

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Curso: Estratégia de Direito do Consumidor w/ PD-DF (Análise Jurídico - Direito e Legislação)

Professor: Thais de Cássia Rumstain

Direitos Básicos do Consumidor e Relações de Consumo

APRESENTAÇÃO

Olá!

Meu nome é **Thaís Rumstain** e, com **imensa satisfação**, serei a analista de **Direito do Consumidor** do **Passo Estratégico**!

Para conhecer um pouco sobre mim, sou mestranda em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina, com pós-graduação em Processo Civil e mais de dez anos atuando como advogada de contencioso cível como Gerente Jurídica na área securitária e responsabilidade civil, professora convidada de pós-graduação em direito securitário, ministrando a disciplina de responsabilidade civil. Também sou analista do Passo Estratégico de Processo Civil, Direito Civil e Empresarial e atuo como Coach para os alunos que se preparam para o Exame da OAB.

Estou extremamente feliz de ter a oportunidade de trabalhar na equipe do **Passo Estratégico**, porque tenho certeza de que nossas aulas, relatórios e simulados são uma preparação **DIFERENCIADA** aos nossos alunos!

Serei sua parceira no **Passo Estratégico** e vou auxiliar você a alcançar a aprovação para o cargo de **ANALISTA JURÍDICO – PG-DF**, que será realizado pela banca **CESPE**.

A ideia é uma revisão com uma leitura mais rápida e pontual e que, de acordo com o índice de cobrança do tema revisado, você possa organizar seus estudos de forma mais eficaz.

Sem mais delongas, vamos conquistar sua vaga?! 😊

<https://www.instagram.com/professorathaisrumstain>

INTRODUÇÃO

Este relatório revisará o assunto **Direitos Básicos do Consumidor e Relações de Consumo**.

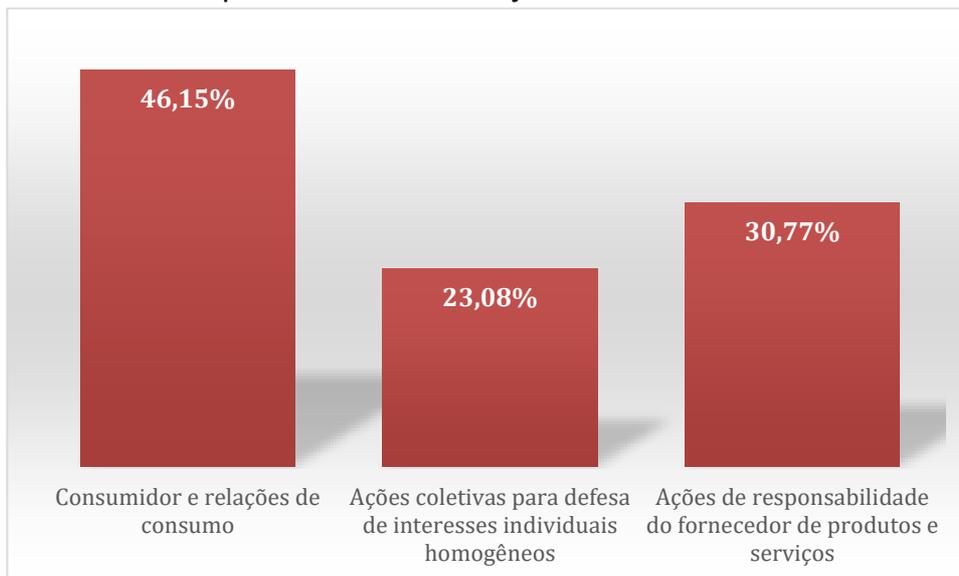
Ao longo do relatório vamos ver os principais aspectos teóricos e práticos dos institutos; exemplos de aplicação; o modo como a banca cobra os assuntos em prova, com análise pormenorizada de diversas questões.

ANALISE ESTATÍSTICA

Foram analisadas as provas realizadas entre os anos de **2016 a março de 2019**, realizadas pela sua banca, o que corresponde a cerca de **30 questões das matérias previstas no edital**, referentes a concursos públicos de cargos de mesmo nível do seu concurso e verificamos que



o tema foi cobrado em **46,15%** das questões analisadas, o que indica se tratar de um tema de importância **Muito Alta** para a sua banca. Vejamos:



% de Cobrança	Importância do Assunto
Até 2,9%	Baixa a Mediana
De 3% a 6,9%	Média
De 7% a 9,9%	Alta
10% ou mais	Muito alta

Entretanto, temos que levar em consideração essa característica, relativizando-se, assim, a importância “muito alta” do tema para o nosso concurso, porque são poucas questões em muitos anos analisados.

Por outro lado, a partir do gráfico apresentado é possível perceber que a banca não demonstra preferência por um ou outro tema especificamente, pois as questões cobram dispositivos “espalhados” pelo CDC e parte de jurisprudência do STJ.

Boa leitura e bons estudos!

ANÁLISE DAS QUESTÕES

O objetivo desta seção é procurar identificar, por meio de uma amostra de questões e prova, como a banca cobra os assuntos, de forma a orientar o estudo dos temas.

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

- a) Noventa dias após a compra de imóvel, contados da efetiva entrega do bem, o consumidor decai do direito de obter, na esfera judicial, indenização em razão de prejuízos causados por vícios aparentes ou de fácil constatação verificados no imóvel adquirido.
- b) Os denominados clubes de turismo, em que os consumidores adquirem o direito de utilizar diárias em hotéis pré-selecionados após pagarem taxas de adesão e de manutenção mensal e observarem o prazo de carência, não responderão por acidentes de consumo causados na prestação do serviço de hotelaria, devido à configuração de culpa exclusiva do hotel conveniado.
- c) A responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica restringe-se à informação ao consumidor de que os serviços de reparo serão realizados pelo fabricante do produto.
- d) Caso o cliente tenha adquirido passagens aéreas de ida e volta na categoria promocional, mas não compareça ao embarque no trecho de ida, será válido o cancelamento unilateral e automático da passagem relativa ao trecho de volta, em razão da necessidade de equacionamento dos custos e riscos da fornecedora do serviço de transporte aéreo.
- e) A aquisição de produto alimentício que contenha em seu interior corpo estranho que exponha o consumidor a risco concreto de lesão a sua saúde e segurança, ainda que o consumidor não o ingira, dá direito à compensação por dano moral, dada a ofensa ao direito fundamental à alimentação adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana.

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

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

Gabarito: e

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

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



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

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

I - CORRETA. O STJ vem seguindo o entendimento exposto no julgamento do AgRg no REsp 1468756, T3, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, DJe 24/05/2016, classificando como obrigação de resultado as oriundas do trabalho realizado por profissionais liberais como os cirurgiões plásticos que realizam cirurgias com caráter embelezador, por exemplo. Assim, para o STJ a responsabilidade seria subjetiva, com presunção relativa de culpa, invertendo-se o ônus da prova. Ou seja, caberá ao profissional médico demonstrar a excludente de responsabilização.

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

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

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

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

Aqui vale também a leitura do artigo 43 do CDC:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Note que a alternativa faz menção ao prazo prescricional para a cobrança do crédito, o que difere do prazo prescricional da execução! Isso mostra também a necessidade de sempre se fazer uma leitura bem atenta aos enunciados, que não raras as vezes vem com pegadinhas!



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

- a) Os requisitos de normalidade e previsibilidade devem estar presentes para o reconhecimento da periculosidade inerente ou latente de produtos ou serviços.
- b) Periculosidade adquirida é aquela que não deriva de defeito e que tem como característica principal a previsibilidade.
- c) A informação adequada serve para mitigar os riscos dos produtos dotados de periculosidade exagerada, permitindo, assim, que eles sejam colocados no mercado.
- d) O chamado vício de qualidade por insegurança não se confunde com defeito do produto ou do serviço.
- e) Um produto não será considerado perigoso se estiver em conformidade com a regulamentação em vigor.

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

Art. 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.

Gabarito: a

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



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

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

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

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

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

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

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

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem **renúncia ou disposição de direitos**. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

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

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

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

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

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



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

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

GABARITO: errado.

6. CESPE - Analista de Gestão Educacional (SEDF)/Direito e Legislação/2017

Acerca do inadimplemento das obrigações e do Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue o próximo item.

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

O consumidor é pessoa física que adquire ou utiliza produtos ou serviços como **destinatário final** e o fornecedor pode ser pessoa jurídica **ou pessoa física (pessoa natural)**, conforme os *caputs* dos artigos 2º e 3º do CDC:

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

*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.

7. CESPE - Analista Legislativo (CAM DEP)/Área VII/Consultor Legislativo/2014

A respeito dos integrantes da relação de consumo, da responsabilidade e dos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue o item que se segue.

As normas do CDC aplicam-se aos contratos de locação e de serviços advocatícios bem como à relação jurídica entre condômino e condomínio, visto que, em todas essas situações, os sujeitos envolvidos nas relações são fornecedores e consumidores.

Quanto aos contratos de locação e às relações entre condomínios e condôminos, é pacífico o entendimento de que não se tratam de relação de consumo, não se aplicando, assim, os CDC.



Em relação à relação entre cliente e advogado há divergência, existindo posicionamento em ambos os sentidos.

GABARITO: errado.

8. CESPE - Analista Legislativo (CAM DEP)/Área VII/Consultor Legislativo/2014

Com relação ao entendimento sumulado pelo STJ a respeito do direito do consumidor, julgue o item.

Decai, no prazo de noventa dias, previsto no CDC, o direito de o consumidor exigir da instituição financeira a prestação de contas para obter esclarecimentos sobre a cobrança de taxas, tarifas e encargos bancários.

O STJ firmou o entendimento de que o prazo decadencial previsto no art. 26 do CDC é inaplicável à prestação de contas para obter esclarecimentos sobre cobranças de taxas, tarifas e encargos bancários – Súmula nº 477 do STJ:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

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

GABARITO: errado.

9. CESPE - Analista Legislativo (CAM DEP)/Área VII/Consultor Legislativo/2014

Com relação ao entendimento sumulado pelo STJ a respeito do direito do consumidor, julgue o item.

É subjetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A Súmula nº 479 do STJ pacificou o entendimento de que as instituições financeiras possuem responsabilidade objetiva, não subjetiva, pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias:

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



Esse entendimento foi firmado a partir da interpretação do art. 14 do CDC, que prevê a regra da responsabilidade objetiva nas relações de consumo:

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

GABARITO: errado.

10. CESPE - Analista Judiciário (STM)/Judiciária/"Sem Especialidade"/2018

Determinada entidade bancária ofereceu a um cliente a oportunidade de financiar dívida vencida de trinta mil reais, informando que, caso não ocorresse a regularização da situação de inadimplência, tomaria as medidas cabíveis para a inclusão do consumidor em cadastro de devedores.

Nessa situação hipotética,

caso aceite realizar o financiamento, o consumidor poderá, independentemente de previsão contratual e a qualquer tempo, quitar o débito de forma antecipada, mediante a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Trata-se da aplicação da regra prevista no art. 52, § 2º, do CDC, que estabelece que o consumidor pode antecipar a liquidação do débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros e demais acréscimos:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

(...)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

GABARITO: certo.

Essa questão foi abordada em outra questão elaborada pela banca CESPE:

11. CESPE - Analista Judiciário (TJDFT)/Judiciária/"Sem Especialidade"/2015

Julgue o próximo item, de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Tratando-se de contrato de fornecimento de produto ou serviço com concessão de financiamento, o consumidor possui direito à liquidação antecipada do valor financiado



mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos, ainda que essa possibilidade não esteja expressamente prevista no contrato.

GABARITO: certo.

ORIENTAÇÃO DE ESTUDO (CHECKLIST) E PONTOS A DESTACAR

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

Assim, se você nunca estudou os assuntos ora tratados, recomendamos que à medida que for lendo seu curso teórico, concomitantemente observe se prestou a devida atenção aos pontos elencados aqui no *checklist*, de forma que o estudo inicial já seja realizado de maneira bem completa.

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

Se isso acontecer, realize o estudo complementar do assunto.



LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Artigos 6º e 7º do Código de Defesa do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

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

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

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

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

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

IX - (Vetado);

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

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 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.



RESUMINDO

SÃO DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR





DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

- ✚ As relações de consumo são aquelas que possuem como vínculo jurídico um negócio jurídico celebrado de acordo com as normas de Defesa do Consumidor.
- ✚ O CDC não conceitua as relações de consumo, apenas traz os seus elementos e a falta de qualquer um deles descaracteriza a relação de consumo e afasta a aplicação do CDC.



- ✚ Embora o CDC não conceitue a relação de consumo, ele conceitua os elementos:



CONSUMIDOR

- Art. 2º, CDC e parágrafo único
- Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.



FORNECEDOR

- Art. 3º, CDC
- 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



PRODUTO

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



SERVIÇO

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

✚ Em relação ao **CONSUMIDOR**, existem duas teorias para definir o que seria a expressão **“destinatário final”**:

Teoria Finalista

- Para definir o consumidor parte-se da classificação dos bens
- bens de produção x bens de consumo
- O destinatário final se aplicaria apenas aos bens de consumo
- A aquisição ou utilização de bens de produção estariam excluídas do CDC, já que não se trata de destinatário final, mas de utilização no processo produtivo.
- Só seria considerado consumidor aquele que adquirisse o produto para utilização própria, ou de terceiros, excluindo a revenda.

Teoria Maximalista

- Não há distinção entre bens de consumo ou bens de produção para averiguar se se trata de consumidor
- O conceito de consumidor vem da destinação final
- Consumidor seriam pessoas físicas ou jurídicas que adquirissem qualquer tipo de bem, mas sem a intenção de repassá-los em caráter comercial
- Uma vez retirado o produto do mercado e encerrado o ciclo comercial daquele bem, seria considerado consumidor, pois foi o destinatário final
- Ficam excluídas as hipóteses em que o bem é adquirido ou utilizados produtos ou serviços para introduzi-los novamente no mercado de consumo.



O Código de Defesa do Consumidor traz ainda os consumidores por equiparação:

1. A Coletividade de pessoas

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

2. Todas as vítimas de um acidente de consumo

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

3. Todas as pessoas expostas às práticas comerciais previstas no Capítulo V

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.

VEJAMOS QUAIS SÃO AS PRÁTICAS QUE PODEM ENSEJAR A EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDOR:

SEÇÃO II

Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

~~Art 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:~~

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

~~IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;~~

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

~~X - (Vetado).~~

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da conversão na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.



Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.

SEÇÃO VI **Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores**

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-las publicamente e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI **Da Proteção Contratual**

SEÇÃO I **Disposições Gerais**

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

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

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II **Das Cláusulas Abusivas**

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

~~§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a dez por cento do valor da prestação.~~

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem

econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

SEÇÃO III Dos Contratos de Adesão

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

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

~~§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.~~

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado)

✚ Em relação ao **FORNECEDOR** não há divergências relevantes, pois o legislador tratou de dar um conceito amplo, sem especificar categorias e inovou ao incluir entre os fornecedores as pessoas jurídicas de direito público e que prestam serviços.

✚ Quanto ao **SERVIÇO** a sua principal característica está na remuneração, ou seja, há na relação uma contraprestação econômica, o que exclui do âmbito do CDC as atividades oferecidas gratuitamente.

QUESTIONÁRIO DE REVISÃO



Neste tópico apresentamos questões discursivas, por meio das quais é possível realizar uma revisão dos principais aspectos do assunto de cada relatório.

Você pode utilizá-lo de várias formas:

Lendo as questões e as respostas em seguida;



Lendo as questões e respondendo-as por escrito ou mentalmente, explicando para si mesmo a resposta.

QUESTIONÁRIO – SOMENTE PERGUNTAS

1. Quem é consumidor, de acordo com o CDC (Lei nº 8.078/1990)?
2. Conforme o CDC, qual é o conceito de fornecedor?
3. Quais são os direitos básicos do consumidor?
4. No caso de ofensa às normas do direito do consumidor, como é a responsabilidade, no caso de pluralidade de autores?
5. O produto é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado?
6. Como é a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço?
7. Qual prazo o consumidor possui para reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação? Esse prazo é prescricional ou decadencial?
8. O que é contrato de adesão?
9. Para que haja responsabilização do ofensor, na forma do CDC, é preciso que a vítima tenha participado da relação de consumo?

QUESTIONÁRIO – PERGUNTAS E RESPOSTAS

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

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

Art. 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.

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

São fornecedores todas as pessoas físicas (natural) ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de



produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Art. 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.

3. Quais são os direitos básicos do consumidor?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IX – (Vetado);



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

Todavia, esses não são os únicos direitos do consumidor, pois são reconhecidos outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade – art. 7º, *caput*, do CDC.

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

Os autores respondem solidariamente pela reparação dos danos – art. 7º, parágrafo único, 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.

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

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

Não, nesse caso o produto pode ser considerado de qualidade inferior ou, dependendo do caso, desatualizado / obsoleto, mas não defeituoso. Defeituoso é o produto que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, sua apresentação; o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; a época em que foi colocado em circulação (art. 12, § 1º, do CDC).

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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



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

A regra do CDC é a de que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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

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

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

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

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

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

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;



III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

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

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

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

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

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

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

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

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

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

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



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

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

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

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

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

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

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

8. O que é contrato de adesão?

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

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

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.



§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

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

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

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

Pessoal, chegamos ao final deste relatório. Importante esclarecer que os assuntos aqui tratados são além dos direitos básicos do consumidor, noções do CDC necessárias para as soluções das questões e que também serão retomadas nos relatórios seguintes.

Se houver alguma **dúvida, observação, sugestão, elogio** ou **crítica**, pedimos, por gentileza, para falarem conosco pelo **fórum de dúvidas** ou pela **área de contato com o professor** no *site* do **Estratégia Concursos** (www.estrategiaconcursos.com.br).

É importante que me deem o *feedback* das aulas, para que haja sempre melhoria do curso e melhor adequação à necessidade dos alunos.

Abraços!

Tháís Rumstain



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.