

## **Aula 00**

*BASA (Técnico Bancário) Código de  
Defesa do Consumidor - Lei nº  
8.078/1990*

Autor:

**Paulo H M Sousa**

19 de Janeiro de 2023

## Índice

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1) Disposições Gerais - Direito do Consumidor .....                                    | 3  |
| 2) Noções Gerais - Questões Comentadas - Multibancas .....                             | 13 |
| 3) Noções Gerais - Lista de Questões - Multibancas .....                               | 30 |
| 4) Política Nacional das Relações de Consumo .....                                     | 34 |
| 5) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - Multibancas ..... | 45 |
| 6) Direitos Básicos do Consumidor .....                                                | 47 |
| 7) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentadas - Multibancas .....            | 57 |
| 8) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - Multibancas .....              | 72 |



# TÍTULO I – DIREITOS DO CONSUMIDOR

## Capítulo I – Disposições gerais

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



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

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

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

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

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



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

---

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

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



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

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

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

ESCLARECENDO!



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

## 1 – Conceito de consumidor

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

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

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

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



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



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

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

#### A) Teoria finalista ou subjetiva

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

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

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



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

#### B) Teoria maximalista ou objetiva

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



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



### C) Teoria finalista mitigada ou temperada

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



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

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

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

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

NOVIDADE!



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

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



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

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

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

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

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



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

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

CURIOSIDADE



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

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



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

## 2 – Conceito de fornecedor

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

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

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



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

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

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

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

---

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

### 3 – Conceito de produto e serviço

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

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



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

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

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



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

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



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

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

## A *letra* da Lei

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

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

Vamos lá!

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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



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

#### CF/1988

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

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

#### Lei 8.078/1990

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



## Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

### Bancas sortidas

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

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

### Comentários

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

### Comentários

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

#### Comentários

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

#### Comentários

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

**Comentários**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

### Comentários

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

#### Comentários

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### Comentários

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

**Comentários**

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Comentários

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



## LISTA DE QUESTÕES

### Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

#### Bancas sortidas

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

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

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

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

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

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

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

- (A) Pessoas jurídicas não podem ser enquadradas na condição de consumidoras por faltar-lhes a condição de vulneráveis.
- (B) São equiparadas a consumidores as pessoas que intervierem na relação de consumo, desde que determináveis
- (C) Entes despersonalizados brasileiros e estrangeiros podem ser enquadrados como consumidores para os fins do CDC.



- (D) O produto é sempre bem material, palpável.
- (E) Os serviços prestados à contratante em razão de vínculo trabalhista também podem atrair as regras do CDC.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## GABARITO

- 1. C
- 2. A
- 3. C
- 4. C

- 5. A
- 6. B
- 7. A
- 8. A

- 9. A
- 10. C
- 11. A





## Capítulo II – Política Nacional de Relações de Consumo

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

### 1 – Princípios

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

#### Princípio da vulnerabilidade

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

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

ESCLARECENDO!



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

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

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

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

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



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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



CURIOSIDADE



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

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

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

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

### Princípio da proteção governamental

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

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

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

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



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

### Princípio da harmonização

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

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

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

### Princípio da educação e da informação

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

Há vários exemplos aqui, mas dois chamam minha atenção.

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



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



### Princípio da atuação

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

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

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

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

### Princípio da repressão

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

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

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



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

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



### Princípio da racionalização

- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos

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

ATENÇÃO  
DECORE!



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

### Princípio da atualização

- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo

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

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

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

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

### Princípio da conscientização financeira e ambiental

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



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

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

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

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

#### Princípio da prevenção e do tratamento

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

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

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

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

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

## 2 – Instrumentos

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



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



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

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

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

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

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

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

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

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

São instrumentos **materiais e processuais**.

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



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

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



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

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

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

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

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

## A letra da Lei

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

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

Vamos lá!

## CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

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

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

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



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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

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

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;
- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Decreto 6523/2008



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

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



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

### Bancas sortidas

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

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

#### Comentários

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



## Capítulo III – Direitos básicos do consumidor

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



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

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

### 1 – Direitos

**São direitos básicos do consumidor:**



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

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

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

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

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

---

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

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



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



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

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

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

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

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



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

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

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



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

O próprio CDC prevê, no art. 54, §3º, que **os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis**, cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao corpo 12,



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

Também fundamentado nesse direito, o STJ decidiu que o fornecedor de alimentos deve complementar a informação-conteúdo *contém glúten* com a informação-advertência de que o glúten é prejudicial à saúde dos consumidores com doença celíaca (EResp 1515895-MS). O STF, por sua vez, reconheceu que é constitucional norma estadual que disponha sobre a exposição de produtos orgânicos em estabelecimentos comerciais (ADI 5166).

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

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

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

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1.705.278). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público-alvo do anúncio publicitário.

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

ESCLARECENDO!



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

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

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

---

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

A própria Constituição Federal prevê, de maneira indireta, mas textual, o mínimo existencial. O art. 7º, inc. IV, prevê o salário-mínimo para todo trabalhador, mesmo que sujeito a regime de remuneração variável (inc. VII). Esse mínimo deve atender às necessidades vitais básicas da pessoa e sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social. É a expressão legal básica do mínimo existencial.

Outros tantos dispositivos da Constituição tratam desse mínimo existencial. O art. 201, §2º, fixa que nenhum benefício que substitua o salário de contribuição ou o rendimento do trabalho do segurado terá valor mensal inferior ao salário-mínimo. O §12, por sua vez, determina a instituição de um sistema especial de inclusão previdenciária, para atender aos trabalhadores de baixa renda, mesmo que informais ou domésticos,

---

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



assegurada aposentadoria no valor de um salário-mínimo. O art. 203, inc. V, garante um salário-mínimo de benefício às pessoas com deficiência e às idosas.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2 – Responsabilidade

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



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

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

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

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

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

## A letra da Lei

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

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

Vamos lá!

### CAPÍTULO III - DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

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

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

#### Lei 10.962/2004

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

#### Súmulas do STJ

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

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



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



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

### Bancas sortidas

1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) Perante o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:

- (A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

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

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

Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência. Ademais, não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. De acordo com o art. 5º, as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor são instrumento de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, e não um direito básico do consumidor: "Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II. instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público".

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



enganosa, e demais produtos ou serviços do mercado de consumo que contrariem aquilo que CDC visa proteger.

A **alternativa C** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

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

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

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.

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

A **alternativa D** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços". As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive. Há muitos exemplos na jurisprudência.

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

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

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



a gente vê isso com frequência, quando nos deparamos com concorrentes vendendo milagres e soluções mágicas para o concurseiro inocente.

A **alternativa E** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

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

**2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a)**

- (A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
- (C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

#### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

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

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

É um exemplo de abusiva a propaganda do *Cogumelo do Sol*, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).



A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Esse não é um direito básico previsto no art. 6º, porque as prestações se tornam excessivamente onerosas em razão de fatos supervenientes e não concomitantes: 6º: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de **fatos supervenientes** que as tornem excessivamente onerosas". A teoria da onerosidade excessiva exige que o elemento oneroso em excesso ocorra depois da contratação, e não ao mesmo tempo que ela.

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC. O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis". Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer "extrema vantagem para a outra" parte. Segundo, isso deve ocorrer em "virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis".

Ou seja, o CDC exige dois requisitos: excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos: os dois anteriores, mais: extrema vantagem para a outra parte e um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

A **alternativa C** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

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

A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

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

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

A **alternativa D** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público, foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor. Ademais, para assegurar o princípio do acesso à justiça, com o intuito de relatar algum vício ou defeito do produto ou



serviço utilizado pelo consumidor, existe ainda as Defensorias Públicas ou Procuradorias de Assistência Judiciária, para atender aqueles que não possuem condições econômicas para defenderem seus direitos como consumidores, e, portanto, a parte mais vulnerável da relação de consumo.

**3. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.**

- (A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
- (B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.
- (C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
- (E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

**Comentários**

A **alternativa A** está correta. O art. 17 trata justamente da equiparação ao consumidor da vítima do evento: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento".

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

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

Há expressa previsão normativa no sentido da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada, mesmo quando se tratar de consumidor que preste serviço público (art. 6º, 3º, da Lei nº 8.987/95 e art. 17 da Lei nº 9.427/96).

Pode a empresa concessionária suspender o fornecimento de energia elétrica em face de atraso no pagamento de conta pelo usuário, porém deve fazê-lo mediante prévia comunicação do corte, nos termos do art. 6º, parágrafo 3º, da Lei n. 8.987/93, sujeitando-se, outrossim, pela irregular descontinuidade de serviço público essencial, a ressarcir o prejudicado pelos danos materiais e morais daí advindos.

A **alternativa C** está correta. O art. 3º do CDC assim define fornecedor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que



desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Por sua vez, o §2º desse artigo define o que é um serviço: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Para não deixar margem de dúvidas, o STJ ainda sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Assim, não há dúvida de que as instituições financeiras se submetem às regras do CDC.

A **alternativa D** está incorreta e é o gabarito da questão. O STJ já entendeu que em casos como esse o CDC é aplicável: "Código de Defesa do Consumidor. Destinatário final: conceito. Compra de adubo. A expressão "destinatário final", constante da parte final do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, alcança o produtor agrícola que compra adubo para o preparo do plantio, à medida que o bem adquirido foi utilizado pelo profissional, encerrando-se a cadeia produtiva respectiva, não sendo objeto de transformação ou beneficiamento (STJ, REsp 208793/MT, DJU 01/08/2000, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, J. 18.11.1999).

Com certa frequência, os rigores da aplicação da teoria finalista têm sido atenuados em julgados nos quais se admite a incidência do Código de Defesa do Consumidor em relações jurídicas envolvendo consumidores profissionais, quando comprovada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

A primeira vez que a expressão teoria finalista mitigada foi aplicada pelo STJ, foi pela Ministra Nancy Andrighi, em 2010. Em sua decisão ela diz: "É cabível a aplicação do CDC à relação jurídica pela qual pequenos produtores rurais adquiriram sementes de fabricante para o manejo, cultivo e posterior colheita destinada à comercialização, pois reconhecida a vulnerabilidade daqueles frente ao fabricante, aplica-se de forma mitigada a teoria finalista acerca da definição de consumidor, ainda que o produto tenha sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, o que dá margem à incidência excepcional do CDC" (REsp 1132642/PR, DJe 18/11/2010).

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

A **alternativa E** está correta. Atente para a parte final do art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos". Veja que ele fala da responsabilidade "por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos", que não se ligam diretamente a defeitos no produto ou serviço em si.

O dispositivo demonstra como o CDC pretende amparar o consumidor diante de suas vulnerabilidades, pois ele não precisa provar o suposto erro que ocasionou o dano por ele conhecido, mas apenas constatar o elemento objetivo (defeito ou vício no produto ou serviço) para que se caracterize o dever de reparação do prejuízo causado. Isso porque a responsabilidade do fornecedor é objetiva, devendo responder ainda que não tenha culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.



**4. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:**

- (A) É permitido facilitar a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
- (B) Garantir a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (C) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (D) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (E) Ter acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Comentários**

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

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

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

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

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

A **alternativa B** está correta. É a previsão do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

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



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

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556). São muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, a propaganda é a alma do negócio. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário.

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

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

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

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

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

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

A jurisprudência passou a permitir a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de cumular o dano material com o dano moral (Súmula 37 do STJ).

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

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



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

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.

**5. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que**

- (A) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
- (B) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
- (C) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
- (D) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

**Comentários:**

A **alternativa A** está incorreta. O STJ restringe a aplicação do CDC: "Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor. (REsp 1187456/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/11/2010, DJe 01/12/2010)".

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

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

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

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



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

A **alternativa B** está incorreta. Como mostrei na alternativa anterior, pode o CDC se aplicar aos serviços públicos, a depender do caso.

O Estado pode ser considerado fornecedor se ele estiver no polo da relação consumerista como desenvolvedor de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sim.

Isso se extrai do art. 6º, inc. X, do CDC, que determina a aplicação das regras consumeristas mesmo que o Estado esteja no polo da relação. O próprio art. 3º deixa isso claro, mas o art. 6º reforça tal posição. Todavia, não se considera caracterizada a relação de consumo quando a atividade é prestada diretamente pelo Estado e custeada por meio de receitas tributárias.

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

Há expressa previsão normativa no sentido da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada, mesmo quando se tratar de consumidor que preste serviço público, vez que o CDC é norma subsidiária, aplicando-se, portanto, as regras da lei especial, no caso, o art. 17 da Lei nº 9.427/96:

"Art. 17. A suspensão, por falta de pagamento, do fornecimento de energia elétrica a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo será comunicada com antecedência de quinze dias ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual".

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se de aplicação do julgado que mencionei na alternativa anterior. Pode-se também aplicar a regra do art. 6º: "§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade".

Pode a empresa concessionária suspender o fornecimento de energia elétrica em face de atraso no pagamento de conta pelo usuário, porém deve fazê-lo mediante prévia comunicação do corte, nos termos do art. 6º, parágrafo 3º, da Lei n. 8.987/93, sujeitando-se, outrossim, pela irregular descontinuidade de serviço público essencial, a ressarcir o prejudicado pelos danos materiais e morais daí advindos.

## 6. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:

(A) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.



- (B) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

### Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos".

O dispositivo dispõe acerca da proteção que deve existir com o consumidor, respeitando sua integridade física, assim, os produtos ou serviços que podem causar algum risco à saúde ou segurança do consumidor, são considerados perigosos ou nocivos, esse tipo de fornecimento deve conter informação clara e precisa a respeito desses riscos, visando à tutela da vida, saúde e segurança do consumidor.

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

Ao contrário, alguns produtos não têm periculosidade evidenciada por si só, mas sua periculosidade se evidencia pela informação prestada, como é o caso das drogas lícitas (medicamentos, cigarros etc.). A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é alta, pois não é evidente ao consumidor não informado que aquele medicamento tem esses ou aqueles efeitos colaterais ou quais são os malefícios do cigarro.

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

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

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

Evidente que certos serviços podem ser cobrados desigualmente em determinadas situações. É o caso da categorização de clientes por perfil de consumo (cliente Silver, Gold, Diamond e Platinum de companhia



aérea), que permite benefícios extras, ou pelo tipo de compra efetuada (pacote simples e completo). Mas não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

A **alternativa C** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.

A **alternativa D** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

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

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

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

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

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. A redação da alternativa impede a constituição de direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de *atos supervenientes* que as tornem excessivamente onerosas". Seria possível, portanto, modificar as cláusulas, ao contrário da previsão do texto da assertiva.

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



Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer “extrema vantagem para a outra” parte. Segundo, isso deve ocorrer em “virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente –, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

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

## 7. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO

- (A) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
- (B) a facilitação da defesa de seus direitos com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente
- (C) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
- (D) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (E) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

### Comentários

A **alternativa A** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

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

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

Há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do Cogumelo do Sol, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades



terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

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

A **alternativa B** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

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

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

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

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

A **alternativa C** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

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

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

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

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC. O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se



tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Assim, o Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos. Primeiro, a prestação deve trazer “extrema vantagem para a outra” parte. Segundo, isso deve ocorrer em “virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis”.

Ou seja, o CDC exige dois requisitos: excessiva onerosidade trazida e fato superveniente, ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos: os dois anteriores, mais: extrema vantagem para a outra parte e um acontecimento extraordinário e imprevisível. Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a imprevisão do Código Civil, para garantir maior proteção ao consumidor.

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

A **alternativa E** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Para que o consumidor tenha liberdade de escolha e não tenha seu direito viciado, ele deve receber todas as informações sobre o produto, de forma clara e adequada, sem a omissão dos aspectos negativos, devendo o fornecedor, informar especificadamente sobre a quantidade, características, tais como os riscos que possam apresentar o produto ou serviço, em vista de sua posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Se o consumidor não receber todas as informações necessárias poderá estar sendo comprometida a veracidade de sua escolha, que foi feita sem toda a ciência.



## LISTA DE QUESTÕES

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

#### Bancas sortidas

**1. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) Perante o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:**

- (A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

**2. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a)**

- (A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
- (C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

**3. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.**

- (A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
- (B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.
- (C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
- (E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

**4. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:**



- (A) É permitido facilitar a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
- (B) Garantir a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (C) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (D) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- (E) Ter acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**5. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que**

- (A) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
- (B) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
- (C) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
- (D) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

**6. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:**

- (A) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- (B) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

**7. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO**

- (A) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
- (B) a facilitação da defesa de seus direitos com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente
- (C) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



(D) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

(E) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

## GABARITO

1. B
2. B
3. D
4. C
5. D
6. E
7. D



# 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.