



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Direito do Consumidor p/ TJ-AC [Técnico Judiciário - Nível Superior] Com Videoaulas - 2019

Professor: Aline Baptista Santiago, Paulo H M Sousa, Renata Armanda



1. Apresentação do Curso	2
1.1 – <i>Direito do Consumidor para o Concurso do TJ/AC 2019.</i>	2
2. Cronograma das Aulas	3
3. Introdução, Princípios e Campo de Aplicação	4
3.1 – <i>Introdução</i>	4
3.2 – <i>Características do CDC.</i>	5
4. Princípios Gerais.	7
4.1 – <i>Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor</i>	8
4.1.1 – <i>Vulnerabilidade E Hipossuficiência</i>	10
4.2 – <i>Da Defesa do Consumidor pelo Estado</i>	12
4.3 – <i>Princípio da Harmonia nas Relações de Consumo</i>	13
4.3 .1 – <i>Princípio da Boa-Fé Objetiva</i>	14
4.3.2 – <i>Princípio da Equivalência Negocial</i>	15
4.4 – <i>Princípio da Educação e da Informação</i>	15
4.5 – <i>Princípio da Confiança ou Princípio da Segurança e Qualidade</i>	16
4.6 – <i>Princípio de Combate ao Abuso</i>	17
5. Campo de Aplicação.....	18
5.1 – <i>Consumidor</i>	20
5.1.1 – <i>Consumidor por Equiparação</i>	22
5.2 – <i>Fornecedor</i>	24
5.3 – <i>Os Produtos e os Serviços</i>	25
6. Considerações Finais	27
7 – Questões	28
7.1 – <i>Questões Comentadas</i>	28
7.2 – <i>Lista de Questões</i>	45
7.3 – <i>Gabarito</i>	53
Anexo - Lei nº 8.078/1990.....	54





1. APRESENTAÇÃO DO CURSO

1.1 – DIREITO DO CONSUMIDOR PARA O CONCURSO DO TJ/AC 2019.

Olá aluno! Olá aluna!

É com muito orgulho que começo hoje mais uma turma de **Direito do Consumidor** para o concurso do **Tribunal de Justiça do Acre (TJ/AC) 2019, para os cargos de Técnico Judiciário e Auxiliar Judiciário.**

Estamos relançando o curso do Tribunal de Justiça do Acre 2019. A banca responsável pelo último concurso foi o CESPE/CEBRASPE.

Neste curso de Direito do Consumidor você irá encontrar 100% da matéria (Lei 8.078/90), porém de uma forma leve e objetiva, tendo em vista que seu estudo é para concurso público e eu não tenho a pretensão de formar um jurista. Também irá encontrar muita jurisprudência¹, pois este direito é muito dinâmico e em constante transformação. E, por fim, questões. **É fundamental que você faça todas as questões que irei apresentar no decorrer das aulas**, pois é através de exercícios que você consolida seu conhecimento. ;)

Faça sua programação de estudos e **estabeleça prioridades**, no entanto procure não deixar nenhuma matéria de lado, principalmente se você tiver **chances de obter acertos** nesta disciplina. Além disso, você deve ter em mente que a **diferença de apenas uma questão**, poderá representar a **diferença entre o seu sucesso ou** então a sua **não classificação** no concurso.

Procure reservar um tempinho no seu cronograma de estudos, mesmo que pequeno, para você. Lembre-se de que o descanso em alguns momentos será necessário.

Adotarei uma linguagem mais informal, com ênfase naquilo que realmente é cobrado nas provas.

Algumas considerações a respeito da aula:

A leitura da lei “seca” (Lei nº 8.078/1990) é fundamental. Muito cuidado! Pois muitas vezes a banca cobra o conhecimento da Lei de forma literal.

Os grifos aos trechos de legislação serão feitos apenas para identificar “palavras-chave”.

Espero que suas expectativas sejam correspondidas e que as suas dúvidas, sugestões ou críticas sejam encaminhadas para o fórum de dúvidas de nosso curso.

E lembre-se!

A aprovação é fruto de muita dedicação, estudo, memorização da “Lei seca”, bons materiais e, finalmente, muitos exercícios. Em concurso público como dizem: *“não passam, necessariamente, aqueles que sabem mais sobre determinado assunto, mas sim aqueles que se prepararam melhor para a prova que irão fazer”*.

¹ Jurisprudência é como são chamadas as decisões judiciais.





Antes de continuarmos esta nossa conversa inicial, pensando em quem ainda não me conhece, vamos a uma rápida apresentação:

Meu nome é Aline Baptista Santiago, sou formada pela ULBRA-RS, com uma pós-graduação em Direito Público pela UNIFRA-RS. Meu primeiro contato com concurso foi na prova da OAB, em 2002, logo após a formatura. Estou no Estratégia Concursos desde sua inauguração, em 2011, e sou muito feliz em ter a oportunidade de ajudar milhares de pessoas a conseguir sua aprovação.

Minha expectativa é que ao final deste curso você tenha plenas condições de fazer uma excelente prova de Direito do Consumidor e possa alcançar o seu tão sonhado objetivo.

Estou à sua disposição no fórum de dúvidas. 😊

Aline Baptista Santiago.

2. CRONOGRAMA DAS AULAS

AULAS	TÓPICOS ABORDADOS NO EDITAL	DATA
Aula 00	Introdução, princípios e campo de aplicação.	03/01/2019
Aula 01	Direitos Básicos e Política Nacional de Relações de Consumo.	10/01/2019
Aula 02	Qualidade de Produtos e Serviços. Prescrição e Decadência.	17/01/2019
Aula 03	Das Práticas Comerciais.	24/01/2019
Aula 04	Da proteção contratual.	31/01/2019
Aula 05	Infrações Penais. Da defesa do Consumidor em Juízo. Da Convenção Coletiva de Consumo.	07/02/2019



Mas agora chega de “conversa fiada” e vamos à aula propriamente dita!





3. INTRODUÇÃO, PRINCÍPIOS E CAMPO DE APLICAÇÃO

3.1 – INTRODUÇÃO

Com a industrialização do país, e o avanço de novas formas de comunicação e o grande desenvolvimento científico e tecnológico, o acesso das pessoas, consumidores, a uma infinidade de novos bens e serviços prestados por fornecedores, se tornou cada vez maior.

“O novo modelo de sociedade de consumo ora apresentado ganhou força com a Revolução Tecnológica decorrente do período Pós-Segunda Guerra Mundial. Realmente, os avanços na tecnologia couberam na medida ao novel panorama de modelo produtivo que se consolidava na história. Tendo por objetivo principal o atendimento da enorme demanda no aspecto quantitativo, o moderno maquinário industrial facilitou a produção e atendeu a este tipo de expectativa”².

Com esta nova filosofia, em que o fornecedor preza pela quantidade em detrimento da qualidade, problemas começaram a surgir. Cada vez mais os consumidores deparam-se com produtos e serviços viciados ou portadores de defeitos que, muitas vezes, lhe causam prejuízos, tanto de ordem econômica como de ordem física.

Assim, **até 1990**, o adquirente de produtos e serviços no mercado de consumo brasileiro, contava com, basicamente, duas Leis para a defesa de seus direitos: a **Lei 3.071/1916** – antigo Código Civil, e **Lei 1.521/1951** – Crimes contra a economia popular.

Neste cenário, em que, a produção em massa era regulada por um Código Civil de 1916 que fora inspirado no liberalismo econômico do século XIX que era voltado para as relações individualizadas marcadas pelo equilíbrio entre os sujeitos contratantes, surgiu uma grande contradição. Pois, se os vícios e defeitos começaram a se tornar recorrentes no novo modelo de sociedade apresentado, o Direito da época não estava apto a proteger a parte mais fraca da relação jurídica de consumo – o consumidor.

Este quadro exigiu uma profunda transformação do sistema jurídico brasileiro e da ciência jurídica. Os novos tempos trouxeram a necessidade de revisão desse modelo, com a instituição de legislações cada vez mais específicas.

No Brasil, este processo foi desencadeado com o advento da **Constituição Federal de 1988**, que originou, dentre outros, o Estatuto da Cidade, o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Estatuto do Idoso e a **Lei 8.078**, de 11 de setembro de 1990 – **Código de Defesa do Consumidor** (CDC).

Deste modo, temos, na CF/88, dois mandamentos em seu corpo principal – arts. 5º, XXXII e 170, V, e um mandamento no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – art. 48. Vamos vê-los:

Art. 5º da CF/88. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade, nos termos seguintes:

XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

² Fabrício Bolzan. Direito do Consumidor Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2013. Pág. 28.





A relação jurídica de consumo é uma relação desigual. De um lado, encontramos o consumidor vulnerável, e de outro o fornecedor detentor do monopólio dos meios de produção. Por isso, nada mais justo do que alçar o Direito do Consumidor ao patamar de Direito Fundamental (art. 5º da CF).

Art. 170 da CF/88. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V – defesa do consumidor.

Desta forma, é livre a exploração de atividade econômica em nosso país, desde que de forma lícita, respeitando o direito dos consumidores.

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

“O legislador constituinte optou pela elaboração codificada do Direito do Consumidor, e não pela edição de leis específicas, cada uma disciplinadora de assuntos afetos às relações jurídicas de consumo. Apesar de existirem outras leis especiais dentro do sistema de proteção do consumidor, no momento da elaboração do Diploma de defesa do consumidor a opção pela codificação foi a mais acertada”³.

O amparo constitucional que possui o Direito do Consumidor traz uma conotação imperativa no mandamento de ser do Estado a responsabilidade de promover a defesa do vulnerável da relação jurídica de consumo.

3.2 – CARACTERÍSTICAS DO CDC

O CDC possui três características principais: ¹lei principiológica; ²normas de ordem pública e interesse social e ³microsistema multidisciplinar:

✓1. CDC como lei principiológica.

Isso acontece porque o CDC é constituído por uma série de princípios que têm como objetivo conferir direitos aos consumidores, que são os vulneráveis da relação, e impor deveres aos fornecedores.

³ Fabrício Bolzan. Direito do Consumidor Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2013. Pág. 37.



Veremos, no título seguinte, os princípios que alicerçam o CDC e que buscam o reequilíbrio de uma relação jurídica que é muito desigual.

✓2. CDC como norma de ordem pública e interesse social.

Temos, no art. 1º da Lei 8.078/90, a seguinte disposição:

*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.*

Deste modo, o citado dispositivo legal, deixa claro, que, o CDC traz em seu conteúdo normas de ordem pública e de interesse social.

“MAS PROFESSORA, COMO ISSO SE REFLETE NA PRÁTICA?”



Na prática, temos três consequências que esta característica – ordem pública e interesse social, acarreta:

- ¹o juiz poderá reconhecer de ofício direitos do consumidor;
- ²as decisões decorrentes das relações de consumo não se limitam às partes envolvidas em litígio;
- ³as partes não poderão derrogar os direitos do consumidor.

Vou explicar melhor:

¹*O juiz poderá reconhecer de ofício direitos do consumidor*, ou seja, o juiz não precisa ser provocado pela parte para reconhecer um direito do consumidor, ele poderá fazê-lo por conta própria;

²*As decisões decorrentes das relações de consumo não se limitam às partes envolvidas em litígio.* Desta forma, as sentenças, possuem, também, um caráter educativo e de alerta. Educativo para toda a sociedade e de alerta para os demais fornecedores não continuarem com práticas ilícitas nas relações de consumo;

³*As partes não poderão derrogar os direitos do consumidor.* “A autonomia da vontade e a pacta sunt servanda, institutos muito presentes no Direito Civil clássico, foram mitigadas no CDC em razão da necessidade do intervencionismo estatal que buscou atingir, em última análise, o reequilíbrio da relação de consumo que é muito desigual. Desta forma, sendo abusiva uma cláusula contratual, ela

será anulada, não cabendo a alegação de que o consumidor estava consciente e de que gozava da plenitude de sua capacidade mental”⁴.

✓3. CDC como microsistema multidisciplinar.

O Código de Defesa do Consumidor é chamado de microsistema multidisciplinar, porque alberga em seu sistema diversas disciplinas jurídicas, como: direito constitucional, direito civil, processo civil, direito administrativo, direito penal.

4. PRINCÍPIOS GERAIS.

O estudo dos princípios servirá para um melhor esclarecimento do modelo de sistema adotado pela Lei Consumerista como uma norma protetiva dos vulneráveis negociais.

Princípios, são considerados regras básicas a serem aplicadas a uma determinada categoria ou a determinado ramo do conhecimento. Sua origem advém das normas, dos costumes, da doutrina, da jurisprudência como também de aspectos políticos, econômicos e sociais.

O art. 4º do CDC estabelece os objetivos da política nacional das relações de consumo e prevê os princípios que devem ser seguidos nas relações de consumo, dentre outros.

*Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por **objetivo** o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios**: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)*

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

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

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

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

⁴ Fabrício Bolzan. Direito do Consumidor Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2013. Pág. 40.



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.



Passemos a seu estudo!

4.1 – PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Previsto no artigo 4º, inciso I da Lei nº 8.078:

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;

Toda pessoa – independentemente de situação política, social, econômica ou financeira, que for **consumidora** será a parte **vulnerável**. Esta é uma característica intrínseca da relação de consumo, é uma verdadeira condição jurídica, analisada como conceito jurídico atrelado ao consumidor.

Com a constatação de que a **relação de consumo** é extremamente **desigual**, é importante que se busque **instrumentos** jurídicos para **reequilibrar** os negócios firmados entre consumidor e fornecedor, sendo o reconhecimento da presunção de vulnerabilidade do consumidor o princípio norteador da igualdade material entre os sujeitos do mercado de consumo.

Sendo, portanto, o consumidor a parte mais fraca da relação jurídica, é necessário que ele tenha um tratamento diferenciado para que consiga se relacionar com um mínimo de independência.

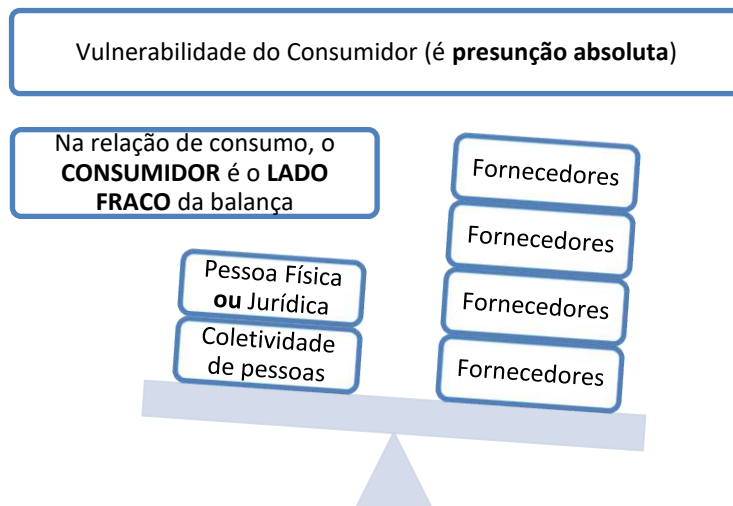
O CDC nos diz quem são os consumidores, atente para o artigo:

Art. 2º. Consumidor é toda **1º pessoa física ou 2º 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.



Por sua própria condição de destinatário final do produto ou serviço, todo consumidor será vulnerável – **esta presunção é ABSOLUTA** (*iure et de iure*) e, assim sendo, terá direito aos meios protetivos a sua condição.



A vulnerabilidade é característica de uma pessoa mais fraca, que necessita de proteção. Esta vulnerabilidade poderá se apresentar de forma duradoura ou provisória, poderá atingir as pessoas de forma individual ou coletivamente.

Quando presente ela irá enfraquecer o sujeito de direitos causando um desequilíbrio na relação de consumo.



Assim, temos três tipos de vulnerabilidade:

✓ **Vulnerabilidade técnica** – se materializa quando a pessoa não possui o **conhecimento técnico** sobre determinado produto ou serviço, principalmente se comparado ao profissional que irá prestá-lo. Este tipo de vulnerabilidade é mais comumente atribuída a consumidores não profissionais, mas eventualmente poderá atingi-los, como no caso de empresas que contratam serviços como consumidoras finais. A exemplo de uma contratação de um seguro, nestes casos, porém, será necessária a prova em concreto do desconhecimento técnico.

✓ **Vulnerabilidade Jurídica** – acontece quando a pessoa não possui **conhecimentos jurídicos, econômicos ou contábeis específicos**. Este tipo de vulnerabilidade, no sistema do CDC, é presumida para o consumidor pessoa física e para o consumidor não profissional. Já para os **profissionais** e para as **pessoas jurídicas** não existe tal presunção, uma vez que devem possuir conhecimentos de economia para exercer seus negócios e quanto aos conhecimentos jurídicos e contábeis devem contar com consultores profissionais especializados para apoiá-los em suas decisões.



✓ **Vulnerabilidade Fática** – neste tipo de vulnerabilidade o “problema” está na outra parte, e não no consumidor. Aqui é o fornecedor, que por deter o monopólio ou por oferecer um serviço considerado essencial, impõe esta superioridade a todos que com ele contratam. (Atenção: Quanto às pessoas jurídicas, o STJ tem considerado que frente aos monopólios dos serviços públicos privatizados, estas também podem vir a ser consideradas vulneráveis).

Por fim, resta a **vulnerabilidade informacional**, que justamente é aquela intrínseca à condição de consumidor.

Claudia Lima Marques⁵ assim ensina: *“Esta vulnerabilidade informativa não deixa, porém, de representar hoje o maior fator de desequilíbrio da relação vis-à-vis os fornecedores, os quais, mais do que experts, são os únicos verdadeiramente detentores da informação. Presumir a vulnerabilidade informacional (art. 4º, I do CDC) significa impor ao fornecedor o dever de compensar este novo fator de risco na sociedade. Aqui, mais do que técnica, jurídica ou fática, esta vulnerabilidade é essencial à dignidade do consumidor, principalmente enquanto pessoa física”.*

Temos, ainda, os **hipervulneráveis**. A doutrina e a jurisprudência vêm reconhecendo que determinado grupo de consumidores possuem um nível mais alto de fragilidade em relação aos demais consumidores vulneráveis, e que por esta razão necessitariam de maiores cuidados. Assim, são considerados hipervulneráveis as crianças, os idosos, gestantes, os portadores de necessidades especiais, os analfabetos, dentre outros.

4.1.1 – VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA

Aluno, o conceito de hipossuficiência é diferente do conceito de vulnerabilidade que vimos acima.

A **vulnerabilidade** é uma **construção jurídica**, já a **hipossuficiência** é uma **construção fática**. Esta funda-se nas desigualdades apresentadas nos casos concretos – assim a noção de hipossuficiência é um **conceito de direito processual**, que deverá ser analisado pelo juiz caso a caso, trata-se de uma **presunção RELATIVA** que sempre deverá ser comprovada no caso concreto perante o juiz.

Deste modo, podemos afirmar que todo consumidor é vulnerável (construção jurídica), mas nem todo consumidor será hipossuficiente (construção fática).

⁵ Manual de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais; 4ª edição; 2012; Pág. 101.





“PROFESSORA, MAS POR QUE ISTO OCORRE?”

Isto ocorre simplesmente porque a vulnerabilidade é característica intrínseca da situação de consumidor (é uma construção jurídica), já a **hipossuficiência dependerá de situações fáticas**, ou seja, dependerá de determinadas características presentes no caso concreto e analisadas no direito processual.

Veja que a hipossuficiência consumerista é conceito mais amplo e vai além das situações de pobreza que são frequentemente relacionadas a este termo. Por exemplo, para o direito do consumidor, não serão necessariamente considerados hipossuficientes as pessoas pobres, pois tal característica – hipossuficiente, poderá estar relacionada a outro fator, no qual a pessoa seja deficitária.

Assim, além de diferenças econômicas, financeiras ou políticas, a hipossuficiência do consumidor poderá ainda ser técnica, em razão do desconhecimento sobre o produto ou serviço que foi adquirido.

A decorrência direta deste princípio está no art. 6º, VIII do CDC:

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, ¹for verossímil a alegação ou ²quando for ele **hipossuficiente**, segundo as regras ordinárias de experiências;*

Vamos ver o que Flávio Tartuce⁶ fala a respeito do assunto: “Concluindo o presente ponto, pode-se dizer que a hipossuficiência do consumidor constitui um plus, um algo a mais, que traz a ele mais um benefício, qual seja a possibilidade de pleitear, no campo judicial, a **inversão do ônus de provar**, conforme estatui o art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90. Nesse ponto, cumpre reprisar mais uma vez, diferencia-se da vulnerabilidade, conceito jurídico indeclinável que justifica toda a proteção constante do Código do Consumidor, em todos os seus aspectos e seus preceitos”.

⁶ Flávio Tartuce. Daniel Amorim Assumpção Neves. Manual de Direito do Consumidor. Vol. Único, 2013. Pag. 35.



4.2 – DA DEFESA DO CONSUMIDOR PELO ESTADO

Este princípio está disposto no art. 4º, II:

*Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por **objetivo** o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios**: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)*

*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.

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Com a massificação da produção e das relações de consumo o equilíbrio entre consumidor e fornecedor que antes existia, deixou de ser uma realidade. Para prevenir e impedir que abusos contra o consumidor continuassem concluiu-se que o Estado deveria intervir no mercado consumidor, tendo por objetivo a proteção da parte mais vulnerável da relação de consumo.

Assim, o princípio da defesa do consumidor pelo Estado resulta do entendimento da necessidade de atuação do Estado na defesa do consumidor, que será feita da seguinte forma: **por iniciativa direta** (por exemplo a instituição de PROCONS pelo Brasil); **por meio de incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas** (como exemplo temos o IDEC, o BRASILCON); **pela sua presença no mercado de consumo** (que se evidencia através das agências reguladoras que possuem dentre outros objetivos, o de fiscalizar a prestação de serviços públicos delegados à execução de particular, como exemplo temos a ANATEL); **pela garantia de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços** (trata-se de garantia de adequação dos produtos e serviços fornecidos no mercado de consumo às finalidades esperadas pelos consumidores, este é o trabalho que faz o INMETRO, por exemplo) ; e **pelo estudo constante das modificações do mercado de consumo** (o Estado deve ficar atento as alterações ocorridas no mercado de consumo, com o objetivo de preservar a proteção do consumidor. Como exemplo de modificações do mercado de consumo temos as compras e contratações realizadas por meio eletrônico).

O art. 5º do CDC dispõe sobre os instrumentos que serão utilizados pelo Estado para efetivar esta Política Nacional das Relações de Consumo.





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

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

4.3 – PRINCÍPIO DA HARMONIA NAS 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:

...

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;

O princípio da harmonia apresenta **dois objetivos**:

- ✓ Compatibilização dos interesses dos participantes das relações de consumo.
- ✓ Compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico.

O **primeiro objetivo** está relacionado com a **igualdade substancial das partes**. Diz-se substancial porque suas normas não se limitaram à busca de igualdade perante a lei, mas foram além, buscaram conferir direitos aos consumidores e também impor deveres aos fornecedores para com isso concretizar a isonomia material.

O **segundo objetivo** está relacionado ao **progresso científico**, pois a proteção dada ao consumidor não pode obstar que tal progresso aconteça, no entanto, deverá ser feito de maneira harmoniosa, que satisfaça tanto o consumidor como o fornecedor.





Assim, para que o princípio da harmonização se efetive, outros dois princípios precisam ser realizados: o princípio da boa-fé objetiva e o princípio do equilíbrio.

4.3 .1 – PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

A boa-fé objetiva é o resultado da evolução histórica da boa-fé **subjetiva** – que atuava na esfera **intencional** das pessoas, mas deixava de lado a conduta.

Com a influência católica e cristã – na fase do jusnaturalismo, a boa-fé evoluiu, saindo da intenção e passando para **ação das partes** – tanto consumidores quanto fornecedores, sendo denominada **boa-fé objetiva**. Sobre este tema temos o **Enunciado nº 26 da I Jornada de Direito Civil**: “A *boa-fé objetiva vem a ser a exigência de um comportamento de lealdade dos participantes negociais, em todas as fases do negócio*”.

O princípio da boa-fé objetiva será aplicado, na prática, através dos **deveres anexos**⁷ – que são os deveres de informação, de cooperação e de proteção.

O dever anexo de informação será cumprido quando forem oferecidas informações sobre o conteúdo, qualidade, características, modo de utilização do produto ou do serviço e principalmente que estas informações sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor.

O dever de cooperação concretiza a harmonia nas relações jurídicas de consumo, onde o fornecedor coopera com o consumidor, como por exemplo, possibilitando o pagamento de carnê de prestações de compra feita a prazo, em qualquer estabelecimento bancário.

E por fim, o dever de proteção está relacionado aos direitos do consumidor a saúde, segurança e ao estabelecer ao fornecedor o dever de respeitá-los.

Claudia Lima Marques⁸ ensina que a boa-fé objetiva possui, ainda, três funções básicas:

1ª – **Função criadora ou integrativa**. Pois servirá como fonte para **novos deveres de conduta** durante o contrato, uma vez que as relações contratuais continuam em constante evolução, também os deveres anexos⁹ aos contratos evoluirão, e este princípio norteará a conduta das partes. Assim, em qualquer relação jurídica obrigacional de consumo o dever de informar, de cuidar, de cooperar e de lealdade, dentre outros, **estarão presentes**, mesmo que não escritos expressamente no contrato.

⁷ Também poderão ser chamados de deveres laterais ou secundários.

⁸ Manual de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais; 4ª edição; 2012.

⁹ Como vimos os deveres anexos são deveres inerentes a qualquer contrato como dever de cuidado, de respeito, lealdade, probidade, dever de informar, de transparência de agir honestamente e com razoabilidade.





2ª – **Função limitadora**. Que servirá para limitar o exercício de direitos subjetivos que antes eram considerados lícitos, mas que atualmente são considerados abusivos.

3ª – **Função interpretadora**. Que será utilizada por quem interpreta ou concretiza os contratos, que o farão sempre tendo por base o princípio da boa-fé. Deste modo, para a aplicação desta função do princípio da boa-fé, o juiz partirá do princípio de que em todas as relações de consumo as partes devem pautar-se por um padrão ético de confiança e lealdade.

Deste modo, durante um **contrato de consumo**, exige-se que as partes atuem em colaboração e respeito, em harmonia, deste modo, com o princípio da boa-fé objetiva.

4.3.2 – PRINCÍPIO DA EQUIVALÊNCIA NEGOCIAL

O princípio da equivalência ou equilíbrio negocial visa assegurar às partes igualdade de condições tanto no momento da contratação do serviço como no momento de seu aperfeiçoamento.

Sendo o consumidor considerado a parte mais frágil da relação de consumo e o fornecedor considerado a parte detentora do conhecimento especializado sobre o produto ou o serviço, essencial foi a criação de legislação específica capaz de tutelar a parte mais fraca dessa relação para, com isso, materializar uma igualdade que não poderia sobreviver apenas no plano formal.

Visa também dar ao consumidor o direito de conhecer o produto ou o serviço que está contratando, em plena concordância com o conceito de **liberdade de escolha e do dever anexo de informação**.

Sobre este princípio temos o art. 6º, II do CDC:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas ¹a liberdade de escolha e ²a igualdade nas contratações;

Assim, percebe-se uma ligação do princípio ora estudado com o princípio da boa-fé objetiva, uma vez que existe uma exigência de conduta de lealdade por parte dos profissionais da relação de consumo em todas as fases do negócio jurídico.

4.4 – PRINCÍPIO DA EDUCAÇÃO E DA INFORMAÇÃO

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





das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios**: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

Na falta de uma educação formal sobre os direitos do consumidor, temos importante educação informal, realizada pelos órgãos e entidades de defesa do consumidor, como na elaboração de cartilhas e material informativo elaborado pelo PROCON, por exemplo, para informar e educar os consumidores acerca de seus direitos.

Recentemente tivemos a edição da Lei n. 12.291, de 20 de julho de 2010, que exige um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em cada estabelecimento comercial. Apesar de seu caráter compulsório, serve bem para efetivar a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

4.5 – PRINCÍPIO DA CONFIANÇA OU PRINCÍPIO DA SEGURANÇA E QUALIDADE

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por **objetivo** o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios**: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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;

Este princípio envolve os seguintes preceitos:

✓ Dever de bem informar sobre a qualidade e a segurança, de acordo com o art. 8º do CDC:

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

§1º. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

§2º. O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.





✓ Informação ostensiva e adequada sobre a nocividade ou periculosidade, de acordo com o art. 9º do CDC:

Art. 9º. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

✓ Vedação para o produto com alto grau de nocividade ou periculosidade, de acordo com o art. 10 do CDC:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

✓ Dever de comunicar a periculosidade através de anúncios publicitários, de acordo com os parágrafos 1º e 2º do art. 10:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

4.6 – PRINCÍPIO DE COMBATE AO ABUSO

*Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por **objetivo** o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios**: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)*

*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;*

Primeiramente podemos identificar a preocupação do legislador em coibir o abuso, mas se isto não acontecer, busca reprimi-lo de maneira eficaz.

Desta forma, as autoridades irão se empenhar para fiscalizar afim de coibir qualquer abuso no mercado de consumo. Mas se se configurar a abusividade, esta será reprimida pelo CDC, como por exemplo o art. 51 que traz um rol de cláusulas abusivas.



5. CAMPO DE APLICAÇÃO

Após vermos os princípios, vamos adentrar, agora, em outro ponto de nosso estudo, qual seja, seu campo de aplicação.

Para que o consumidor seja efetivamente protegido em seus direitos, mister se faz que a pessoa encarregada de dizer o direito, possa determinar **com exatidão** que a relação se trata de uma **relação de consumo**.



“O QUE VOCÊ EXATAMENTE QUER DIZER COM ISSO?”

Obviamente não será toda relação jurídica que será também considerada uma relação de consumo, para que isto ocorra e para que o CDC venha a ser aplicado corretamente, o importante será diferenciar, ou “enxergar”, os personagens que estão envolvidos nesta relação jurídica.

Nas palavras de Claudia Lima Marques¹⁰: “No caso do CDC é este exercício, **de definir quem é o sujeito ou quem são os sujeitos da relação contratual e extracontratual**, que vai definir o **campo de aplicação desta lei**, isto é, a que relações ela se aplica”. (grifos nossos)

Assim, o **campo de aplicação** do Código de Defesa do Consumidor será sempre uma relação **entre um consumidor frente a um fornecedor** – é um campo de aplicação relacional.



“PROFESSORA SERÁ QUE VOCÊ PODE EXPLICAR UTILIZANDO UM EXEMPLO?”

Imagine que uma amiga quer vender a outra um tênis – esta relação não será tutelada pelo CDC, pois as duas são civis, não há a figura do fornecedor, portanto esta relação será tutelada pelo Código Civil.

Agora imagine uma transação entre dois comerciantes para a compra de parte de um estoque de bebidas. A relação agora é diferente? Será aplicado o CDC? Não, esta relação também não será tutelada pelo CDC, pois não existe a figura do consumidor, o **negócio** se dá **entre** os dois **profissionais** que trabalham com este ramo; esta relação também será tutelada pelo Direito Civil, observando as normas especiais do direito comercial.

¹⁰ Manual de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais; 4ª edição; 2012; Pag. 85.



A principal razão para se aplicar o CDC será determinada se a relação existente entre os envolvidos é a relação entre **consumidor X fornecedor** – este será o **campo de aplicação** do CDC.

Da relação de consumo surge o **ato de consumo** e observe que o **ato de consumo é misto**, pois envolve duas pessoas diferentes – um civil (uma pessoa – física ou jurídica, que será o consumidor) e um empresário (fornecedor), cada qual tutelado em suas relações pelas leis específicas (Código Civil e Código Comercial). A **relação do meio**, ou seja, os direitos e deveres que se originarem desta relação é que serão tutelados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, a relação jurídica de consumo terá dois elementos: um subjetivo e outro objetivo.

O **elemento subjetivo** está caracterizado pelos sujeitos da relação de consumo: o **consumidor e o fornecedor**.

Já o **elemento objetivo** da relação de consumo está caracterizado pelos objetos sob os quais recaem os interesses dos fornecedores e dos consumidores: o **produto e o serviço**.



“MAS NÃO PARECE SIMPLES DISTINGUIR ISTO, COMO EU VOU FAZER PARA DISTINGUIR ESTAS FIGURAS DA RELAÇÃO DE CONSUMO?”

Justamente para que você possa identificar estas figuras e o campo de aplicação do CDC, é que vamos conceituá-las a partir deste momento.



Recentemente a **jurisprudência dos Tribunais Superiores**, decidiu que o **CDC é aplicado** as relações jurídicas que envolvam as entidades abertas de previdência (Entidades Abertas de Previdência Privada – EAPP), e, **não é aplicado** nas relações jurídicas existentes entre entidades fechadas de previdência privada e seus participantes (Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC).

Desta análise resultou a **súmula STJ 563** que reconhece a inaplicabilidade do CDC às entidades fechadas de previdência complementar.





Seguindo este mesmo raciocínio, o STJ, no informativo 588, informou que **não se aplica o CDC às relações existentes entre operadoras de planos de saúde constituídas sob a modalidade de autogestão¹¹ e seus filiados**, na hipótese em que firmado contrato de cobertura médico-hospitalar.

5.1 – CONSUMIDOR

Como vimos o consumidor é um dos elementos subjetivos da relação de consumo, e no Código de Defesa do Consumidor encontramos 4 artigos diferentes que contêm algum tipo de **conceito de consumidor**.

Quando pensamos ou ouvimos a palavra consumidor nos vem à mente a ideia de uma pessoa que não seja uma profissional, mas que irá se relacionar ou contratar com uma pessoa que é profissional – esta noção é chamada de **noção subjetiva de consumidor**.

No entanto, voltando ao art. 2º do CDC vemos a chamada noção objetiva do conceito de consumidor:

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

E neste âmbito temos duas teorias que buscam determinar qual o alcance e quem seriam considerados consumidores: 1ª Teoria Finalista e 2ª Teoria Maximalista.

Para os defensores da **Teoria Finalista (também conhecida como subjetiva)** o conceito de consumidor é o ponto mais importante, o que dá sentido à proteção especial do CDC. Para eles a expressão **“destinatário final”** deve ser interpretada de forma **restrita** – seria aquele destinatário **fático e econômico** do bem ou serviço. Seriam os consumidores que adquirem o produto para seu uso ou de sua família. Esta relação não pode ocorrer de maneira profissional – como ocorre quando um profissional compra uma determinada ferramenta de trabalho e a utiliza para gerar lucro.

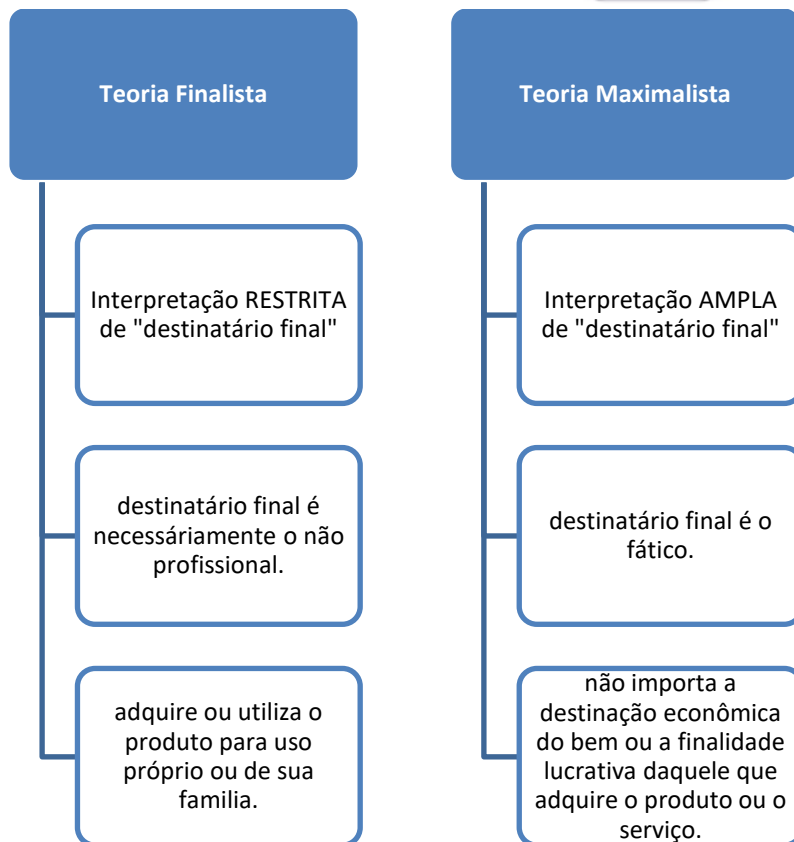
Já os defensores da **Teoria Maximalista** entendem o CDC como um novo regramento para o mercado de consumo brasileiro. Aqui, não se tem uma visão fechada de quem seriam os consumidores e de quem seriam os fornecedores. Neste ponto, todos poderiam trocar os papéis, sendo ora consumidores, ora fornecedores. Para esta corrente **o art. 2º deve ser interpretado da maneira mais ampla possível**, e o destinatário final seria o destinatário fático do produto – aquele que o retira do mercado e o utiliza.



A Teoria Finalista é, atualmente, aceita de forma majoritária e consolidou-se na jurisprudência brasileira.

¹¹ De acordo com a previsão legal (Resolução Normativa 137 da ANS), as operadoras de planos de assistência à saúde sob a modalidade de autogestão são aquelas destinadas a um grupo fechado de beneficiários e não visam lucro, seja porque nascem da gestão de um Plano no âmbito da área de recursos humanos de uma empresa, seja porque são operadas por pessoa jurídica sem finalidade lucrativa.





Após o CC/2002 entrar em vigor, em verdade, a Teoria Finalista ganhou novos contornos e aprofundou-se nos conceitos de consumidor final imediato e de vulnerabilidade – o que Claudia Lima Marques chama de finalismo aprofundado.

Um exemplo deste finalismo aprofundado é o do enquadramento da pessoa jurídica como consumidora, desde que comprovada a sua fragilidade no caso concreto. Para ilustrar utilizaremos jurisprudência do STJ (REsp. 476.428/SC, Rel. Nancy Andrigui, j. 19.04.2005, DJ. 09.05.2005).

“Direito do Consumidor. Recurso especial. Conceito de consumidor. Critério subjetivo ou finalista. Mitigação. Pessoa Jurídica. Excepcionalidade. Vulnerabilidade. Constatação na hipótese dos autos. Prática abusiva. Oferta inadequada. Característica, quantidade e composição do produto. Equiparação (art. 29). Decadência. Inexistência. Relação jurídica sob a premissa de trato sucessivo. Renovação do compromisso. Vício oculto. – A relação jurídica qualificada por ser “de consumo” não se caracteriza pela presença de pessoa física ou jurídica em seus polos, mas pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor, de outro. – Mesmo nas relações entre pessoas jurídicas, se da análise da hipótese concreta decorrer inegável vulnerabilidade entre a pessoa-jurídica consumidora e a fornecedora, deve-se aplicar o CDC na busca do equilíbrio entre as partes. 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. – São equiparáveis a consumidor todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às

práticas comerciais abusivas. – Não se conhece de matéria levantada em sede de embargos de declaração, fora dos limites da lide”.

Portanto, para o **consumidor pessoa física** a **vulnerabilidade** será **presumida**. Já para o **consumidor pessoa jurídica** a **vulnerabilidade** deverá ser comprovada.

5.1.1 – CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO

A necessidade de que outras pessoas fossem tuteladas é consequência lógica à constatação de que não somente o adquirente direto de um produto ou um serviço é a parte mais fraca de uma relação de consumo em relação ao fornecedor.

Deste modo, outras pessoas poderão ser enquadradas no perfil da vulnerabilidade e valer-se da proteção do CDC mesmo sem se “encaixar” no conceito do art. 2º.

São os chamados **consumidores equiparados**.

O CDC trata dos consumidores equiparados em três momentos.

O primeiro trata da **coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo**, está previsto no parágrafo único do art. 2º:

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

Este dispositivo legal envolverá além da relação efetiva e concreta, a relação potencial, e tem por finalidade evitar a ocorrência de um dano em face dessa coletividade de consumidores ou de repará-lo.

Assim, bastará a mera exposição da coletividade para identificar o alcance da “intervenção” que consta no parágrafo do artigo.

Vamos a um exemplo para melhor ilustrar: suponha que determinado medicamento utilizado pelas pessoas, com o uso prolongado, venha a ser nocivo para a saúde. Nestes casos além das pessoas que efetivamente o utilizaram, toda a coletividade será protegida tendo em vista a potencialidade de consumo do medicamento.

Neste mesmo íterim, temos o art. 17, que trata das **vítimas de eventos danosos**:

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

O art. 17 pertence a seção que trata da **Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**, e dele podemos concluir que basta ser vítima de um produto ou serviço para contar com a tutela do CDC. Este artigo é muito importante porque concede ao consumidor equiparado o mesmo status do consumidor *stricto sensu*. Isto será de muita valia na hora de pedir a reparação integral.





Atente para o exemplo muito didático de Claudia Lima Marques¹² para este assunto: “Assim, apesar de não se caracterizar como consumidor *stricto sensu*, a criança, filha do adquirente, que ingere produto defeituoso e vem a adoecer por fato do produto, é consumidor-equiparado e se beneficia de todas as normas protetivas do CDC aplicáveis ao caso”.

Esta vítima do evento danoso também é conhecida como **bystanders** – ela será equiparada ao consumidor não pelo fato de ser destinatária final de um produto ou serviço, mas pela condição de estar no local dos fatos quando da ocorrência do acidente de consumo.

Deste modo, pouco importa saber qual foi a pessoa que adquiriu o produto ou o serviço no mercado de consumo. Existindo vítima do evento danoso, esta será equiparada a consumidor e o CDC a protegerá.

Temos, por fim, o art. 29, relacionado aos consumidores expostos às **práticas comerciais**, que diz:

*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.*

De acordo com Claudia Lima Marques¹³: “O art. 29 supera, portanto, os estritos limites da definição jurídica de consumidor para imprimir uma **definição de política legislativa!** Para harmonizar os interesses presentes no mercado de consumo, para reprimir eficazmente os **abusos do poder econômico**, para proteger os interesses econômicos dos consumidores finais, o legislador colocou um poderoso instrumento nas mãos daquelas pessoas (mesmo agentes econômicos) expostas às práticas abusivas. Estas, mesmo não sendo “consumidores *stricto sensu*”, poderão utilizar as normas especiais do CDC, seus princípios, sua ética de responsabilidade social no mercado, sua nova ordem pública, para combater as práticas comerciais abusivas!”.

De acordo com o art. 29 todas as pessoas “expostas” às práticas comerciais e contratuais serão equiparadas a consumidor. Perceba que neste caso também não há a **necessidade** que o **consumidor participe efetivamente** da relação de consumo. Não precisam as pessoas serem induzidas a erro por uma publicidade enganosa, por exemplo, bastará a mera exposição à mensagem publicitária para que se caracterize a equiparação.

Resumindo: consumidor será toda **pessoa física ou jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço **como destinatário final** – a própria pessoa atuando como destinatário final. São consumidores por equiparação: a coletividade de pessoas; as vítimas de acidente de consumo e as pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas.

¹² Manual de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais; 4ª edição; 2012; Pág. 104.

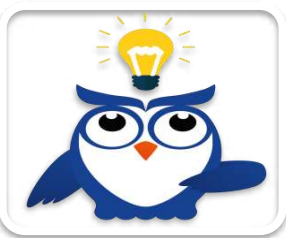
¹³ Manual de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais; 4ª edição; 2012; Pag. 105.



PS.: as pessoas jurídicas também poderão ser consideradas consumidores por equiparação desde que presente a vulnerabilidade.

5.2 – FORNECEDOR

Vimos que, para que haja uma **relação de consumo**, existirá um consumidor, e a necessária presença de um fornecedor.



“E QUEM SERÁ O 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.

O CDC, em seu art. 3º, traz o conceito de **fornecedor** de uma forma bem ampla, com o intuito de que o mesmo possa ser aplicado a várias situações que envolvam 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.*

Assim, o fornecedor será aquele que coloca o produto ou presta o serviço no mercado de consumo.

Observe que o artigo acima menciona não só o fornecedor, mas também toda a **cadeia de fornecimento** da sociedade de consumo, assim, todos serão considerados fornecedores, pouco importando se sua relação com o consumidor for direta ou indireta, ou se tenha origem em um contrato ou não.

As pessoas físicas serão consideradas fornecedoras quando atuarem com habitualidade e de acordo com o doutrinador Rizzatto Nunes também estão enquadrados as pessoas que atuarem com eventualidade, mas com fins lucrativos. Como exemplo podemos citar os profissionais liberais, prestador de serviços.

As pessoas jurídicas que serão consideradas fornecedoras, de acordo com o CDC, são: a pessoa jurídica privada, a pessoa jurídica pública, pessoa jurídica nacional, pessoa jurídica estrangeira e os entes despersonalizados.

Os entes despersonalizados são aqueles que não possuem personalidade jurídica mas que o diploma consumerista considerou sujeitos de obrigações na qualidade de fornecedor, quando exercerem atividades produtivas no mercado de consumo. Como exemplo temos a massa falida que é





autorizada a continuar as atividades comerciais da empresa sob regime de quebra. Também são considerados entes despersonalizados as pessoas jurídicas de fato, que são sociedades em comum ou irregular, por sua constituição não ter obedecido as regras de direito.

No Código de Defesa do Consumidor não existe a exigência expressa de que o fornecedor de produtos e serviços seja um profissional, no entanto há o requisito da **habitualidade**, como podemos perceber pela leitura extraída da jurisprudência do STJ constante do Agravo em Recurso Especial 1.963, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, publicado em 04.04.2011.

“Destaca-se que para serem fornecedoras as recorrentes teriam que desenvolver habitualmente como sua atividade a comercialização de lotes, situação esta que como vimos acima não ocorreu, pois conforme se depreende dos documentos acostados com a exordial, elas somente cederam alguns lotes por imposição da situação já explanada”.

Aqui temos também a figura do **fornecedor equiparado**, que não é o fornecedor do contrato principal de consumo, mas é o intermediário, antigo terceiro, ou estipulante, atualmente é o dono da relação conexa e principal de consumo. Vimos esta figura no Estatuto do Torcedor, Lei n. 10.671/2003 em seu art. 3º¹⁴.

Art. 3º. 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.

5.3 – OS PRODUTOS E OS SERVIÇOS

A relação de consumo, como vimos, é composta de elementos subjetivos – consumidor e fornecedor, e pelos elementos objetivos – produtos e serviços.

O CDC em seu art. 3º parágrafo 1º traz uma definição de **produto** concisa, porém abrangente, porque, baseado nela, poderá ser considerado produto qualquer bem novo ou usado, móvel ou imóvel, material ou imaterial dentre outras características dos bens.

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

Ao considerar como produto tanto os bens móveis como os imóveis legislador tornou nítido o entendimento de que o CDC será aplicado aos contratos imobiliários, bem como em relação àqueles que de alguma forma estejam ligados a estes como nas hipóteses dos contratos de empréstimos, financiamentos e seguro para a realização deste, quando o consumidor for adquirir a casa própria.

¹⁴ Este dispositivo foi declarado constitucional pelo STF, ADI 2.937/DF, Rel. Ministro Cezar Peluso, j. 23.2.2012, Informativo de Jurisprudência do STF.



Sobre este tema temos a **Súmula 473 do STJ**: “O mutuário do SFH não pode ser compelido a contratar o seguro habitacional obrigatório com a instituição financeira mutuante ou com a seguradora por ela indicada”.

Quanto aos bens materiais e imateriais, ressaltamos a importância da definição de bem imaterial, pois se observa o crescimento da importância econômica da informática e dos bens e serviços produzidos exclusivamente por este meio. Neste meio tempo espera-se a chegada do marco regulatório da internet e de como será seu relacionamento com o CDC.



“MAS PROFESSORA E OS PRODUTOS DISTRIBUÍDOS COMO AMOSTRAS GRÁTIS?”

Quanto a estes produtos distribuídos de forma gratuita, o CDC também será aplicado, uma vez que na definição de produto constante no § 1º do art. 3º não há a exigência de que a forma de aquisição fosse remunerada, também porque a sua distribuição tem como fim a obtenção de lucro, pois trata-se de uma estratégia de marketing, em que o consumidor conhece o produto e passa a consumi-lo de forma habitual, e por fim, pela razão de o CDC adotar a teoria do risco em que a responsabilidade será objetiva como regra.

O parágrafo 2º do art. 3º nos dá a definição de **serviço**, que tem como elemento caracterizador a palavra remuneração:

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

Classicamente, os **negócios jurídicos** eram classificados como sendo onerosos ou gratuitos. Ao colocar a expressão “remunerados” o legislador procurou incluir os serviços de consumo que não são remunerados de forma direta pelo consumidor, mas sim de forma indireta, pela coletividade (como no caso dos idosos que não pagam pela passagem em transportes coletivos), ou ainda, quando o consumidor paga indiretamente o “benefício gratuito” que está recebendo (como as milhas).

Assim, a expressão remuneração se mostra mais acertada porque permite que se inclua todas as relações que possuem uma remuneração indireta, além das que são perfeitamente identificáveis como de consumo.

A remuneração para caracterizar o serviço poderá ser tanto a **direta** quanto a **indireta**. Será direta quando a contraprestação for imediatamente feita pelo consumidor. Será indireta quando num primeiro momento possa parecer gratuita, mas contenha uma remuneração embutida, como os estacionamento gratuitos de lojas, que não deixam de ser remunerados, uma vez que o valor do estacionamento estará embutido no valor das mercadorias vendidas na loja.



O STJ já tem decisão no sentido de ser suficiente para a caracterização de serviço objeto da relação de serviço a remuneração indireta. Recurso Especial 566.468, Ministro Relator Jorge Scartezini, 4ª T., DJ. 17.12.2004: *“para a caracterização da relação de consumo, o serviço pode ser prestado pelo fornecedor mediante remuneração obtida de forma indireta”*.

No entanto, existem casos em que o serviço será totalmente gratuito, seja por ser sem qualquer tipo de remuneração ou em razão da natureza do serviço, o seu prestador não tenha cobrado o preço.

Quanto a exclusão das relações trabalhistas como objeto da relação jurídica de consumo, a doutrina aponta três fundamentos: a existência de legislação específica para as relações empregatícias (CLT), o fato de os direitos dos trabalhadores serem considerados pela CF como direitos fundamentais sociais, e a existência de uma justiça específica para dirimir os conflitos resultantes da relação de trabalho (Justiça do Trabalho).

O § 2º do art. 3º traz também um rol exemplificativo de serviços bancários que são considerados objetos da relação de consumo.

Desta forma é pacífico tanto na doutrina como nas jurisprudências do STJ como do STF que o CDC será aplicado aos serviços bancários. Vide a súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegamos assim ao fim da parte teórica desta nossa aula demonstrativa.

Novamente chamo a sua atenção para a importância da resolução dos exercícios que serão apresentados a seguir.

Em caso de dúvidas utilize o fórum de dúvidas.

Um grande abraço, espero reencontra-los em breve.

Bons estudos!

Aline Baptista Santiago.





7 – QUESTÕES

7.1 – QUESTÕES COMENTADAS

1. (CESPE / DPE-PE – 2018)

Conforme o entendimento do STJ, o CDC aplica-se a

- (A) relação contratual entre cliente e advogado.
- (B) contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão.
- (C) contratos de previdência complementar celebrados com entidades abertas.
- (D) litígio entre condômino e condomínio edilício referente à cobrança de taxa de condomínio.
- (E) contrato de aquisição de equipamento médico por entidade privada proprietária de rede de hospitais.

Comentários:

Como vimos em aula o CDC **é aplicado** as relações jurídicas que envolvam as entidades abertas de previdência (Entidades Abertas de Previdência Privada – EAPP), e, **não é aplicado** nas relações jurídicas existentes entre entidades fechadas de previdência privada e seus participantes (Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC).

Gabarito: Letra C.

2. (CESPE / TRF - 1ª REGIÃO – 2017)

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.

Comentários:

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.





3. (CESPE / TRF - 1ª REGIÃO – 2017)

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.

O CDC vigente não se aplica ao caso: a compradora é uma pessoa jurídica e o objeto do contrato é um imóvel comercial.

Comentários:

Trata-se da aplicação da Teoria Finalista Mitigada, onde em determinados casos, a pessoa jurídica também poderá ser considerada consumidora.

Gabarito: Errado.

4. (CESPE / DPE- AL – 2017)

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

(A) Aplica-se o CDC para a relação entre condômino e condomínio no que diz respeito à cobrança de taxas, em decorrência da vulnerabilidade do condômino em relação ao condomínio.

(B) Em circunstâncias específicas, pessoas que não firmaram qualquer contrato de consumo podem ser equiparadas a consumidores, para fins de proteção.

(C) O conceito de fornecedor não abarca as pessoas jurídicas que atuam sem fins lucrativos, com caráter beneficente ou filantrópico, ainda que elas desenvolvam, mediante remuneração, atividades no mercado de consumo.

(D) Com base na teoria finalista, a condição de destinatário final do produto não é requisito essencial para a classificação da pessoa física ou jurídica como consumidora.

(E) A teoria maximalista amplia sobremaneira o alcance da relação de consumo, mas não abarca as pessoas jurídicas, devido ao fato de considerar que estas jamais se encontrarão em situação de vulnerabilidade frente ao fornecedor.

Comentários:

Alternativa “a” – errada.

Não se aplica o CDC para a relação entre condômino e condomínio no que diz respeito à cobrança de taxas.

Alternativa “b” – correta.





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

Alternativa “c” – errada.

Processual civil. Recurso especial. Sociedade civil sem fins lucrativos de caráter beneficente e filantrópico. Prestação de serviços médicos, hospitalares, odontológicos e jurídicos a seus associados. Relação de consumo caracterizada. Possibilidade de aplicação do código de defesa do consumidor. - Para o fim de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento de uma pessoa física ou jurídica ou de um ente despersonalizado como fornecedor de serviços atende aos critérios puramente objetivos, sendo irrelevantes a sua natureza jurídica, a espécie dos serviços que prestam e até mesmo o fato de se tratar de uma sociedade civil, sem fins lucrativos, de caráter beneficente e filantrópico, bastando que desempenhem determinada atividade no mercado de consumo mediante remuneração. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 519.310/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/04/2004, DJ 24/05/2004, p. 262)

Alternativa “d” – errada.

A condição de destinatário final do produto é sim, requisito essencial para a classificação da pessoa física ou jurídica como consumidora. O que acontece é que na Teoria Finalista Mitigada a vulnerabilidade também é requisito.

Alternativa “e” – errada.

A Teoria Maximalista entende o CDC como um novo regramento para o mercado de consumo brasileiro. Aqui, não se tem uma visão fechada de quem seriam os consumidores e de quem seriam os fornecedores. Neste ponto, todos poderiam trocar os papéis, sendo ora consumidores, ora fornecedores. Para esta corrente **o art. 2º deve ser interpretado da maneira mais ampla possível**, e o destinatário final seria o destinatário fático do produto – aquele que o retira do mercado e o utiliza.

Gabarito: Letra B.

5. (CESPE / TRF - 5ª REGIÃO – 2017)

Conforme a jurisprudência do STJ, configura relação jurídica de consumo a relação

- (A) jurídica entre entidade aberta de previdência complementar e seus participantes.
- (B) jurídica entre locador e locatário, nos contratos regidos pela lei que dispõe sobre locações de imóveis urbanos.
- (C) jurídica estabelecida entre condomínio edilício e condôminos.
- (D) jurídica no caso de planos de saúde administrados por contrato de autogestão.
- (E) contratual entre advogado e cliente.

Comentários:

Súmula 563/STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas”.





Não se aplica o CDC: às relações locatícias regidas pela Lei 8.245/91; às relações jurídicas estabelecidas entre condomínio e condôminos; ao contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão, ante a inexistência de relação de consumo, e ao contrato firmado entre advogado e cliente não é regido pelas regras consumeristas.

Gabarito: Letra A.

6. (CESPE / DPU – 2017)

Com referência à proteção contratual e ao contrato de adesão, julgue o seguinte item.

Aplicam-se as disposições do CDC às relações de consumo estabelecidas pela compra de produtos de camelôs, haja vista o vendedor ser considerado fornecedor.

Comentários:

O camelô é considerado um ente despersonalizado, e, de acordo com o art. 3º do CDC, será considerado fornecedor.

Gabarito: Correto.

7. (CESPE / TCE-PA – 2016)

Segundo o CDC, o conceito de fornecedor abrange não apenas pessoas físicas e jurídicas, mas até mesmo entes despersonalizados.

Comentários:

*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.***

Gabarito: Correto.

8. (CESPE / TCE-PA – 2016)

Uma sociedade empresária que compra peças de outra sociedade empresária e as utiliza na montagem do produto que revende poderá invocar, em seu favor, normas do CDC no caso de ajuizamento de ação contra a pessoa jurídica que lhe vende as peças.

Comentários:

Lembre-se que estudamos em aula que uma das coisas mais importantes para esta nossa matéria é identificar quando estamos diante de uma relação de consumo, que é tutelada pelo CDC, e, no caso





da questão, não estamos diante de uma relação de consumo. Trata-se de duas sociedades empresárias.

Gabarito: Errado.

9. (CESPE / TJ-DFT – 2016)

Fortunato, empresário, proprietário de uma rede de supermercados nesta Capital, enquanto auxiliava seus funcionários na reposição de algumas garrafas de cerveja, colocando-as na prateleira de um de seus estabelecimentos comerciais, foi surpreendido pela explosão de um dos vasilhames, vindo a ser atingido pelos estilhaços da garrafa, que provocam graves e irreversíveis lesões em um de seus olhos. Inconformado, propôs ação de reparação de danos, em face do fabricante do produto.

Fortunato, no evento em exame, deve ser legalmente equiparado a consumidor, razão pela qual a responsabilidade do fabricante, pelos danos causados ao empresário, será objetiva e apurada segundo os ditames do CDC.

Comentário:

Vimos em aula:

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

O art. 17 pertence a seção que trata da **Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**, e dele podemos concluir que basta ser vítima de um produto ou serviço para contar com a tutela do CDC. Este artigo é muito importante porque concede ao consumidor equiparado o mesmo status do consumidor *stricto sensu*. Isto será de muita valia na hora de pedir a reparação integral.

Neste caso Fortunato será equiparado a consumidor. Atente para a seguinte jurisprudência:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOÇÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RESP Nº 1.288.008 - MG

Gabarito: Correto.





10. (CESPE / DPU – 2015)

João, por entender ser ilegal o reajuste da prestação mensal realizado pela entidade de previdência privada da qual é participante, ajuizou ação contra essa entidade.

Pedro, por discordar dos valores corrigidos na sua aplicação em caderneta de poupança, e Lucas, em razão de contrato de concessão de crédito, ajuizaram ações contra determinado banco.

A respeito dessas situações hipotéticas e do disposto no CDC, julgue o item abaixo.

O CDC é aplicável às situações apresentadas.

Comentários:

Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Súmula 321 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes.”*

Atenção: a súmula 321 do STJ foi **cancelada** em seu lugar foi aprovada a **súmula 563** com o seguinte teor: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas”.*

Mas como esta questão é de 2015 (a súmula 321 do ST foi cancelada em 24/02/2016) ainda vigorava tal súmula.

Gabarito: Correto.

11. (CESPE / TJ-DF – 2014)

A vulnerabilidade difere da hipossuficiência, pois esta é de ordem material e presumida, em regra, para os consumidores, ao passo que aquela é de ordem processual e seu reconhecimento depende da análise do caso concreto.

Comentários:

A vulnerabilidade é presumida, é de ordem material. A hipossuficiência é de ordem processual e necessita de ser demonstrada no caso concreto.

Gabarito: Errado.

12. (CESPE / ANTT – 2013)

Embora contenha diversas regras a respeito dos princípios destinados à ampla proteção do consumidor, considerado parte vulnerável na relação de consumo, o CDC não prevê expressamente o princípio da equidade.

Comentários:





O princípio da equidade também pode ser encontrado na denominação equilíbrio, e tal princípio está previsto no art. 7º do CDC:

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.

Gabarito: Errado.

13. (CESPE / ANS – 2013)

Ao vincular o produto, o serviço e o contrato ao meio de proposta e à publicidade, a lei consumerista demonstra que a conduta proba deve estar presente na fase pré-contratual do negócio de consumo, de acordo com os princípios da boa-fé objetiva e da transparência.

Comentários:

Vimos em aula que a conduta deve ser baseada na lealdade em todas as fases contratuais.

Enunciado nº 26 da I Jornada de Direito Civil:

“A boa-fé objetiva vem a ser a exigência de um comportamento de lealdade dos participantes negociais, em todas as fases do negócio”.

Gabarito: Correto.

14. (CESPE / ANS – 2013)

Em uma relação de consumo, o princípio do protecionismo do consumidor poderá ser mitigado quando as cláusulas contratuais forem convencionadas entre as partes.

Comentários:

As normas previstas no CDC são de ordem pública, e, por este motivo irrevogáveis.

Gabarito: Errado.

15. (CESPE / MPE-RR – 2012)

Considerando as características do CDC, os princípios aplicáveis ao direito do consumidor bem como os integrantes da relação de consumo, julgue o item.

Segundo a corrente maximalista ou objetiva, consumidor é o não profissional, ou seja, aquele que adquire ou utiliza um produto para uso próprio ou de sua família.





Comentários:

Lembre-se do que vimos em aula e tente memorizar algumas “palavras-chave” para conseguir identificar as duas teorias. Na verdade, o conceito da questão diz respeito à **corrente finalista**.

A **Teoria Maximalista** entende o CDC como um novo regramento para o mercado de consumo brasileiro. Aqui, não se tem uma visão fechada de quem seriam os consumidores e de quem seriam os fornecedores, uma vez que todos poderiam assumir e trocar os papéis, sendo ora consumidores, ora fornecedores. Assim, para esta corrente o art. 2º deve ser interpretado da maneira mais ampla possível, e o destinatário final seria o destinatário fático do produto – aquele que o retira do mercado e o utiliza.

Gabarito: Errado.

16. (CESPE / MPE-RR – 2012)

Considerando as características do CDC, os princípios aplicáveis ao direito do consumidor bem como os integrantes da relação de consumo, julgue o item.

Consoante o que postula a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, pouco importando a destinação econômica do bem ou a finalidade lucrativa daquele que adquire o produto ou o serviço.

Comentários:

Novamente a banca forneceu o conceito da Teoria Maximalista mas deu como se fosse da Teoria Finalista. Fique atento! Este tipo de questão é muito boa para fixar o conteúdo.

Gabarito: Errado.

17. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Considera-se serviço qualquer atividade — salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista — fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, o que inclui as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Comentários:

Art. 3. § 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.

Gabarito: Correto.





18. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

A corrente maximalista ou objetiva considera consumidor o “não profissional”, ou seja, de acordo com essa corrente, consumidor é somente aquele que adquire ou utiliza um produto para uso próprio ou de sua família.

Comentários:

Como em outra questão já apresentada a banca inverteu os conceitos. Colocou o conceito da Teoria Finalista.

Gabarito: Errado.

19. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Segundo a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, não importando a destinação econômica dada ao bem nem se aquele que adquire o produto ou o serviço tem, ou não, finalidade de lucro.

Comentários:

Inversão de conceitos, aproveite a questão para firmar os conceitos das duas Teorias.

Gabarito: Errado.

20. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Conforme entendimento pacificado pela jurisprudência do STJ, deve-se sempre adotar, considerando-se o disposto no CDC, a teoria finalista, independentemente de restar evidenciada a vulnerabilidade do adquirente do produto ou serviço.

Comentários:

Vimos em aula que o STJ adotou a Teoria Finalista, mas temos algumas exceções, como no caso em que um fornecedor adquira produtos ou serviços para uso próprio, da empresa.

Gabarito: Errado.





21. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A falta de conhecimentos contábeis relacionados à relação de consumo caracteriza vulnerabilidade técnica.

Comentários:

Vulnerabilidade Jurídica – acontece quando a pessoa **não possui conhecimentos jurídicos, econômicos ou contábeis específicos**. Este tipo de vulnerabilidade, no sistema do CDC, é presumida para o consumidor pessoa física e para o consumidor não profissional. Já para os profissionais e para as pessoas jurídicas não existe tal presunção, uma vez que devem possuir conhecimentos em economia para exercer seus negócios e quanto aos conhecimentos jurídicos e contábeis contam com consultores profissionais para apoiá-los em suas decisões.

Gabarito: Errado.

22. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

Há vulnerabilidade fática do mutuário do Sistema Financeiro de Habitação em relação ao agente financeiro.

Comentários:

Vulnerabilidade Fática – neste tipo de vulnerabilidade o “problema” está na outra parte, e não no consumidor. Aqui é o fornecedor que por deter o monopólio, ou por oferecer um serviço considerado essencial impõe esta superioridade a todos que com ele contratam.

O STJ trabalha com esta noção de vulnerabilidade fática do mutuário do SFH diante do agente financeiro. Vamos transcrever o REsp. 157.841-SP, j. 12.03.1998, Min. José Delgado, DJ 27.04.1998. *“3. Nos contratos regidos pelo Sistema Financeiro da Habitação há de se reconhecer a sua vinculação, de modo especial, além dos gerais, aos seguintes princípios específicos: a) o da transparência, segundo o qual a informação clara e correta e a lealdade sobre as cláusulas contratuais ajustadas deve imperar na formação do negócio jurídico; b) o de que as regras impostas pelo SFH para a formação dos contratos, além de serem obrigatórias, devem ser interpretadas com o objetivo expresso de atendimento às necessidades do mutuário, garantindo-lhe o seu direito de habitação, sem afetar a sua segurança jurídica, saúde e dignidade; c) o de que há de ser considerada a vulnerabilidade do mutuário, não só decorrente da sua fragilidade financeira, mas, também, pela ânsia e necessidade de adquirir a casa própria e se **submeter ao império da parte financiadora, econômica e financeiramente muitas vezes mais forte**”.*





Gabarito: Correto.

23. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A vulnerabilidade jurídica é presumida para o consumidor pessoa jurídica.

Comentários:

Vulnerabilidade Jurídica – acontece quando a pessoa não possui conhecimentos jurídicos, econômicos ou contábeis específicos. Este tipo de vulnerabilidade, no sistema do CDC, é **presumida** para o consumidor pessoa física e para o consumidor não profissional. Já para os profissionais e para as pessoas jurídicas não existe tal presunção, uma vez que devem possuir conhecimentos em economia para exercer seus negócios e quanto aos conhecimentos jurídicos e contábeis contam com consultores profissionais para apoiá-los em suas decisões.

Gabarito: Errado.

24. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A vulnerabilidade do consumidor é um fenômeno de natureza processual que deve ser analisado casuisticamente.

Comentários:

Esta afirmação está errada, pois a vulnerabilidade não será analisada caso a caso, pois é condição intrínseca do consumidor.

Gabarito: Errado.

25. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A presunção de vulnerabilidade do consumidor é iuris tantum.





Comentários:

A presunção de vulnerabilidade do consumidor é *iuris et de iuri* ou seja absoluta. A presunção *iuris tantum* é relativa.

Gabarito: Errado.

26. (CESPE / IFB – 2011)

Para efeitos de reparação de danos, são equiparadas aos consumidores todas as vítimas de acidente de consumo, ainda que não tenham adquirido produtos como destinatário final. Essas vítimas são denominadas *bystanders*.

Comentário:

A expressão *bystanders* serve para designar os consumidores equiparados.

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

Gabarito: Correto.

27. (CESPE / DPE-MA – 2011)

Acerca dos direitos e princípios que devem ser aplicados na defesa do consumidor, julgue o item de acordo com os regramentos estabelecidos pelo CDC.

Pelo princípio da *restitutio in integrum*, o contrato de consumo pode estabelecer limitações ou tarifamento para a indenização por prejuízo moral ou material, desde que razoável e proporcional.

Comentários:

Conforme vimos em aula pelo princípio da reparação integral do dano admite-se que seja cumulado em uma mesma ação o pedido de reparação por danos morais e materiais (Súmula 37 do STJ), e se existirem danos materiais nas modalidades de danos emergentes¹⁵ e lucros cessantes¹⁶ terá direito o consumidor a reparação integral, **sem nenhum tipo de ajuste**.

Ou seja, não será permitido estabelecer limitações ou tarifamento para a indenização.

Gabarito: Errado.

¹⁵ Danos emergentes é o que efetivamente se perdeu.

¹⁶ Lucros cessantes é o que razoavelmente se deixou de lucrar.





28. (CESPE / DPE-MA – 2011)

Acerca dos direitos e princípios que devem ser aplicados na defesa do consumidor, julgue o item de acordo com os regramentos estabelecidos pelo CDC.

O princípio da vulnerabilidade estabelece que todo e qualquer consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, sendo tal presunção absoluta.

Comentários:

Toda pessoa – independentemente de situação política, social, econômica ou financeira, que for **consumidora** será **vulnerável**, pois esta característica é intrínseca, é uma verdadeira condição jurídica.

Deste modo, todo consumidor será sempre vulnerável – esta presunção é absoluta (*iure et de iure*), por sua própria condição de destinatário final do produto ou serviço, e assim sendo, terá direito aos meios protetivos a sua condição que a Lei 8.078/90 assegura.

Gabarito: Correto.

29. (CESPE / IFB – 2011)

Considera-se vulnerabilidade jurídica ou científica do consumidor a falta de conhecimentos jurídicos específicos, bem como de conhecimentos de contabilidade ou economia.

Comentários:

Este assunto é recorrente em provas.

Vulnerabilidade Jurídica – acontece quando a pessoa não possui conhecimentos **jurídicos, econômicos** ou **contábeis** específicos. Este tipo de vulnerabilidade, no sistema do CDC, é presumida para o consumidor pessoa física e para o consumidor não profissional. Já para os profissionais e para as pessoas jurídicas não existe tal presunção, uma vez que devem possuir conhecimentos em economia para exercer seus negócios e quanto aos conhecimentos jurídicos e contábeis contam com consultores profissionais para apoiá-los em suas decisões.

Gabarito: Correto.

30. (CESPE / IFB – 2011)

Para o CDC, consumidor é a coletividade de pessoas, desde que essas pessoas sejam determináveis, que tenha participado nas relações de consumo.

Comentários:

Lembre-se da definição de consumidor do art. 2º.





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.

Gabarito: Errado.

31. (CESPE / IFB – 2011)

Os entes sem personalidade jurídica não podem ser considerados fornecedores de bens e serviços de consumo, conforme previsão legal.

Comentários:

Os entes sem personalidade jurídica são **entes abstratos**, formados ora pelo ¹**conjunto de pessoas**, ora por ²**conjugação patrimonial**.

São entidades com muitas das características das pessoas jurídicas constituídas, mas que, no entanto, **não chegam a ganhar personalidade**, são **grupos despersonalizados**. Faltam requisitos imprescindíveis à personificação, são os grupos com **personificação anômala**, alguns autores utilizam também o termo personalidade judiciária.

Temos como exemplos destas entidades: a família; a massa falida; o espólio; o condomínio; a herança jacente ou vacante. Em geral, estes grupos, embora não possuam personalidade, possuem uma capacidade processual e também legitimidade ativa e passiva para demandar e ser demandado em ações judiciais.

Como vimos no art. 3º, que traz a conceituação de fornecedor, existe a menção aos **entes despersonalizados** como fornecedores.

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.

Gabarito: Errado.

32. (CESPE / TRF 5ª REGIÃO – 2011)

À luz do CDC, julgue o item.

Para os efeitos do CDC, não se considera fornecedor a pessoa jurídica pública que desenvolva atividade de produção e comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Comentários:





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.

Gabarito: Errado.

33. (CESPE / TRF 5ª REGIÃO – 2011)

À luz do CDC, julgue o item.

Entes despersonalizados, ainda que desenvolvam atividades de produção, montagem, criação ou comercialização de produtos, não podem ser considerados fornecedores.

Comentários:

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.

Gabarito: Errado.

34. (CESPE / ADAGRI-CE – 2009)

A legislação consumerista considera serviço toda atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, creditória, securitária e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Comentários:

Tenha cuidado com as palavras no meio do artigo, você pode se confundir.

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.

Gabarito: Errado.





35. (CESPE / DPE-AL – 2009)

Se ocorrer uma explosão no interior de estabelecimento empresarial que atue com a venda de pólvora e produtos congêneres, em razão do inadequado acondicionamento de alguns produtos, e essa explosão causar sérios danos materiais e morais a pessoas que se encontrem no interior e nas proximidades do estabelecimento, a Procuradoria de Assistência Judiciária terá legitimidade para propor ação civil pública em busca da indenização pelos danos materiais e morais carreados a todos os prejudicados.

Comentários:

Lembre-se de quando estudamos os consumidores equiparados e do art. 17! Serão considerados consumidores equiparados as pessoas que foram prejudicadas pelo evento, mesmo que não sejam consumidoras no sentido literal do entendimento.

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

Gabarito: Correto.

36. (CESPE / DPE-ES – 2009)

Considerando que um avião comercial tenha caído em área residencial brasileira, julgue os itens subsequentes.

Na situação considerada, são consumidores por equiparação as pessoas físicas ou jurídicas que, mesmo sem terem sido partícipes da relação de consumo, foram atingidas em sua saúde ou segurança em virtude da queda da aeronave.

Comentários:

Novamente uma questão sobre os consumidores equiparados. Memorize.

O art. 17 está na seção Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço.

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

Gabarito: Correto.

37. (CESPE / DPE-ES – 2009)

Todo consumidor é vulnerável por força de lei, porém nem todo consumidor é hipossuficiente, considerando-se que a hipossuficiência é uma noção processual.

Comentários:





Como vimos na parte teórica, a noção de hipossuficiência é um conceito de direito processual, que deverá ser analisado pelo juiz caso a caso, trata-se de uma presunção relativa que sempre deverá ser comprovada no **caso concreto** perante o juiz.

Lembre-se todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor será hipossuficiente.

Gabarito: Correto.

38. (CESPE / DPE-AL – 2009)

Considere a seguinte situação hipotética. Em razão de falha no sistema de freios do automóvel de sua propriedade, recém-adquirido e com poucos quilômetros rodados, Fábio atropelou Silas. Nessa situação hipotética, Silas pode acionar a montadora do veículo, sob o argumento da ocorrência de acidente de consumo, em virtude de ser consumidor por equiparação.

Comentários:

Esta afirmação está correta, pois Silas é considerado um consumidor por equiparação e, de acordo com o CDC art. 7º. § único, poderá acionar todos os profissionais da cadeia de fornecimento.

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.*

Gabarito: Correto.

39. (CESPE / DPE-CE – 2008)

Uma explosão, no interior de uma loja localizada no centro de uma grande cidade, causou danos a pessoas que se encontravam no interior e no exterior do estabelecimento.

Com base nessa situação e nas normas de proteção e defesa do consumidor, julgue o item seguinte. Todas as vítimas da explosão são consideradas consumidoras, para efeito de reparação dos danos.

Comentários:

Outra questão de consumidor equiparado.

Gabarito: Correto.

40. (CESPE / MPE-RO – 2008)

Quanto à identificação das partes que compõem a relação de consumo, assinale a opção correta.





Serão considerados fornecedores as pessoas físicas ou jurídicas que participem do oferecimento de produtos e serviços ao mercado, exigindo-se ainda que o ofertado seja adquirido ou utilizado apenas por sujeitos que se qualifiquem como destinatários finais.

Comentários:

Esta afirmação está errada em sua parte final, onde diz: “seja adquirido ou utilizado apenas por sujeitos que se qualifiquem como destinatários finais”.

Uma vez, que temos a figura do consumidor equiparado.

Gabarito: Errado.

7.2 – LISTA DE QUESTÕES

1. (CESPE / DPE-PE – 2018)

Conforme o entendimento do STJ, o CDC aplica-se a

- (A) relação contratual entre cliente e advogado.
- (B) contrato de plano de saúde administrado por entidade de autogestão.
- (C) contratos de previdência complementar celebrados com entidades abertas.
- (D) litígio entre condômino e condomínio edilício referente à cobrança de taxa de condomínio.
- (E) contrato de aquisição de equipamento médico por entidade privada proprietária de rede de hospitais.

2. (CESPE / TRF - 1ª REGIÃO – 2017)

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.

3. (CESPE / TRF - 1ª REGIÃO – 2017)

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.





O CDC vigente não se aplica ao caso: a compradora é uma pessoa jurídica e o objeto do contrato é um imóvel comercial.

4. (CESPE / DPE- AL – 2017)

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

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

5. (CESPE / TRF - 5ª REGIÃO – 2017)

Conforme a jurisprudência do STJ, configura relação jurídica de consumo a relação

- (A) jurídica entre entidade aberta de previdência complementar e seus participantes.
- (B) jurídica entre locador e locatário, nos contratos regidos pela lei que dispõe sobre locações de imóveis urbanos.
- (C) jurídica estabelecida entre condomínio edilício e condôminos.
- (D) jurídica no caso de planos de saúde administrados por contrato de autogestão.
- (E) contratual entre advogado e cliente.

6. (CESPE / DPU – 2017)

Com referência à proteção contratual e ao contrato de adesão, julgue o seguinte item.

Aplicam-se as disposições do CDC às relações de consumo estabelecidas pela compra de produtos de camelôs, haja vista o vendedor ser considerado fornecedor.





7. (CESPE / TCE-PA – 2016)

Segundo o CDC, o conceito de fornecedor abrange não apenas pessoas físicas e jurídicas, mas até mesmo entes despersonalizados.

8. (CESPE / TCE-PA – 2016)

Uma sociedade empresária que compra peças de outra sociedade empresária e as utiliza na montagem do produto que revende poderá invocar, em seu favor, normas do CDC no caso de ajuizamento de ação contra a pessoa jurídica que lhe vende as peças.

9. (CESPE / TJ-DFT – 2016)

Fortunato, empresário, proprietário de uma rede de supermercados nesta Capital, enquanto auxiliava seus funcionários na reposição de algumas garrafas de cerveja, colocando-as na prateleira de um de seus estabelecimentos comerciais, foi surpreendido pela explosão de um dos vasilhames, vindo a ser atingido pelos estilhaços da garrafa, que provocam graves e irreversíveis lesões em um de seus olhos. Inconformado, propôs ação de reparação de danos, em face do fabricante do produto.

Fortunato, no evento em exame, deve ser legalmente equiparado a consumidor, razão pela qual a responsabilidade do fabricante, pelos danos causados ao empresário, será objetiva e apurada segundo os ditames do CDC.

10. (CESPE / DPU – 2015)

João, por entender ser ilegal o reajuste da prestação mensal realizado pela entidade de previdência privada da qual é participante, ajuizou ação contra essa entidade.

Pedro, por discordar dos valores corrigidos na sua aplicação em caderneta de poupança, e Lucas, em razão de contrato de concessão de crédito, ajuizaram ações contra determinado banco.

A respeito dessas situações hipotéticas e do disposto no CDC, julgue o item abaixo.

O CDC é aplicável às situações apresentadas.

11. (CESPE / TJ-DF – 2014)

A vulnerabilidade difere da hipossuficiência, pois esta é de ordem material e presumida, em regra, para os consumidores, ao passo que aquela é de ordem processual e seu reconhecimento depende da análise do caso concreto.

12. (CESPE / ANTT – 2013)

Embora contenha diversas regras a respeito dos princípios destinados à ampla proteção do consumidor, considerado parte vulnerável na relação de consumo, o CDC não prevê expressamente o princípio da equidade.





13. (CESPE / ANS – 2013)

Ao vincular o produto, o serviço e o contrato ao meio de proposta e à publicidade, a lei consumerista demonstra que a conduta proba deve estar presente na fase pré-contratual do negócio de consumo, de acordo com os princípios da boa-fé objetiva e da transparência.

14. (CESPE / ANS – 2013)

Em uma relação de consumo, o princípio do protecionismo do consumidor poderá ser mitigado quando as cláusulas contratuais forem convencionadas entre as partes.

15. (CESPE / MPE-RR – 2012)

Considerando as características do CDC, os princípios aplicáveis ao direito do consumidor bem como os integrantes da relação de consumo, julgue o item.

Segundo a corrente maximalista ou objetiva, consumidor é o não profissional, ou seja, aquele que adquire ou utiliza um produto para uso próprio ou de sua família.

16. (CESPE / MPE-RR – 2012)

Considerando as características do CDC, os princípios aplicáveis ao direito do consumidor bem como os integrantes da relação de consumo, julgue o item.

Consoante o que postula a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, pouco importando a destinação econômica do bem ou a finalidade lucrativa daquele que adquire o produto ou o serviço.

17. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Considera-se serviço qualquer atividade — salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista — fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, o que inclui as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

18. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

A corrente maximalista ou objetiva considera consumidor o “não profissional”, ou seja, de acordo com essa corrente, consumidor é somente aquele que adquire ou utiliza um produto para uso próprio ou de sua família.





19. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Segundo a corrente finalista ou subjetiva, o destinatário final é o destinatário fático, não importando a destinação econômica dada ao bem nem se aquele que adquire o produto ou o serviço tem, ou não, finalidade de lucro.

20. (CESPE / TJ-BA – 2012)

A respeito dos integrantes e do objeto da relação de consumo, julgue o item.

Conforme entendimento pacificado pela jurisprudência do STJ, deve-se sempre adotar, considerando-se o disposto no CDC, a teoria finalista, independentemente de restar evidenciada a vulnerabilidade do adquirente do produto ou serviço.

21. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A falta de conhecimentos contábeis relacionados à relação de consumo caracteriza vulnerabilidade técnica.

22. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

Há vulnerabilidade fática do mutuário do Sistema Financeiro de Habitação em relação ao agente financeiro.

23. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A vulnerabilidade jurídica é presumida para o consumidor pessoa jurídica.





24. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A vulnerabilidade do consumidor é um fenômeno de natureza processual que deve ser analisado casuisticamente.

25. (CESPE / DPE-AC – 2012)

De acordo com a doutrina, vulnerabilidade corresponde a uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A respeito desse assunto, julgue o item que segue.

A presunção de vulnerabilidade do consumidor é *iuris tantum*.

26. (CESPE / IFB – 2011)

Para efeitos de reparação de danos, são equiparadas aos consumidores todas as vítimas de acidente de consumo, ainda que não tenham adquirido produtos como destinatário final. Essas vítimas são denominadas *bystanders*.

27. (CESPE / DPE-MA – 2011)

Acerca dos direitos e princípios que devem ser aplicados na defesa do consumidor, julgue o item de acordo com os regramentos estabelecidos pelo CDC.

Pelo princípio da *restitutio in integrum*, o contrato de consumo pode estabelecer limitações ou tarifamento para a indenização por prejuízo moral ou material, desde que razoável e proporcional.

28. (CESPE / DPE-MA – 2011)

Acerca dos direitos e princípios que devem ser aplicados na defesa do consumidor, julgue o item de acordo com os regramentos estabelecidos pelo CDC.

O princípio da vulnerabilidade estabelece que todo e qualquer consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, sendo tal presunção absoluta.

29. (CESPE / IFB – 2011)

Considera-se vulnerabilidade jurídica ou científica do consumidor a falta de conhecimentos jurídicos específicos, bem como de conhecimentos de contabilidade ou economia.





30. (CESPE / IFB – 2011)

Para o CDC, consumidor é a coletividade de pessoas, desde que essas pessoas sejam determináveis, que tenha participado nas relações de consumo.

31. (CESPE / IFB – 2011)

Os entes sem personalidade jurídica não podem ser considerados fornecedores de bens e serviços de consumo, conforme previsão legal.

32. (CESPE / TRF 5ª REGIÃO – 2011)

À luz do CDC, julgue o item.

Para os efeitos do CDC, não se considera fornecedor a pessoa jurídica pública que desenvolva atividade de produção e comercialização de produtos ou prestação de serviços.

33. (CESPE / TRF 5ª REGIÃO – 2011)

À luz do CDC, julgue o item.

Entes despersonalizados, ainda que desenvolvam atividades de produção, montagem, criação ou comercialização de produtos, não podem ser considerados fornecedores.

34. (CESPE / ADAGRI-CE – 2009)

A legislação consumerista considera serviço toda atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, creditória, securitária e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

35. (CESPE / DPE-AL – 2009)

Se ocorrer uma explosão no interior de estabelecimento empresarial que atue com a venda de pólvora e produtos congêneres, em razão do inadequado acondicionamento de alguns produtos, e essa explosão causar sérios danos materiais e morais a pessoas que se encontrem no interior e nas proximidades do estabelecimento, a Procuradoria de Assistência Judiciária terá legitimidade para propor ação civil pública em busca da indenização pelos danos materiais e morais carreados a todos os prejudicados.

36. (CESPE / DPE-ES – 2009)

Considerando que um avião comercial tenha caído em área residencial brasileira, julgue os itens subsequentes.





Na situação considerada, são consumidores por equiparação as pessoas físicas ou jurídicas que, mesmo sem terem sido partícipes da relação de consumo, foram atingidas em sua saúde ou segurança em virtude da queda da aeronave.

37. (CESPE / DPE-ES – 2009)

Todo consumidor é vulnerável por força de lei, porém nem todo consumidor é hipossuficiente, considerando-se que a hipossuficiência é uma noção processual.

38. (CESPE / DPE-AL – 2009)

Considere a seguinte situação hipotética. Em razão de falha no sistema de freios do automóvel de sua propriedade, recém-adquirido e com poucos quilômetros rodados, Fábio atropelou Silas. Nessa situação hipotética, Silas pode acionar a montadora do veículo, sob o argumento da ocorrência de acidente de consumo, em virtude de ser consumidor por equiparação.

39. (CESPE / DPE-CE – 2008)

Uma explosão, no interior de uma loja localizada no centro de uma grande cidade, causou danos a pessoas que se encontravam no interior e no exterior do estabelecimento.

Com base nessa situação e nas normas de proteção e defesa do consumidor, julgue o item seguinte. Todas as vítimas da explosão são consideradas consumidoras, para efeito de reparação dos danos.

40. (CESPE / MPE-RO – 2008)

Quanto à identificação das partes que compõem a relação de consumo, assinale a opção correta.

Serão considerados fornecedores as pessoas físicas ou jurídicas que participem do oferecimento de produtos e serviços ao mercado, exigindo-se ainda que o ofertado seja adquirido ou utilizado apenas por sujeitos que se qualifiquem como destinatários finais.



7.3 – GABARITO

- | | | | |
|-----|---|-----|---|
| 1. | C | 21. | E |
| 2. | E | 22. | C |
| 3. | E | 23. | E |
| 4. | B | 24. | E |
| 5. | A | 25. | E |
| 6. | C | 26. | C |
| 7. | C | 27. | E |
| 8. | E | 28. | C |
| 9. | C | 29. | C |
| 10. | C | 30. | E |
| 11. | E | 31. | E |
| 12. | E | 32. | E |
| 13. | C | 33. | E |
| 14. | E | 34. | E |
| 15. | E | 35. | C |
| 16. | E | 36. | C |
| 17. | C | 37. | C |
| 18. | E | 38. | C |
| 19. | E | 39. | C |
| 20. | E | 40. | E |



ANEXO - LEI Nº 8.078/1990



TOME NOTA!

Leitura pertinente a esta aula!

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

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**.

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

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

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

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

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

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

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

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

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





VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

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.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

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; (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.

*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.*

(...)

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança





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

§1º. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

§2º. O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às

autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).



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.