cadastro notificar o devedor antes de proceder à inscrição do seu nome no banco de dados. **Percebam, meus amigos, que a responsabilidade por notificar o consumidor não é do credor, do fornecedor ou da instituição financeira, mas do próprio órgão responsável pela manutenção do Cadastro.**

Trata-se de posição pacífica no seio do STJ:

Súmula 359 – STJ - Cabe ao **órgão mantenedor** do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor **antes de proceder à inscrição.**

**E esta notificação precisa ter Aviso de Recebimento na carta?**

Segundo pacificou o STJ, não!

O Aviso de Recebimento (AR) é dispensável nas cartas enviadas para os consumidores sobre a negativação de seu nome em bancos de dados, conforme Súmula 404 do STJ:

STJ, Súmula 404 - 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.

**Uma vez inscrito o consumidor no cadastro de inadimplentes, qual o prazo máximo que seu nome poderá ficar negativado?**

De acordo com o parágrafo 1º, do artigo 43, do CDC, o registro no cadastro de inadimplentes dos devedores deve permanecer pelo prazo máximo de **cinco anos**:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, **não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.**



Contudo, acaso a dívida prescreva em período inferior ao quinquênio legal, também não poderá constar no banco de dados de consumidores.

**Mas professor, a mera prescrição da pretensão executiva exige a retirada do nome do consumidor do cadastro de inadimplentes?**

Não. Esta a interpretação do STJ na Súmula 323:

Súmula 323 – STJ - A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de 5 anos, **independentemente da prescrição da execução.**

Percebam que o parágrafo 5º, do artigo 43, do CDC estabelece que consumada a prescrição da **cobrança** dos débitos do consumidor, o nome dele deve ser retirado dos cadastros de inadimplentes.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Assim, independentemente da prescrição da pretensão executiva (ação de execução - geralmente mais curta) poderá o nome do devedor ficar registrado por um período de cinco anos. Contudo, acaso prescrita a pretensão da **ação de cobrança**, não mais poderá constar o nome do consumidor no cadastro de inadimplentes. Assim entendeu o STJ:

PROCESSO CIVIL - RECURSO ESPECIAL - REGISTRO EM CADASTRO NEGATIVO DE CRÉDITO (SERASA). ARTIGO 43, PARÁGRAFOS 1º E 5º, DO CDC. PRAZO QUINQUÊNAL. PRESCRIÇÃO. PRECEDENTES.

1 - As informações restritivas de crédito devem ser canceladas após o quinto ano do registro (Artigo 43, § 1º do Código de Defesa do Consumidor). Precedentes.

2 - O prazo prescricional referido no art. 43, § 5º, do CDC, é o da ação de cobrança, não o da ação executiva. Assim, a prescrição da via executiva não proporciona o cancelamento do registro.

3 - Precedentes: REsp. 536.833/RS; REsp 656.110/RS; REsp. 648.053/RS; REsp. 658.850/RS; REsp. 648.661/RS. 4 - Recurso conhecido e provido.

(REsp 648.528/RS, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 16/09/2004, DJ 06/12/2004, p. 335)



Consubstanciando o princípio da informação, o CDC estabelece ainda que todas as informações dos bancos de dados devem estar acessíveis para pessoas com deficiência, mediante solicitação do consumidor:

§ 6º—Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Uma vez paga a dívida pelo consumidor, em quanto tempo seu nome deve ser retirado dos cadastros de inadimplentes?

Trata-se da expressa disposição da Súmula 548 do STJ: o prazo será de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.

Súmula 548 - STJ - Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.

**E se o consumidor for inscrito irregularmente no cadastro de inadimplentes, caberá indenização por danos morais?**

A princípio, sim, eis que a inscrição irregular de consumidor no cadastro de inadimplentes é ato que enseja a indenização do lesado. Contudo, há que se ter bastante atenção.

O STJ, no ano de 2016, sob a sistemática dos Recursos Repetitivos, reforçou antigo entendimento no sentido de que aquele consumidor que já possuía uma prévia e regular inscrição no cadastro de inadimplentes não poderá pleitear danos morais por uma nova inscrição, ainda que irregular, ressalvado o direito ao cancelamento (Súmula 385).

Este entendimento tem sido mantido pelo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que nem o credor nem o órgão responsável pelo banco de dados devem ser responsabilizados em casos como este:

RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA COMANDADA PELO SUPOSTO CREDOR. ANOTAÇÕES ANTERIORES. SÚMULA 385/STJ.

1. O acórdão recorrido analisou todas as questões necessárias ao deslinde da controvérsia, não se configurando omissão alguma ou negativa de prestação jurisdicional.



2. "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento" (Súmula 385/STJ).

**3. Embora os precedentes da referida súmula tenham sido acórdãos em que a indenização era buscada contra cadastros restritivos de crédito, o seu fundamento - "quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido por mais uma inscrição do nome como inadimplente em cadastros de proteção ao crédito", cf. REsp 1.002.985-RS, rel. Ministro Ari Pargendler - aplica-se também às ações voltadas contra o suposto credor que efetivou a inscrição irregular.**

**4. Hipótese em que a inscrição indevida coexistiu com quatorze outras anotações que as instâncias ordinárias verificaram constar em nome do autor em cadastro de inadimplentes.** 5. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1386424/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/04/2016, DJe 16/05/2016)

Já o artigo 44, do CDC, estabelece um outro tipo de cadastro: um cadastro sobre reclamações de consumidores quanto a abusos de fornecedores. Devem, pois, os órgãos públicos de defesa do consumidor manter cadastros atualizados das reclamações fundamentadas contra os fornecedores e divulgá-los anualmente. Nesta divulgação, os órgãos públicos informarão se as reclamações foram atendidas ou não.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

### **E o cadastro positivo de consumidores, como funciona?**

Para o Superior Tribunal de Justiça, a utilização de score de crédito não se trata de um banco de dados de cadastros de consumidores, mas um método estatístico de avaliação de risco. Desta forma, desnecessário qualquer consentimento do consumidor ou ainda qualquer necessidade de notificação prévia ao consumidor.

Neste sentido:

Súmula 550 – STJ - A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de



solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.

## 17 – DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

O CDC regula ainda um capítulo específico quanto à proteção contratual do consumidor. Dentre as disposições gerais desta parte do Código, temos os artigos 46 a 48. De acordo com o artigo 46:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Assim, mesmo que o contrato esteja assinado, ele não irá surtir o efeito de vincular as partes se as cláusulas forem redigidas de forma a dificultar a compreensão pelo consumidor de seu sentido e alcance. Este dispositivo é corolário do princípio da boa-fé objetiva e do equilíbrio econômico, decorrendo do princípio da transparência que deve reger as relações de consumo.

Além disso, o artigo 47, do CDC, estabelece que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas da forma mais favorável ao consumidor:

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

De acordo com este dispositivo legal, o STJ entendeu que deve ser interpretado da forma mais favorável para o consumidor a possibilidade de cobertura pelo plano de saúde do serviço de Home Care (tratamento domiciliar).

Segundo entendeu aquele Tribunal:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. COBERTURA. TRATAMENTO HOME CARE. RECUSA INJUSTIFICADA. CLÁUSULA ABUSIVA. TRIBUNAL ESTADUAL ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA Nº 83 DO STJ. PRECEITOS LEGAIS NÃO PREQUESTIONADOS. SÚMULA Nº 282 E 356 DO STF. CONCLUSÕES DO ACÓRDÃO LOCAL ACERCA DA NECESSIDADE DO TRATAMENTO PLEITEADO. SÚMULA Nº 7 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. (...)

3. O serviço de home care (tratamento domiciliar) constitui desdobramento do tratamento hospitalar contratualmente previsto que não pode ser limitado pela operadora do plano de



saúde. Na dúvida, a interpretação das cláusulas dos contratos de adesão deve ser feita da forma mais favorável ao consumidor (REsp nº 1.378.707/RJ, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Terceira Turma, DJe 15/6/2015). Aplicação da Súmula nº 83 do STJ.

4. A revisão das conclusões do acórdão recorrido acerca da necessidade do consumidor em receber o tratamento home care é obstado, na via especial, pela Súmula nº 7 do STJ.

5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 835.018/DF, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2017, DJe 16/02/2017)

E, ainda, o artigo 48 estabelece que as declarações de vontade vinculam o fornecedor, seja através de pré-contratos, recibos ou escritos particulares.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

## 18 – DAS COMPRAS PELA INTERNET

Já o artigo 49, do CDC, regula o direito de arrependimento previsto quanto às contratações realizadas pelos consumidores **fora do estabelecimento comercial**. Em especial, este dispositivo regula as compras feitas à distância, seja através de telefone, internet, ou outro meio telemático.

Em até 07 (sete) dias contados da data da assinatura do contrato **ou** do ato de recebimento do produto ou serviço, poderá o consumidor desistir da contratação feita remotamente, recebendo de imediato **todos** os valores eventualmente pagos (produto, embalagem, frete), atualizados monetariamente.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Este direito não precisa de justificativa para ser exercido, tratando-se de verdadeiro direito potestativo do consumidor a desistir da compra, sem a necessidade de provar qualquer motivação.



Destaque-se apenas que a regulamentação das compras pela internet foi feita pelo Decreto 7.962/2013, cuja leitura é bastante interessante para melhor fixar o conteúdo.

### Como este ponto já foi cobrado em prova?



**FCC – TJCE – Juiz Estadual – 2014** NÃO se inclui entre os direitos contratuais do consumidor

- a) a interpretação mais favorável das cláusulas contratuais.
- b) o recebimento imediato pelo consumidor do valor eventualmente pago pelo produto, monetariamente atualizado, após o exercício do direito de arrependimento.
- c) a redação clara e compreensível das cláusulas contratuais, em vernáculo pátrio.
- d) o pagamento em cheque, a ser sempre aceito pelo fornecedor do produto ou serviço por se tratar de ordem de pagamento à vista.
- e) o efetivo conhecimento do conteúdo do contrato, com a clara especificação dos direitos e deveres de ambas as partes.

#### Comentários

Questão boa e fácil que exigia o conhecimento do item que não se inclui entre os direitos dos consumidores.

Alternativa correta, letra D, eis que o consumidor não está obrigado a receber o pagamento por meio de cheque.

Tendo em vista, contudo, o princípio da informação, deverá o fornecedor deixar esta informação clara e acessível aos consumidores.

## 19 – DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Representando uma mitigação à força vinculatória dos contratos, o artigo 51, do CDC estabelece um rol meramente exemplificativo de cláusulas consideradas abusivas pelo ordenamento pátrio em contratos de consumo. Para Leandro Lages (2014, pg. 337):

Cláusulas abusivas são aquelas desfavoráveis à parte mais fraca na relação contratual, no caso, o consumidor. Implica na quebra do equilíbrio entre as partes, pois confere várias vantagens indevidas ao fornecedor ou ônus excessivos ao consumidor. Estão presentes não apenas em contratos de adesão, mas em todo e qualquer contrato, escrito ou verbal, no qual o fornecedor se prevalece da vulnerabilidade do consumidor.

De acordo com o artigo 51, do CDC as cláusulas abusivas em contratos de consumo serão nulas de pleno direito. Destaque-se, contudo, que, conforme inteligência do parágrafo 2º, do referido artigo, **a nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida por completo o contrato.**

A exceção, contudo, ocorre quando inexistir contrato e, apesar dos esforços de integração da cláusula invalidada, decorrer ônus excessivo para qualquer das partes.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

Além disso, o parágrafo 4º, do artigo 51 privilegia a defesa coletiva dos interesses dos consumidores, ao estabelecer que:

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Além disso, há doutrinadores que possuem entendimento no sentido de que as cláusulas abusivas poderiam ser reconhecidas inclusive de ofício pelo Poder Judiciário, por envolver matéria de ordem pública. Contudo, em que pese forte crítica doutrinária, **o Superior Tribunal de Justiça exclusivamente quanto aos contratos bancários concluiu que não é dado ao Poder Judiciário conhecer de ofício a abusividade de cláusulas:**

**Súmula 381 – STJ** - Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.



Cabe-nos, neste momento, comentar cada um dos incisos do artigo 51, do CDC.

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;

São nulas, portanto, de pleno direito as cláusulas que pretendam reduzir os direitos do consumidor ou a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza nos produtos ou serviços. Exemplo clássico desta limitação diz com os danos causados a veículos no interior de estacionamentos, onde é comum empresas afixarem a seguinte placa:



Ocorre que, ainda que gratuito o estacionamento ofertado pelo fornecedor, este deve responder por danos causados aos veículos, até porque trata-se de cláusula inerente ao próprio serviço ofertado – guarda do veículo.

Exatamente por isto, o STJ ficou o entendimento segundo o qual:

**Súmula 130 – STJ** - A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

Ainda no mesmo sentido, entendeu o STJ ser abusiva a cláusula de plano de saúde que limita o tempo de internação hospitalar de segurado:

**Súmula 302 – STJ** - É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado.

Igualmente, a Súmula 597 do STJ:

**Súmula 597 – STJ** - 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.

Por sua vez, o Tribunal Superior afirma em sua Jurisprudência em teses, EDIÇÃO N. 163: DIREITO DO CONSUMIDOR VII:

7) É abusiva a negativa de cobertura para tratamento de emergência ou urgência do segurado mesmo sob o argumento de necessidade de cumprimento do período de carência, sendo devida a reparação por danos morais.

A norma em análise, todavia, admite a limitação da indenização em situações justificáveis quando o consumidor for pessoa **jurídica**.

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

São nulas, portanto, as cláusulas que não permitam ao consumidor receber os valores pagos em caso de desistência do contrato nas hipóteses previstas no CDC (por exemplo o direito de arrependimento para compras fora do estabelecimento).

Destaque-se que o STJ com fundamento neste dispositivo estabeleceu ser nula cláusula que previa a retenção integral em caso de desistência de pacote turístico adquirido pelo consumidor:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO NO RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL (CPC/1973). NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. CONSUMIDOR. RESCISÃO CONTRATUAL. PACOTE TURÍSTICO. PAGAMENTO ANTECIPADO. PERDA INTEGRAL DOS VALORES. CLÁUSULA PENAL. ABUSIVIDADE. CDC. REDUÇÃO DO VALOR. REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO PROBATÓRIO E DE INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. SÚMULAS 5 E 7/STJ. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. SÚMULA Nº 7/STJ. AGRAVO DESPROVIDO.

(AgInt no AREsp 896.022/SE, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 17/11/2016)

III - transfiram responsabilidades a terceiros;



O CDC estabelece, ainda, a nulidade de cláusula que exonere a responsabilidade do fornecedor transferindo-a a terceiros, como bem ressalta Flávio Tartuce (2016, pg. 359):

Desse modo, é nula a cláusula que transfere a responsabilidade para uma seguradora, pois, na verdade, o consumidor tem, em regra, a livre escolha em optar contra quem demandar.

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Este dispositivo é considerado por Flávio Tartuce (2016, pg. 359) como o item mais festejado do CDC, por trazer um sistema aberto que poderá englobar diversas situações protetivas ao consumidor.

O dispositivo traz a nulidade de cláusulas consideradas iníquas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Ao mesmo tempo, o parágrafo 1º demonstra hipóteses em que a vantagem exagerada é presumível.

Por fim, o inciso XV estabelece a nulidade de cláusulas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

Com base neles, o STJ estabeleceu (EDIÇÃO N. 165: DIREITO DO CONSUMIDOR - IX):

13) Nos contratos de telecomunicação com previsão de permanência mínima, é abusiva a cobrança integral da multa rescisória de fidelização, que deve ser calculada de forma proporcional ao período de carência remanescente.

A cobrança da multa de fidelidade pela prestadora de serviço de TV a cabo deve ser proporcional ao tempo faltante para o término da relação de fidelização. A cobrança integral da multa, sem computar o prazo de carência parcialmente cumprido pelo consumidor, coloca o fornecedor em vantagem exagerada, caracterizando conduta incompatível com a equidade, conforme previsto no art. 51, IV e § 1º, III do CDC.



Contudo, estabeleceu a Corte na EDIÇÃO N. 163: DIREITO DO CONSUMIDOR VII da sua Jurisprudência em teses:

4) Não é abusiva a cláusula de tolerância nos contratos de promessa de compra e venda de imóvel em construção que prevê prorrogação do prazo inicial para a entrega da obra pelo lapso máximo de 180 (cento e oitenta) dias, desde que observado o direito de informação ao consumidor.

Também, a Quarta Turma do STJ, inclusive, ao refletir sobre estes dispositivos, trouxe interessante julgado quando da análise de necessidade da seguradora indenizar ou não pelo sinistro causado por motorista alcoolizado.

Para o Tribunal, a condução do veículo por segurado alcoolizado representa agravamento exagerado do risco que isenta a seguradora do dever de cobrir eventual sinistro.

Contudo, **a indenização securitária deverá ser paga se o segurado demonstrar que o infortúnio ocorreria independentemente do estado de embriaguez (como culpado outro motorista, falha do próprio automóvel, imperfeições na pista, animal na estrada, entre outros)**. Eis a decisão para análise:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. SEGURO DE AUTOMÓVEL. EMBRIAGUEZ AO VOLANTE. TERCEIRO CONDUTOR (PREPOSTO). AGRAVAMENTO DO RISCO. EFEITOS DO ÁLCOOL NO ORGANISMO HUMANO. CAUSA DIRETA OU INDIRETA DO SINISTRO. PERDA DA GARANTIA SECURITÁRIA. CULPA GRAVE DA EMPRESA SEGURADA. CULPA IN ELIGENDO E CULPA IN VIGILANDO. PRINCÍPIO DO ABSENTEÍSMO. BOA-FÉ OBJETIVA E FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO DE SEGURO.

1. Cinge-se a controvérsia a definir se é devida indenização securitária decorrente de contrato de seguro de automóvel quando o causador do sinistro foi terceiro condutor (preposto da empresa segurada) que estava em estado de embriaguez.

2. Consoante o art. 768 do Código Civil, "o segurado perderá o direito à garantia se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato". Logo, somente uma conduta imputada ao segurado, que, por dolo ou culpa grave, incrementa o risco contratado, dá azo à perda da indenização securitária.

3. A configuração do risco agravado não se dá somente quando o próprio segurado se encontra alcoolizado na direção do veículo, mas abrange também os condutores principais (familiares, empregados e prepostos). O agravamento intencional de que trata o art. 768 do CC envolve tanto o dolo quanto a culpa grave do segurado, que tem o dever de vigilância (culpa in vigilando) e o dever de escolha adequada daquele a quem confia a prática do ato (culpa in eligendo).

4. A direção do veículo por um condutor alcoolizado já representa agravamento essencial do risco avençado, sendo lícita a cláusula do contrato de seguro de automóvel que preveja, nessa situação, a exclusão da cobertura securitária. A bebida alcoólica é capaz de alterar as condições físicas e psíquicas do motorista, que, combatido por sua influência, acaba por aumentar a probabilidade de produção de acidentes e danos no trânsito. Comprovação científica e estatística.



5. O seguro de automóvel não pode servir de estímulo para a assunção de riscos imoderados que, muitas vezes, beiram o abuso de direito, a exemplo da embriaguez ao volante. A função social desse tipo contratual torna-o instrumento de valorização da segurança viária, colocando-o em posição de harmonia com as leis penais e administrativas que criaram ilícitos justamente para proteger a incolumidade pública no trânsito.

6. O segurado deve se portar como se não houvesse seguro em relação ao interesse segurado (princípio do absentéismo), isto é, deve abster-se de tudo que possa incrementar, de forma desarrazoada, o risco contratual, sobretudo se confiar o automóvel a outrem, sob pena de haver, no Direito Securitário, salvo-conduto para terceiros que queiram dirigir embriagados, o que feriria a função social do contrato de seguro, por estimular comportamentos danosos à sociedade.

7. Sob o prisma da boa-fé, é possível concluir que o segurado, quando ingere bebida alcoólica e assume a direção do veículo ou empresta-o a alguém desidioso, que irá, por exemplo, embriagar-se (culpa in eligendo ou in vigilando), frustra a justa expectativa das partes contratantes na execução do seguro, pois rompe-se com os deveres anexos do contrato, como os de fidelidade e de cooperação.

8. Constatado que o condutor do veículo estava sob influência do álcool (causa direta ou indireta) quando se envolveu em acidente de trânsito - fato esse que compete à seguradora comprovar -, há presunção relativa de que o risco da sinistralidade foi agravado, a ensejar a aplicação da pena do art. 768 do CC. Por outro lado, a indenização securitária deverá ser paga se o segurado demonstrar que o infortúnio ocorreria independentemente do estado de embriaguez (como culpa do outro motorista, falha do próprio automóvel, imperfeições na pista, animal na estrada, entre outros).

9. Recurso especial não provido.

(REsp 1485717/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/11/2016, DJe 14/12/2016)

Outro exemplo apreciado pelo STJ fora a alegação dos planos de saúde no sentido de que não poderá o segurado ocultar doença preexistente. Esta conduta estaria eivada de má-fé o que impediria a cobertura pela operadora. Contudo, segundo pacificado pelo STJ:

**Súmula 609 – STJ** - A recusa de cobertura securitária, sob a alegação de doença preexistente, é ilícita se não houve a exigência de exames médicos prévios à contratação ou a demonstração de má-fé do segurado.

**O que é importante saber sobre os bancos e os contratos de empréstimo?  
Anatocismo: quando o superendividamento é legal?**



Inicialmente, explica-se de forma simplificada o que é anatocismo: é a prática comercial que calcula “juros sobre juros”, resultando em um saldo devedor maior. Ou seja, aplicar “juros sobre juros” é, por exemplo, acrescentar a um saldo devedor juros moratórios em um montante sobre o qual já havia sido calculado outros juros moratórios.

A vedação legal à prática do anatocismo foi inicialmente disposta no art. 4º do Decreto nº 22.626/33 (observa-se o quanto antigo é):

Art. 4º. E proibido contar juros dos juros: esta proibição não compreende a acumulação de juros vencidos aos saldos líquidos em conta corrente de ano a ano.

Há, porém, exceção para essa regra. A medida Provisória nº 2.170-36/2001 determinou em seu art. 5º o seguinte:

Art. 5º Nas operações realizadas pelas instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional, **é admissível a capitalização de juros com periodicidade inferior a um ano.**

Parágrafo único. Sempre que necessário ou quando solicitado pelo devedor, a apuração do valor exato da obrigação, ou de seu saldo devedor, será feita pelo credor por meio de planilha de cálculo que evidencie de modo claro, preciso e de fácil entendimento e compreensão, o valor principal da dívida, seus encargos e despesas contratuais, a parcela de juros e os critérios de sua incidência, a parcela correspondente a multas e demais penalidades contratuais.

Para esclarecer a questão, **o que o art. 5º da MP 2.170-36 proíbe é, por exemplo, a capitalização de juros em período anual.** Para reafirmar a explicação, o Superior Tribunal de Justiça aprovou a súmula nº 539, que dispõe:

**Súmula 539 - STJ** - É permitida a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual em contratos celebrados com instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional a partir de 31/3/2000 (MP n. 1.963-17/2000, reeditada como MP n. 2.170-36/2001), desde que expressamente pactuada.

Prezados, **essa súmula é muito importante!**

O debate sobre o anatocismo é um dos mais recorrentes nas ações que tenham por objeto uma atividade financeira. Portanto, o conhecimento da Súmula 539-STJ e sua **correta aplicação** é de fundamental importância para o presente estudo. Percebam que o STJ exige também que é necessária a expressa pactuação do anatocismo para que o contrato possa ter validade.

No mesmo sentido de todo o já explicado, seguem os importantes julgados:



RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA - ARTIGO 1036 E SEQUENTES DO CPC/2015 - AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATOS BANCÁRIOS - PROCEDÊNCIA DA DEMANDA ANTE A ABUSIVIDADE DE COBRANÇA DE ENCARGOS - INSURGÊNCIA DA CASA BANCÁRIA VOLTADA À PRETENSÃO DE COBRANÇA DA CAPITALIZAÇÃO DE JUROS 1. Para fins dos arts. 1036 e seguintes do CPC/2015.

1.1 A cobrança de juros capitalizados nos contratos de mútuo é permitida quando houver expressa pactuação.

2. Caso concreto: 2.1 Quanto aos contratos exibidos, a inversão da premissa firmada no acórdão atacado acerca da ausência de pactuação do encargo capitalização de juros em qualquer periodicidade demandaria a reanálise de matéria fática e dos termos dos contratos, providências vedadas nesta esfera recursal extraordinária, em virtude dos óbices contidos nos Enunciados 5 e 7 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça.

2.2 Relativamente aos pactos não exibidos, verifica-se ter o Tribunal a quo determinado a sua apresentação, tendo o banco-réu, ora insurgente, deixado de colacionar aos autos os contratos, motivo pelo qual lhe foi aplicada a penalidade constante do artigo 359 do CPC/73 (atual 400 do NCP), sendo tido como verdadeiros os fatos que a autora pretendia provar com a referida documentação, qual seja, não pactuação dos encargos cobrados.

2.3 Segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, é possível tanto a compensação de créditos quanto a devolução da quantia paga indevidamente, independentemente de comprovação de erro no pagamento, em obediência ao princípio que veda o enriquecimento ilícito. Inteligência da Súmula 322/STJ.

2.4 Embargos de declaração manifestados com notório propósito de prequestionamento não tem caráter protelatório. Inteligência da súmula 98/STJ.

2.5 Recurso especial parcialmente provido apenas ara afastar a multa imposta pelo Tribunal a quo.

(REsp 1388972/SC, Rel. Ministro MARCO BUZZI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/02/2017, DJe 13/03/2017)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CONTRATOS DE CRÉDITO RURAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA. **INEXISTÊNCIA DE VÍCIOS**. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. CPC, ART. 543-C. **CAPITALIZAÇÃO MENSAL DOS JUROS. EXPRESSA PREVISÃO CONTRATUAL. COBRANÇA. LEGITIMIDADE**. ENUNCIADO 93 DA SÚMULA DO STJ. PRECEDENTES. MORA CARACTERIZADA. COMISSÃO DE PERMANÊNCIA. ENCARGOS MORATÓRIOS. CUMULAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE, NO CASO CONCRETO.

1. Se as matérias trazidas à discussão foram dirimidas, pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla e fundamentada, ainda que contrariamente à pretensão da parte, afasta-se a alegada violação ao art. 535 do Código de Processo Civil.

2. Nos termos do enunciado 93 da Súmula do STJ, nos contratos de crédito rural, **admite-se a pactuação de cláusula que preveja a capitalização mensal dos juros**.



3. O deferimento da cobrança da comissão de permanência, sem recurso da parte adversa, apesar de constituir encargo sem previsão legal para a espécie, impede a cumulação com os demais encargos da mora.

4. Tese para os efeitos do art. 543-C do CPC: - "A legislação sobre cédulas de crédito rural admite o pacto de capitalização de juros em periodicidade inferior à semestral".

5. Recurso especial conhecido e parcialmente provido.

(REsp 1333977/MT, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 26/02/2014, DJe 12/03/2014)

CIVIL E PROCESSUAL. RECURSO ESPECIAL REPETITIVO. AÇÕES REVISIONAL E DE BUSCA E APREENSÃO CONVERTIDA EM DEPÓSITO. CONTRATO DE FINANCIAMENTO COM GARANTIA DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. CAPITALIZAÇÃO DE JUROS. JUROS COMPOSTOS. DECRETO 22.626/1933 MEDIDA PROVISÓRIA 2.170-36/2001. COMISSÃO DE PERMANÊNCIA. MORA. CARACTERIZAÇÃO.

1. A capitalização de juros vedada pelo Decreto 22.626/1933 (Lei de Usura) em intervalo inferior a um ano é permitida pela Medida Provisória 2.170-36/2001, desde que expressamente pactuada, tem por pressuposto a circunstância de os juros devidos e já vencidos serem, periodicamente, incorporados ao valor principal. Os juros não pagos são incorporados ao capital e sobre eles passam a incidir novos juros.

2. Por outro lado, há os conceitos abstratos, de matemática financeira, de "taxa de juros simples" e "taxa de juros compostos", métodos usados na formação da taxa de juros contratada, prévios ao início do cumprimento do contrato. A mera circunstância de estar pactuada taxa efetiva e taxa nominal de juros não implica capitalização de juros, mas apenas processo de formação da taxa de juros pelo método composto, o que não é proibido pelo Decreto 22.626/1933.

3. Teses para os efeitos do art. 543-C do CPC: - "É permitida a capitalização de juros com periodicidade inferior a um ano em contratos celebrados após 31.3.2000, data da publicação da Medida Provisória n. 1.963-17/2000 (em vigor como MP 2.170-36/2001), desde que expressamente pactuada." - "A capitalização dos juros em periodicidade inferior à anual deve vir pactuada de forma expressa e clara. A previsão no contrato bancário de taxa de juros anual superior ao duodécuplo da mensal é suficiente para permitir a cobrança da taxa efetiva anual contratada".

4. Segundo o entendimento pacificado na 2ª Seção, a comissão de permanência não pode ser cumulada com quaisquer outros encargos remuneratórios ou moratórios.

5. É lícita a cobrança dos encargos da mora quando caracterizado o estado de inadimplência, que decorre da falta de demonstração da abusividade das cláusulas contratuais questionadas.

6. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido.

(REsp 973.827/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 08/08/2012, DJe 24/09/2012)



A remuneração dos bancos é, portanto, legalmente possível mesmo que com capitalização de juros, desde que seja observada a súmula 539 do STJ.

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

A inversão do ônus da prova é um benefício dado pelo ordenamento ao consumidor. Assim, as cláusulas que prejudiquem tal benefício serão nulas de pleno direito.

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

O legislador entendeu que a arbitragem deve ser utilizada como acordo de vontade entre as partes e não deforma compulsória já prevista em contrato, quando das relações de consumo.

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

De acordo com Flávio Tartuce (2016, pg. 367):

Conforme se extrai da melhor doutrina, o comando em questão trata da chamada cláusula-mandato, pela nomeação de um mandatário impositivo pelo consumidor. A cláusula é considerada abusiva pela presunção absoluta de um desequilíbrio, afastando do vulnerável negocial o exercício efetivo de seus direitos.

O STJ, inclusive, sumulou entendimento segundo o qual seria nula a auto contratação realizada dentro dos contratos de mútuo:

**Súmula 60 – STJ** - É nula a obrigação cambial assumida por procurador do mutuário vinculado ao mutuante, no exclusivo interesse deste.

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;



Trata-se de cláusula que deixa apenas o fornecedor ao seu livre arbítrio se irá ou não cumprir o contrato, sendo certo que o consumidor permanecerá com suas obrigações na íntegra – em regra obrigações pecuniárias.

Nula tal cláusula, por ferir expressamente o disposto no inciso IX, do artigo 51, do CDC.

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

As alterações realizadas no contrato após sua celebração devem ser acordadas por ambas as partes, dependendo de concordância recíproca. Assim, alterações relativas ao preço, juros, correção e encargos devem ser acordadas tanto pelo fornecedor quanto pelo consumidor.

Além disso, (LAGES, 2014, pg. 356):

não se admite que apenas o fornecedor tenha a prerrogativa de cancelar o contrato atendendo a seus interesses e conveniências. É possível que ambos possam cancelar o contrato a qualquer momento. Tal direito não pode ser reconhecido apenas ao fornecedor.

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

A ideia desta cláusula é que os custos com cobrança de débitos do consumidor já estão embutidos no preço do produto ou serviço, não podendo o contrato prever o ressarcimento de tais custos pelo consumidor, sem que obrigação idêntica esteja prevista contra o fornecedor.

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

O direito ambiental é direito difuso que integra a função social do contrato (a função socioambiental). Nesse contexto (TARTUCE, 2016, pg. 374):



pode-se afirmar que o contrato que viola valores ambientais é nulo por desrespeito à função social do contrato (função socioambiental).

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

Corroborando com o disposto no inciso I que reputa nulas as cláusulas que limitam direitos dos consumidores, o inciso XIV prevê que são nulas as cláusulas que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

A Lei 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, acrescentou dois novos incisos ao art. 51, nos seguintes termos:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Portanto, são nulas as cláusulas contratuais de produtos ou serviços que limitem o acesso ao Poder Judiciário, bem como as que impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento depois da quitação de juros de mora ou de acordo com os credores.

Deve-se esclarecer que essas vedações não se aplicam apenas para casos de fornecimento de crédito, pois o dispositivo não faz essa restrição. Em qualquer relação de consumo, é abusiva cláusula que condicione ou limite o acesso ao Judiciário.

Contudo, essas limitações não impedem transações, de modo que os acordos judiciais ou extrajudiciais devem ser estimulados.



## 20 – DOS CONTRATOS DE ADESÃO

### O que são os contratos de adesão? Qual a definição?

A melhor definição para o instituto encontra-se no próprio CDC, no *caput* do artigo 54:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Assim, sempre que o contrato possuir as cláusulas pré-definidas, estabelecidas previamente pelo próprio fornecedor, cabendo ao consumidor tão somente anuir com o texto já escrito, estaremos diante de um contrato de adesão.

Da mesma forma, a lei estabelece que contratos cujas cláusulas são previamente aprovadas por alguma autoridade, também devem ser considerados de adesão.

Talvez os melhores exemplos sejam os contratos entre consumidores e operadoras de internet, telefone, ou Televisão à cabo. Isto porque, as cláusulas sempre são pré-definidas pelos fornecedores, cabendo ao consumidor tão somente anuir / concordar com os termos.

### E se houver a inserção de uma ou outra cláusula nestes contratos? Fica descaracterizada a natureza de contrato de adesão?

Pessoal, as bancas gostam muito desta pergunta.

Em verdade, não.

Imaginem a hipótese de o consumidor negociar a data de vencimento da fatura (dia 05, 10, 15 ou 20 de cada mês). Dentre todas as cláusulas do contrato, o consumidor tão somente escolheu a data do vencimento.

Assim, prevendo tais hipóteses, o CDC estabeleceu que:

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.



Além disso, os contratos de adesão devem ser redigidos em termos claros e legíveis, inclusive com a FONTE DO TEXTO em tamanho mínimo com o corpo 12. E, as cláusulas que limitam direitos do consumidor devem ser redigidas em destaque para facilitar a compreensão:

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

Por fim, o CDC estabelece que nos contratos de adesão admite-se a cláusula resolutória. Contudo, deve ser a cláusula alternativa e a escolha deve caber ao **consumidor**.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

O parágrafo 2º, do artigo anterior referido no dispositivo fala dos consumidores de consórcios de bens de consumo duráveis:

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

## Como este ponto já foi cobrado em prova?



**CESPE – DPE/RR – 2013** A respeito do que preconiza a Lei n.º 8.078/1990 em relação à proteção contratual, assinale a opção correta.

a) Nos contratos de adesão, não se admite cláusula resolutória.

- b) O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de dez dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento do produto ou serviço ocorrer fora do estabelecimento comercial, como por telefone ou em domicílio.
- c) Se o consumidor exercer o direito de arrependimento de compra previsto no CDC, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, no prazo de até trinta dias, monetariamente atualizados.
- d) Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, com tamanho de fonte não inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.
- e) O termo de garantia contratual ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo esse termo ser preenchido pelo consumidor, no ato do fornecimento, e ser acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

### Comentários

Alternativa correta, letra D, conforme disposição do parágrafo 3º, do artigo 54, do CDC.

Os contratos de adesão admitem cláusula resolutória, desde que por escolha do consumidor, razão pela qual a letra A está falsa.

A letra B está falsa – logo de cara – por prever o direito de arrependimento de 10 dias, quando a lei fala em 07 dias.

O direito de arrependimento exige o pagamento imediato dos valores – e não após 30 dias – razão pela qual a alternativa C está falsa.

O preenchimento do termo de garantia deve ser feito pelo fornecedor e não pelo consumidor, conforme dicção do artigo 50, do CDC. Por esta razão, a letra E está falsa.

## 21 - PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

A Lei 14.181, de 1º de julho de 2021, fruto do Projeto de Lei 283/2012, alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

O referido Projeto de Lei, entre outras normas, visava acrescentar os artigos 54-A a 54-G do CDC, com medidas concretas para evitar o superendividamento. É possível identificar os seus objetivos através da seguinte previsão que iniciava a seção, nos termos do PL:



“Esta seção tem a finalidade de prevenir o superendividamento da pessoa física, promover o acesso ao crédito responsável e à educação financeira do consumidor, de forma a evitar a sua exclusão social e o comprometimento de seu mínimo existencial, sempre com base nos princípios da boa-fé, da função social do crédito ao consumidor e do respeito à dignidade da pessoa humana”.

Contudo, no projeto de lei aprovado e sancionado que deu origem à Lei 14.181/21, além de outras normas, foi incluído um novo capítulo no Código de Defesa do Consumidor, o Capítulo VI-A, somente para tratar da prevenção e do tratamento do superendividamento nos arts. 54-A a 54-G do CDC.

E assim inicia o art. 54-A:

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a **prevenção do superendividamento da pessoa natural**, sobre o **crédito responsável** e sobre a **educação financeira do consumidor**. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Nas lições da Professora Cláudia Lima Marques, o superendividamento representa fenômeno muito comum na realidade brasileira e que necessitava de

“algum tipo de saída ou solução pelo Direito do Consumidor, a exemplo do que aconteceu com a falência e concordata no Direito da Empresa, seja o parcelamento, os prazos de graça, a redução dos montantes, dos juros, das taxas, e todas as demais soluções possíveis para que possa pagar ou adimplir todas ou quase todas as suas dívidas, frente a todos os credores, fortes e fracos, com garantias ou não. Estas soluções, que vão desde a informação e controle da publicidade, direito de arrependimento, para prevenir o superendividamento, assim como para tratá-lo, são fruto dos deveres de informação, cuidado e principalmente de cooperação e lealdade oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que seria esta sua 'morte civil', exclusão do mercado de consumo ou sua 'falência' civil com o superendividamento.” (MARQUES, Cláudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. Revista de Direito do Consumidor. 55/11-52, p. 12, São Paulo, RT, jul-set. 2005).

Claudia Lima Marques, Herman Benjamin e Bruno Miragem assim definem o instituto:

“O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo



(excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio”

Nota-se que tal conceito foi adotado em certa medida pelo art. 54-A, §1º, do CDC, a saber:

54-A. (...)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Vale lembrar que a Lei 14.181/21 também incluiu no art. 6º, XII, do CDC, como direito básico do consumidor, a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito.

É evidente que o superendividamento fere o mínimo existencial do indivíduo, atingindo a própria dignidade da pessoa humana. Por essa razão, a Lei foca na proteção do mínimo existencial, não alcançando os casos em que esse mínimo existencial está a salvo.

O mínimo existencial procura garantir o resguardo do patrimônio mínimo, sendo esse um conceito aberto ou indeterminado. Desse modo, o juiz, ao analisar o caso concreto e atentando para o padrão do homem médio, é quem deve avaliar o que seria um patrimônio mínimo. Claramente, não se tratam de direitos supérfluos, mas sim de direitos essenciais ao indivíduo.

Adiante, o legislador definiu quais dívidas seriam alcançadas pela norma:

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Por sua vez, o art. 54-B trata do direito à informação, especificamente nos contratos de fornecimento de crédito e venda a prazo. Vejamos:



Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

São normas que imprimem efetividade à cláusula geral de boa-fé, notadamente na perspectiva da lealdade e do dever de informação e transparência.

Nesse cenário, o art. 54-C proíbe, por exemplo, propagandas de empréstimos do tipo "sem consulta ao SPC" ou sem avaliação da situação financeira do consumidor, assim como o assédio ou a pressão sobre o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente em caso de idosos, analfabetos, doentes ou em estado de vulnerabilidade.

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO);



II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. (VETADO).

Lado outro, o art. 54-D impõe deveres ao fornecedor e intermediário, em sua maioria relacionados ao dever de informação. Vejamos:

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Em seguida, o art. 54-F dispõe acerca da coligação contratual entre o financiamento e o fornecimento do produto ou do serviço, do seguinte modo:



Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

São contratos conexos os que possuem, entre si, um vínculo em razão do qual a inexistência, a invalidade ou a ineficácia de um pode influenciar nos demais. Os contratos conexos são gênero do qual são espécies, por exemplo, o contrato acessório, o subcontrato e o contrato coligado.

A norma dispõe sobre os contratos coligados, em que há uma relação de dependência causal-funcional, de maneira que um contrato não teria sido celebrado se não fosse o outro.

Acerca dessa espécie, ensinam Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona:

“... os contratos coligados guardam uma íntima vinculação de dependência entre si, como ocorre nos contratos firmados com donos de postos de gasolina, mencionado linhas acima, ou na hipótese de contratos (por exemplo, de empréstimo — mútuo ou comodato) firmados entre empregado e empregador no curso do contrato de emprego e a este vinculado. Os contratos unem-se formando uma espécie de bloco contratual capilarizado entre si. A impressão que se



tem é que se trata de um contrato misto, mas tal imagem se desfaz ao procedermos com uma análise de fundo, e concluirmos pela existência de autonomia jurídica entre as diversas figuras vinculadas”

Assim, quer dizer o art. 54-F que se houver vínculo entre o fornecedor do serviço ou do produto e o fornecedor do crédito, a coligação contratual atrai o “efeito dominó”, ou seja, a anulação de um dos contratos por invalidade ou ineficácia anula também o outro.

Nesse sentido, aliás, já era o entendimento do STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL COM PACTO ADJETO DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. CONTRATOS COLIGADOS, COM INTERDEPENDÊNCIA DOS NEGÓCIOS DISTINTOS FIRMADOS. SOLIDARIEDADE OBRIGACIONAL ENTRE A REVENDA E O BANCO QUE FINANCIAM A COMPRA E VENDA PARA REPARAÇÃO DE EVENTUAIS DANOS. INEXISTÊNCIA. (...) 1. O contrato coligado não constitui um único negócio jurídico com diversos instrumentos, mas sim uma pluralidade de negócios jurídicos, ainda que celebrados em um só documento, pois é a substância, e não a forma, do negócio jurídico que lhe dá amparo. Em razão da força da conexão contratual e dos preceitos consumeristas incidentes na espécie - tanto na relação jurídica firmada com a revenda de veículos usados quanto no vínculo mantido com a casa bancária -, o vício determinante do desfazimento da compra e venda atinge igualmente o financiamento, por se tratar de relações jurídicas trianguladas, cada uma estipulada com o fim precípuo de garantir a relação jurídica antecedente da qual é inteiramente dependente, motivo pelo qual a possível arguição da exceção de contrato não cumprido constitui efeito não de um ou outro negócio isoladamente considerado, mas da vinculação jurídica entre a compra e venda e o mútuo/parcelamento. Precedente. 2. Por um lado, “a ineficácia superveniente de um dos negócios não tem o condão de unificar os efeitos da responsabilização civil, porquanto, ainda que interdependentes entre si, parcial ou totalmente, os ajustes coligados constituem negócios jurídicos com características próprias, a ensejar interpretação e análise singular, sem contudo, deixar à margem o vínculo unitário dos limites da coligação”(REsp 1127403/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 04/02/2014, DJe 15/08/2014). **Com efeito, “apenas há falar em responsabilidade solidária no caso de a instituição financeira estar vinculada à concessionária do veículo - hipótese em que se trata de banco da própria montadora -, o que não se constata na espécie.** Precedentes”. (AgInt no REsp 1519556/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/11/2016, DJe 25/11/2016). (...)

(STJ, REsp 1406245/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 24/11/2020, DJe 10/02/2021)

Por fim, o art. 54-G estabelece um rol de práticas consideradas abusivas se praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito.



Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

## 22 – DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DOS CONSUMIDORES

### 22.1 – CONSIDERAÇÕES INICIAIS

De acordo com o artigo 91, do CDC, os legitimados ativos poderão propor em nome próprio e no interesse das vítimas ou sucessores ação civil coletiva para responsabilizar os fornecedores pelos danos individualmente sofridos:



Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

Nesta hipótese, o Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei (artigo 92). E, proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor (artigo 94).

Quanto à competência, o artigo 93, do CDC estabelece que:

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:  
I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;  
II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Assim, quanto à competência territorial, não restam quaisquer dúvidas: será competente o foro do local onde ocorrer o dano para processar e julgar a demanda coletiva. Acaso o dano seja de âmbito regional, a competência será da capital do Estado e se o dano for de âmbito nacional, a competência será do Distrito Federal.

A dúvida surge em razão da previsão do artigo 109, parágrafo 3º, da Constituição Federal que assim dispõe:

§ 3º Serão processadas e julgadas na justiça estadual, no foro do domicílio dos segurados ou beneficiários, as causas em que forem parte instituição de previdência social e segurado, sempre que a comarca não seja sede de vara do juízo federal, e, se verificada essa condição, a lei poderá permitir que outras causas sejam também processadas e julgadas pela justiça estadual.

**Ora, e se a União for parte no processo e a comarca não for sede da Justiça Federal? Caberá ao juiz estadual apreciar a Ação Coletiva?**

Inicialmente, o Superior Tribunal de Justiça assim pacificou a matéria:



Súmula 183 – STJ – **CANCELADA** - Compete ao Juiz Estadual, nas Comarcas que não sejam sede de vara da Justiça Federal, processar e julgar ação civil pública, ainda que a União figure no processo.

Contudo, após manifestação do Supremo Tribunal Federal no sentido de ser necessária a apreciação da ação por juízo federal, o STJ cancelou a Súmula 183 adequando-se ao seguinte julgamento do STF:

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROMOVIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL.** ART. 109, I E § 3º, DA CONSTITUIÇÃO. ART. 2º DA LEI Nº 7.347/85. O dispositivo contido na parte final do § 3º do art. 109 da Constituição é dirigido ao legislador ordinário, autorizando-o a atribuir competência (rectius jurisdição) ao Juízo Estadual do foro do domicílio da outra parte ou do lugar do ato ou fato que deu origem à demanda, desde que não seja sede de Varas da Justiça Federal, para causas específicas dentre as previstas no inciso I do referido artigo 109. No caso em tela, a permissão não foi utilizada pelo legislador que, ao revés, se limitou, no art. 2º da Lei nº 7.347/85, a estabelecer que as ações nele previstas "serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa". Considerando que o Juiz Federal também tem competência territorial e funcional sobre o local de qualquer dano, impõe-se a conclusão de que o afastamento da jurisdição federal, no caso, somente poderia dar-se por meio de referência expressa à Justiça Estadual, como a que fez o constituinte na primeira parte do mencionado § 3º em relação às causas de natureza previdenciária, o que no caso não ocorreu. Recurso conhecido e provido.

(RE 228955, Relator(a): Min. ILMAR GALVÃO, Tribunal Pleno, julgado em 10/02/2000, DJ 24-03-2001 PP-00070 EMENT VOL-01984-04 PP-00842 REPUBLICAÇÃO: DJ 14-04-2000 PP-00056 RTJ VOL-00172-03 PP-00992)

Assim, conforme defendido por Didier (2016, pg. 126):

se a ação civil pública se encaixar em qualquer das hipóteses previstas no art. 109 da Constituição Federal, que estabelece a competência do juiz federal, deverá tramitar na Justiça Federal necessariamente, não lhe sendo aplicável a regra do parágrafo 3º do mesmo art. 109.

## 22.2 – LIQUIDAÇÃO E EXECUÇÃO DAS SENTENÇAS

A liquidação da sentença é a fase do processo que define com segurança o valor da prestação (*quantum debeat*) e ainda individualiza o objeto da prestação (*quid debeat*) nas decisões proferidas de forma ilíquidas. Quanto às obrigações de fazer e não fazer, não há necessidade de liquidação, haja vista que o artigo 11, da Lei 7.347/85 é cristalino:



Art. 11. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz determinará o cumprimento da prestação da atividade devida ou a cessação da atividade nociva, sob pena de execução específica, ou de cominação de multa diária, se esta for suficiente ou compatível, independentemente de requerimento do autor.

É que, segundo Fredie Didier (2016, pg. 424):

O objetivo da liquidação é, portanto, o de integrar a decisão liquidanda, chegando a uma solução acerca dos elementos que faltam para a completa definição da norma jurídica individualizada, a fim de que essa decisão possa ser objeto de execução.

Dessa forma, liquidação de sentença é atividade judicial cognitiva pela qual se busca complementar a norma jurídica individualizada estabelecida num título judicial.

De acordo com o artigo 509, do Código de Processo Civil, dois são os tipos de liquidação de sentença: a liquidação por arbitramento e a liquidação pelo procedimento comum. Tais hipóteses são também aquelas previstas para as sentenças individuais, razão pela qual discutir-se-á apenas a aplicação destas aos processos coletivos.

Art. 509. Quando a sentença condenar ao pagamento de quantia ilíquida, proceder-se-á à sua liquidação, a requerimento do credor ou do devedor:

I - por arbitramento, quando determinado pela sentença, convencionado pelas partes ou exigido pela natureza do objeto da liquidação;

II - pelo procedimento comum, quando houver necessidade de alegar e provar fato novo.

Trata-se de tema previsto nos artigos 95 a 100 do Código de Defesa do Consumidor, sobre os quais cabe-nos comentar o que se segue.

## 22.3 – LEGITIMIDADE PARA EXECUÇÃO E PROCEDIMENTO

A sentença coletiva que diga respeito a direitos coletivos em sentido estrito ou a direitos difusos pode ser executada nos próprios autos pelo autor coletivo ou pela vítima através do transporte *in utilibus* da coisa julgada coletiva.

Tal liquidação quando feita nos próprios autos pelo legitimado coletivo não se distingue do processo individual, eis que apenas irá se buscar a identificação do quanto é devido. Isto porque (DIDIER, 2016, pg. 431):



Os demais elementos da obrigação já foram certificados, inclusive o cui debeat (a quem se deve, no caso a comunidade lesada, titular do direito coletivo).

Já no caso de liquidação pela própria vítima ou por seus sucessores, necessário que seja feita tanto a identificação do valor executado como também do titular do crédito, sendo necessário ser dado início a um processo executivo. É que se aplica à hipótese o previsto no artigo 95 do Código de Defesa do Consumidor, pertinente também quanto à condenação coletiva relativa a **direitos individuais homogêneos**.

Julgado procedente o pedido, a sentença coletiva será genérica fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

A liquidação de tais julgados, portanto, irá apurar (DIDIER, 2016, pg. 430):

- a) Os fatos e alegações referentes ao dano individualmente sofrido pelo demandante;
- b) A relação de causalidade entre esse dano e o fato potencialmente danoso acertado na sentença;
- c) A titularidade individual do direito;

Isto porque tal sentença poderá ser executada por qualquer vítima ou por seus sucessores ou ainda por qualquer legitimado coletivo:

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Neste sentido já se pronunciou o Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. BRASIL TELECOM. CUMPRIMENTO INDIVIDUAL DE SENTENÇA PROFERIDA EM AÇÃO COLETIVA. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. ALEGAÇÃO DE OMISSÃO. INEXISTÊNCIA.

1. A sentença de procedência na ação coletiva tendo por causa de pedir danos referentes a direitos individuais homogêneos (art. 95 do CDC) será, em regra, genérica, dependendo, assim, de superveniente liquidação, não apenas para simples apuração do quantum debeat, mas também para aferição da titularidade do crédito (art. 97, CDC). Precedentes. (...)



(AgRg no AREsp 283.558/MS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2014, DJe 22/05/2014)

Ademais, mesmo em caso de execuções individuais do título coletivo, caberá a condenação do Réu ao pagamento de honorários advocatícios:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL COLETIVA. LIQUIDAÇÃO E EXECUÇÃO DE SENTENÇA GENÉRICA. DIREITO A HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

1. Consoante a jurisprudência desta Corte Superior, o advogado do liquidante/exequente de sentença genérica prolatada em sede de ação coletiva tem direito a honorários tendo em conta a litigiosidade estabelecida, a causalidade e o efetivo labor por ele desempenhado no curso da fase liquidatória de elevada carga cognitiva, em face da necessidade de definir, além do valor devido a mais de setecentos exequentes, a titularidade destes em relação ao direito material.

2. Independência e autonomia entre as verbas fixadas na fase cognitiva e, agora, liquidatória/executiva, de modo a se manter o dever de pagamento dos honorários arbitrados na sentença, reconhecendo-se o direito à fixação de honorários nesta segunda fase processual. (...)

(REsp 1602674/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/09/2016, DJe 21/09/2016)

Ressalte-se que nos termos do artigo 98 do CDC, a execução coletiva poderá ser feita pelos legitimados coletivos abrangendo as vítimas cujas indenizações já foram fixadas individualmente em sentença de liquidação, sem prejuízo de outras execuções individuais.

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

Ademais, a execução coletiva será feita com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado. (parágrafo 1º, artigo 98, CDC).



**E se transitado em julgado o processo coletivo de conhecimento, nenhuma vítima promover a execução do julgado?**

Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, surge a legitimidade ativa extraordinária e subsidiária dos legitimados coletivos para execução do julgado, nos termos do artigo 100, do CDC:

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

Trata-se de dispositivo oriundo do direito americano denominado de ***fluid recovery*** (DIDIER, 2016, pg. 431):

Trata-se de uma liquidação coletiva proveniente de uma sentença condenatória proferida em ação envolvendo direitos individuais homogêneos. (...)

O produto desta execução reverterá ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) e se chama *fluid recovery* (“indenização fluida” ou recuperação fluida – já que se trata dos valores referentes aos titulares dos direitos individuais recuperados para o FDD para garantir o princípio da tutela integral do bem jurídico coletivo, conforme parágrafo único do art. 100, do CDC.

Ressalte-se que este prazo de um ano não implica na perda do direito da vítima em liquidar e executar os créditos individuais, sendo certo tratar-se de prazo legal que legitima o surgimento da instauração do pedido de liquidação do *fluid recovery* (DIDIER, 2016, pg. 433).

A ideia da regra é exatamente evitar que o condenado em ação coletiva envolvendo direitos individuais homogêneos obtenha uma vantagem em razão da ausência de execução do título por legitimados individuais. Assim, o *fluid recovery* visa a compensar a execução do título quando o número de exequentes individuais não for **compatível com a gravidade do dano**.

Para DIDIER, o objetivo desta liquidação é exatamente obter o valor residual devido, cabendo ao réu, nesta ação de liquidação, apontar a existência de liquidações individuais em andamento e o eventual pagamento das mesmas, para que o magistrado possa quantificar mais justamente o valor da indenização fluida (2016, pg. 434).

Quanto ao tema:

RECURSO ESPECIAL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO COLETIVA - INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - LIQUIDAÇÃO E EXECUÇÃO DA SENTENÇA GENÉRICA REQUERIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO, COM FUNDAMENTO NO ART. 100 DO CDC (FLUID RECOVERY) - PEDIDO INDEFERIDO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS, SOB O ARGUMENTO DE QUE O TRANSCURSO DO PRAZO DE UM ANO DEVE TER



COMO TERMO INICIAL A PUBLICAÇÃO DE EDITAIS EM JORNAIS DE AMPLA CIRCULAÇÃO, OBRIGAÇÃO A QUE FORAM CONDENADOS OS RÉUS - IMPOSSIBILIDADE DE SE CONDICIONAR O INÍCIO DO REFERIDO PRAZO AO CUMPRIMENTO DA CITADA OBRIGAÇÃO DE FAZER. INSURGÊNCIA RECURSAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL.

Hipótese: liquidação de sentença genérica, proferida nos autos de ação coletiva, requerida pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, com fulcro no artigo 100 do Código de Defesa do Consumidor. Pretensão indeferida pelas instâncias ordinárias, sob o argumento de que seria necessária, previamente, a publicação de editais em jornais de ampla circulação - obrigação determinada aos réus da demanda coletiva, na sentença condenatória.

1. Sendo o Ministério Público o autor da ação coletiva, a sua atuação como custos legis não é obrigatória, pois, nos termos do princípio da unidade, o Ministério Público é uno enquanto instituição, razão pela qual, uma vez figurando como parte do processo, é dispensada a sua presença como fiscal da lei.

2. Nos termos do artigo 100, caput, do Código de Defesa do Consumidor, "decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida", hipótese denominada reparação fluida - fluid recovery, inspirada no modelo norte-americano da class action.

2.1. Referido instituto, caracterizado pela subsidiariedade, aplica-se apenas em situação na qual os consumidores lesados desinteressam-se quanto ao cumprimento individual da sentença coletiva, transferindo à coletividade o produto da reparação civil individual não reclamada, de modo a preservar a vontade da Lei, qual seja a de impedir o enriquecimento sem causa do fornecedor que atentou contra as normas jurídicas de caráter público, lesando os consumidores.

2.2. Assim, se após o escoamento do prazo de um ano do trânsito em julgado, não houve habilitação de interessados em número compatível com a extensão do dano, exsurge a legitimidade do Ministério Público para instaurar a execução, nos termos do mencionado artigo 100 do Código de Defesa do Consumidor; nesse contexto, conquanto a sentença tenha determinado que os réus publicassem a parte dispositiva em dois jornais de ampla circulação local, esta obrigação, frise-se, destinada aos réus, não pode condicionar a possibilidade de reparação fluida, ante a ausência de disposição legal para tanto e, ainda, a sua eventual prejudicialidade à efetividade da ação coletiva, tendo em vista as dificuldades práticas para compelir os réus ao cumprimento.

2.3. Todavia, no caso em tela, observa-se que não obstante as alegações do Ministério Público Estadual, deduzidas no recurso especial, no sentido de que "no presente caso houve a regular publicação da sentença, conforme documento da fl. 892 [dos autos de agravo de instrumento, correspondente à fl. 982, e-STJ]", ao compulsar os autos, verifica-se que a mencionada folha refere-se à publicação do edital, em 20/02/2003, relativo à cientificação dos interessados sobre a propositura da ação coletiva. Assim, o citado edital não se destinou à cientificação dos interessados quanto ao conteúdo da sentença, mas à propositura da ação coletiva, o que constitui óbice à sua habilitação, razão pela qual não se pode reputar iniciado o prazo do artigo 100 do Código de Defesa do Consumidor. Precedente: REsp 869583/DF, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe 05/09/2012 3. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO, a fim de (i) afastar a necessidade de cumprimento da obrigação de publicar editais em dois jornais de ampla circulação local para fins de contagem do prazo previsto no artigo 100 do Código de Defesa



do Consumidor, bem assim (ii) determinar o retorno dos autos à origem, para que se proceda à publicação de edital, sobre o teor da sentença exequenda, em órgão oficial, nos termos do artigo 94 do diploma consumerista.

(REsp 1156021/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 06/02/2014, DJe 05/05/2014)

## 22.4 – COMPETÊNCIA DA EXECUÇÃO

De acordo com o artigo 98, do CDC:

Artigo 98.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

- I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;
- II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Contudo, em razão da necessidade de se facilitar a efetividade dos direitos albergados pelas ações coletivas, o Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento segundo o qual é possível o ajuizamento da demanda executória individual no foro do domicílio do credor:

DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC).

1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos os poupadores da instituição financeira do Estado do Paraná. Por isso descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97.



2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki.
3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

(REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011)

## 22.5 – CONCURSO DE CRÉDITOS

De acordo com o artigo 99, do Código de Defesa do Consumidor, em caso de concurso de créditos decorrentes da condenação existente em Ação Civil Pública, terão preferência os prejuízos individuais relacionados ao mesmo evento danoso.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Exatamente por isto, eventual condenação destinada ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos ficará sustada enquanto pendente de decisão no segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais. A exceção é a hipótese do patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.



## 23 - CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

Como vimos anteriormente, a Lei 14.181/2021 alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Vale lembrar que o art. 54-A, §1º, CDC, define como superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

A referida lei, dentre várias outras alterações no Código de Defesa do Consumidor, incluiu no diploma consumerista o Capítulo V, com os artigos 104-A a 104-C, para tratar da conciliação no superendividamento.

Aliás, o novo diploma também previu como instrumento de execução da Política Nacional das Relações de Consumo a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor e a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento, nos termos do art. 5º, VI e VII, CDC.

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

(...)

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

As normas disciplinadas nos arts. 104-A a 104-C do CDC tem inspiração no modelo francês, permitindo ao superendividado o direito a um recomeço, assegurando-lhe a garantia de renegociar as dívidas através de um processo que prestigia a solução consensual das partes. Contudo, se frustrada a conciliação, o juiz aprovará um plano judicial compulsório de parcelamento da dívida.

Tal previsão assemelha-se à normativa da Recuperação Judicial do empresário e de sociedade empresária, regulada pela Lei 11.101/05, tendo, porém, suas particularidades.

Inicialmente, o art. 104-A prevê o processo de repactuação de dívidas, em que será realizada uma audiência conciliatória, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A do CDC, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos. Vejamos:

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória,



presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Nota-se que o processo será iniciado pelo consumidor, não podendo ocorrer de ofício. Além disso, o pedido não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado.



Caso seja homologado o acordo, a sentença judicial descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

Todavia, se o consumidor e seus credores não chegarem a um acordo, dispõe o art. 104-B do CDC:

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Assim, frustrado o processo de repactuação de dívidas, previsto no art. 104-A do CDC, tem início o processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes, nos termos do art. 104-B do CDC, situação em que será apresentado um plano judicial compulsório.

Esse plano compulsório deve assegurar aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A do CDC, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

Por fim, o art. 104-C do CDC estabelece que compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 105, CDC) a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, no que couber. Porém, é possível que o processo seja regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

## 24 – BIBLIOGRAFIA

LAGES, Leandro Cardoso. **Direito do consumidor: a lei, a jurisprudência e o cotidiano**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. Flávio Tartuce, Daniel Amorim, Assumpção Neves. 5ª Edição. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2016.



## 25 – RESUMO



1. A origem da preocupação do direito do consumidor tal qual conhecemos hoje atribui-se ao discurso do Presidente John Kennedy no Congresso dos Estados Unidos no ano de 1962 que enunciou a necessidade de proteção do consumidor, referiu como direitos básicos o direito à segurança, o direito à informação, o direito de escolha e o direito a ser ouvido.
2. Após evolução do debate e da discussão acerca dos direitos dos consumidores, a Organização das Nações Unidas, em 16 de abril de 1985, estabeleceu a Resolução 39/248 que regulou a necessidade de proteção dos consumidores.
3. O Constituinte Originário de 1988 positivou a necessidade de se proteger, até mesmo como um princípio da ordem econômica nacional, a defesa dos interesses do consumidor.
4. Não se pode considerar na prática que consumidores e fornecedores estão no mesmo patamar de conhecimento quando iniciam uma determinada contratação.
5. Ante a vulnerabilidade técnica, fática e jurídica nesta relação, o Direito do Consumidor surge para tentar equilibrar as negociações comerciais dando um tratamento privilegiado aos que estão em situação jurídica desigual.
6. Trata-se de norma de ordem pública e interesse social, cogente e, portanto, irrenunciável.
7. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Extrai-se, pois, os seguintes aspectos do dispositivo:
  - i. *Aspecto subjetivo – Poderá ser considerado consumidor tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica, independente se brasileiro ou estrangeiro, eis que o dispositivo legal não faz qualquer restrição;*



*ii. Aspecto objetivo – O consumidor é aquele que adquire ou utiliza um produto ou serviço;*

*iii. Aspecto teleológico – Necessário que a aquisição do produto ou utilização do serviço seja na qualidade de destinatário final, admitindo-se a mitigação em razão da vulnerabilidade;*

8. O CDC aplica-se tanto a relações jurídicas contratuais como extracontratuais.
9. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
10. Equipara-se, ainda, a consumidor todas as vítimas de acidente de consumo e as pessoas expostas às práticas comerciais previstas nos artigos 30 a 54 do CDC.
11. Não há exceções para quem poderá ser classificado ou não como fornecedor. Assim, aquele que exerça atividade com intuito de lucro poderá ser considerado fornecedor, independente de estar com sua situação regularizada ou não.
12. O produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
13. 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.
14. Ainda que o serviço seja prestado gratuitamente, mas com o preço embutido em outro serviço ou produto, deve este ser considerado para efeitos de incidência do Código de Defesa do Consumidor.
15. O CDC aplica-se às instituições financeiras e às relações com seguradoras.



16. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde.
17. Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão, por inexistência de relação de consumo.
18. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.
19. O CDC não é aplicável às relações contratuais entre clientes e advogados, as quais são regidas pelo Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, aprovado pela Lei n. 8.906/94.
20. Os contratos de locação são regidos pela Lei 8.245/91 e segundo pacificado pelo STJ não estão sujeitos à incidência do CDC.
21. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como energia elétrica.
22. Não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos.
23. No contrato de construção sob o regime de administração ou preço de custo, não há relação de consumo a ser tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor, devendo a relação jurídica ser regida pela Lei de Condomínio e Incorporações Imobiliárias - Lei 4.591/64.
24. Aplica-se o CDC ao condomínio de adquirentes de edifício em construção, nas hipóteses em que atua na defesa dos interesses dos seus condôminos frente a construtora/incorporadora.
25. O Condomínio utiliza a água fornecida para consumo das pessoas que nele residem, e não como produto de comercialização, nesse sentido, é destinatário final da água, está inserido no conceito de



consumidor e submetido à relação de consumo, devendo, portanto, ser observados os ditames do Código de Defesa do Consumidor

26. Para o STJ, às relações entre passageiros e companhias aéreas deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor e não a Convenção de Varsóvia, ainda que em relação ao transporte internacional de passageiros. Contudo, o Supremo Tribunal Federal, através do Tema de Repercussão Geral de número 210 definiu a seguinte tese:

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

27. O artigo 4º do CDC institui a Política Nacional das Relações de Consumo, onde é possível identificamos a preocupação do legislador em orientar os princípios e o direcionamento que devem conduzir a relação consumerista.

28. São princípios do Direito do Consumidor:

28.1 – Princípio do protecionismo do consumidor;

28.2 – Princípio da Vulnerabilidade do consumidor, sendo certo que três são os tipos de vulnerabilidade:

- a) *Técnica – quanto a conhecimentos acerca das características e utilidade do produto ou serviço adquirido;*
- b) *Jurídica – decorrente da inexperiência do consumidor quanto ao mercado e da ausência de assessoria jurídica e contábil quanto aos termos da contratação;*
- c) *Fática – decorrente das circunstâncias de fato que levam o fornecedor a ser superior financeira, social e culturalmente;*



### 28.3 – Princípio da Hipossuficiência

Diferenciando a vulnerabilidade da hipossuficiência, a doutrina afirma que a vulnerabilidade independe da condição social, cultural ou econômica do consumidor, caracteriza-se pelo fato de o consumidor desconhecer as técnicas de produção.

O consumidor hipossuficiente, além de desconhecer as técnicas de produção, tem a sua situação agravada em virtude de fatores econômicos, sociais e culturais, justificando a concessão de direitos e garantias extras, como a inversão do ônus da prova.

### 28.4 – Princípio da Boa-fé objetiva

### 28.5 – Princípio da Transparência ou Confiança

### 28.6 – Princípio da Função Social do Contrato

Em oposição à regra da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servandae*), tem-se a Teoria da Base Objetiva do Negócio Jurídico, consubstanciada na cláusula *rebus sic standibus*, segundo a qual é possível se relativizar a força obrigatória dos contratos na esfera do Direito do Consumidor, para lhe conferir uma maior proteção.

Trata-se de direito básico do consumidor consubstanciado no artigo 6º, inciso V, do CDC:

Art. 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;

### 28.7 – Princípio da Equivalência Negocial

### 28.8 – Princípio da Reparação Integral do Dano



Tal regramento assegura aos consumidores as efetivas prevenção e reparação de todos os danos suportados, sejam eles materiais ou morais, individuais, coletivos ou difusos.

Destaca-se a Súmula 227, do STJ:

Súmula 227 – STJ - A pessoa jurídica pode sofrer dano moral

29. A inversão do ônus da prova trata-se de direito previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC e se estabelece como instrumento facilitador da defesa do consumidor em juízo.
30. Contudo, a inversão do ônus da prova a favor do consumidor não deve ser feita cegamente. Não se trata de um direito que deve ser aplicado em todas as hipóteses de relações consumeristas.
31. Assim, necessário que o juiz, analisando o caso concreto, defira a inversão do ônus da prova ao consumidor, acaso verifique a verossimilhança de suas alegações ou a hipossuficiência do autor.
32. 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.
33. 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.
34. Contudo, acaso o fornecedor coloque o produto no mercado e apenas posteriormente descubra a sua periculosidade, medidas urgentes deverão ser tomadas, custeadas pelo próprio fornecedor.
35. 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.
36. O instituto do recall e consiste em dar conhecimento ao mercado a respeito do alto grau de nocividade do produto indevidamente comercializado, a fim de que o consumidor seja avisado do perigo e não sofra consequências lesivas.
37. O simples fato do fornecedor convocar os consumidores para realizar recall nos produtos não enseja o direito a reparação por danos morais.
38. O fato de o consumidor não respeitar os prazos do recall estabelecido pelo fabricante, não isenta o fornecedor do dever de reparar eventual dano do produto.



39. O Código de Defesa do Consumidor ao prever a responsabilidade civil dos fornecedores por seus produtos e serviços estabeleceu uma diferença prática entre a responsabilidade pelo fato e a responsabilidade pelo vício
40. A responsabilidade pelo fato é decorrência de um acidente de consumo gerado por um defeito no produto ou serviço.
41. Já a responsabilidade pelo vício no produto ou serviço não decorre de um acidente e está ligada à quantidade ou qualidade que torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina e lhe diminui o valor.
42. 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.
43. O CDC adota, regra geral, a responsabilidade civil objetiva. Nesta, o Autor quando propõe uma demanda em juízo deve demonstrar nos autos a conduta praticada pelo Réu (comissiva ou omissiva), o dano que sofrera e que merece ser reparado e o nexo causal entre a conduta e o dano sofrido.
44. Já na Responsabilidade Civil Subjetiva, o Autor da ação deverá demonstrar em juízo, além da conduta do réu, do dano ocasionado e do nexo causal entre ambos, a existência de dolo ou culpa na ação ou omissão do agente. Trata-se, assim, de uma forma de responsabilização muito mais trabalhosa para o Autor da ação.
45. O comerciante apenas responderá pelo fato do produto de forma subsidiária.
46. Quanto à Responsabilidade pelo fato dos serviços, o CDC aplicou a regra geral da solidariedade para todos os fornecedores, não excluindo o comerciante.
47. A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. A obrigação do profissional liberal (médico, advogado) é de meio e não de resultado.
48. Hipótese diferente diz com a cirurgia plástica meramente embelezadora. Deve o profissional médico contratado exclusivamente para realizar uma cirurgia plástica estética entregar o resultado prometido para a consumidora.
49. O hospital responde por erro cometido por profissional médico que seja seu empregado e que tenha ocorrido em suas dependências. E os planos de saúde devem responder por erros médicos de profissionais a ele conveniados ou que sejam seus empregados.
50. 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.

51. 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.
52. O CDC regula o vício de quantidade do produto especificamente no artigo 19 e estabelece que todos os fornecedores respondem solidariamente por tais vícios.
53. E, diferentemente do vício quanto à qualidade, o consumidor não precisa esperar prazo algum para escolher entre o abatimento proporcional do preço, a complementação do peso ou medida, a substituição do produto ou a restituição do seu dinheiro.
54. O vício na qualidade dos serviços, o CDC estabelece que poderá o consumidor exigir de imediato:
- I - a reexecução dos serviços sem qualquer custo para o consumidor e quando esta for cabível. Poderá ser feita, inclusive por terceiros, desde que devidamente pagos pelo fornecedor;
  - II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
  - III - o abatimento proporcional do preço.
55. De acordo com o artigo 26, do CDC, em caso de vícios aparentes ou de fácil constatação, o prazo para o consumidor reclamar caduca em:
- 30 dias em caso de fornecimento de bens e produtos não duráveis;
  - 90 dias em caso de fornecimento de bens e produtos duráveis;
56. Tratando-se de vício aparente, a contagem do prazo se inicia com a entrega efetiva do produto ou com o término da execução dos serviços (parágrafo 1º). Contudo, tratando-se de um vício oculto o prazo decadencial apenas terá início no momento em que ficar evidenciado o defeito.
57. O prazo de garantia legal apenas se iniciará após o encerramento do prazo da garantia contratual.
58. De acordo com a teoria maior da desconsideração da personalidade jurídica, apenas terá cabimento ser afastada a autonomia patrimonial da empresa, acaso seja demonstrado nos autos o abuso da personalidade perpetrado pelo uso fraudulento do instituto.
59. O CDC, contudo, adota a teoria menor da desconsideração da personalidade jurídica. Isto porque o parágrafo 5º, do artigo 28, do CDC estabelece que acaso a personalidade jurídica seja, de qualquer modo e independente de qualquer fraude, óbice à satisfação do crédito dos consumidores, poderá o juiz desconsiderar a personalidade da empresa.



§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.



## 26 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegamos ao final de nossa Aula! Espero que vocês tenham gostado! Quaisquer dúvidas, estou às ordens nos canais do curso e nos seguintes contatos:

Aguardo vocês na próxima aula. Grande abraço e até lá!

**Igor Maciel**



profigormaciel@gmail.com

**Convido-os a seguir minhas redes sociais. Basta clicar no ícone desejado:**



@ProfIgorMaciel



# 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.