Estratégia Concursos

Aula 00

STM (Analista Judiciário - Área Judiciária) Passo Estratégico de Direito do Consumidor

Autor:
Thaís de Cássia Rumstain

05 de Abril de 2024

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Sumário

Apresentação do Curso 1

Análise Estatística 3

Roteiro de revisão e pontos do assunto que merecem destaque 3

Questões estratégicas 6

Questionário de revisão e aperfeiçoamento 11

Perguntas 11

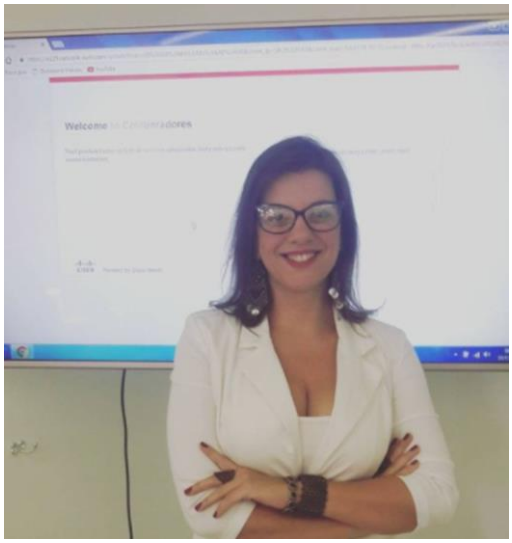
Perguntas com respostas 12

Lista de Questões Estratégicas 17

Gabarito 19

APRESENTAÇÃO DO CURSO

Olá, seja muito bem-vindo ao nosso Passo Estratégico de Direito do Consumidor! É com imensa satisfação que participo da sua jornada rumo à aprovação.



Meu nome é Thaís Rumstain, tenho 38 anos e sou natural da São Paulo. Sou mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina, pós-graduada pela Universidad de Buenos Aires em Direito do Seguro e Código Civil e Comercial, graduada em Direito pela Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo SP. Sou sócia de escritório de advocacia especializado em direito securitário e Professora-Colaboradora de Direito Processual Civil, Direito Civil, Empresarial e de Direito do Consumidor do Estratégia Concursos. Professora convidada da Faculdade CESUSC, para ministrar aulas de Seguro de Responsabilidade Civil e Seguros Obrigatórios na Pós-Graduação em Direito Securitário. Membro do Grupo Regional Sul da AIDA BRASIL e membro da Comissão de Direito Securitário

da OAB/SC. Membro do Grupo Nacional de Trabalho de Automóvel da AIDA-Brasil. Membro do grupo *Cautio Criminalis*, destinado a estudos em realidade do sistema penal brasileiro e criminologia, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Estou aqui para ajudar você a encurtar o caminho para a aprovação.

Fique à vontade para sanar quaisquer dúvidas que tiver através do nosso fórum.

Bons estudos!

O QUE É O PASSO ESTRATÉGICO?

O Passo Estratégico é um material escrito e enxuto que possui dois objetivos principais:

a) orientar revisões eficientes;

b) destacar os pontos mais importantes e prováveis de serem cobrados em prova.

Assim, o Passo Estratégico pode ser utilizado tanto para **turbinar as revisões dos alunos mais adiantados nas matérias, quanto para maximizar o resultado na reta final de estudos por parte dos alunos que não conseguirão estudar todo o conteúdo do curso regular.**

Em ambas as formas de utilização, como regra, **o aluno precisa utilizar o Passo Estratégico em conjunto com um curso regular completo.**

Isso porque nossa didática é direcionada ao aluno que já possui uma base do conteúdo.

Assim, se você vai utilizar o Passo Estratégico:

a) **como método de revisão**, você precisará de seu curso completo para realizar as leituras indicadas no próprio Passo Estratégico, em complemento ao conteúdo entregue diretamente em nossos relatórios;

b) **como material de reta final**, você precisará de seu curso completo para buscar maiores esclarecimentos sobre alguns pontos do conteúdo que, em nosso relatório, foram eventualmente expostos utilizando uma didática mais avançada que a sua capacidade de compreensão, em razão do seu nível de conhecimento do assunto.

Seu cantinho de estudos famoso!

Poste uma foto do seu cantinho de estudos e nos marque no Instagram:

@passoestrategico

Vamos repostar sua foto no nosso perfil para que ele fique famoso entre milhares de pessoas!

Bom, feitos os esclarecimentos, vamos descobrir os assuntos que possuem mais chances de cair na nossa prova?

ANÁLISE ESTATÍSTICA

Inicialmente, convém destacar os percentuais de incidência de todos os assuntos previstos no nosso curso – quanto maior o percentual de cobrança de um dado assunto, maior sua importância:

Assunto	Grau de incidência em concursos similares CEBRASPE
Da defesa do consumidor em juízo	43,75%
Direitos básicos do consumidor	**31,25%**
Das cláusulas abusivas	15,63%
Da desconsideração da personalidade jurídica	9,38%

ROTEIRO DE REVISÃO E PONTOS DO ASSUNTO QUE MERECEM DESTAQUE

A ideia desta seção é apresentar uma espécie de checklist para o estudo da matéria, de forma que o candidato não deixe nada importante de fora em sua preparação.

Assim, se você nunca estudou os assuntos ora tratados, recomendamos que à medida que for lendo seu curso teórico, concomitantemente observe se prestou a devida

atenção aos pontos elencados aqui no *checklist*, de forma que o estudo inicial já seja realizado de maneira bem completa.

Por outro lado, se você já estudou os assuntos, pode utilizar o *checklist* para verificar se eventualmente não há nenhum ponto que tenha passado despercebido no estudo.

Se isso acontecer, realize o estudo complementar do assunto.

- LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.
- Artigos 6° e 7° do Código de Defesa 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; *(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência*

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;

IX - (Vetado);

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. 7° 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.

SÃO DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Direito à proteção da vida, saúde e segurança

Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações

Direito à informação

Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva

Direito à proteção contratual

Direito à prevenção e reparação de danos

Direito de acesso à Justiça

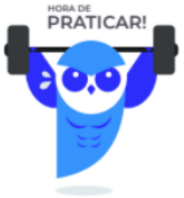
Direito à inversão do ônus da prova

Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos

QUESTÕES ESTRATÉGICAS

Nesta seção, apresentamos e comentamos uma amostra de questões objetivas selecionadas estrategicamente: são questões com nível de dificuldade semelhante ao que você deve esperar para a sua prova e que, em conjunto, abordam os principais pontos do assunto.

A ideia, aqui, não é que você fixe o conteúdo por meio de uma bateria extensa de questões, mas que você faça uma boa revisão global do assunto a partir de, relativamente, poucas questões



1. (2019 – CESPE – TJ-BA) Com base no CDC e na jurisprudência do STJ, assinale a opção correta, a respeito de qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação de danos, proteção à saúde e à segurança, prescrição e decadência, responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, práticas comerciais e direitos básicos do consumidor.

a) Noventa dias após a compra de imóvel, contados da efetiva entrega do bem, o consumidor decai do direito de obter, na esfera judicial, indenização em razão de prejuízos causados por vícios aparentes ou de fácil constatação verificados no imóvel adquirido.

b) Os denominados clubes de turismo, em que os consumidores adquirem o direito de utilizar diárias em hotéis pré-selecionados após pagarem taxas de adesão e de manutenção mensal e observarem o prazo de carência, não responderão por acidentes de consumo causados na prestação do serviço de hotelaria, devido à configuração de culpa exclusiva do hotel conveniado.

c) A responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica restringe-se à informação ao consumidor de que os serviços de reparo serão realizados pelo fabricante do produto.

d) Caso o cliente tenha adquirido passagens aéreas de ida e volta na categoria promocional, mas não compareça ao embarque no trecho de ida, será válido o cancelamento unilateral e automático da passagem relativa ao trecho de volta, em razão da necessidade de equacionamento dos custos e riscos da fornecedora do serviço de transporte aéreo.

e) A aquisição de produto alimentício que contenha em seu interior corpo estranho que exponha o consumidor a risco concreto de lesão a sua saúde e segurança, ainda que o consumidor não o ingira, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana.

Como de costume, a banca exigindo do candidato conhecimento sobre o entendimento dos Tribunais Superiores...

Conforme o Informativo 616 STJ 2018 (REsp 1.644.405/RS): O simples ato "levar à boca" do alimento industrializado com corpo estranho gera dano moral *in re ipsa*, independentemente de sua ingestão.

Gabarito: e

2.(2019 – CESPE – TJ/BA) No que se refere aos direitos básicos do consumidor, à legitimidade ativa para a propositura de ações coletivas e aos bancos de dados e cadastros de consumidores, julgue os itens a seguir.

I A responsabilidade subjetiva do médico não exclui a possibilidade de inversão do ônus da prova, se presentes os requisitos previstos no CDC, devendo o profissional demonstrar ter agido com respeito às orientações técnicas aplicáveis.

II O MP terá legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, exceto quando tais direitos decorrerem da prestação de serviço público.

III A manutenção de inscrição negativa nos cadastros de proteção ao crédito deve respeitar a exigibilidade do débito inadimplido, tendo, para tanto, um limite de cinco anos, independentemente do prazo prescricional para a cobrança do crédito.

I - CORRETA. O STJ vem seguindo o entendimento exposto no julgamento do AgRg no REsp 1468756, T3, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, DJe 24/05/2016, classificando como obrigação de resultado as oriundas do trabalho realizado por profissionais liberais como

os cirurgiões plásticos que realizam cirurgias com caráter embelezador, por exemplo. Assim, para o STJ a responsabilidade seria subjetiva, com presunção relativa de culpa, invertendo-se o ônus da prova. Ou seja, caberá ao profissional médico demonstrar a excludente de responsabilização.

II - INCORRETA. O que torna a questão errada é colocar "exceto quando tais direitos decorrem da prestação de serviço público". Isso porque o STJ já se posicionou pela legitimidade também nesses casos, vindo a sumular o assunto:

> Súmula 601. O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

III - INCORRETA. Novamente a banca traz um assunto já sumulado pelo STJ:

Súmula 323 do STJ. A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de cinco (5) anos, independentemente da prescrição da execução.

Aqui vale também a leitura do artigo 43 do CDC:

> Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.
>
> § 1° Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
>
> § 2° A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
>
> § 3° O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
>
> § 4° Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
>
> § 5° Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
>
> § 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Note que a alternativa faz menção ao prazo prescricional para a cobrança do crédito, o que difere do prazo prescricional da execução! Isso mostra também a necessidade de

sempre se fazer uma leitura bem atenta aos enunciados, que não raras as vezes vem com pegadinhas! ☺

3.(2018 – CESPE – TJ-CE) Considerando-se a doutrina consumerista dominante acerca da segurança e da periculosidade de produtos e serviços, assinale a opção correta.

a) Os requisitos de normalidade e previsibilidade devem estar presentes para o reconhecimento da periculosidade inerente ou latente de produtos ou serviços.

b) Periculosidade adquirida é aquela que não deriva de defeito e que tem como característica principal a previsibilidade.

c) A informação adequada serve para mitigar os riscos dos produtos dotados de periculosidade exagerada, permitindo, assim, que eles sejam colocados no mercado.

d) O chamado vício de qualidade por insegurança não se confunde com defeito do produto ou do serviço.

e) Um produto não será considerado perigoso se estiver em conformidade com a regulamentação em vigor.

a) **Correta.** Para que se conheça a periculosidade inerente ou latente de produtos ou serviços é necessário a presença dos requisitos da **normalidade e previsibilidade**.

> Art. 8° Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Gabarito: a

4.(2017 – CESPE – TRF-1ª REGIÃO) Com relação a essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

A obtenção de informações claras sobre o produto antes de firmar o contrato é um direito disponível.

Errado. Trata-se de um direito indisponível, o que se depreende da análise de alguns dispositivos do CDC. Estabelece o artigo 6°, inciso III, que a informação adequada e clara é um direito básico 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;

Já o artigo 51 do CDC prevê a nulidade das cláusulas que importem renúncia ou disposição de direitos:

> *Art. 51*. São *nulas de pleno direito*, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
>
> I - Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem *renúncia ou disposição de direitos*. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

Ambos os dispositivos devem, ainda, serem interpretados à luz da Constituição Federal que estabelece que o direito à informação é um direito fundamental (art. 5°, XIV).

Dessa forma, a obtenção de informações claras não se trata de um direito disponível e serão nulas de pleno direito qualquer cláusula em sentido contrário.

5. (2017 - CESPE - TRF 1ª Região) O contrato de compra e venda de um imóvel não residencial em construção, continha cláusula que determinava a perda total das parcelas pagas caso a compradora, que utilizaria o imóvel como sede empresarial, desistisse do negócio. O contrato foi firmado após a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC.)

Com relação a essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

A obtenção de informações claras sobre o produto antes de firmar o contrato é um direito disponível.

A obtenção de informações claras sobre o produto antes de firmar o contrato é um direito básico do consumidor, assim, é indisponível. Nesse sentido é o previsto no art. 6°, inciso III, do CDC:

> 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

GABARITO: errado.

QUESTIONÁRIO DE REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO

A seguir, apresentamos um questionário por meio do qual é possível realizar uma revisão dos principais pontos da matéria. Faremos isso para todos os tópicos do edital, um pouquinho de cada relatório!

É possível utilizar o questionário de revisão de diversas maneiras. O leitor pode, por exemplo:

1. ler cada pergunta e realizar uma auto explicação mental da resposta;

2. ler as perguntas e respostas em sequência, para realizar uma revisão mais rápida;

3. eleger algumas perguntas para respondê-las de maneira discursiva.

Perguntas

1. Quem é consumidor, de acordo com o CDC (Lei nº 8.078/1990)?

2. Conforme o CDC, qual é o conceito de fornecedor?

3. Quais são os direitos básicos do consumidor?

4. No caso de ofensa às normas do direito do consumidor, como é a responsabilidade, no caso de pluralidade de autores?

5. O produto é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado?

6. Como é a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço?

7. Qual prazo o consumidor possui para reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação? Esse prazo é prescricional ou decadencial?

8. O que é contrato de adesão?

9. Para que haja responsabilização do ofensor, na forma do CDC, é preciso que a vítima tenha participado da relação de consumo?

Perguntas com respostas

1. Quem é consumidor, de acordo com o CDC (Lei nº 8.078/1990)?

Toda pessoa física (pessoa natural) ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, equiparando-se a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

> Art. 2° 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.

2. Conforme o CDC, qual é o conceito de fornecedor?

São fornecedores todas as pessoas físicas (natural) 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.

> Art. 3° 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.

3. Quais são os direitos básicos do consumidor?

Os direitos básicos do consumidor estão previstos nos incisos do art. 6° do CDC, transcrito a seguir:

> 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;
>
> IX – (Vetado);
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Todavia, **esses não são os únicos direitos do consumidor, pois são reconhecidos 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** – art. 7°, *caput*, do CDC.

4. No caso de ofensa às normas do direito do consumidor, como é a responsabilidade, no caso de pluralidade de autores?

Os autores respondem solidariamente pela reparação dos danos – art. 7°, parágrafo único, do CDC.

> Art. 7° 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.

5. O produto é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado?

Não, nesse caso o produto pode ser considerado de qualidade inferior ou, dependendo do caso, desatualizado / obsoleto, mas não defeituoso. Defeituoso é o produto que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, sua apresentação; o uso e os riscos que

razoavelmente dele se esperam; a época em que foi colocado em circulação (art. 12, § 1°, do CDC).

> 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.
>
> § 1° O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais

6. Como é a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço?

A regra do CDC é a de que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador responsam objetivamente 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.

Essas pessoas (fabricante, construtor, produtor ou importador) somente não respondem quando provarem que não colocaram o produto no mercado, que o defeito inexiste (apesar de terem colocado o produto no mercado) ou culpa exclusiva (não basta a concorrente) do consumidor ou de terceiros.

O comerciante (quem vende o produto para o consumidor final) também pode ser responsabilizado nos casos a seguir: quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

O fornecedor de serviços também responde, em regra, objetivamente, pela reparação dos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

> 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.

§ 1° O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - Sua apresentação;

II - O uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - A época em que foi colocado em circulação.

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

§ 3° O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - Que não colocou o produto no mercado;

II - Que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - O fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

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

III - Não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - O modo de seu fornecimento;

II - O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - A época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - Que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

7. Qual prazo o consumidor possui para reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação? Esse prazo é prescricional ou decadencial?

Trata-se de prazo decadencial, o qual é determinado em razão da durabilidade do serviço / produto:

Sendo serviço / produto não durável, o prazo é de 30 dias;

Sendo serviço / produto durável, o prazo é de 90 dias.

A contagem do prazo é iniciada a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

> Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:
>
> I - Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
>
> II - Noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
>
> § 1° Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.
>
> § 2° Obstam a decadência:
>
> I - A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;
>
> II - (Vetado).
>
> III - A instauração de inquérito civil, até seu encerramento.
>
> § 3° Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

8. O que é contrato de adesão?

Conforme o *caput* do art. 54 do CDC, "*Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo*", sendo que "*A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato*" (art. 54, § 1°, do CDC).

> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

> § 1° A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
>
> § 2° Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2° do artigo anterior.

9. Para que haja responsabilização do ofensor, na forma do CDC, é preciso que a vítima tenha participado da relação de consumo?

Não, pois o CDC equipara a consumidor todas as vítimas do evento – art. 17.

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

LISTA DE QUESTÕES ESTRATÉGICAS

1. (2019 – CESPE – TJ-BA) Com base no CDC e na jurisprudência do STJ, assinale a opção correta, a respeito de qualidade de produtos e serviços, prevenção e reparação de danos, proteção à saúde e à segurança, prescrição e decadência, responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, práticas comerciais e direitos básicos do consumidor.

a) Noventa dias após a compra de imóvel, contados da efetiva entrega do bem, o consumidor decai do direito de obter, na esfera judicial, indenização em razão de prejuízos causados por vícios aparentes ou de fácil constatação verificados no imóvel adquirido.

b) Os denominados clubes de turismo, em que os consumidores adquirem o direito de utilizar diárias em hotéis pré-selecionados após pagarem taxas de adesão e de manutenção mensal e observarem o prazo de carência, não responderão por acidentes de consumo causados na prestação do serviço de hotelaria, devido à configuração de culpa exclusiva do hotel conveniado.

c) A responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica restringe-se à informação ao consumidor de que os serviços de reparo serão realizados pelo fabricante do produto.

d) Caso o cliente tenha adquirido passagens aéreas de ida e volta na categoria promocional, mas não compareça ao embarque no trecho de ida, será válido o cancelamento unilateral e automático da passagem relativa ao trecho de volta, em razão da necessidade de equacionamento dos custos e riscos da fornecedora do serviço de transporte aéreo.

e) A aquisição de produto alimentício que contenha em seu interior corpo estranho que exponha o consumidor a risco concreto de lesão a sua saúde e segurança, ainda que o consumidor não o ingira, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana.

2.(2019 – CESPE – TJ/BA) No que se refere aos direitos básicos do consumidor, à legitimidade ativa para a propositura de ações coletivas e aos bancos de dados e cadastros de consumidores, julgue os itens a seguir.

I A responsabilidade subjetiva do médico não exclui a possibilidade de inversão do ônus da prova, se presentes os requisitos previstos no CDC, devendo o profissional demonstrar ter agido com respeito às orientações técnicas aplicáveis.

II O MP terá legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, exceto quando tais direitos decorrerem da prestação de serviço público.

III A manutenção de inscrição negativa nos cadastros de proteção ao crédito deve respeitar a exigibilidade do débito inadimplido, tendo, para tanto, um limite de cinco anos, independentemente do prazo prescricional para a cobrança do crédito.

3.(2018 – CESPE – TJ-CE) Considerando-se a doutrina consumerista dominante acerca da segurança e da periculosidade de produtos e serviços, assinale a opção correta.

a) Os requisitos de normalidade e previsibilidade devem estar presentes para o reconhecimento da periculosidade inerente ou latente de produtos ou serviços.

b) Periculosidade adquirida é aquela que não deriva de defeito e que tem como característica principal a previsibilidade.

c) A informação adequada serve para mitigar os riscos dos produtos dotados de periculosidade exagerada, permitindo, assim, que eles sejam colocados no mercado.

d) O chamado vício de qualidade por insegurança não se confunde com defeito do produto ou do serviço.

e) Um produto não será considerado perigoso se estiver em conformidade com a regulamentação em vigor.

4.(2017 – CESPE – TRF-1ª REGIÃO) Com relação a essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

A obtenção de informações claras sobre o produto antes de firmar o contrato é um direito disponível.

5. (2017 - CESPE - TRF 1ª Região) O contrato de compra e venda de um imóvel não residencial em construção, continha cláusula que determinava a perda total das parcelas pagas caso a compradora, que utilizaria o imóvel como sede empresarial, desistisse do negócio. O contrato foi firmado após a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC.)

Com relação a essa situação hipotética, julgue o item a seguir.

A obtenção de informações claras sobre o produto antes de firmar o contrato é um direito disponível.

Gabarito

1. E
2.

I - Correto	II - Incorreto	III - Incorreto

3. A
4. Errado
5. Errado

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.