Estratégia Concursos

Aula 00

Direito do Consumidor p/ TRF 5ª Região
(Analista Judiciário - Área Judiciária)
Com Videoaulas - 2020

Autor:
Paulo H M Sousa

15 de Maio de 2020

Sumário

Apresentação do Curso 3
Apresentação Pessoal 5
Cronograma de Aulas 5
Título I – Direitos do Consumidor 7
1 – Considerações iniciais 7
Capítulo I – Disposições gerais 8
Capítulo II – Política Nacional de Relações de Consumo 14
Capítulo III – Direitos básicos do consumidor 22
2 – Considerações finais 28
Questões Comentadas 29
Disposições gerais (arts. 1° a 3°) 29
CEBRASPE 29
FCC 30
Bancas sortidas 31
Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4° a 5°) 42
FCC 42
Bancas sortidas 43
Direitos básicos do consumidor (arts. 6° a 7°) 47
FCC 47
Bancas sortidas 48
Lista de Questões 60
Disposições gerais (arts. 1° a 3°) 60
CEBRASPE 60

FCC 60
Bancas sortidas 60
Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4° a 5°) 64
FCC 64
Bancas sortidas 65
Direitos básicos do consumidor (arts. 6° a 7°) 66
FCC 66
Bancas sortidas 66
Gabarito 70
Resumo 72

APRESENTAÇÃO DO CURSO

Iniciamos nosso **Curso Regular de Direito do Consumidor** em teoria e questões, voltado para o cargo de **Analista Judiciário - Área Judiciária** do **Tribunal Regional Federal da 5ª Região.**

Devido à procura e perspectiva de novos concursos que cobrem Consumidor, ele poderá ser usado para estudar para quaisquer concursos de nível médio ou superior.

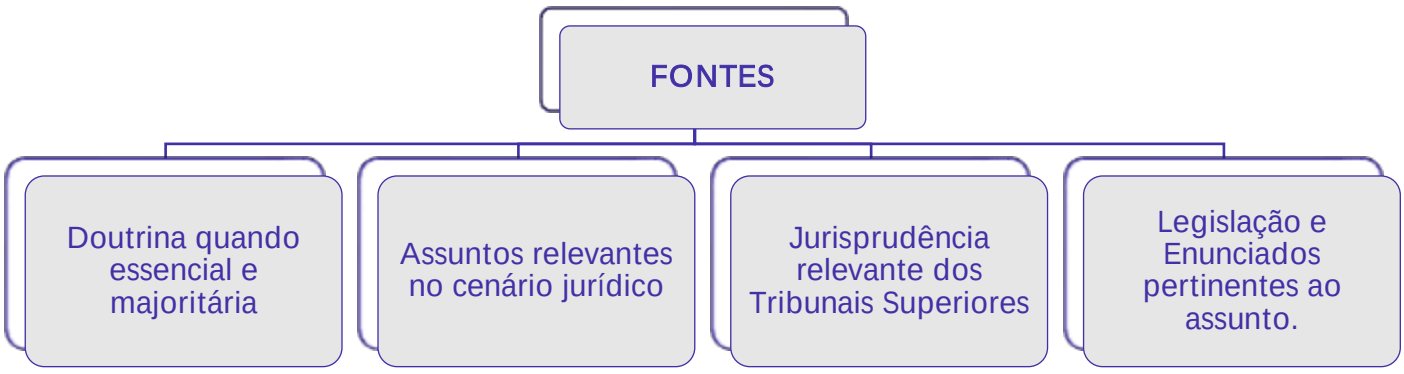
O curso é uma reformulação extensa – atualização, revisão e ampliação – dos cursos que desenvolvo desde o ano de 2015. Desde então, acompanho as mais diversas provas, incluindo OAB, concursos públicos em geral, de nível médio e superior, e carreiras jurídicas. As alterações legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias são acompanhadas de perto desde o início.

Trata-se do curso mais completo de Direito do Consumidor que eu tenho para os concursos em geral. Ele é a espinha dorsal dos nossos específicos, preparados e adaptados para cada Edital.

O acompanhamento das mudanças legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias me permitiu, há bastante tempo, **compreender as necessidades de dois tipos de concurseiros, ao mesmo tempo: aquele que está iniciando seus estudos e aquele que está estudando já mais tempo.** Por isso, os conceitos serão expostos de forma didática, com explicação dos institutos jurídicos e resumos da jurisprudência, quando importantes para a prova.

Confira, a seguir, com mais detalhes, a minha **metodologia**, que integra a metodologia do Estratégia Concursos.

Algumas constatações sobre a metodologia são importantes! Posso afirmar que as aulas levarão em consideração as seguintes “fontes”.



Para tornar o seu estudo mais completo, é muito importante resolver questões anteriores para se situar diante das possibilidades de cobrança. Trarei questões de todos os níveis, fáceis e difíceis, das principais bancas de Concurso, para enriquecer seu aprendizado.

Essas observações são importantes pois permitirão que eu possa organizar seu curso de modo focado, voltado para acertar questões objetivas e discursivas.

O objetivo é um só: permitir que você consiga a aprovação! Essa é a minha proposta pra você; topa?

Vistos alguns aspectos gerais da matéria, faço algumas considerações acerca da **metodologia de estudo**.

As aulas em *.pdf* tem por característica essencial a **didática**. Ao contrário do que você encontra na doutrina especializada de Direito do Consumidor (Flávio Tartuce e Bruno Miragem, para citar dois dos conhecidos autores), o curso todo se desenvolverá com uma leitura de fácil compreensão e assimilação.

Isso, contudo, não significa superficialidade. Pelo contrário, sempre que necessário e importante os assuntos serão aprofundados. A didática, entretanto, será fundamental para que diante do contingente de disciplinas, do trabalho, dos problemas e questões pessoais seus, você possa extrair o máximo de informações para a hora da prova.

Para tanto, o material será permeado de **esquemas**, **gráficos informativos**, **resumos**, **figuras**, tudo com a pretensão de *chamar atenção* para as informações que realmente importam.

Com essa estrutura e proposta pretendemos conferir segurança e tranquilidade para uma **preparação completa**, **sem necessidade de recurso a outros materiais didáticos**.

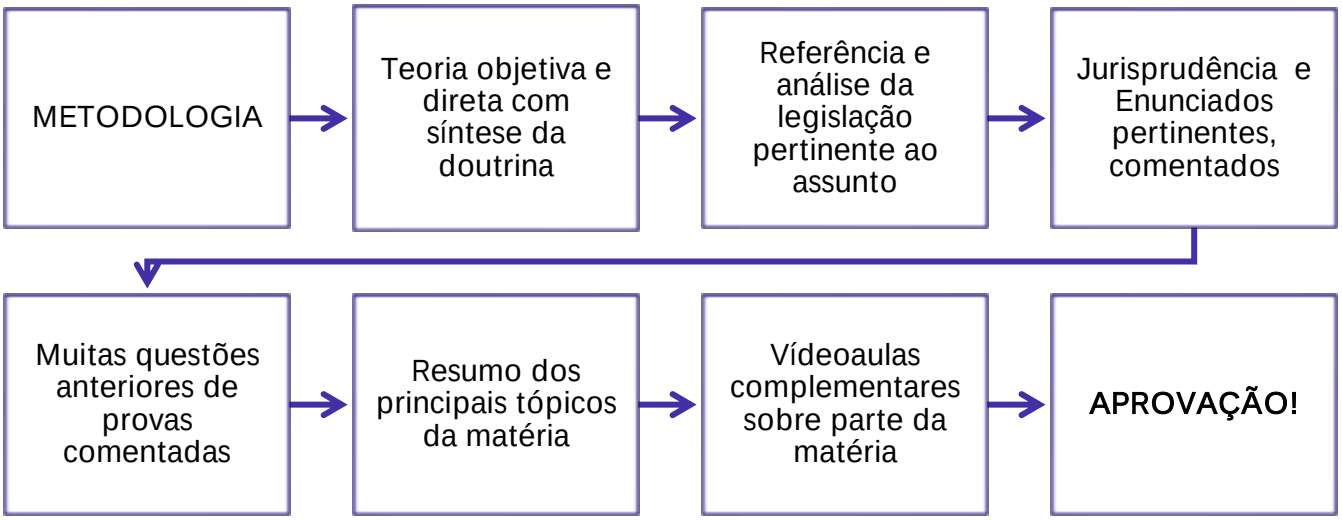
Finalmente, destaco que um dos instrumentos mais relevantes para o estudo em *.pdf* é o **contato direto e pessoal com o Professor.** Além do nosso **fórum de dúvidas**, estou disponível por **e-mail** e, eventualmente, pelas redes sociais. Aluno nosso não vai para a prova com dúvida!

Por vezes, ao ler o material surgem incompreensões, dúvidas, curiosidades, e, nesses casos, basta acessar o sistema e mandar uma mensagem pra mim! Assim que possível responderei a todas as dúvidas. É notável a evolução dos alunos que levam a sério a metodologia.

Além disso, você tem videoaulas! Essas aulas destinam-se a complementar a preparação. Quando estiver cansado do estudo ativo (leitura e resolução de questões) ou até mesmo para a revisão, abordarei alguns pontos da matéria nos vídeos.

Com outra didática, você disporá de um conteúdo complementar para a sua preparação. Ao contrário do *.pdf*, evidentemente, **AS VIDEOAULAS NÃO ATENDEM A TODOS OS PONTOS QUE VOU ANALISAR NOS PDFS, NOSSOS MANUAIS ELETRÔNICOS**. **Por vezes, haverá aulas com vários vídeos; outras que terão videoaulas apenas em parte do conteúdo; e outras, ainda, que não conterão vídeos, se for o caso. Seu foco tem que ser, sempre, o estudo ativo!**

Assim, cada aula será estruturada do seguinte modo:



APRESENTAÇÃO PESSOAL

Por fim, fica uma breve apresentação pessoal. Meu nome é Paulo H M Sousa. **Tenho Graduação, Mestrado e Doutorado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).** Fui, durante o Doutorado, *Visiting Researcher* no *Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Privatrecht*, em Hamburgo/Alemanha.

Estou envolvido com concursos já há bastante tempo e desde os tempos da faculdade transito pelo Direito Privado. Sou um professor nato.

Exerço a advocacia desde que fui aprovado na OAB e, apesar de ter sido aprovado e convocado em concurso de provas e títulos para Procurador Municipal de Colombo/PR, não cheguei a assumir o cargo. No entanto, a docência vem desde os tempos do Ensino Médio, quando já ensinava matemática e física (pois é!) em aulas de reforço. Na faculdade fui monitor e, ainda no Mestrado, ingressei bem jovem na docência em Nível Superior.

Essas são, para quem me conhece, minhas paixões profissionais: o Direito e a docência! Atualmente, sou professor de Direito, aprovado em concurso de provas e títulos, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, a UNIOESTE, no campus de Foz do Iguaçu; bem como Professor de Direito, aprovado em teste seletivo, na Universidade Federal de Brasília, a UnB. Aqui no Estratégia, leciono Direito Civil, Direito Processual Civil, Direito do Consumidor e Legislação Civil Especial.

Agora é hora de começar seus estudos. Direito do Consumidor e ponto!

CRONOGRAMA DE AULAS

Veja a distribuição das aulas:

AULAS	TÓPICOS ABORDADOS	DATA

Aula 00	Do Código de Defesa do Consumidor. Dos direitos do consumidor. Das disposições gerais. Dos direitos básicos do consumidor. O sistema nacional de defesa do consumidor: A política nacional de relações de consumo – SNDC e PROCON.	15.05
Aula 01	Da qualidade de produtos e serviços. Da preservação e da reparação de danos (da proteção à saúde e segurança). Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Da responsabilidade por vício do produto e do serviço. Da decadência e da prescrição. Da desconsideração da personalidade jurídica.	25.05
Aula 02	Das práticas comerciais (das disposições gerais). Da oferta. Da publicidade. Das práticas abusivas. Da cobrança de dívidas. Da proteção contratual: disposições gerais. Das cláusulas abusivas. Dos contratos de adesão.	04.06
Aula 03	Da defesa do consumidor em juízo. Das disposições do Código de Defesa do Consumidor relacionadas à defesa do consumidor em juízo. Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos. Das ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços. Da tutela específica nas obrigações de fazer ou não fazer. Da sentença. Da coisa julgada. Da liquidação da sentença coletiva. Do cumprimento da sentença. Noção de verossimilhança e hipossuficiência para facilitação da defesa em juízo dos direitos do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova.	14.06
Aula 04	Sanções administrativas e penais: Da competência concorrente. Multa, apreensão, inutilização, cassação de registro, proibição de fabricação, suspensão temporária de atividade, revogação ou cassação de concessão ou permissão, da interdição. Da Contrapropaganda.	24.06

Essa é a distribuição dos assuntos ao longo do curso. Eventuais ajustes poderão ocorrer, especialmente por questões didáticas. De todo modo, sempre que houver alterações no cronograma acima, você será previamente informado, justificando-se.

TÍTULO I – DIREITOS DO CONSUMIDOR

1 – Considerações iniciais

Inicialmente, lembro que sempre estou disponível, para você, aluno Estratégia, no Fórum de Dúvidas do Portal do Aluno e, alternativamente, também, nas minhas redes sociais:

prof.phms@estrategiaconcursos.com.br

prof.phms

prof.phms

prof.phms

Fórum de Dúvidas do Portal do Aluno

Na aula de hoje, você verá o tema **Direitos do Consumidor**. Essa é uma parte mais introdutória, que não costuma cair isoladamente nas provas, mas que *abre as portas* da compreensão do Direito do Consumidor. É como tentar estudar sem saber ler... sem esta aula você não consegue *ler* as normas consumeristas de maneira adequada.

No mais, segue a aula pra gente bater um papo! =)

Ah, e o que, do seu Edital, você vai ver aqui?

> Do Código de Defesa do Consumidor. Dos direitos do consumidor. Das disposições gerais. Dos direitos básicos do consumidor. O sistema nacional de defesa do consumidor: A política nacional de relações de consumo – SNDC e PROCON.

Boa aula!

Capítulo I – Disposições gerais

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

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

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

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

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

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

Aqui a *pegada* é outra. O princípio da liberdade contratual é visto com ressalvas, pela presença de uma parte menos favorecida, por assim dizer, em variados aspectos: o consumidor. Por isso, é fundamental verificar se uma das partes do contrato se enquadra na definição de consumidor, porque é exatamente essa classificação que atrai a aplicação das normas consumeristas. A aplicação do CDC, e não da legislação privada comum, traz importantes consequências, especialmente quando falamos da responsabilidade civil e dos contratos. Isso porque o CDC possui três características muito peculiares: **é uma lei principiológica, que traz normas de ordem pública e interesse social e constitui um microssistema multidisciplinar.**

---

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

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

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

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

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

1 – Conceito de consumidor

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

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

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

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

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

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

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

A) Teoria finalista ou subjetiva

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

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

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

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

B) Teoria maximalista ou objetiva

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

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

C) Teoria finalista mitigada ou temperada

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por exemplo, ao contratar um serviço de limpeza, o Estado é considerado consumidor. O CDC não distingue as pessoas jurídicas, pelo que qualquer pessoa jurídica, seja de direito público, seja de direito privado, também se enquadra na categoria de consumidor, se preenchidos os requisitos legais.

2 – Conceito de fornecedor

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

[4] O STJ (REsp 1.187.456/RJ), no entanto, restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou

3 – Conceito de produto e serviço

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

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo II – Política Nacional de Relações de Consumo

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

---

hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.

1 – Princípios

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

Princípio da vulnerabilidade

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tecnicamente porque **o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço** – como nos exemplos que eu dei. Economicamente porque, em geral, **o poderio econômico**

do fornecedor é maior do que o do consumidor. Informacionalmente porque **a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor** – como nos exemplos que eu dei. Juridicamente porque, em geral, **o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.**

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

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

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

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

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

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

Idosos estão sujeitos a contratos mais draconianos por conta da idade. É o caso dos planos de saúde, que têm a tendência de aumentar excessivamente as mensalidades. Sobre o caso, o STJ já se posicionou no sentido de que, em regra, é válida a cláusula prevista em contrato de seguro-saúde que autoriza o aumento das mensalidades do seguro quando o usuário completar 60 anos de idade. Porém, essa cláusula será abusiva quando: a) não respeitar os limites e requisitos estabelecidos na Lei 9.656/98; ou b) aplicar índices de reajuste desarrazoados ou aleatórios, que onerem em demasia o segurado. (STJ. 4ª Turma. REsp 1381606-DF)

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

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

O STJ, inclusive, reconhece essa **hipervulnerabilidade**, como se extrai do REsp 1.221.756, de 2012, no qual um banco foi condenado a colocar acesso facilitado a pessoas com dificuldade de locomoção (em especial, idosos e pessoas com deficiência). Esse caso,

inclusive, é pessoalmente interessante, pois me lembro, há muitos anos, ainda pequeno, de meu pai ameaçando acionar o Poder Judiciário caso o banco não construísse uma rampa.

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

O STJ também já entendeu que a sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário (*finger*). Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura **defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais** (STJ. 4ª Turma. REsp 1611915-RS).

Princípio da proteção governamental

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

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

a) por iniciativa direta

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas

c) pela presença do Estado no mercado de consumo

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

Aqui se vê uma tentativa do CDC de mesclar o intervencionismo estatal com o livre mercado. Compreende-se que a proteção do consumidor nunca será eficiente se houver liberalismo extremo (*laissez faire, laissez passer*) ou intervencionismo ditatorial (*o Estado sou eu*). **O Estado deve regular as relações consumeristas e atuar diretamente de maneira pontual.**

Princípio da harmonização

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

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

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

Princípio da educação e da informação

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

Há vários exemplos aqui, mas dois chamam minha atenção.

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

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

Princípio da atuação

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

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

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

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

Princípio da repressão

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

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

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

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

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

Princípio da racionalização

- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos

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

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

Princípio da atualização

- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo

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

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

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

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

2 – Instrumentos

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

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

Quais são os instrumentos para a execução da Política Nacional?

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente
II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público
III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo
IV - criação de Juizados Especiais e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor

São instrumentos **materiais** e **processuais**.

Processualmente, foram criados os Juizados Especiais Cíveis nos Estados[5], para dar **soluções mais rápidas e simples às pessoas.** Também foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da **assistência judicial gratuita,** de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica.

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

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

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

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

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

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

Capítulo III – Direitos básicos do consumidor

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

Nesse sentido, o art. 7° estabelece que **os direitos previstos no CDC não excluem outros** decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. [6]

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

1 – Direitos

São direitos básicos do consumidor:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

É por causa desse dispositivo que a Lei 11.105/2005 exige que os alimentos e ingredientes alimentares destinados ao consumo humano ou animal que contenham ou sejam produzidos a partir de OGM – organismos geneticamente modificados, ou transgênicos – ou derivados devem conter informação nesse

sentido em seus rótulos. Também a Lei 13.425/2017, ao exigir que seja divulgada na entrada dos estabelecimentos de comércio ou de serviço a capacidade máxima de pessoas.

> O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que **os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis,** cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [7] **A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.**

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

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

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

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

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

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

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

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

[7] Cuidado porque o contrato em si precisa ter fonte 12, não o anúncio ou peça publicitária, conforme entendimento do STJ (REsp 1.602.678).

Como você pode ver, são muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, *a propaganda é a alma do negócio*. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado publicitário. Aqui no Estratégia a gente vê isso com frequência, quando nos deparamos com concorrentes vendendo *milagres* e soluções mágicas para o concurseiro inocente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anos depois, em 2009, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os danos extrapatrimoniais podem ser **morais ou estéticos**. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso, claro.

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

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

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

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

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

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

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

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova [8] – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

---

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

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

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

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

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

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

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

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

2 – Responsabilidade

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

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

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

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

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

Assim, no exemplo que eu dei, você tem de provar que há uma dívida, já que isso é um fato constitutivo (ou seja, que constitui o seu direito). Ao inverso, eu tenho de provar o pagamento, já que isso é um fato impeditivo (ou seja, que impede o seu direito). Se você prova a dívida, com um contrato, por exemplo, e eu não provo que paguei, me lasco, daí a importância de guardar o recibo, sacou?

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

2 – Considerações finais

Chegamos ao final da aula! É uma aula daquelas aulas que você sai quase com mais perguntas que respostas. Isso porque aqui tratei apenas dos primeiros elementos do CDC. É quase como a orelha de capa de um livro; dá pra saber do que o livro trata, mas você ainda não tem ideia do *grand finale* daquela história que promete fortes emoções! =)

Quaisquer dúvidas, sugestões ou críticas entre em contato comigo. Estou disponível no Fórum de Dúvidas do Curso, e-mail e mesmo redes sociais, para assuntos menos sérios.

Aguardo você na próxima aula. Até lá!

Paulo H M Sousa

prof.phms@estrategiaconcursos.com.br

prof.phms

prof.phms

prof.phms

Fórum de Dúvidas do Portal do Aluno

QUESTÕES COMENTADAS

Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

CEBRASPE

1. (CEBRASPE - Prefeitura de Boa Vista - RR - 2019) A respeito de relações de consumo, de contrato de locação e de registro de imóveis, julgue o item que se segue.

De acordo com o STJ, as instituições bancárias se submetem às regras e aos princípios que regulam as relações consumeristas.

Comentários

A assertiva está **correta**. O art. 3° do CDC assim define fornecedor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Por sua vez, o §2° desse artigo define o que é um serviço: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

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

2. (CEBRASPE - SEDF - 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.

Comentários

A assertiva está **incorreta**. Estabelece o art. 2° do CDC que "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" Por sua vez, o art. 3° define que "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".

Ou seja, o fornecedor também pode ser pessoa física, não se restringindo o conceito a pessoas jurídicas. Além disso, em vista da teoria finalista mitigada, o consumidor também pode ser pessoa jurídica.

FCC

3. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

(A) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.

(B) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.

(C) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.

(D) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.

(E) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O CDC não distingue a presença de descontos ou acréscimos. Toda a informação sobre o preço deve estar claramente prevista. Veja o 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".

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Veja a redação do art. 2º do CDC: "São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor: II – em autosserviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, mediante a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem, ou a afixação de código referencial, ou ainda, com a afixação de código de barras". Ou seja, pode haver apreçamento com a utilização de códigos de barras, compridas as normas legais.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 2º da Lei 10.962/2004 prevê: "São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor: I – no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis". Ou seja, o apreçamento em vitrine segue a mesma regra.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 2º-A da Lei 10.962/2004 prevê: "Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto". Ou seja, na venda de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e do preço do item fracionado.

A **alternativa E** está incorreta. Essa regra não existe, o que existe é o art. 5º da Lei 10.962/2004: "No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles". Só.

Bancas sortidas

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

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

Comentários

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

O art. 3º traz o conceito de serviço, porém.

Questão estranha, já que se cita um artigo que se relaciona com o serviço e se reproduz o artigo que se relaciona com o consumidor. Teoricamente, marcar a **alternativa D** estaria correto também... As demais, de toda forma, não se relacionam nem com serviço nem com consumidor.

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

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

(A) A sujeição das instituições financeiras ao CDC ocorre sem prejuízo do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, com base no Código Civil, de eventual abusividade no custo das operações de crédito.

(B) As normas do CDC devem beneficiar os clientes pessoas físicas das instituições financeiras, mas não se destinam às pessoas jurídicas, pois estas não se enquadram no conceito de “consumidor”.

(C) As instituições financeiras, com exceção daquelas controladas pelo Poder Público, estão alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo CDC.

(D) As normas do CDC são aplicáveis aos serviços de natureza bancária e financeira, mas ficam excluídos de sua incidência os serviços de crédito e de natureza securitária.

Comentários

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

regras gerais do Código Civil, pelo que não pode ser considerada abusiva a cobrança de juros elevados para contratação, por si só, por exemplo.

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

A **alternativa C** está incorreta. De novo, a Súmula 297 não faz distinção se a instituição financeira é pública ou privada.

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

9. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) Sobre o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que

(A) consumidor é toda pessoa física, mas não jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
(B) não se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
(C) o ente despersonalizado, que desenvolve atividade de produção, é considerado fornecedor.
(D) produto é qualquer coisa fungível ou infungível, desde que móvel.
(E) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 2° do CDC ("Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final") não afasta a pessoa jurídica de sua aplicação.

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

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

A **alternativa D** está incorreta. O produto pode também ser imóvel, sem restrição. Vide o art. 3º, §1°: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

A **alternativa E** está incorreta. O serviço precisa ser remunerado para se enquadrar no CDC, em regra. Veja a redação do art. 3º, §2°: "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".

10. (VUNESP - Prefeitura de Registro - SP - 2018) Laurentina Martinica comprou um par de sapatos para a sua sobrinha. Contudo, ao chegar em sua casa e entregar o presente, verificou-se que um dos sapatos estava sem o solado. Diante desse fato hipotético, assinale a alternativa correta.

(A) Laurentina Martinica não pode ser considerada consumidora, pois não era a destinatária final do calçado.

(B) Se Laurentina comprou o calçado de uma pessoa física, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

(C) Se o defeito do calçado somente fosse percebido pela sua sobrinha, ela não seria amparada pelo direito do consumidor, pois não foi a adquirente da mercadoria.

(D) Tanto Laurentina Martinica, que adquiriu o calçado, como sua sobrinha, que o utilizaria, são consideradas consumidoras e podem ser amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

(E) Se Laurentina Martinica for pessoa jurídica, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O fato de ela presentear alguém não significa que ela não é destinatária final do produto, porque esse conceito se liga não a "ficar com a coisa ao final", mas sim a "tirar o produto da circulação comercial", como ocorreu.

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

A **alternativa C** está incorreta. Presenteada, a sobrinha também é destinatária final do produto, pois não o colocará de volta na circulação empresarial, conforme o art. 2°: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Ambas são consumidoras porque retiraram o produto de circulação e, portanto, são destinatárias finais.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 2º, citado acima, é claro ao abranger também a pessoa jurídica, desde que ela seja a destinatária final do produto.

11. (VUNESP - Prefeitura de Campinas - SP - 2019) No que diz respeito ao conceito de consumidor, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

(A) Toda pessoa física que adquire ou utiliza produto, seja lá com que finalidade for, reputa-se como consumidor.

(B) Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas abusivas.

(C) Toda pessoa jurídica que adquire produto como destinatário intermediário ou final será considerada consumidor.

(D) Eleva-se à consumidor a coletividade de pessoas ou coisas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

(E) Não se equiparam a consumidores as vítimas do acidente de consumo.

Comentários:

A **alternativa A** está incorreta. Veja o art. 2º do CDC: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Necessário que a pessoa seja destinatária final do produto ou serviço para ser considerada consumidor.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Apesar de são serem inicialmente consumidoras, são equiparadas, na forma do art. 2º, parágrafo único: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

A **alternativa C** está incorreta. Evidentemente, se for destinatária intermediária não pode ser considerada consumidora, exceto nos casos abrangidos pela teoria finalista mitigada, de maneira restrita.

A **alternativa D** está incorreta. Veja o art. 2º, parágrafo único: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo". Não se pode falar em "coletividade de coisas", mas apenas de pessoas.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 17 assim dispõe: "Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento". Ou seja, as vítimas, ainda que consumidoras não sejam, se equiparam.

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

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

Comentários

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

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

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

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

A **alternativa E** está incorreta. O art. 3° abrange as pessoas jurídicas nacionais ou estrangeiras: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

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

(A) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

(B) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

(C) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

(D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

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

Comentários

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

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

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

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

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

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

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

Comentários

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

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

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

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

A **alternativa C** está incorreta. Ao julgar o cabimento da cobrança de tarifa mínima de água, o STJ entendeu que é aplicável o CDC, mas que tal tarifa pode ser cobrada: " PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. POLÍTICA TARIFÁRIA. TARIFA PROGRESSIVA. LEGITIMIDADE (LEI 6.528/78, ART. 4º; LEI 8.987/95, ART. 13). DOUTRINA. PRECEDENTES. PROVIMENTO. 1. O faturamento do serviço de fornecimento de água com base na tarifa progressiva, de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo, é legítimo e atende ao interesse público, porquanto estimula

o uso racional dos recursos hídricos. Interpretação dos arts. 4º, da Lei 6.528/78, e 13 da Lei 8.987/95. 2. "A política de tarifação dos serviços públicos concedidos, prevista na CF (art. 175), foi estabelecida pela Lei 8.987/95, com escalonamento na tarifação, de modo a pagar menos pelo serviço o consumidor com menor gasto, em nome da política das ações afirmativas, devidamente chanceladas pelo Judiciário (precedentes desta Corte)" (REsp 485.842/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ de 24.5.2004). 3. Recurso especial provido, para se reconhecer a legalidade da cobrança do serviço de fornecimento de água com base na tarifa progressiva e para julgar improcedente o pedido. (REsp 861.661/RJ, Rel. Ministra DENISE ARRUDA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 13/11/2007, DJ 10/12/2007, p. 304) ".

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

15. (FGV - Banestes - 2018) Quanto aos sujeitos da relação de consumo, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir.

I. Equipara-se a consumidor apenas a coletividade determinável de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo.

II. Empregador e empregado são sujeitos da relação de consumo, porque qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista, é considerada como serviço.

III. Os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços são reputados fornecedores.

Está correto o que se afirma em:

(A) somente I;
(B) somente III;
(C) somente I e II;
(D) somente II e III;
(E) I, II e III.

Comentários

O **item I** está incorreto. O art. 2º, parágrafo único, do CDC não exige determinabilidade da coletividade: "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo".

O **item II** está incorreto. O art. 3º, §2° deixa claro que o CDC não se aplica a relações trabalhistas: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

O **item III** está correto. Veja o art. 3°: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de

produtos ou prestação de serviços". Apesar da omissão legal, a doutrina entende que mesmo os entes despersonalizados são também consumidores.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão.

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

17. (VUNESP - Prefeitura de Marília - SP - 2017) A respeito das relações jurídicas previstas e reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que

(A) se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
(B) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, excepcionando-se os entes despersonalizados.
(C) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
(D) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

(E) se o serviço público for cedido para uma empresa permissionária, esta não é mais obrigada a fornecer os serviços essenciais de forma contínua.

Comentários

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

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

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 3º, §1°: "Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial".

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

A **alternativa E** está incorreta. O art. 22 traz regra ao inverso, na parte final: "Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

18. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei n° 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:

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

Comentários

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

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

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

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

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

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

FCC

19. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da

(A) transparência.
(B) vulnerabilidade.
(C) boa-fé objetiva.
(D) proteção.
(E) informação.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Veja o que prevê o art. 4º do CDC: "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".

Por sua vez, o 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". Assim, quando se fala no " dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar" é evidente que se trata do princípio da transparência.

A **alternativa B** está incorreta. A vulnerabilidade é a expressão consumerista para os princípios constitucionais da proporcionalidade e da igualdade. Como é sabido, o princípio da igualdade deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material. Por isso, há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.

A **alternativa C** está incorreta. A boa-fé traz o *fair play*, o jogo limpo nas relações, sem conexão inicial direta com a informação.

A **alternativa D** está incorreta. A ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor. Isso pode ser feito de quatro formas: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho

A **alternativa E** está incorreta. O princípio da informação está no art. 6º, inc. III: "São direitos do consumidor 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".

Bancas sortidas

20. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a Política Nacional das Relações de Consumo se rege pelo seguinte princípio, dentre outros:

(A) racionalização e melhoria dos serviços públicos.
(B) ação governamental no sentido de proteger o fornecedor e o consumidor, garantindo assim o equilíbrio do mercado de consumo.
(C) coibição e repressão da utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas, que possam causar prejuízos aos consumidores e fornecedores.
(D) ação governamental no sentido de proteger efetivamente o mercado de consumo.
(E) estudo constante das modificações do mercado de produção.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do 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) **VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos".**

A **alternativa B** está incorreta. Atente para o art. 4º: "A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor". Veja que não há menção ao fornecedor.

A **alternativa C** está incorreta. Atente para o 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: 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". Veja, novamente, que não há menção ao fornecedor.

A **alternativa D** está incorreta. De novo, a ação governamental prevista no art. 4º é de proteção do consumidor, não do mercado de consumo ou do fornecedor.

A **alternativa E** está incorreta. Atente para o 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: VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo".

21. (FGV - AL-RO - 2018) As alternativas a seguir apresentam instrumentos do poder público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, à exceção de uma. Assinale-a.

(A) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
(B) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
(C) Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.
(D) Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.
(E) Proibição da criação e desenvolvimento de Associações de Defesa do Consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O art. 5° prevê tal instrumento: "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".

A **alternativa B** está incorreta. O art. 5° prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público".

A **alternativa C** está incorreta. O art. 5° prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo".

A **alternativa D** está incorreta. O art. 5° prevê tal instrumento: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo".

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. O art. 5° prevê tal instrumento, e não o proíbe, ao contrário do que quer fazer crer a assertiva: "Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor".

22. (FGV - AL-RO - 2018) Sobre os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, analise as afirmativas a seguir.

I. Educar e informar os fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

II. Incentivar a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, com exclusão de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

III. Coibir e reprimir todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais que possam causar prejuízos aos consumidores.

Está correto o que se afirma em

(A) I, somente.
(B) II, somente.
(C) I e III, somente.
(D) II e III, somente.
(E) I, II e III.

Comentários

O **item I** está correto. Esse princípio está previsto no 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: IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo".

O **item II** está incorreto. Esse princípio está previsto no art. 4º, mas não estão excluídos dele os mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo: "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: 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".

O **item III** está correto. Esse princípio também está previsto no 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: VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores".

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão.

23. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Incluem-se entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor:

(A) o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor e a melhoria de sua qualidade de vida.
(B) o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e a proteção de seus interesses econômicos.
(C) o atendimento das necessidades dos consumidores e a compatibilização da proteção do consumidor com as demandas de desenvolvimento econômico e tecnológico.
(D) a transparência das relações de consumo e a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços.
(E) a harmonia das relações de consumo e a racionalização e melhoria dos serviços públicos.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade do art. 4º, caput, do CDC: "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". Atente porque o caput trata desses objetivos, ao passo que os incisos tratam dos princípios!

A **alternativa B** está incorreta. O art. 4º, inc. I ("reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo"), trata de um princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, e não de um objetivo.

A **alternativa C** está incorreta. O art. 4º, inc. 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"), trata de um princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, e não de um objetivo.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 4º, inc. 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 "), trata de um princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, e não de um objetivo.

A **alternativa E** está incorreta. O art. 4º, inc. 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"), trata de um princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, e não de um objetivo.

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

Direitos básicos do consumidor (arts. 6° a 7°)

FCC

25. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:

(A) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
(B) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
(C) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.
(D) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
(E) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o que prevê o art. 5º do CDC: " 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". Ou seja, a alternativa trata de um instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o que prevê o art. 6º do CDC: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral". Assim, a prestação dos serviços públicos se pauta pela adequação e eficácia, não celeridade.

A **alternativa C** está incorreta. Veja o que prevê o art. 6º do CDC: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos". A prevenção se dá independentemente de lesão a um consumidor específico. Além disso, difusos são interesses transindividuais, como se vê pelo art. 81: "A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato".

A **alternativa D** está incorreta. Veja o que prevê o art. 31 do CDC: "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". Não há previsão bilíngue em momento algum.

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

Bancas sortidas

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

(A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

(B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.

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

(D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

(E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Comentários

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

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

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

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

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

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

(A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

(B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.

(C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

(D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Comentários

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

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

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

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

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

(A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.

(B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.

(C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

(D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.

(E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

Comentários

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

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

A **alternativa C** está correta. O art. 3° do CDC assim define fornecedor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Por sua vez, o §2° desse artigo define o que é um serviço: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

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

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

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

29. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) O Código de Defesa do Consumidor – CDC constitui o piso de garantias concedidas ao consumidor por seu sistema jurídico de proteção, apresentando como seus direitos básicos:

(A) a proteção da sua vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
(B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e tratamento desigual nas contratações.
(C) a facilitação da defesa de seus direitos, com a inversão do ônus da prova como regra.
(D) a proteção contra a publicidade comparativa existente no fornecimento de produtos e serviços.

(E) a modificação das cláusulas contratuais, a critério do consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A regra do art. 4º traz o texto da alternativa que é um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo e não um direito básico: "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".

A **alternativa B** está incorreta. Uma pegadinha, já que o art. 6º não estabelece "tratamento desigual nas contratações": "São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. Veja o art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, **a critério do juiz**, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências". Assim, a inversão do ônus da prova é um direito básico do consumidor, em regra.

A **alternativa D** está incorreta. Uma pegadinha, já que o art. 6º não estabelece "proteção contra a publicidade comparativa", mas sim "proteção contra a publicidade enganosa e abusiva": "São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

A **alternativa E** está incorreta. O art. 6º não estabelece a modificação "a critério do consumidor", mas sim "em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas": "São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

30. (VUNESP - Prefeitura de Buritizal - SP - 2018) O Código de Defesa do Consumidor trata da disciplina das relações de consumo, adotando estrutura de microssistema normativo, prevendo

(A) o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor no mercado de consumo, como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo.
(B) a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor, como princípio norteador da política nacional das relações de consumo.
(C) a inversão do ônus da prova no processo civil em favor do consumidor, face à sua vulnerabilidade.
(D) que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, com remuneração por parte do consumidor, ou ainda aquelas prestadas de forma gratuita ou voluntária; salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
(E) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, como direito básico do consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o 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". Há duplo erro, porque não se trata de

hipossuficiência, mas de vulnerabilidade, bem como não como como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo e sim como princípio.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 5° trata de um instrumento da política nacional das relações de consumo e não de um princípio norteador: "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".

A **alternativa C** está incorreta. A assertiva está incompleta e traz um detalhe equivocado, como se vê pelo art. 5º: " Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: 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". Ou seja, não é em caso de vulnerabilidade que há a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, mas em sendo reconhecida a hipossuficiência. São conceitos diferentes.

A **alternativa D** está incorreta. A assertiva contraria o art. 2o, §2°: "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". Os serviços prestados de forma voluntária ou gratuita não são considerados para aplicação do CDC, portanto, apenas os aparentemente gratuitos.

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

31. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Sob o prisma dos direitos básicos do consumidor, assinale a alternativa que traz uma hipótese de ofensa clara à liberdade de escolha.

(A) A consumidora que teve negado um exame de ecocardiografia fetal, mas prova que outra pessoa com o mesmo plano se submeteu ao mesmo procedimento na mesma clínica, sendo que sem justificativa o plano de saúde recusa atendimento a ela nessa clínica credenciada.

(B) Uma empresa de cosméticos que faz campanha de produto de beleza que induz os consumidores a acreditarem que usando um creme facial desaparecerão imediatamente as rugas.

(C) Juiz que indefere a inversão do ônus da prova mesmo diante da clara impossibilidade de o consumidor realizar a comprovação de fatos que são relevantes para o esclarecimento da causa.

(D) Empresa que insere uma cláusula contratual em contrato de adesão que a exonera de qualquer ressarcimento de prejuízos que venha causar ao consumidor.

(E) Um banco que só aceita contratar determinado financiamento, no qual estão previstos juros mais baixos, se o consumidor se submeter a adquirir também o seguro através da seguradora de seu grupo econômico.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da igualdade, previsto no art. 6°: "São direitos básicos do consumidor: a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

A **alternativa B** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da transparência, previsto no art. 6°: "São direitos básicos do consumidor: 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".

A **alternativa C** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da hipossuficiência, previsto no art. 6°: "São direitos básicos do consumidor: 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".

A **alternativa D** está incorreta. Nesse caso há ofensa, mas ao princípio da boa-fé objetiva, previsto no art. 6°: "São direitos básicos do consumidor: 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". Além disso, há detalhamento do princípio no 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".

A **alternativa E** está correta e é o gabarito da questão. É a previsão da chamada venda casada, prevista no art. 6°: "São direitos básicos do consumidor: a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

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

(A) É permitido facilitar a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

(B) Garantir a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

(C) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

(D) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

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

Comentários

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

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

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

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

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

33. (VUNESP - Prefeitura de Sorocaba - SP - 2018) Assinale a alternativa que revela uma situação contrária a um dos direitos básicos do consumidor estampados na Lei n° 8.078/90.

(A) Produto colocado à venda com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, os riscos que apresenta, preço, mas sem a declaração dos tributos incidentes.
(B) Venda de produto eletroeletrônico munido de manual de instrução com ilustrações e declaração clara sobre o modo de utilização e composição do produto.
(C) Conjunto de facas exposto à venda, com a embalagem que protege o corte e ainda com advertência clara de que se trata de um produto perigoso.
(D) Fogos de artifícios expostos à venda em local devidamente vistoriado pelo corpo de bombeiros, estocados de maneira adequada, cuja embalagem deixa claro se tratar de um produto perigoso.
(E) Produto perecível que é armazenado em geladeira vistoriada pelos órgãos competentes e que ostenta o prazo de validade correto, sendo retirado da prateleira antes que tal prazo expire.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. O art. 6º deixa evidente a necessidade de previsão de tributos: "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".

A **alternativa B** está incorreta. A exigência está prevista no art. 50, 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".

A **alternativa C** está incorreta. O caso se enquadra nas disposições do art. 8°: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito".

A **alternativa D** está incorreta. Vê-se que a situação está amparada pela regra do art. 9°: "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".

A **alternativa E** está incorreta. O art. 30, parágrafo único, evidencia que o armazenamento precisa obedecer a certas exigências: "As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével".

34. (FGV - AL-RO - 2018) Analise as afirmativas a seguir que apresentam direitos básicos do consumidor, assinalando (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

I. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

II. A facilitação da defesa dos direitos do consumidor, excluída a possibilidade de inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil.

III. 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.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

(A) V – V – F.
(B) F – F – V.
(C) V – F – F.
(D) F – V – V.
(E) F – V – F.

Comentários

O **item I** está correto. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

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

O **item III** está correto. A previsão se encontra no art. 6º: "São direitos básicos do consumidor: VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

A questão foi anulada porque não há alternativa que comtemple a integralidade dos itens.

35. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Consoante o disposto nas Súmulas do Superior Tribunal de Justiça, é correto afirmar que

(A) a cobrança de tarifa de água de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo é ilegítima, nos termos do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.
(B) é lícita a cláusula contratual de plano de saúde que fixa em 48 horas a contar da data da contratação a carência para utilização de serviços de assistência médica em situações de emergência ou de urgência.
(C) o simples envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor não constitui prática comercial abusiva.
(D) é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.

(E) o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O texto inverte a definição da Súmula 407 do STJ: "É legítima a cobrança da tarifa de água, fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo".

A **alternativa B** está incorreta. A Súmula 597 do STJ traz previsão diversa: "A cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação".

A **alternativa C** está incorreta. Veja a Súmula 532 do STJ: "Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa".

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se da literalidade da Súmula 404 do STJ: "É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros".

A **alternativa E** está incorreta. É o teor da Súmula 563 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas".

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

(A) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.

(B) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.

(C) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.

(D) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

Comentários:

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

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

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

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

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

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

(B) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

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

(D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

(E) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

Comentários

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

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

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

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

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

38. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) O direito básico que garante ao consumidor ter acesso à possibilidade da inversão do ônus da prova em ações judiciais de demandas consumeristas é conhecido como

(A) acesso à Justiça.
(B) igualdade das contratações.
(C) informação e educação.
(D) efetiva reparação de danos.
(E) facilitação da defesa do consumidor em juízo.

Comentários

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Gabarito: E

39. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) Todo consumidor, assim reconhecido, é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Diante dessa afirmação, é correto afirmar que

(A) tal assertiva demonstra que a vulnerabilidade é pressuposto da condição de ser consumidor, sendo que a hipossuficiência é característica que deve ser analisada casuisticamente.
(B) as expressões vulnerabilidade e hipossuficiência são sinônimas, sendo que caracterizada a relação consumerista, o consumidor será obrigatoriamente vulnerável e hipossuficiente.
(C) a hipossuficiência é característica de todo consumidor assim reconhecido, sendo que a vulnerabilidade deve ser provada.
(D) se o consumidor referido for pessoa jurídica, é hipossuficiente, mas nunca será vulnerável.
(E) a vulnerabilidade trazida pelo legislador é exclusivamente técnica, não havendo outras modalidades.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. A definição de consumidor depende da comprovação de algum grau de vulnerabilidade da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC. Assim, se for consumidora final, a pessoa é automaticamente considerada consumidora.

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

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

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

A **alternativa B** está incorreta. Como visto, são expressões diferentes.

A **alternativa C** está incorreta. A alternativa inverteu as coisas.

A **alternativa D** está incorreta. Se for pessoa jurídica, pode-se considerar a presença de uma pessoa jurídica consumidora, desde que ela seja destinatária final do produto ou serviço, por exemplo.

A **alternativa E** está incorreta. Igualmente, como visto, pode ser ela : a) técnica; b) jurídica; c) fática; d) informacional.

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

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

Comentários

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

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

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

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

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

LISTA DE QUESTÕES

Disposições gerais (arts. 1° a 3°)

CEBRASPE

1. (CEBRASPE - Prefeitura de Boa Vista - RR - 2019) A respeito de relações de consumo, de contrato de locação e de registro de imóveis, julgue o item que se segue.

De acordo com o STJ, as instituições bancárias se submetem às regras e aos princípios que regulam as relações consumeristas.

2. (CEBRASPE - SEDF - 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.

FCC

3. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

(A) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.
(B) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.
(C) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.
(D) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.
(E) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

Bancas sortidas

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

(A) Fornecedor.
(B) Produto.

(C) Consumidor.
(D) Serviço.
(E) Mercado de consumo.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) Sobre o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, constantes no Código de Defesa do Consumidor – CDC, é correto afirmar que

(A) consumidor é toda pessoa física, mas não jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
(B) não se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
(C) o ente despersonalizado, que desenvolve atividade de produção, é considerado fornecedor.
(D) produto é qualquer coisa fungível ou infungível, desde que móvel.
(E) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não.

10. (VUNESP - Prefeitura de Registro - SP - 2018) Laurentina Martinica comprou um par de sapatos para a sua sobrinha. Contudo, ao chegar em sua casa e entregar o presente, verificou-se que um dos sapatos estava sem o solado. Diante desse fato hipotético, assinale a alternativa correta.

(A) Laurentina Martinica não pode ser considerada consumidora, pois não era a destinatária final do calçado.
(B) Se Laurentina comprou o calçado de uma pessoa física, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.
(C) Se o defeito do calçado somente fosse percebido pela sua sobrinha, ela não seria amparada pelo direito do consumidor, pois não foi a adquirente da mercadoria.
(D) Tanto Laurentina Martinica, que adquiriu o calçado, como sua sobrinha, que o utilizaria, são consideradas consumidoras e podem ser amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor.
(E) Se Laurentina Martinica for pessoa jurídica, não será amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.

11. (VUNESP - Prefeitura de Campinas - SP - 2019) No que diz respeito ao conceito de consumidor, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa correta.

(A) Toda pessoa física que adquire ou utiliza produto, seja lá com que finalidade for, reputa-se como consumidor.
(B) Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas abusivas.
(C) Toda pessoa jurídica que adquire produto como destinatário intermediário ou final será considerada consumidor.
(D) Eleva-se à consumidor a coletividade de pessoas ou coisas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
(E) Não se equiparam a consumidores as vítimas do acidente de consumo.

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

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

13. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) O Código de Defesa do Consumidor foi criado com objetivo de proteger os direitos dos consumidores, bem como disciplinar as relações jurídicas, bem como os deveres e responsabilidades do fabricante/prestador de serviços com o consumidor.

À luz da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), qual das afirmações abaixo está em desacordo com a legislação brasileira?

(A) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

(B) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

(C) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

(D) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

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

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

(A) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde.

(B) Serviço público de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público.

(C) Serviço público prestado mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública.

(D) Serviço público regido pela Lei 8.987/1995, uma vez que a referida Lei afasta tal possibilidade.

15. (FGV - Banestes - 2018) Quanto aos sujeitos da relação de consumo, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir.

I. Equipara-se a consumidor apenas a coletividade determinável de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo.

II. Empregador e empregado são sujeitos da relação de consumo, porque qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista, é considerada como serviço.

III. Os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços são reputados fornecedores.

Está correto o que se afirma em:

(A) somente I;
(B) somente III;
(C) somente I e II;
(D) somente II e III;
(E) I, II e III.

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

(A) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

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

17. (VUNESP - Prefeitura de Marília - SP - 2017) A respeito das relações jurídicas previstas e reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que

(A) se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
(B) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, excepcionando-se os entes despersonalizados.
(C) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
(D) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
(E) se o serviço público for cedido para uma empresa permissionária, esta não é mais obrigada a fornecer os serviços essenciais de forma contínua.

18. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei n° 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:

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

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

FCC

19. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da

(A) transparência.
(B) vulnerabilidade.
(C) boa-fé objetiva.
(D) proteção.
(E) informação.

Bancas sortidas

20. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a Política Nacional das Relações de Consumo se rege pelo seguinte princípio, dentre outros:

(A) racionalização e melhoria dos serviços públicos.
(B) ação governamental no sentido de proteger o fornecedor e o consumidor, garantindo assim o equilíbrio do mercado de consumo.
(C) coibição e repressão da utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas, que possam causar prejuízos aos consumidores e fornecedores.
(D) ação governamental no sentido de proteger efetivamente o mercado de consumo.
(E) estudo constante das modificações do mercado de produção.

21. (FGV - AL-RO - 2018) As alternativas a seguir apresentam instrumentos do poder público para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, à exceção de uma. Assinale-a.

(A) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
(B) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
(C) Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.
(D) Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.
(E) Proibição da criação e desenvolvimento de Associações de Defesa do Consumidor.

22. (FGV - AL-RO - 2018) Sobre os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, analise as afirmativas a seguir.

I. Educar e informar os fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

II. Incentivar a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, com exclusão de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

III. Coibir e reprimir todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais que possam causar prejuízos aos consumidores.

Está correto o que se afirma em

(A) I, somente.
(B) II, somente.
(C) I e III, somente.
(D) II e III, somente.
(E) I, II e III.

23. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Incluem-se entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor:

(A) o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor e a melhoria de sua qualidade de vida.
(B) o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e a proteção de seus interesses econômicos.
(C) o atendimento das necessidades dos consumidores e a compatibilização da proteção do consumidor com as demandas de desenvolvimento econômico e tecnológico.

(D) a transparência das relações de consumo e a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços.
(E) a harmonia das relações de consumo e a racionalização e melhoria dos serviços públicos.

24. (INAZ do Pará - CFF - 2017) É princípio específico aplicável às relações de consumo:
(A) Estabilidade Contratual.
(B) In dubio pro reo.
(C) Imutabilidade Contratual.
(D) Boa fé contratual e extracontratual.
(E) Predominância do interesse individual.

Direitos básicos do consumidor (arts. 6° a 7°)

FCC

25. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:
(A) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
(B) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
(C) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.
(D) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
(E) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Bancas sortidas

26. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) Perante o artigo 6° do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:
(A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
(B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
(C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
(D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
(E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

27. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a)
(A) proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
(B) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
(C) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

(D) acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

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

(A) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.

(B) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.

(C) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

(D) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.

(E) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

29. (VUNESP - Prefeitura de Valinhos - SP - 2019) O Código de Defesa do Consumidor – CDC constitui o piso de garantias concedidas ao consumidor por seu sistema jurídico de proteção, apresentando como seus direitos básicos:

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

(B) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e tratamento desigual nas contratações.

(C) a facilitação da defesa de seus direitos, com a inversão do ônus da prova como regra.

(D) a proteção contra a publicidade comparativa existente no fornecimento de produtos e serviços.

(E) a modificação das cláusulas contratuais, a critério do consumidor.

30. (VUNESP - Prefeitura de Buritizal - SP - 2018) O Código de Defesa do Consumidor trata da disciplina das relações de consumo, adotando estrutura de microssistema normativo, prevendo

(A) o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor no mercado de consumo, como instrumento de execução da política nacional das relações de consumo.

(B) a manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor, como princípio norteador da política nacional das relações de consumo.

(C) a inversão do ônus da prova no processo civil em favor do consumidor, face à sua vulnerabilidade.

(D) que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, com remuneração por parte do consumidor, ou ainda aquelas prestadas de forma gratuita ou voluntária; salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

(E) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, como direito básico do consumidor.

31. (VUNESP - Prefeitura de São Bernardo do Campo - SP - 2018) Sob o prisma dos direitos básicos do consumidor, assinale a alternativa que traz uma hipótese de ofensa clara à liberdade de escolha.

(A) A consumidora que teve negado um exame de ecocardiografia fetal, mas prova que outra pessoa com o mesmo plano se submeteu ao mesmo procedimento na mesma clínica, sendo que sem justificativa o plano de saúde recusa atendimento a ela nessa clínica credenciada.

(B) Uma empresa de cosméticos que faz campanha de produto de beleza que induz os consumidores a acreditarem que usando um creme facial desaparecerão imediatamente as rugas.

(C) Juiz que indefere a inversão do ônus da prova mesmo diante da clara impossibilidade de o consumidor realizar a comprovação de fatos que são relevantes para o esclarecimento da causa.

(D) Empresa que insere uma cláusula contratual em contrato de adesão que a exonera de qualquer ressarcimento de prejuízos que venha causar ao consumidor.
(E) Um banco que só aceita contratar determinado financiamento, no qual estão previstos juros mais baixos, se o consumidor se submeter a adquirir também o seguro através da seguradora de seu grupo econômico.

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

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

33. (VUNESP - Prefeitura de Sorocaba - SP - 2018) Assinale a alternativa que revela uma situação contrária a um dos direitos básicos do consumidor estampados na Lei n° 8.078/90.

(A) Produto colocado à venda com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, os riscos que apresenta, preço, mas sem a declaração dos tributos incidentes.
(B) Venda de produto eletroeletrônico munido de manual de instrução com ilustrações e declaração clara sobre o modo de utilização e composição do produto.
(C) Conjunto de facas exposto à venda, com a embalagem que protege o corte e ainda com advertência clara de que se trata de um produto perigoso.
(D) Fogos de artifícios expostos à venda em local devidamente vistoriado pelo corpo de bombeiros, estocados de maneira adequada, cuja embalagem deixa claro se tratar de um produto perigoso.
(E) Produto perecível que é armazenado em geladeira vistoriada pelos órgãos competentes e que ostenta o prazo de validade correto, sendo retirado da prateleira antes que tal prazo expire.

34. (FGV - AL-RO - 2018) Analise as afirmativas a seguir que apresentam direitos básicos do consumidor, assinalando (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

I. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
II. A facilitação da defesa dos direitos do consumidor, excluída a possibilidade de inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil.
III. 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.
Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

(A) V – V – F.
(B) F – F – V.
(C) V – F – F.
(D) F – V – V.
(E) F – V – F.

35. (VUNESP - Prefeitura de Bauru - SP - 2018) Consoante o disposto nas Súmulas do Superior Tribunal de Justiça, é correto afirmar que

(A) a cobrança de tarifa de água de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo é ilegítima, nos termos do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.
(B) é lícita a cláusula contratual de plano de saúde que fixa em 48 horas a contar da data da contratação a carência para utilização de serviços de assistência médica em situações de emergência ou de urgência.
(C) o simples envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor não constitui prática comercial abusiva.
(D) é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.
(E) o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

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

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

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

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

38. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) O direito básico que garante ao consumidor ter acesso à possibilidade da inversão do ônus da prova em ações judiciais de demandas consumeristas é conhecido como

(A) acesso à Justiça.
(B) igualdade das contratações.
(C) informação e educação.
(D) efetiva reparação de danos.
(E) facilitação da defesa do consumidor em juízo.

39. (VUNESP - Prefeitura de Porto Ferreira - SP - 2017) Todo consumidor, assim reconhecido, é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Diante dessa afirmação, é correto afirmar que

(A) tal assertiva demonstra que a vulnerabilidade é pressuposto da condição de ser consumidor, sendo que a hipossuficiência é característica que deve ser analisada casuisticamente.

(B) as expressões vulnerabilidade e hipossuficiência são sinônimas, sendo que caracterizada a relação consumerista, o consumidor será obrigatoriamente vulnerável e hipossuficiente.

(C) a hipossuficiência é característica de todo consumidor assim reconhecido, sendo que a vulnerabilidade deve ser provada.

(D) se o consumidor referido for pessoa jurídica, é hipossuficiente, mas nunca será vulnerável.

(E) a vulnerabilidade trazida pelo legislador é exclusivamente técnica, não havendo outras modalidades.

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

(A) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.

(B) a facilitação da defesa de seus direitos com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente

(C) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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

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

GABARITO

1. CORRETA	**13.** A	**25.** E
2. INCORRETA	**14.** A	**26.** B
3. B	**15.** B	**27.** B
4. C	**16.** A	**28.** D
5. A	**17.** C	**29.** C
6. C	**18.** C	**30.** E
7. C	**19.** A	**31.** E
8. A	**20.** A	**32.** C
9. C	**21.** E	**33.** A
10. D	**22.** C	**34.** ANULADA
11. B	**23.** A	**35.** D
12. B	**24.** D	**36.** D

37. E
38. E
39. A
40. D

RESUMO

- O CDC é **uma lei principiológica, que traz normas de ordem pública e interesse social e constitui um microssistema multidisciplinar**.
- **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final**. Equipara-se à consumidor** a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

- Três teorias buscam explicar o conceito de consumidor. Pela **Teoria Finalista**, só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico. Pela **Teoria Maximalista**, conceito de consumidor é ampliado, aplicando-se sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário. Pela **Teoria Finalista Mitigada**, adotada pelo STJ, é cabível a aplicação *excepcional* do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor.
- **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.
- **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- **Serviço** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- A **Política Nacional de 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.
- São **princípios da Política Nacional**:

I - Princípio da vulnerabilidade: consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente**;** a vulnerabilidade do consumidor é absoluta (presunção absoluta ou *juris et de jure*) e se liga ao direito material, por isso, não pode ser confundida com a hipossuficiência, uma vez que essa é relativa e se liga ao direito processual.

II - Princípio da proteção governamental: ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor.

III - Princípio da harmonização: o CDC deve harmonizar desequilíbrios, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

IV - Princípio da educação e da informação: deve ser garantida a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres.

V - Princípio da atuação: incentiva a 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 - Princípio da repressão: prevê a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo.

VII - Princípio da racionalização: determina a racionalização e melhoria dos serviços públicos. Os serviços públicos são também enquadrados no conceito de consumo e atraem a aplicação do CDC.

VIII - Princípio da atualização: visa promover o estudo constante das modificações do mercado de consumo.

- **Instrumentos para execução da Política Nacional:** objetivam conferir concretude aos princípios; é um rol exemplificativo.

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.

- Os **direitos básicos previstos no CDC não excluem outros** decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.
- 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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilidade: no caso de a violação de direito de o consumidor ter mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo

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.