
RESPONSABILIDADE CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR

VOLUME 2

PROF. DANIELA SILVA FONTOURA DE BARCELLOS

2^a EDIÇÃO

**ROTEIRO DE CURSO
2008.2**

Sumário

Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor - volume II

APRESENTAÇÃO	3
1. AULA 1. APRESENTAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR	8
2. AULA 2. SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO	19
3. AULA 3. RESPONSABILIDADE CIVIL PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	28
4. AULA 4. RESPONSABILIDADE CIVIL POR ACIDENTES DE CONSUMO	33
5. AULA 5. RESPONSABILIDADE CIVIL DO PROFISSIONAL LIBERAL.....	41
6. AULA 6. PRODUTOS E SERVIÇOS.....	43
7. AULA 7. OFERTA E PROTEÇÃO CONTRATUAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	49
8. AULA 8. CONTRATOS DE ADESÃO E CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	56
9. AULA 9. A PROTEÇÃO PÓS-CONTRATUAL.....	71
10. AULA 10. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES E DE FORNECEDORES.....	74
11. AULA 11. O SNDc E O PROCESSO ADMINISTRATIVO	78
12. AULA 12. PROTEÇÃO PENAL DO CONSUMIDOR	84



APRESENTAÇÃO

A disciplina Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor será dividida em dois módulos. No pólo de Direito do Consumidor o objetivo é proporcionar o amplo domínio das normas de direito do consumidor brasileiro, a fim de habilitar o aluno a prevenir e a solucionar conflitos de consumo nas esferas civil, penal e administrativa. A partir da identificação da relação de consumo, o aluno deverá ser capaz de lidar com problemas, acessar informações, elaborar argumentações jurídicas e estratégias de ação compatíveis com as posições de consumidor, fornecedor e agente público.

A. METODOLOGIA

O curso será ministrado com metodologia plural, enfatizando a participação do aluno como agente da construção de seu próprio conhecimento. As aulas alternam técnicas de exposição dialogada, estudo de caso, análise de julgados, análise de documentos.

B. ROTEIRO DAS AULAS

	Tema	Objetivos	Metodologia
Aula 1	Apresentação ao direito do consumidor. Contexto de surgimento da disciplina. Especificidade do direito do consumidor frente a outras áreas do direito. Princípiologia aplicável nas relações de consumo. Direitos básicos do consumidor.	Compreender o contexto de surgimento do direito do consumidor no Brasil. Identificar os direitos básicos e princípios informadores, bem como reconhecer as principais diferenças sistemáticas entre o Direito do Consumidor e outros ramos do direito, especialmente o Civil.	Aula expositivo-participativa. Análise de caso.
Aula 2	Sujeitos da relação de consumo. Cacterísticas do conceito de consumidor Consumidor equiparado. Caracterização do fornecedor	Reconhecer um consumidor e/ou a possibilidade de utilização do CDC.	Aula expositivo-participativa. Análise de julgados.
Aula 3	Responsabilidade pelo vício do produto e do serviço. O enfraquecimento do princípio da relatividade e a ampliação do conceito de sujeito de direito. A solidariedade aplicada à responsabilidade por vício. Elementos e fundamentos da responsabilidade civil nas relações de consumo. Alternativas de tutela por vício.	Integrar a responsabilidade civil das relações de consumo no regime geral da responsabilidade civil. Reconhecer as peculiaridades da responsabilidade civil no CDC, especialmente a caracterização do fato e do vício do produto e do serviço.	Aula expositivo-participativa. Análise de julgados.



Aula 4	Responsabilidade por acidentes de consumo. Caracterização do defeito. Os sujeitos da relação jurídica dos acidentes de consumo. As excludentes de responsabilidade civil nas relações de consumo. As alternativas de tutela pelo fato. O uso combinado dos dispositivos de fato e vício.	Diferenciar a responsabilidade pelo fato e pelo vício. Utilizar os excludentes de responsabilidade. Operar em conjunto a responsabilidade pelo fato e pelo vício.	Aula expositivo-participativa Análise de julgados e exercícios de sistematização dos conceitos.
Aula 5	Responsabilidade civil do profissional liberal. A caracterização do profissional liberal para o CDC. A responsabilidade do profissional liberal e a da pessoa jurídica.	Aplicar o CDC aos casos de responsabilidade do profissional liberal. Articular as hipóteses de responsabilidade do profissional liberal e da pessoa jurídica.	Role-play.
Aula 6	Produtos e serviços. O conceito de produtos e de serviços. O regime especial dos serviços públicos na relação de consumo. Água, luz, gás, telefonia e vaga certa.	Excluir a aplicação do CDC dos serviços públicos <i>uti universi</i> . Aplicar o CDC aos serviços <i>uti singuli</i> .	Aula expositivo-participativa. Redação de trecho de parecer.
Aula 7	Oferta nas relações de consumo. Regras gerais da oferta. Técnicas de vendas agressivas. Prazo de reflexão. Publicidade como oferta e como ilícito – propaganda enganosa, abusiva e clandestina. Proteção do consumidor diante do contato social e a força obrigatória da oferta.	Identificar os vínculos de oferta e as espécies de publicidade ilícita.	Aula expositivo-participativa. Exercício de identificação de ilicitude a partir de peças publicitárias.
Aula 8	Contratos de adesão e cláusulas abusivas. Regime misto de controle das cláusulas abusivas: a lista e as cláusulas gerais. Identificação de cláusulas abusivas. Revisão judicial dos contratos de consumo.	Reconhecer uma cláusula abusiva e corrigir um contrato-tipo.	Aula expositivo-participativa. Técnica de revisão contratual.
Aula 9	A proteção contratual. Práticas abusivas. Deveres anexos e seu cumprimento pelos fornecedores. O recall.	Aprender a realizar o procedimento do recall.	Aula expositivo-participativa.
Aula 10	Bancos de dados e cadastros de consumidores e de fornecedores. Bancos de dados de proteção ao crédito: SPC, SERASA e o CCF. Banco de dados de dados de cadastros de fornecedores: o SINDEC.	Escolher as estratégias de acusação, defesa e de solução de casos individuais e coletivos.	Aula expositivo-participativa. Consulta ao banco de dados do SINDEC.
Aula 11	O SINDEC e o processo administrativo. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O processo administrativo nos DPDC e nos Procons.	Compreender o funcionamento do processo administrativo de defesa do consumidor.	Aula expositivo-participativa.
Aula 12	Proteção penal do consumidor. Crimes de consumo. Ação penal no Juizado especial criminal.	Reconhecer os tipos penais dos crimes de consumo. Optar por esta técnica.	Análise de julgados.



C. AVALIAÇÃO

O método de avaliação do desempenho dos alunos na disciplina Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor está dividido em dois blocos temáticos, abaixo detalhados.

1. RESPONSABILIDADE CIVIL

O bloco de responsabilidade civil ocupa a primeira metade do curso. A avaliação de desempenho desse bloco será realizada através do somatório de duas notas, correspondentes às seguintes atividades: (I) uma prova escrita; e (II) uma nota de participação.

À primeira prova escrita será conferida nota de 0 (zero) a 9 (nove). O último 01 (um) ponto que completa a nota desse primeiro bloco temático corresponde à nota de participação.

A prova escrita de responsabilidade civil será marcada previamente pelo professor, preferencialmente no horário de aula. Ela será realizada, em princípio, no período compreendido entre as aulas nº 12 a 13 do curso, de forma a marcar a passagem do primeiro para o segundo bloco temático.

O aluno poderá consultar a legislação pertinente para elaborar as suas respostas. Salvo alguma necessidade especial, a Constituição Federal e o Código Civil, com sua legislação complementar, deverão ser suficientes para que o aluno possa realizar a prova. Salvo orientação distinta por parte do professor, não será permitida a consulta à legislação *comentada* durante a prova. A mesma proibição vale para os códigos *anotados* cujas anotações transcendam a simples remissão a outros dispositivos legais, como ocorre na obra “Código Civil e Legislação em Vigor”, elaborado por Theotonio Negrão.

A prova escrita de responsabilidade civil será composta de pelo menos duas questões, sendo requerido ao aluno que demonstre domínio sobre os conceitos estruturais da disciplina e facilidade para aplicá-los a situações reais ou hipotéticas, quando confrontado com um caso concreto.

A nota de participação, por sua vez, é composta de duas avaliações. A primeira metade da nota de participação (0,5 ponto) corresponde à efetiva participação do aluno durante o curso. A outra metade da nota de participação (0,5 ponto) se refere à(s) resposta(s) apresentada(s) pelo aluno à(s) pergunta(s) dirigida(s) ao mesmo em sala de aula sobre os textos de leitura obrigatória das respectivas aulas e/ou a sua participação na WikiDireito, seja inserindo ou alterando o conteúdo da respectiva matéria lecionada.

A “efetiva participação” aqui avaliada não corresponde à quantidade de intervenções feitas pelo aluno em sala de aula, mas sim à qualidade de eventuais intervenções, o interesse demonstrado pela matéria, o questionamento dos conhecimentos apresentados pelo professor, e a presença constante em sala de aula. Esses são os principais fatores que determinam essa primeira metade da nota de participação.



O aluno que atender integralmente a esses requisitos terá 0,5 ponto na nota de participação.

A segunda metade da nota de participação consiste na participação do aluno na WikiDireito e/ou na(s) resposta(s) apresentada(s) pelo aluno quando indagado pelo professor sobre o texto de leitura obrigatória para a aula. Toda aula terá pelo menos um texto de leitura obrigatória. É certo que os sentidos são traiçoeiros, já dizia Descartes, mas o texto de leitura obrigatória é exatamente tudo isso que o nome indica: a sua leitura é obrigatória.

Dessa forma, o professor poderá perguntar para o aluno durante a aula alguma questão relacionada ao texto. O professor deverá considerar que o aluno leu o texto, uma vez que a sua leitura está indicada no material didático. Essa medida visa a solucionar o recurso por vezes utilizado de apenas ler o texto correspondente a certa aula depois de a mesma ser lecionada pelo professor. Pode parecer para o aluno que assim procedendo ele terá uma compreensão melhor do texto. Todavia, no método participativo, um aluno que não leu o texto pertinente à aula é alguém que poderá ter dificuldades em participar efetivamente, seja perguntando, seja simplesmente compreendendo o conteúdo da aula.

Adicionalmente, é importante lembrar que a aula lecionada pelo professor reflete a leitura feita pelo mesmo do texto recomendado. Ainda que a leitura do professor esteja apoiada em estudos mais aprofundados, nada impede que o aluno, ao tomar contato com o texto antes da aula, perceba outros pontos, tenha outras dúvidas ou perplexidades que o próprio professor não teve quando tomou contato com o texto. O intercâmbio de experiências de leitura é uma das características mais importantes dessa disciplina, pois auxilia o professor a identificar e suprimir as eventuais dificuldades de leitura encontradas pelos alunos. Sendo assim, o aluno que não lê o texto antes da realização da aula fica – voluntariamente – alijado dessa particularidade do estudo jurídico. E, em nota de teor mais prático, ainda corre o risco de perder meio ponto na avaliação.

O aluno mais atento perceberá que o texto do material de Responsabilidade Civil não possui a quantidade de páginas constante de outros materiais disponibilizados durante o curso de Direito Civil como *Direito das Pessoas e dos Bens* e *Teoria Geral das Obrigações e dos Contratos*. Antes de refletir uma provável escassez de tempo para escrever páginas e mais páginas sobre o assunto, ele representa uma característica desse bloco temático, que é a problematização da responsabilidade civil através do estudo de casos e da leitura e crítica a diversas decisões judiciais proferidas sobre o tema. Espera-se que mais essa característica estimule o aluno a ler os materiais selecionados para a aula, não tornando o material didático um inadequado substituto dos textos de leitura obrigatória.

Ao desempenho do aluno na(s) resposta(s) da(s) questão(ões) formuladas e/ou sua participação na WikiDireito, será conferido até 0,5 ponto, compondo assim até 01 (hum) ponto na nota de participação. Essa nota de participação complementa o grau obtido na prova escrita. O somatório das notas obtidas na prova e na participação pode alcançar o total de 10 (dez) pontos para esse primeiro bloco temático.



2. DIREITO DO CONSUMIDOR

O bloco temático relativo ao Direito do Consumidor ocupa a segunda parte do curso. A avaliação desse bloco será realizada através do somatório de três notas correspondentes às seguintes atividades: (I) PD – Prova em duplas com consulta; (II) PI prova individual e (III) P – participação nas atividades.

O exercício em dupla valerá de 0 (zero) a 2,0 (dois) pontos, a prova individual valerá de 0 (zero) a 6,0 (seis) e a participação nas atividades valerá de 0 (zero) a 2 (dois). A média do aluno será obtida através da seguinte fórmula:

$$\mu = \text{PD} (2,0) + \text{PI} (6,0) + \text{P} (2,0)$$

A prova em duplas tem por objetivo proporcionar o debate diante de uma situação problema, além de ajudar no diagnóstico de pontos fortes e fracos, tanto pelos alunos, quanto pela professora. Durante esta avaliação será permitida a consulta a todo e qualquer material impresso e manuscrito. É vedada a troca de idéias com outras duplas, e o uso de internet ou de material eletrônico.

A prova individual é sem consulta, sendo facultado o uso de legislação não comentada, nem anotada. Recomenda-se o uso do Código de Defesa do Consumidor em edição própria, pois vem acompanhado da legislação correlata e de índice sistemático e remissivo próprio. Havendo necessidade de leis especiais, estas serão fornecidas durante a prova ou previamente indicadas pela professora, a fim de que os alunos possam providenciá-la.

No que tange à avaliação da participação, valem as mesmas observações e modo de pontuação do módulo de Responsabilidade Civil. Será atribuído até 1,0 (um) ponto na média referente à presença e à participação do aluno durante as aulas, avaliada qualitativamente, e até 1,0 (um) ponto na média referente à inserção de conteúdo relevante no WikiDireito. Inserções do resumo dos textos extra até o dia da aula podem ganhar bônus de até 1,0 (um) na composição da nota.

3. COMPOSIÇÃO DA NOTA FINAL

A nota final será obtida através da soma e divisão por dois das notas correspondentes aos dois módulos, o de responsabilidade civil e o de direito do consumidor. O aluno que obtiver nota inferior a 7,0 (sete) e superior ou igual a 4,0 (quatro) pontos, deverá fazer uma prova final. O aluno que obtiver média inferior a 4,0 (quatro) pontos estará automaticamente reprovado da disciplina.

Para os alunos que fizerem a prova final a média de aprovação a ser alcançada é de 6,0 (seis) pontos, a qual será obtida conforme a fórmula constante no Manual do Aluno – Manual do Professor. Esta prova terá a metade das questões elaboradas e corrigidas pelo Prof. Carlos Affonso e a outra metade elaborada e corrigida pela profa. Daniela.



1. AULA 1. APRESENTAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR

1.1. EMENTA

Apresentação ao Direito do Consumidor. Contexto de surgimento da disciplina. Especificidade do Direito do Consumidor frente a outras áreas do Direito. Princípiologia aplicável nas relações de consumo. Direitos básicos do consumidor.

1.2. OBJETIVOS

Compreender o contexto de surgimento do Direito do Consumidor no Brasil. Identificar os direitos básicos e princípios informadores, bem como reconhecer as diferenças sistemáticas entre o Direito do Consumidor e outros ramos do Direito, especialmente o Civil.

1.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

CAVALIERI FILHO, Sergio. Princípios do Código de Defesa do Consumidor. in: **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Altas, 2008. p 24-45.

1.4. LEITURA COMPLEMENTAR

SOBRE PRINCÍPIOS DE DIREITO CIVIL E DE DIREITO DO CONSUMIDOR

LOPES, Teresa Ancona. “Princípios contratuais.” In: FERNANDES, Wanderley. **Fundamentos e princípios dos contratos empresariais**. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 3-74

SOBRE OS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Boa-fé

MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister. “Mercado e solidariedade social entre cosmos e taxis: a boa-fé nas relações de consumo”. In: MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister. (org.) **A reconstrução do direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 611-661.



Vulnerabilidade

MORAES, Paulo Valério dal Pai Moraes. **Código de Defesa do Consumidor:** o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 115-174.

SOBRE ACIDENTES DE CONSUMO

TEPEDINO, Gustavo. “A responsabilidade civil por acidentes de consumo na ótica civil constitucional.” in: **Temas de Direito Civil.** 3^a ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Renovar, 2004. p. 265-280.

SOBRE O CASO PALACE II

Brasil. TJRJ. 7^a Câm. Apelação Cív. 15.076/98, rel. Des. Áurea Pimentel Pereira, j. em 08/04/1999.

BRASIL. STJ. Agravo Regimental na MC 2.426, rel. Min. Barros Monteiro. j. em 16/03/2000.

BRASIL. STJ. Recurso Especial n. 273.738-RJ, rel. Min. Barros Monteiro, j. em 11/12/2001.

1.5. ROTEIRO DE AULA

A primeira aula objetiva apresentar as grandes linhas do direito do consumidor. Para isso, trataremos de sua origem, inserção no ordenamento jurídico brasileiro, características, princípios e direitos básicos, bem como as potencialidades do direito do consumidor para resolver problemas concretos.

PARTE I – O DIREITO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

Irmão temporão do direito econômico e do trabalho, o direito do consumidor nasce como resposta às alterações sociais provocadas a partir da Revolução Industrial. Considera-se o marco inicial da proteção ao consumidor o discurso do presidente John Kennedy ao Congresso Nacional em 15 de março de 1962¹. Nesta ocasião, proclama: “*consumer by definition, include us all*” e reconhece quatro direitos básicos ao consumidor: ser ouvido e consultado, segurança; informação e escolha. Esta proclamação inspirou posteriormente legislações de proteção do consumidor em diversos países. No Brasil, este rol de direitos básicos foi acolhido de forma ampliada no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

A inserção da proteção ao consumidor nas constituições foi um passo importante tanto na fundação deste um ramo jurídico, como para ampliação dos direitos fundamentais. Entre os anos 1974 e 1990, cerca de trinta países passaram por uma

¹ O Brasil, através da lei 10.604 de 08/07/2002, institui o dia 15 de março como dia nacional do consumidor.



transição rumo à democracia. Este processo incluiu a feitura de novos textos constitucionais que passam a conter a proteção ao consumidor e a tutela dos interesses difusos².

Por conseguinte, a exemplo de Portugal³ e Espanha⁴, o Brasil inclui o consumidor como destinatário de proteção jurídica constitucional em finais da década de 1980, seguido por outros países latino-americanos como Paraguai⁵ e Argentina⁶.

O reconhecimento da defesa do consumidor representou um avanço aos direitos fundamentais. Da concepção individual, restrita a direitos civis e políticos, eles passam ao conceito coletivo ou grupal (criança e adolescente, consumidores idosos, torcedores), abarcando direitos sociais e difusos. Ademais, concebe-se que as violações a esses direitos não ocorrem somente por atos do Estado (abuso e desvio de poder), mas freqüentemente por atos de outras entidades sociais (empresas privadas nacionais e transnacionais).

A Carta Magna brasileira reconhece a proteção do consumidor como direito fundamental, no art. 5º, XXXII, *in verbis*: “O Estado promoverá na forma da lei (...) a defesa do consumidor.”

Igualmente a defesa do consumidor no tratamento da defesa da ordem econômica, como princípio constitucional, no art. 170:

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

V – defesa do consumidor.

Além disso, a Constituição confere concreção ao princípio de defesa do consumidor através de regras referentes à responsabilidade por danos (art. 24, VIII); ao esclarecimento sobre impostos incidentes (art. 150, § 5º); à necessidade de lei sobre a concessão de serviços públicos e o direito dos usuários⁷ (art. 175, parágrafo único, II); ao esclarecimento em propaganda dos malefícios causados pelo fumo, bebida, agrotóxico, medicamentos e terapias (art. 220, § 4º). Por fim, determina no art. 48 do Ato Constitucional das Disposições Transitórias:

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

PARTE II – A CONCRETIZAÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

A promulgação da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, consolida o direito do consumidor como ramo jurídico autônomo. O modelo legislativo adotado é o do **microssistema**⁸. A constatação do forte desequilíbrio da relação contratual entre fornecedor e consumidor exige a tutela legal a incidir sob vários aspectos, civil, comercial, processual, penal abarcando a tutela individual, homogênea, coletiva e difusa. Além disso, o Código

² CAPPELLETTI, Mauro. “O acesso dos consumidores à justiça”. *Revista de Processo*, n.º 62, abr.-jun./1991 p. 206.

³ **Constituição Portuguesa de 1982**, revisada em 1989. art. 102: “a proteção dos consumidores é um dos objetivos da política comercial.”

⁴ **Constituição Espanhola de 1978**, art. 51: “os poderes públicos garantirão a defesa dos consumidores e usuários protegendo, mediante procedimentos eficazes, a segurança, a saúde e os legítimos interesses económicos dos mesmos”.

⁵ **Constituição Paraguai a de 1992**, art. 27 e 38, *in verbis*: “Artículo 27 – DEL EMPLEO DE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL (...) La ley regulará la publicidad a los efectos de la mejor protección de los derechos del niño, del joven, del analfabeto, *del consumidor* y de la mujer”. “Artículo 38 – DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS: Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses *del consumidor* y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y *hagan* relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo”.

⁶ **Constituição Argentina de 1994**, art. 42: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopólios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios”.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”



do Consumidor: possui maneiras alternativas de resolução de conflitos (JEC, arbitragem, compromisso de ajustamento, convenção coletiva de consumo)⁹.

Desse ponto de vista, a tradicional noção de cidadão, consubstanciada no direito privado através de cinco protagonistas¹⁰ – o proprietário, o empresário, o cônjuge, o contratante e o testador – é acrescida por um novo sujeito de direito: o consumidor. Os tradicionais protagonistas do direito civil detêm um *status*, ou seja, sempre carregam sua condição de forma estática. Ser consumidor, diferentemente, é um *papel* que se exerce em relação a um fornecedor. Por isso, a caracterização do consumidor só pode ser feita tomando em conta uma análise dinâmica relação jurídica.

O regime do Código de Defesa do Consumidor se diferencia do Código Civil por inúmeros aspectos. Enquanto o **Código Civil** tutela o indivíduo (1), possui apenas normas de direito material (2), tem como pilar a igualdade entre as partes; (3) e tipifica os contratos (4), o **Código de Defesa do Consumidor** tutela os indivíduos, a coletividade e os interesses difusos (1); possui normas de caráter civil, criminal, administrativa e processual (2); tem como prerrogativa a fraqueza do consumidor diante do fornecedor (3) e não tipifica contratos (4). O Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu título I (Dos direitos do Consumidor) de uma espécie de “parte geral” contendo seus princípios gerais e os direitos básicos do consumidor. Além disso, contém as definições legais mais importantes da relação de consumo, ou seja, seus sujeitos (consumidor e fornecedor) e o objeto (produtos e serviços). Nesta aula, abordaremos os (A) princípios e os (B) direitos básicos do consumidor.

A. Princípios de Direito Civil e de Direito do Consumidor

Ao apresentar a Política Nacional das Relações de Consumo, o Código de Defesa do Consumidor reconhece que seu objetivo em tutelar a parte mais fraca para harmonizar as relações de consumo promovendo uma postura que privilegie o equilíbrio. Além disso, o art. 4º do CDC faz menção aos princípios desta política, que acabam por confundir, eventualmente, os leitores mais apressados, como se estes fossem os princípios das relações de consumo.

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

- I – reconhecimento da *vulnerabilidade* do consumidor no mercado de consumo;
- II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
 - a) por iniciativa direta;
 - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
 - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
 - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

⁷ Regulamentada pela Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Tal lei, em seu art. 7º, inclui direitos e obrigações dos usuários, acrescendo ao rol do art. 6º do CDC direitos do consumidor de serviços públicos.

⁸ Um microssistema legislativo caracteriza-se por ter a matéria mais importante em autênticos estatutos especiais separados do Código Civil ou Comercial e por possuírem suas próprias fontes de criação normativa. (LORENZETTI, Ricardo. *Fundamentos do Direito Privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 46.)

⁹ Vide art. 5º do Código de Defesa do Consumidor.

¹⁰ REALE, Miguel. *Projeto de Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 1986.

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

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

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

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

VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo.

De fato são princípios próprios do sistema consumerista a vulnerabilidade, a transparência, a boa-fé, o equilíbrio e a confiança. Sempre lembrando que os princípios se aplicam a todo o sistema dentro do qual se inserem, as relações de consumo convivem igualmente com a principiologia civilística e a constitucional. Quanto aos princípios de direito civil, como estes correspondem ao regime geral, aplicam-se desde que compatíveis com o microssistema consumerista.

Para fins comparativos, apresentam-se os princípios de direito civil e do consumidor no quadro nº. 1, abaixo:

Quadro n. 1. Principiologia do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor

Código Civil	Código do Consumidor
Autonomia privada (art. 421 do CC)	Vulnerabilidade (art 4º, I, do CDC)
Força obrigatória (art. 427 do CC)	Transparência (art. 4º, caput, do CDC)
Relatividade	
Equilíbrio (arts. 187,421, 473,478,479, 480, 884) c/ base na teoria da imprevisão	Equilíbrio (art. 4º, III, do CDC) com base na Excessiva Onerosidade)
Boa-fé objetiva (113,187, 422)	Boa-fé (art 4º, III, art 51, IV)
Função social (421)	Confiança

Fonte: Elaboração própria

Dentre os princípios do direito do consumidor, a vulnerabilidade é o mais importante, pois é ele que fundamenta a existência da legislação consumerista. Partindo-se do pressuposto do desequilíbrio real entre o consumidor e o fornecedor, a legislação consumerista incide justamente nas situações de maior suscetibilidade do consumidor ser enganado. Assim, este princípio rege a interpretação das normas de consumo.

A fim de tornar mais fácil a concretização da vulnerabilidade, a doutrina se ocupou em tipificar suas espécies. Cláudia Marques entende que a esta pode ser de três



tipos: técnica, jurídica e fática. Paulo Valério Moraes¹¹, por sua vez, identifica seis espécies: técnica, jurídica, ambiental, sócio-econômica, político-legislativa e psíquica. Opto por uma posição intermediária, excluindo as vulnerabilidades ambiental e político-legislativa. Embora sejam duas espécies de vulnerabilidade relevantes na sociedade de consumo, elas não têm o condão de caracterizar o consumidor, pois também são inerentes a outros segmentos sociais.

A **vulnerabilidade técnica** manifesta-se pela ausência de conhecimentos específicos em relação ao produto ou ao serviço. Este desconhecimento torna o consumidor suscetível de ser enganado ou prejudicado.

A **vulnerabilidade jurídica**¹² é falta de conhecimentos quanto a direitos, instrumentos contratuais e remédios jurídicos para solucionar eventuais problemas. Manifesta-se também no curso do processo, pois o consumidor é litigante eventual, enquanto o fornecedor é litigante habitual. E justamente por estar habitualmente envolvido em processos judiciais, os procuradores dos fornecedores são especialistas, conhecem em detalhes a orientação do tribunal, pré-constituem as provas, beneficiam-se com a demora do processo, e, caso percam, podem orientar o repasse do prejuízo aos demais consumidores.

A **vulnerabilidade econômica** provoca um desequilíbrio na negociação, pois o consumidor possui poder de barganha inversamente proporcional a seu poder de compra.

Por fim, a **vulnerabilidade psíquica** manifesta-se pelo uso das mais diversas técnicas de venda que induzem o consumidor a comprar o que ele não precisa, não quer, e muitas vezes, também o que não pode pagar.

Importante ressaltar que esta tipologia é tão somente para facilitar a identificação da vulnerabilidade. Basta a presença de uma delas, em maior ou menor grau, para que se considere o sujeito mais fraco frente ao fornecedor.

Além da vulnerabilidade, há outra manifestação da *weak-position* reconhecida no Código do Consumidor: a cláusula geral da hipossuficiência. Esta é um dos critérios de concessão do benefício da inversão ônus da prova no processo civil (art. 6º, VIII¹³, do CDC). Usualmente, tem-se que a mesma é reconhecida sempre que o fornecedor tiver os meios de prova em sua posse ou quando a prova necessitar de conhecimento técnico disponível ao fornecedor.

PROVA. ÔNUS. INVERSÃO. REQUISITOS. 1- O ordenamento positivo, como regra geral, impõe ao autor o encargo de demonstrar o fato constitutivo do seu direito e, como regra especial, admite a inversão do ônus dessa prova. 2- Essa norma especial tem a finalidade de possibilitar a tutela efetiva ao direito da parte que, diante da sua condição, encontra dificuldades em produzir a prova que estaria a seu encargo pela regra geral. 3- Mas a obtenção do benefício previsto na norma especial exige requisitos essenciais: (1) verossimilhança da alegação ou (2) hipossuficiência da parte, cuja presença enseja o seu deferimento. (BRASIL. TJRJ. 5^a CC. Rel. Milton Fernandes de Souza. J.em 24/04/2008)

¹¹ **Código de Defesa do Consumidor: princípio da vulnerabilidade.** Porto Alegre: Síntese, 2001.

¹² CAPPELLETTI, Mauro. "O acesso dos consumidores à justiça". *Revista de Processo*, n.º 62, abr.-jun./1991.

¹³ "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 para ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;"



B. Direitos Básicos do Consumidor

Gabriel Stiglitz¹⁴ divide os direitos dos consumidores, classificando-os em direitos formativos e direitos operativos. Os direitos formativos dão subsídios ao consumidor para enfrentar as armadilhas do mercado e dizem respeito à educação, organização e informação. Já os direitos operativos são os que possibilitam o consumidor agir em defesa própria, evitando ou pedindo ressarcimento de algum prejuízo. São eles: expressão, assessoramento, assistência e de representação em juízo.

No Brasil, os direitos básicos do consumidor extrapolam as duas categorias previstas pelo professor argentino. Os mesmos estão previstos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor. Passamos a uma análise de cada um deles.

1. PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA (ART. 6º, I, DO CDC)

Este direito abrange a proteção à vida, à incolumidade física e à segurança do Consumidor. A segurança, por sua vez deve ser entendida de forma mais ampla possível, abrangendo a pessoa e o patrimônio do consumidor. Podemos exemplificar a aplicação deste direito com as seguintes ementas:

A responsabilidade pelos hóspedes, sua segurança, bem-estar e integridade física, nas dependências do estabelecimento é do próprio hotel, e, assim, está obrigado a indenizar, independente de culpa. (BRASIL. TJBA, Ap. Cív. 22267-9, Ilhéus, Rel: Des. Walter Nogueira Brandão, J. em 06/11/1995, Jurisprudência Brasileira, vol. 181, p. 107)

Ação de cobrança. Extravio de cartão magnético. Banco 24 horas. Saques realizados por terceiro no dia seguinte à comunicação ao banco. Alteração da senha não suficiente para evitar tais saques. Responsabilidade da instituição bancária pela insegurança do serviço prestado. Cláusula contratual limitativa da responsabilidade nas 48 horas subseqüentes ao comunicado do extravio entendida abusiva. Hipótese, contudo, em que houve culpa concorrente, porque a utilização do cartão depende de senha específica e secreta, que a espécie denota ter sido guardada de forma precária, possibilitando os saques. Ação parcialmente procedente. Apelo provido, em parte, para esse fim. (BRASIL. TJSP, Ap. Cív. 283254-1, Ribeirão Preto, Rel: Des. G. Pинheiro Franco, J. em 29/04/1997, Jurisprudência Brasileira, vol. 181, p. 387)

2. EDUCAÇÃO (ART 6º, II¹⁵, DO CDC)

De acordo com Stiglitz¹⁶ o direito à educação visa dotar o consumidor de espírito crítico adequado para enfrentar as técnicas de venda e as práticas de mercado. As diretrizes da Comunidade Européia mencionam o direito de formação do público consumidor, recomendando que sejam colocados à disposição do todos, crianças, jovens e adultos, desde as escolas, conhecimentos sobre princípios básicos de economia, habilitando a população a uma escolha prudente de bens e serviços. Neste sentido, interpretamos a educação de forma ampla e formal, dentro e fora do ensino formal.

¹⁴ STIGLITZ, Gabriel. **Protección Jurídica del Consumidor.** Buenos Aires: Depalma, 1986.

¹⁵ II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

¹⁶ STIGLITZ, Gabriel. **Protección Jurídica del Consumidor.** Buenos Aires: Depalma, 1986. p. 42-52.



3. INFORMAÇÃO (ART. 6º, III¹⁷, DO CDC)

O direito à informação se estende ao momento anterior a contratação e prolonga-se até depois dela. Esta informação origina-se do estado, das associações dos consumidores e dos próprios fornecedores e deve permitir uma análise comparativa entre produtos e serviços concorrentes. Além deste direito proclamado no art. 6º, o CDC regula a informação como oferta (arts. 30 e 31 do CDC); institui deveres de informação para depois da contratação (art. 10 do CDC).

A veiculação de propaganda com indicações imprecisas sobre as ofertas promocionais configura publicidade enganosa, de que trata o art. 37 da Lei 8.078/90, porquanto capaz de induzir em erro o consumidor. Indicações imprecisas sobre o número de produtos e duração de ofertas promocionais. Indução do consumidor em erro. (BRASIL. TAMG, Ap. Cív. 150436-7/BH, Rel: Quintino do Prado, J. em 22/04/1993, Jurisprudência Brasileira, vol. 181 p. 112.)

Consumidor. Publicidade enganosa. Ocorrência. Turismo. Pacote turístico. Anúncio de vôo direto que não se realizou. Reparação de danos pelo cumprimento não integral do contrato. Admissibilidade. Legitimidade da empresa que divulgou o pacote. Responsabilidade solidária da empresa que executa os serviços. CDC, arts. 7º, parágrafo único, 20, 25, § 1º e 37, § 1º. (BRASIL. TAPR, Ap. Cív. 91427-2, Curitiba, Rel: Antônio Martelozzo, J. em 11/12/96, Jurisprudência Brasileira, vol. 181 p. 161)

4. PROTEÇÃO CONTRA PRÁTICAS E CLÁUSULAS ABUSIVAS (ART. 6º, IV¹⁸ E V¹⁹, DO CDC)

A proteção contra práticas e cláusulas abusivas é concretizada através da proteção específica prevista em dois artigos: art. 39 (práticas abusivas) e art. 51 (cláusulas abusivas). Os detalhes em relação a umas e outras serão estudadas por nós, respectivamente, nas aulas 9 e 8.

¹⁷ 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;

¹⁸ 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;

¹⁹ V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

²⁰ VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos

²¹ 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;

5. PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS (ART. 6º, VI²⁰, DO CDC)

A prevenção refere-se a atitudes das empresas fornecedoras de produtos e serviços no sentido de pesquisar e certificar-se da qualidade e características do produto ou serviço antes de colocá-los no mercado. Exemplo de atitudes preventivas é a existência de SACs (serviços de atendimento aos consumidores) e práticas de *recall*, em que o próprio fabricante conclama os consumidores a trocarem produtos defeituosos. Do ponto de vista repressivo e sancionatório, temos a possibilidade de sanção administrativa, punições penais e civis. Esta última pode se dar tanto através do cumprimento forçado da prestação ou através da indenização de danos materiais e morais.

6. ACESSO À JUSTIÇA (ART. 6º, VII²¹, DO CDC)

O direito de acesso à justiça abrange o direito de representação e o direito de assessoramento e assistência. Este último importa em colocar à disposição do público um serviço ágil para responder objetiva e rapidamente às consultas populares sobre



todos os aspectos relativos ao consumo, especialmente os negociais. Já o direito de representação em juízo pode ocorrer através de advogado e das defensorias públicas. Quando se tratar da defesa coletiva de direitos inclui também as associações de consumidores e o Ministério Público.

7. FACILITAÇÃO DA DEFESA DE DIREITOS (ART. 6º, VIII²², DO CDC)

A facilitação da defesa de direitos do consumidor ocorre principalmente através de dois mecanismos: da possibilidade de ingresso da ação no local de seu domicílio e da possibilidade de inversão do ônus da prova no processo civil, havendo verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor.

8. ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ART. 6º, X²³, DO CDC)

O poder público quando prestador de serviços de consumo, deve oferecer serviços adequados e eficazes. Além disso, o art. 22 refere que os serviços públicos essenciais devem ser contínuos.

1.6. CASO GERADOR

CASO PALACE II

Na madrugada de 22 de fevereiro de 1998, desabou parcialmente o edifício residencial Palace II na Barra da Tijuca, Rio de Janeiro. O imóvel fora construído pelas empresas SERSAN – Sociedade Terraplanagem, Construção Civil e Agropecuária LTDA e MATERSAN – Materiais de Construção LTDA., cujo sócio majoritário era o então deputado federal Sérgio Augusto Naya.

O acidente ocasionou a morte de oito pessoas e deixou 352 famílias desabrigadas. A partir da investigação, ficou comprovado que o acidente foi gerado pela péssima qualidade do material utilizado na construção do prédio.

As pessoas atingidas uniram-se e criaram a “Associação das Vítimas do Edifício Palace II” para defender seus interesses. Isso legitima a associação a ingressar com a ação prevista nos termos do art. 82 do Código de Defesa do Consumidor.

Através de medida judicial 52 famílias sem abrigo tiveram o direito de residir provisoriamente no Hotel Atlântico Sul às custas da SERSAN e MATERSAN. Ainda em fevereiro de 2008, dez anos depois do acidente, havia 16 quartos do hotel reservados para ex-moradores do Palace II. Segundo o gerente do Hotel, Mário Mattos, “Naya não paga diárias há seis anos, e as dívidas ultrapassam R\$ 4 milhões”²⁴.

Cronologia

Data	Acontecimentos
22/02/1998	O edifício Palace II desaba na madrugada. Oito pessoas morrem soterradas, 352 famílias ficam desalojadas.
27/02/1998	Justiça bloqueia contas do sócio majoritário das empresas construtoras, o deputado federal Sérgio Naya.

²² 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;

²³ X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

²⁴ Vítimas-do-Palace-II-ainda-vivem-em-hotel. *Gazeta do Povo*. 17.fev.2008. Disponível em <http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/impressa/brasil/conteudo/?tl=1&id=738570&t=Vítimas-do-Palace-II-ainda-vivem-em-hotel>. Acesso em 19.fev.2008.



10/04/1998	Naya pede prazo de seis meses para indenizar as vítimas.
15/04/1998	Naya tem mandato de deputado federal cassado.
19/05/1998	Laudo mostra "erro generalizado de dimensionamento dos pilares".
15/12/1999	Naya fica 28 dias na cadeia.
25/01/2002	Naya e vítimas assinam acordo de indenização no valor de R\$ 40 milhões.
30/04/2002	Vence o prazo, e Naya não paga.
18/12/2002	É condenado a dois anos e oito meses de prisão, pelas oito mortes.
4/02/2004	Juiz Alexander Macedo, responsável pelo processo de indenização, uma vez acusado de beneficiar Naya, pede aposentadoria.
15/03/2004	Naya é preso em Porto Alegre, durante fuga para Montevidéu.
31/05/2004	Hotel em Brasília é leiloado por R\$ 9 milhões. Fazenda Nacional se declara credora e exige receber dinheiro que pagaria as vítimas.
1/07/2004	Naya sai da prisão.
26/07/2004	Oito moradores passam 36 horas em agência do Banco do Brasil para tentar receber indenização. Cada um recebe R\$ 113 mil.
28/07/2004	Polícia Federal impede o pagamento das demais vítimas.
29/07/2004	STJ decide a favor das vítimas, e dinheiro do hotel é rateado.
7/06/2005	Naya é absolvido do crime de responsabilidade por desabamento.
11/07/2005	Shopping no Rio de Janeiro é leiloado por R\$ 11,5 milhões. Banco do Brasil disputa dinheiro com ex-moradores.
10/2007	Naya assina novo acordo e se compromete a não mais recorrer à Justiça contra venda de imóveis.
11/2007	Naya rompe acordo e contesta venda de área em São Paulo. Moradores do Palace I brigam para tornar terreno do Palace II área de lazer.

FONTE: Elaboração própria, a partir de dados da *Gazeta do Povo*.²⁵

Questões propostas:

1. Quais são os tipos de danos sofridos?
2. Utilizando o Código Civil, qual seria a solução do caso para as vítimas?
3. Dentre as pessoas que sofreram danos, quais são consumidores?
4. Qual é a vantagem de utilizar o Código de Defesa do Consumidor para resolver o caso?

1.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

Estes tópicos são propostos para comentário na WikiDireito. É possível a abertura de novos tópicos relacionados com a aula, desde relacionados com a matéria da aula.

- Direitos básicos do consumidor
- Vício do produto X vício redibitório
- Princípios do CDC X princípios do CC
- Incorporação. Resolução do contrato. Restituição. Lei 4.591/64. Código de Defesa do Consumidor. 1. O contrato de incorporação, no que tem de específico, é regido pela lei que lhe é própria (Lei 4.591/64), mas sobre ele também incide o Código de Defesa do Consumidor, que introduziu no sistema civil princípios gerais que realçam a justiça contratual, a equivalência das prestações e o princípio da boa-fé objetiva. 2. A abusividade da cláusula de

²⁵ *Gazeta do Povo*. 17.fev.2008. Disponível em <http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/impressa/brasil/conteudo.php?tl=1&id=738571&tit=>. Acesso em 19.fev.2008.



decaimento, com previsão de perda das parcelas pagas em favor do vendedor, pode ser reconhecida tanto na ação proposta pelo vendedor (art. 53 do Codecon) como na de iniciativa do comprador, porque a restituição é inerente a resolução do contrato e meio de evitar o enriquecimento injustificado. 3. Porém, não viola a lei o acórdão que examina fatos e contratos à luz do Codecon e nega a extinção do contrato de incorporação, afastando a aplicação da teoria da imprevisão e a alegação de culpa da empresa vendedora. Mantido o contrato, não há cuidar da devolução das prestações pagas. Recurso não conhecido (Súmulas 5 e 7). (BRASIL. STJ. REsp 80036/SP, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª.T, j. em 12.02.1996)

1.8. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/SP 126/24)

A. Relativamente à onerosidade excessiva, é correto afirmar:

- a) No Código de Defesa do Consumidor a onerosidade excessiva deve sempre advir de /evento extraordinário e imprevisível, que dificulta o adimplemento da obrigação de uma das partes.
- b) No Código de Defesa do Consumidor não há qualquer menção à resolução contratual por onerosidade excessiva.
- c) O Código Civil adotou a teoria da onerosidade excessiva tendo atrelado a esse conceito a teoria da imprevisão. Assim, havendo desequilíbrio no contrato, somente por acontecimento superveniente extraordinário ou imprevisível, poder-se-á pleitear a resolução do contrato.
- d) A onerosidade excessiva, no Código Civil, independe da demonstração de fato superveniente imprevisível ou extraordinário, bastando a demonstração do desequilíbrio contratual.



2. AULA 2. SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

2.1. EMENTA

Sujeitos da relação de consumo. Características do conceito de consumidor em sentido próprio. Consumidores equiparados. Caracterização do fornecedor.

2.2. OBJETIVOS

Reconhecer um consumidor em sentido próprio e/ou a possibilidade de utilização do Código de Defesa do Consumidor.

2.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

BARCELLOS, Daniela Silva Fontoura de. “O consumidor em sentido próprio no Brasil e na Argentina.” **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 63, jul.-set./200, p. 92-130.

2.4. INDICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR

SOBRE O CONCEITO DE CONSUMIDOR

BOURGOGNIE, Thierry. “O conceito jurídico de consumidor”. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 2, p. 7-51.

COMPARATO, Fábio Konder. “A proteção do consumidor: importante capítulo do direito econômico”. **Revista de Direito Mercantil**, São Paulo, n. 15-16, p. 89-105, 1974.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao Consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, Coleção Biblioteca de Direito do Consumidor.

SOBRE A VULNERABILIDADE

MORAES, Paulo Valério da Moraes. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais**. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 115-174.



2.5. ROTEIRO DE AULA

A Lei 8.078/90 não conceitua relação de consumo, mas atribui juridicidade a esta, identificando seus quatro elementos estruturais. São definidos como sujeitos, consumidor e fornecedor e como objeto, produto ou serviço. Além disso, reconhece como vínculo jurídico a oferta, o contato social, o contrato ou o ato ilícito; tendo como garantias inúmeras formas de proteção legal e contratual.

A compreensão e a correta utilização do conceito de consumidor permitem o acesso à tutela do Código do Consumidor. O legislador nacional tomou como modelo as legislações europeias que utilizam graus de proteção diferenciados. No Código de Defesa do Consumidor, esta tendência transparece através de uma definição plural de consumidor.

Temos, portanto, no art. 2º, *caput*, do CDC a definição do titular merecedor de uma proteção integral, denominado consumidor em sentido próprio. Além deste, há outros três consumidores equiparados dispostos, respectivamente, nos art. 2º, parágrafo único; 17 e 29. A técnica da equiparação permite que certos sujeitos, não detentores das características de consumidor *standard*, possam fazer uso restrito do Código.

PARTE I – CONSUMIDOR EM SENTIDO PRÓPRIO

Consumidor sentido próprio, chamado pela doutrina de consumidor padrão, *standard* ou *stricto sensu* é aquele para quem a lei disponibiliza sua tutela integral. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 2º, *caput*, define: “consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Desta leitura, denotam-se diversos elementos na definição de consumidor: elemento subjetivo (pessoa física ou jurídica); elemento objetivo, (produto e serviço); elemento teleológico (destinação final); vínculo jurídico (aquisição ou utilização). Além disso, através de uma interpretação sistemática, acrescentam-se ao conceito elementos relacionais, um subjetivo (fornecedor, art. 3º, *caput*) e outro posicional (vulnerabilidade, art. 4º, I). Por fim, a doutrina e a jurisprudência consagraram um elemento, presente expressamente em certas legislações estrangeiras: a não-profissionalidade. Para fins didáticos, separo em três grupos as notas distintivas do conceito: intrínsecas, relacionais e extrínsecas.

B1. Notas distintivas intrínsecas

1. PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA

Ao estender à pessoa jurídica a proteção ao consumidor, o legislador brasileiro opta por ampliar o alcance da proteção. Ao mesmo tempo, exclui os entes despersonalizados do conceito de consumidor em sentido próprio.



2. ADQUIRENTE OU USUÁRIO

Em relação ao vínculo jurídico, consumidor será tanto o adquirente quanto o mero usuário. O adquirente é o que se relaciona diretamente com o fornecedor, seja num contrato, oneroso ou gratuito, seja numa relação de contato social. Além disso, consideram-se aquisição as seguintes situações:

- produto que acompanha serviço ou vice-versa;
- contrato diferido;
- contrato que não transfere a propriedade;
- **produtos** gratuitos.

Normalmente, o consumidor adquirente é também o usuário, o que dispensaria esta diferenciação. No entanto, há hipóteses em que o adquirente e o usuário são sujeitos diferentes. Ao reconhecer a categoria de usuário – o que consome ou se beneficia de produto ou serviço – o CDC rompe com o princípio da relatividade dos contratos. Portanto, passam a ser reconhecidas como consumidoras, por exemplo, as pessoas que ganham presentes ou os dependentes dos planos de saúde. A vantagem deste reconhecimento é dar ao usuário legitimidade processual, sem necessidade de trazer o adquirente à lide.

3. DESTINATÁRIO FINAL

A terceira característica exigida ao consumidor é a destinação final. No entanto, esta posição é dúbia diante das possibilidades concretas. Assim, desde a vigência do CDC, duas correntes interpretativas, os maximalistas e os finalistas, disputam o conteúdo da expressão.

Para os **maximalistas**, destinatário final do produto ou serviço é quem o retira do mercado, utilizando-o e consumindo-o. Por esta razão, defendem que a expressão “consumidor” deve ser entendida o mais amplamente possível. Consideram esta definição é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não finalidade comercial quando adquire ou utiliza produto ou serviço.

Os **finalistas**, por sua vez, defendem que somente o destinatário fático e econômico é merecedor de proteção. Exigem que a retirada do produto ou serviço da cadeia de produção, seja para utilização pessoal, familiar ou privada. Entendem os finalistas que o deve tutelar de maneira especial um grupo vulnerável, ou seja, em princípio, os não profissionais.

Dentre os autores nacionais que se identificam com esta corrente, temos Fábio Comparato²⁶ que preconizava já em 1974 que:

consumidor é, pois, de modo geral aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários. (...) Quando se fala, no entanto, em proteção do consumidor, quer-se referir ao indivíduo ou grupo de indivíduos, os quais, ainda que empresários, se apresentem no mercado como simples adquirentes ou usuários de serviços, sem ligação com sua atividade própria.

²⁶ Revista de Direito Mercantil nº 15/16, 1974, p. 90-91.

Especialmente a partir da vigência do Código Civil, não havendo mais necessidade de construção de malabarismos interpretativos para resolver relações contratuais em geral, a corrente finalista passa a ser dominante na doutrina. Também começaram a surgir correntes a meio caminho, como os finalistas moderados.

4. NÃO PROFISSIONAL

Deve-se entender, através de uma interpretação subjetiva de consumidor, o não profissional como quem adquire bens de consumo para uso pessoal, familiar ou fora de sua atividade fim. Esta última hipótese, é que torna possível às pessoas jurídicas o uso da proteção do Código do Consumidor como consumidoras em sentido próprio.

É o que ilustra a seguinte decisão:

Apelação cível. Vício do produto. Compressor adquirido que, em menos de trinta dias de uso, apresentou defeitos (queima do estator, estouro do capacitor e derretimento da ventuinha), que representam 78,4% do preço de compra. A garantia do produto foi negada pelos réus, ao argumento de má utilização do equipamento. Relação de consumo configurada, uma vez que o consumidor se utiliza do produto adquirido para a consecução de seu negócio, mas não como matéria-prima para a atividade final por ele desenvolvida. Precedentes do STJ. A responsabilidade dos réus é solidária e sem perquirição de culpa (arts. 18 a 27 do Código de Defesa do Consumidor). A alegada desconformidade de utilização do produto, com as demais regras de instalação do bem, só poderiam ser aferidas por intermédio da produção da prova técnica necessária, a fim de comprovar a existência de excludentes de responsabilidade, notadamente fato exclusivo do consumidor. Ônus que competia aos réus, na forma preconizada no art. 333, II, do CPC. Ainda que assim não fosse, há evidente vício de informação, pois o manual não fornece ao consumidor o conhecimento prévio sobre todas as particularidades do produto, notadamente aquelas que interferem na livre escolha e restrição de seu uso, pois esse é o momento crucial para a verificação do atendimento das expectativas e necessidades da opção a ser exercida. Equipamento de considerável complexidade técnica, necessitando de cautelas que refogem ao âmbito do uso doméstico, contradizendo, inclusive, os limites preconizados no manual. Legítima expectativa do consumidor frustrada por conduta abusiva dos réus que, mesmo diante do curto espaço de tempo de utilização do equipamento e da gravidade do problema apresentado, recusam-se a substituir o produto. Desrespeito aos preceitos consumeristas, com tempo e energia despendidos pelo autor para solução de questão aparentemente simples, compelindo-o à utilização da via judicial. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção às circunstâncias do caso e ao aspecto punitivo da condenação. Recurso provido. (BRASIL. TJRJ. Ap Cível. 2007.001.68072. Des. Luis Felipe Salomão. J. em 01/04/2008 – 18^a CC.)



B2. Características relacionais

6. OUTRO PÓLO: O FORNECEDOR

Outro aspecto da dimensão relacional, além da vulnerabilidade, é a presença de fornecedor. Pois só haverá tutela legal, se no outro pólo da relação houver um fornecedor, assim definido no art. 3º, *caput*, 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.

Infere-se que o fornecedor pode ser pessoa física, jurídica ou ente despersonalizado; ser nacional ou estrangeiro; público ou privado ou, ainda, ocupar as mais diversas posições na cadeia de consumo. No entanto, o critério definidor deste sujeito é a profissionalidade. Esta se define alternativamente pela habitualidade no exercício da atividade ou na detenção de habilitação específica para o exercício da profissão.

B3. Critérios extrínsecos

Como critérios extrínsecos ao consumidor, a lei ainda traz a necessidade do objeto da relação jurídica de consumo ser produto ou serviço tal como definido nos parágrafos do art. 3º do CDC. Este conteúdo será objeto da próxima aula.

Importante ressaltar que somente possuindo todas as características intrínsecas, extrínsecas e relacionais é que o sujeito ativo será considerado consumidor em sentido próprio. E assim sendo, fará jus a totalidade da proteção da Lei 8.078/90.

PARTE II – CONSUMIDORES-EQUIPARADOS

A lei de defesa do consumidor protege, além do consumidor em sentido próprio, outros sujeitos que se encontram em posição de desigualdade frente ao fornecedor. Estes indivíduos, grupos ou sujeitos indeterminados são equiparados a consumidor por intervirem nas relações de consumo, sempre ocupando uma posição de vulnerabilidade.

Dessa maneira, para efeitos de proteção legal, o CDC equipara a consumidor: **a) coletividade de pessoas**, ainda que indetermináveis (art. 2º, parágrafo único, do CDC); **b) vítimas** de acidente de consumo. (art. 17 do CDC); **c) pessoas expostas às práticas abusivas** (art. 29 do CDC).

A. Vítimas de acidentes de consumo (bystanders)

Sempre que houver um acidente de consumo, todos os envolvidos, sejam consumidores ou não, poderão fazer uso da proteção contida no capítulo referente ao fato



do produto ou serviço. É o que determina o art. 17: “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”

Os equiparados a consumidor por serem vitimados são os que não tendo participado da relação de consumo sofrem apenas suas consequências danosas. É o caso, por exemplo, de alguém atropelado por um automóvel com defeito de fabricação.

No entanto, as vítimas de acidentes de consumo só têm a possibilidade de fazer uso de normas indicadas pelo Código, especialmente os artigos 12 a 17 e o art. 101. Este último facilita o acesso à justiça, determinando que a ação pode ser proposta no domicílio do autor, como é a regra geral para as ações envolvendo consumidores.

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I – a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

Isso quer dizer, por exemplo, que as vítimas, individualmente consideradas, não podem pleitear, dentre outros direitos, o benefício da inversão do ônus da prova que se encontra no art. 6, VIII do Código de Defesa do Consumidor.

B. Expostos a práticas abusivas

Através de seu art. 29, manifesta-se a maior amplitude da proteção do Código do Consumidor: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.”

O art. 29 amplia o conceito de consumidor, aplicando as regras dos capítulos cinco e seis do Código, referentes respectivamente à proteção comercial e contratual, a todos, inclusive profissionais, submetidos às práticas abusivas. Ao tutelar o consumidor-equiparado nestes aspectos, o legislador optou por reequilibrar a relações desiguais e reprimir o uso abusivo do poder econômico. Por isso, mantém-se a exigência da vulnerabilidade para pleitear os benefícios previstos nestes capítulos.

C. Defesa coletiva do consumidor: consumidor equiparado?

O art. 2º, parágrafo único, do CDC, equipara a consumidor, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis que haja intervindo nas relações de consumo. A importância desta equiparação é permitir a defesa coletiva de direitos individuais homogêneos, difusos e coletivos, tal como definidos no art. 81 do CDC:

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;



II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Não havendo restrição quanto ao exercício de direitos de uma coletividade, entende-se que esta poderá fazer uso de todos os direitos do Código do Consumidor. A única restrição sofrida será quanto ao exercício destes direitos, que só poderá ser feito pelos legitimados pelo art. 82.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público,

II – a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III – as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblolar.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

2.6. CASO GERADOR

Teka fabricante nacional de toalhas negociou com Aiglon, empresa irlandesa, a compra de várias toneladas de tecido. No contrato, havia previsão de que os conflitos seriam dirimidos por juízo arbitral. Tendo havido discordância, as empresas submeteram-se ao procedimento arbitral previsto no contrato. A decisão arbitral é favorável à empresa irlandesa que, em seguida, ingressa no Supremo Tribunal Federal brasileiro para o procedimento de homologação de sentença estrangeira. A empresa Teka defende-se alegando que a decisão seria contra a ordem pública nacional, pois desrespeita o Código de Defesa do Consumidor. Com esta argumentação pretendia receber a proteção como consumidora em sentido próprio e, por consequência, ter a cláusula arbitral declarada nula com fundamento no art. 51, VII, do CDC. No entanto, o STF acaba por proferir um voto contra a empresa nacional, declarando que a empresa que utiliza insumo para sua atividade produtiva, não é considerada consumidora para fins de pretação do CDC.



TEKA X AIGLON

Homologação de laudo arbitral estrangeiro. Requisitos formais: comprovação. Caução: desnecessidade. Incidência imediata da Lei nº 9.307/96. Contrato de adesão: inexistência de características próprias. Inaplicação do Código de Defesa do Consumidor. 1. Hipótese em que restaram comprovados os requisitos formais para a homologação (RISTF, artigo 217). 2. O Supremo Tribunal Federal entende desnecessária a caução em homologação de sentença estrangeira (SE nº 3.407, Rel. Min. Oscar Corrêa, DJ DE 07.12.84). 3. As disposições processuais da Lei nº 9.307/96 têm incidência imediata nos casos pendentes de julgamento (RE nº 91.839/GO, Rafael Mayer, DJ de 15.05.81). 4. Não é contrato de adesão aquele em que as cláusulas são modificáveis por acordo das partes. 5. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme dispõe seu artigo 2º, aplica-se somente a “pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Pedido de homologação deferido. (BRASIL. STF. Tribunal Pleno. SEC 5847/IN. Rel. Min. Maurício Corrêa. j. 01/12/1999.)

2.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO:

- Caso do piloto intoxicado

Competência. Decisão fustigada no sentido de serem inaplicáveis as disposições do Código do Consumidor, eis que o piloto apenas prestava serviços a terceiro. Agravo de Instrumento provido. Em colocando agrotóxico na terra, o autor da ação é consumidor final do produto. Lei 8.078/90, art. 101,I. O art. 2º, parágrafo único, da mesma lei, equipara o consumidor a todos aqueles que participaram das relações de consumo.” (BRASIL. TJRS. AI 59046245, j. 30/06/1994, rel. Alfredo Guilherme Englert, publicado na *Revista de Jurisprudência* do TJRS, Porto Alegre, n. 169. p. 214.)

Pergunta-se: A aplicação de tal equiparação está correta?

- Consumidor pessoa jurídica
- Destinatário final
- Bystander
- Acidente de consumo
- Consumidor coletividade
- Consumidor exposto a práticas comerciais ou contratuais abusivas



2.8. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/RJ – 19º Exame – 1ª fase)

3. Não podem ser considerados consumidores, ou equiparados a consumidores, nos termos do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

- a) A coletividade de pessoas, ainda que indeterminável que haja intervindo nas relações de consumo;
- b) A pessoa jurídica que utiliza serviço como destinatário final.
- c) A pessoa física que desenvolve atividade de montagem de produtos para venda no comércio.
- d) A pessoa exposta à prática comercial de publicidade abusiva, mesmo que não haja efetivamente adquirido o produto anunciado.

(OAB/RJ – 17º Exame – 1ª fase)

8. Quanto à inversão do ônus da prova nos processos fundados no Código de Defesa do Consumidor é CORRETO dizer que:

- a) É ela automática;
- b) Exige decisão do Juiz para produzir efeitos;
- c) Depende de concordância do fornecedor para ser decretada;
- d) Não prevalece se o fornecedor for hipossuficiente.

(OAB/RJ.30º Exame. 1ª fase)

30 – Quanto à inversão do ônus da prova no âmbito do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), assinale a alternativa correta:

- a) O CDC prevê apenas a inversão *ope legis*;
- b) O CDC prevê apenas a inversão *ope judice*;
- c) O CDC não prevê a inversão do ônus da prova;
- d) O CDC prevê a inversão *ope legis* e a inversão *ope judice*.



3. AULA 3. RESPONSABILIDADE CIVIL PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

3.1. EMENTA

Responsabilidade civil pelo vício do produto e do serviço. O enfraquecimento do princípio da relatividade e a ampliação do conceito de sujeito de direito. A solidariedade aplicada à responsabilidade por vício. Elementos e fundamentos da responsabilidade civil nas relações de consumo. As ações alternativas de tutela por vício.

3.2. OBJETIVOS

Reconhecer as peculiaridades da responsabilidade civil no CDC, especialmente a caracterização do vício do produto e do serviço.

3.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

BESSA, Leonardo Roscoe. “Vício do produto e do serviço”. In: BENJAMIN, MARQUES e BESSA. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 146-153 (produto); p. 156-163 (serviço).

3.4. LEITURA COMPLEMENTAR

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: RT, 2006. “Vício do produto (p. 218-234); vício do serviço (p. 234-246)”.

3.5. ROTEIRO DE AULA

O regime de responsabilização adotado para as relações de consumo rompe com o binômio contratual e extracontratual. Ao invés de classificar a responsabilidade de acordo com a natureza do vínculo, o CDC adota a lógica dos bens jurídicos tutelados. Assim, a responsabilidade civil nas relações de consumo divide-se em responsabilidade por **defeito** e por **vício**. Será considerada responsabilidade por defeito se houver problemas referentes à insegurança (art. 6º, I, do CDC) e responsabilidade pelo vício, se o dano for ao patrimônio (art. 6º, VI, do CDC).

O fundamento geral da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor é o risco da empresa. Para fins didáticos, a abordagem será dividida em duas partes, sendo esta aula dedicada somente às normas referentes ao vício dos produtos e serviços. A



aula seguinte será dedicada à responsabilidade em relação aos danos causados à saúde, vida e segurança, ou seja, aos acidentes de consumo.

PARTE I – ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Nas relações de consumo, os elementos da responsabilidade civil são: o vício do produto ou serviço; o dano, o nexo de causalidade e o de imputação. Passemos ao exame desses elementos.

A. Vício

A responsabilidade por vício decorre de uma obrigação *ex lege* de garantia qualidade, abrangendo inclusive aspectos referentes à informação sobre características, composição e uso do produto e do serviço. Esta garantia legal, independe de termo expresso (garantia de fábrica) e não pode ser nem afastada, nem diminuída pelo fornecedor (art. 24 e 25 do CDC).

O fundamento para esta exigência é a teoria da qualidade, que neste particular refere-se ao bom desempenho dos produtos e serviços, ou seja, ao cumprimento de suas finalidades de acordo com as legítimas expectativas do consumidor. O vício manifesta-se sempre que a esfera patrimonial do consumidor for atingida, acarretando a perda da utilidade e/ou valor do produto ou serviço.

O vício pode se manifestar por: impropriedade, diminuição do valor, inadequação, diferenças de quantidade e ausência ou desconformidade de informação.

IMPROPRIEDADE

Consideram-se impróprios ao uso e consumo os produtos (art. 18, § 6º, I e II do CDC), com as seguintes características: prazo de validade vencido, deteriorados, alterados; adulterados, avariados, falsificados, fraudados, nocivos à saúde, perigosos bem como aqueles que estejam em desacordo com normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

Serviços impróprios (art. 20, §2º, do CDC) são os inadequados para os fins que razoavelmente deles se espera e os que não atendem as normas regulamentares de prestação.

DIMINUIÇÃO DO SEU VALOR

A diminuição do valor pode se dar tanto em relação à necessidade de substituição de partes do produto ou em relação ao descumprimento do dever de informar.

INADEQUAÇÃO (ART. 18, § 6º, III, DO CDC)

Trata-se da ausência de correspondência entre a finalidade do uso e as características do produto ou serviço. Para a caracterização da inadequação são analisados diversos fatores, dentre eles: natureza do produto; estado da técnica; informações prestadas pelo fornecedor; finalidade a que esse destina.



De acordo com o art. 23: “A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade”.

Além disso, tanto os produtos e serviços serão considerados inadequados se não possuírem a durabilidade legitimamente esperada pelo consumidor. (art. 4º, II, d, do CDC).

DIFERENÇA DE QUANTIDADE (ART. 19 DO CDC)

Exclusivamente para os produtos há o vício de quantidade, sempre que houver disparidade entre o anunciado e o conteúdo efetivo.

DISPARIDADE OU AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO (ART. 18, CAPUT, DO CDC);

O vício de informação pode ser dar tanto em relação à disparidade entre o anunciado e o conteúdo efetivo, quanto a outros subterfúgios que induzam o consumidor em erro, quanto é o caso dos produtos “maquiados”.

B. Dano

No caso de vício do produto ou serviço, o dano é a impossibilidade de usufruí-lo de acordo com as legítimas expectativas do consumidor.

C. Nexo de imputação

É o vínculo que se estabelece entre o vício e a atividade desenvolvida pelo fornecedor para a atribuição do dever de indenizar.

D. Nexo de causalidade

É a relação de causa e efeito entre o dano produzido e o vício.

PARTE II – ALTERNATIVAS AO CONSUMIDOR

Para fins da proteção relativa ao vício do produto e do serviço somente o consumidor em sentido estrito (art. 2º, *caput*, do CDC) possui proteção. No entanto, em nome da facilitação dos direitos do consumidor a responsabilidade é atribuída **solidariamente a todos os fornecedores da cadeia produtiva**. (arts. 18, 19 e 20 do CDC) Observe a decisão abaixo:

Se a mercadoria adquirida pela consumidora apresenta *defeito* que a torna imprópria para o uso a que se destina, todos os fornecedores, inclusive o comerciante, são responsáveis, solidariamente, pelos vícios apresentados, razão pela qual a ré deve restituir a quantia paga pela autora por ocasião da aquisição do eletrodoméstico *defeituoso*. (BRASIL. TJRJ. Ap. Civ. 2008.001.10938. rel. Heleno Ribeiro P. Nunes. J. 26/03/2008. 2ª. CC.)



Sempre que houver vício do produto, o consumidor poderá optar por três alternativas à sua escolha. Conforme o art. 18 do CDC são elas:

- I – o abatimento proporcional do preço;
- II – a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
- III – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada.

É o que acontece freqüentemente em relação aos automóveis:

Código de Defesa do Consumidor. Compra de veículo novo com **defeito** de fábrica. Responsabilidade do fabricante. 1. Comprado veículo novo com defeito de fábrica, é responsabilidade do fabricante entregar outro do mesmo modelo, a teor do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Recurso especial conhecido e provido (BRASIL. STJ. REsp 195659/SP, Rel. Min Carlos Alberto Menezes Direito, 3ª. T, j. em 27.04.2000)

Já quando se trata de vícios de quantidade, o consumidor possui todas as alternativas acima, e, ainda, a complementação do peso ou medida (art. 19, II, do CDC).

Para vício do serviço, de acordo com o art. 20, o consumidor pode exigir:

- I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III – o abatimento proporcional do preço.

Tratando-se de obrigações personalíssimas, o inciso primeiro fica prejudicado, restando somente as demais possibilidades.

D. Prazos

Os vícios aparentes e de fácil constatação devem ser reclamados em 30 e 90 dias para produtos não duráveis e duráveis, respectivamente, sob pena de decaírem (art. 26 do CDC). Caso haja reclamação, não há suspensão do prazo, mas sim o impedimento de seu início enquanto não houver a resposta negativa ou solução pelo fornecedor.

No entanto, o art. 24 do CDC prevê a garantia contra vício funcional. Este é o impedimento ou a limitação para o uso ao qual o produto ou serviço seja destinado. Esta garantia abrange inclusive a durabilidade razoável de cada produto ou serviço, independentemente dos prazos para reclamar vícios aparentes.



3.6. CASO GERADOR: CASO DA FILMADORA

Trata-se da aquisição de uma filmadora no exterior por brasileiro. Tendo o aparelho apresentado vício, o consumidor pleiteou reparação pela empresa nacional da mesma marca. O caso foi julgado procedente para o consumidor, com a seguinte ementa:

Direito do consumidor. Filmadora adquirida no exterior. Defeito da mercadoria. Responsabilidade da empresa nacional da mesma marca (“Panasonic”). Economia globalizada. Propaganda. Proteção ao consumidor. Peculiaridades da espécie. Situações a ponderar nos casos concretos. Nulidade do acórdão estadual rejeitada, porque suficientemente fundamentado. Recurso conhecido e provido no mérito, por maioria. I – Se a economia globalizada não mais tem fronteiras rígidas e estimula e favorece a livre concorrência, imprescindível que as leis de proteção ao consumidor ganhem maior expressão em sua exegese, na busca do equilíbrio que deve reger as relações jurídicas, dimensionando-se, inclusive, o fator risco, inerente à competitividade do comércio e dos negócios mercantis, sobretudo quando em escala internacional, em que presentes empresas poderosas, multinacionais, com filiais em vários países, sem falar nas vendas hoje efetuadas pelo processo tecnológico da informática e no forte mercado consumidor que representa o nosso país. II – O mercado consumidor, não há como negar, vê-se hoje “bombardeado” diuturnamente por intensa e hábil propaganda, a induzir a aquisição de produtos, notadamente os sofisticados de procedência estrangeira, levando em linha de conta diversos fatores, dentre os quais, e com relevo, a respeitabilidade da marca. III – Se empresas nacionais se beneficiam de marcas mundialmente conhecidas, incumbe-lhes responder também pelas deficiências dos produtos que anunciam e comercializam, não sendo razoável destinar-se ao consumidor as consequências negativas dos negócios envolvendo objetos defeituosos. IV – Impõe-se, no entanto, nos casos concretos, ponderar as situações existentes. V – Rejeita-se a nulidade argüida quando sem lastro na lei ou nos autos. (BRASIL. STJ. REsp 63.981/SP, Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, Rel. p/ Acórdão Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª. T, j. em 11.04.2000)

3.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO:

- Vício e defeito;
- Vício do produto e vício redibitório;
- Dano;
- Nexo;
- Responsabilidade objetiva;
- Solidariedade entre fornecedores;
- Alternativas ao consumidor em relação a vícios.



4. AULA 4. RESPONSABILIDADE CIVIL POR ACIDENTES DE CONSUMO

4.1. EMENTA

Responsabilidade por acidentes de consumo. Caracterização do defeito. Os sujeitos da relação jurídica em acidentes de consumo. As excludentes de responsabilidade civil nas relações de consumo. Alternativas de tutela pelo fato. O uso combinado dos dispositivos sobre fato e vício.

4.2. OBJETIVOS

Diferenciar a responsabilidade pelo fato e pelo vício. Utilizar as excludentes de responsabilidade. Operar em conjunto a responsabilidade pelo fato e pelo vício.

4.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

SANSEVERINO, Paulo de Tarso. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor.** 2^a ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 301-312.

4.4. LEITURA COMPLEMENTAR

FATO DO PRODUTO

PÜSCHEL, Flávia Portela. **A responsabilidade por fato do produto no CDC. Acidentes de consumo.** São Paulo: Quartier Latin, 2006.

FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

BENJAMIN, Antônio Herman. “Fato do produto e do serviço”. In: BENJAMIN, MARQUES e BESSA. **Manual de Direito do Consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 112-139.

EXCLUDENTES NO CDC

SANSEVERINO, Paulo de Tarso. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor.** 2^a ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 301-312.



4.5. ROTEIRO DE AULA

A responsabilidade por acidentes de consumo, nomeada pelo Código de Defesa do Consumidor de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, está prevista nos artigos 12 a 17 do CDC.

A. DEFEITO

Os produtos e serviços considerados defeituosos são os que não apresentam a segurança legitimamente esperada, causando dano à vida, saúde ou segurança ocasionado por produto ou serviço. Também é considerado defeito as situações das quais decorrem prejuízo lateral.

Para que possamos caracterizar esta ausência de segurança, distinguem-se dois tipos de periculosidade: a inherente e a adquirida. A periculosidade inherente ou latente (*unavoidably unsafe product or service*) diz respeito ao risco intrínseco do produto ou serviço, ligado à sua própria qualidade ou modo de funcionamento. Ainda que a regra geral em relação aos produtos ou serviços com periculosidade inherente seja o afastamento do dever de indenizar, o fornecedor poderá responder se não informar adequadamente sobre sua utilização e riscos. É o que determina o art. 8º do CDC:

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.

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

Já os produtos ou serviços de periculosidade adquirida são aqueles que se tornam perigosos em razão de um defeito com origem na fabricação, concepção ou comercialização. Citamos como exemplo os danos causados por em razão dos efeitos colaterais de um remédio, como aconteceu no caso da talidomida. A periculosidade adquirida gera responsabilização objetiva, ou seja, independentemente de culpa. Além disso, os fornecedores são proibidos de introduzir no mercado tais produtos e serviços. Em caso de impossibilidade de prevenir o risco antes de sua inserção no mercado, o fornecedor deverá informar as autoridades, os consumidores e proceder ao *recall*.

Segundo o art. 12, §1º, do CDC:

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

- I – sua apresentação;
- II – o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;



III – a época em que foi colocado em circulação.

A apresentação de um produto ou serviço relaciona-se com a informação a respeito do produto ou serviço a que o consumidor teve acesso. O uso e os riscos legítimamente esperados incluem também o uso anormal, como é o fato dos consumidores costumarem colocar canetas na boca. Por fim, há que se considerar a expectativa de segurança em relação aos padrões de conhecimento e tecnologia à disposição na época em que o produto ou o serviço foi colocado em circulação.

B. ESPÉCIES DE DEFEITOS

Em relação a sua origem, os defeitos dividem-se em: concepção, fabricação e comercialização.

Defeito de concepção:

O defeito de concepção é decorrente da falha de projetos ou fórmulas. Manifesta-se através do erro em relação às características finais dos produtos ou serviços de toda uma série. Em razão disso, seu potencial danoso é elevado, uma vez que macula toda a produção ou série.

Podem ocorrer no planejamento, no desenvolvimento, na escolha do material utilizado, em relação às técnicas de fabricação bem como ao modo de utilização ou montagem dos componentes.

Defeitos de fabricação (run-away ou escapee):

Problemas que atingem apenas alguns produtos, por falhas no processo produtivo. Os defeitos de fabricação caracterizam-se por apresentarem imperfeições inadvertidas em relação a alguns produtos de uma série ou produção.

Entende-se que os serviços são defeituosos sempre que fugirem dos padrões de qualidade e segurança fixados pelo próprio fornecedor. Exemplo de defeito de fabricação se deu em relação a fogos de artifício que explodem pela culatra:

Explosão de fogos de artifício. Acidente de consumo. Perda de uma mão. Responsabilidade do fabricante. Danos materiais mantidos. Redução dos danos morais (...) Desnecessária a realização de prova pericial, pois os produtos foram examinados por peritos do Instituto de Criminalística, que emitiram laudo bem fundamentado e bastante esclarecedor, com o que, dispensável também o seu depoimento. (...) No mérito, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente de consumo por explosão prematura de foguete, que resultou na perda de uma das mãos pelo autor. Situação em que restou comprovado que, mesmo obedecendo às orientações de utilização constantes na embalagem, o artefato explodiu lateralmente, ocasionando a amputação da sua mão esquerda. A responsabilidade da empresa requerida é objetiva, nos termos do artigo 12 do CDC, sendo que lhe



incumbia o ônus de provar que o defeito inexistiu ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu. Ademais, verificada a falta de informações acerca das consequências da utilização do produto umedecido. No que diz respeito aos danos materiais, restaram corretamente arbitrados. Pensão mensal pela redução da capacidade laboral que deve ser vitalícia, tendo em vista que destinadas à própria vítima, não aos seus familiares. Com relação aos danos morais, considerando a concessão de pensão mensal vitalícia e retroativa, bem como de outros fatores minorantes do sofrimento da vítima, devem ser reduzidos, adequando-se às peculiaridades do caso concreto e aos parâmetros balizados pela Câmara. (...) (BRASIL. TJRS. Apelação Cível Nº 70008521056, 10ª. CC. Rel.: Luiz Ary Vessini de Lima, J. em 16/09/2004)

Defeitos de comercialização:

Os defeitos de comercialização abrangem os deveres de informar, acondicionar e embalar o uso correto do produto ou fruição do serviço. Neste caso, o defeito é extrínseco.

Para que o produto ou serviço seja considerado defeituoso, há de se configurar a presença do dano, seja este material, moral, individual, coletivo ou difuso. A mera potencialidade do dano não torna o produto defeituoso, mas tão somente viciado (vício de qualidade por inadequação).

C. SUJEITOS

Para fins de proteção por acidentes de consumo, o CDC amplia a proteção para proteger qualquer pessoa vitimada (art. 17 do CDC), independentemente desta ter adquirido pessoalmente o produto ou serviço. Assim, tanto o consumidor que compra um carro defeituoso, quanto o pedestre que vem a ser atropelado em decorrência deste defeito, são protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Já em relação aos responsáveis há uma restrição. São responsáveis alternativamente: o fabricante, o construtor; importador ou o produtor.

O comerciante é responsável solidário (e subsidiário) somente nos casos previstos no art. 13 do CDC. Trata-se dos casos de produtos anônimos, mal identificados e dos casos de má conservação dos produtos perecíveis.

Em relação aos serviços, o art. 14 do CDC menciona genericamente o fornecedor de serviços. Assim, caso haja mais de um fornecedor de serviços envolvido, todos poderão ser acionados, sozinhos ou em conjunto.

Isso porque a legislação prevê expressamente a solidariedade entre os fornecedores responsáveis, conforme disposto no art. 25, §1º, do CDC:

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.



D. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

Embora a responsabilidade civil do fornecedor seja objetiva, esta é mitigada por algumas possibilidades de exclusão de responsabilidade, expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor (arts. 12, §3º e 14, §3º, do CDC). São elas:

Não colocação do produto do mercado

Aparentemente uma hipótese simples, esta exclusão ganha complexidade no caso dos produtos falsificados, ou da distribuição gratuita para teste antes da efetiva colocação no mercado. Igualmente complexa é a questão dos produtos cujo defeito tenha se originado tão somente de um de seus componentes. Nesta hipótese quem responde: o produtor da matéria-prima nociva ou o fabricante do produto?

Inexistência de defeito

A prova deve ser realmente de ausência de defeito. A mera ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade pro inadequação dos produtos e serviços não o exime da responsabilidade. (art. 23 do CDC)

Culpa exclusiva do consumidor

Sendo a culpa do consumidor o único causador do acidente, não há como provar o nexo entre a atividade do fornecedor e o fato danoso. É o que aconteceu no caso abaixo:

Responsabilidade civil. Fogos de artifício. Detonação que resultou na amputação dos quirodáctilos da mão esquerda do consumidor. Defeito de fabricação. Ausência de provas. Laudo pericial que conclui pela inexistência de irregularidades na fabricação dos artefatos explosivos. Hipótese que denota que o fato lesivo pode ter sido provocado pela própria vítima no manuseio errôneo do foguete. Inaplicabilidade no caso concreto do art. 12, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Apelo improvido. (BRASIL. TJRS Apelação Cível Nº 70009479031, 10 CC. Rel. Paulo Antônio Kretzmann, J. em 09/09/2004)

Culpa exclusiva de terceiro

Igualmente excludente é a culpa de terceiro alheio à relação entre fornecedor e o lesado. Neste caso o fabricante não se exime da responsabilidade se não provar a culpa exclusiva do terceiro.

Além dos casos previstos no CDC, discute-se a possibilidade de exclusão da responsabilidade em caso de: caso fortuito e força maior, a observância de normas imperativas e os riscos de desenvolvimento.



Caso fortuito ou força maior

A interpretação sistemática do direito brasileiro permite que se considere o caso fortuito e de força maior como excludentes de responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo. Para isso, é necessário que se cumpram quatro requisitos. Assim, o caso fortuito ou força maior devem ser causa direta do dano, não se relacionar com a atividade do fornecedor e, além disso, ser excepcional e inevitável²⁷. A consequência disto é o afastamento entre a responsabilidade por ausência de nexo entre o dano e o defeito.

Observância de norma jurídica imperativa

Havendo norma jurídica, vinculante imperativa e detalhada sua observância pode acarretar a exclusão de responsabilidade do fornecedor. Para isso, é preciso que o defeito seja decorrente da observância da lei. Salienta-se que a mera autorização, licença e controle do Estado não eximem a responsabilidade do fornecedor.

Em todos os casos de excludente de responsabilidade, o ônus da prova é do fornecedor (art. 12, §3º, do CDC).

Além das excludentes acima descritas, o fornecedor pode alegarem sua defesa a prescrição.

4.7. ANÁLISE DE JULGADOS:

I. Preencha a chave de resposta, a partir dos seguintes julgados:

GRUPO A: PORTA GIRATÓRIA E ALARME

A.1. CASO “PAGA, MAS NÃO ENTRA”:

Ao tentar ingressar no banco, um homem teve a bolsa revistada sucessivamente pelo segurança e pela gerente. Ficou cerca de 20 minutos na porta, mas, apesar de ter retirado todos seus pertences da bolsa, não foi autorizado a entrar no estabelecimento. Uma preposta do banco se ofereceu para pagar-lhe a conta. O banco:

Fundamento legal:

A.2. CASO DA RECUSA EM LEVANTAR A BLUSA:

Mulher tenta ingressar na agência bancária, mas a porta giratória travou por várias vezes, culminando com a determinação do segurança para que levantasse a blusa. Negou-se a fazê-lo e somente conseguiu entrar no banco acompanhada de dois policiais militares. O banco:

²⁷ PÜSCHEL, Flávia Portela. A responsabilidade por fato do produto no CDC. Acidentes de consumo. São Paulo: Quartier Latin, 2006.p. 388.



Fundamento legal: _____

A.3. CASO DA EXIBIÇÃO DE TODOS OS PERTENCES:

Um cliente bancário precisou de cinco tentativas para, enfim, conseguir retirar todos os pertences de sua pasta que não trancassem na porta giratória.

() não gerou dano () danos materiais () danos morais

GRUPO B · DANO MORAIS

B.1. CASO DO FAISCA HIV POSITIVO:

Realizando exames pré-natais, uma gestante realizou o exame de AIDS que deu falso positivo. Seu marido, indignado pensando que a mulher o traíra saiu de casa durante a gestação. A mulher, por sua vez, pensa que o marido é o portador da doença. Descobriu-se que o resultado estava correto, mas que o funcionário do laboratório errou na interpretação dos números. Analise o caso em relação a ambos os cônjuges.

Em relação à esposa:

() não gerou dano () dano material () dano moral

Em relação ao marido:

não gera dano dano material dano moral

B.2 CASO DAS FOTOS NUAs

Mulher manda revelar fotos em que aparece nua. Por engano, a loja de revelação entrega suas fotos para outra pessoa. Em relação à cliente, a loja:



4.8. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Riscos de desenvolvimento
- Dano e solidariedade dos fornecedores
- Caso do Rotweiler doente:

Aquisição de animal (cão rottweiler), que veio a apresentar displasia. Responsabilidade objetiva do vendedor, definida a presença de relação de consumo. Legitimidade passiva do fornecedor do “padreador”, cujas qualificações foram fundamentais na aquisição do animal. Cabimento de danos materiais e morais. (BRASIL. TJRGS. 20ª Câm. Cív. Ap. Cív. 70003633948. rel. Armínio Abreu Lima da Rosa. j. em 20/02/2002)

Pergunta-se: Em que condições um animal pode ser considerado produto?

- Caso dos brinquedos da Mattel
- Responsabilidade civil do médico
- *Filme*: Houve uma vez dois verões
- *Filme*: Obrigado por fumar

4.9. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/RJ – 20º Exame – 1ª fase)

4 – No que se refere aos vícios do produto no Código de Defesa do Consumidor é CORRETO afirmar:

- a) A reparação do consumidor resolve-se sempre em perdas e danos.
- b) O fornecedor só se responsabiliza solidariamente com o fabricante perante o consumidor pelos vícios de quantidade do produto nos casos em que ficar provada culpa grave da sua parte.
- c) Que não é possível o abatimento proporcional do preço, por infringir regra de ordem pública de proteção das relações mercantis.
- d) O fornecedor responde pela disparidade do produto com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.



5. AULA 5. RESPONSABILIDADE CIVIL DO PROFISSIONAL LIBERAL

5.1. EMENTA:

Responsabilidade civil do profissional liberal. A caracterização do profissional liberal para o CDC. A responsabilidade do profissional liberal e a da pessoa jurídica.

5.2. OBJETIVOS:

Aplicar o CDC aos casos de responsabilidade do profissional liberal. Articular as hipóteses de responsabilidade do profissional liberal e da pessoa jurídica.

5.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

LÔBO, Paulo Luiz Netto. Responsabilidade civil do advogado. **Revista de Direito do Consumidor**, n. 34, 2000.

5.4. INDICAÇÃO COMPLEMENTAR:

MIRAGEM, Bruno. “Responsabilidade civil médica no direito brasileiro.” **Revista de Direito do Consumidor**, 63, jan.-mar/2007, p. 52-91.

5.5. ROTEIRO DE AULA

PARTE I – A RESPONSABILIDADE SUBJETIVA DO PROFISSIONAL LIBERAL

O regime de responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor tem como regra a responsabilidade objetiva. No entanto, há uma previsão diferenciada para o profissional liberal em que a responsabilidade é objetiva ou seja, passa a ser verificada mediante culpa. Tal hipótese está prevista no art. 14, § 4º, do CDC:

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

De acordo com Denari²⁸, a justificativa para a diversidade de tratamento dos profissionais liberais se dá em razão da pessoalidade de seus serviços. Assim, embora o Código Brasileiro não tenha definido quem sejam os profissionais liberais, subentende-se que estes sejam aqueles que possuem um título escolar e habilitação específica para o exercício da profissão²⁹. Portanto, incluem-se na categoria de

²⁸ GRINOVER, Ada et alii. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

²⁹ Em sentido contrário CAVALLIERI FILHO, Sergio. **(Programa de Direito do Consumidor)**. São Paulo: Atlas, 2008.)



profissionais liberais os seguintes profissionais: médicos, advogados, farmacêuticos, dentistas, engenheiros, arquitetos, economistas, dentre outros. Entendo também estarem nesta categoria os profissionais de nível técnico, que possuem diploma de nível médio e inscrição em conselho, tal como é o caso, por exemplo, dos corretores de imóveis.

Outra observação importante diz respeito ao fato de que este regime mais brandão dá ao profissional liberal tão somente o benefício da verificação da culpa. A inversão do ônus da prova., por exemplo, pode ser usada em favor do consumidor independentemente da responsabilidade ser por culpa.

Por fim, cabe destacar que, quando os profissionais liberais estiverem executando obrigações de resultado, exige-se que o mesmo seja atingido. Exemplos desta situação é a cirurgia plástica, quando se tratar de médicos e do protocolo de recursos dentro do prazo, no caso dos advogados.

Ainda, cabe ressaltar, o dever de observância de deveres anexos, especialmente o dever de informar.

Civil. Responsabilidade civil. Cirurgia plástica. Dano moral. O médico que deixa de informar o paciente acerca dos riscos da cirurgia incorre em negligência, e responde civilmente pelos danos resultantes da operação. Agravo regimental não provido. (BRASIL. STJ. 3^a T. AgRg no Ag 818.144/SP, rel. Min. Ari Pargendler, j. 09/10/2007)

5.6. CASO GERADOR: O IMPLANTE DENTÁRIO

Em uma cirurgia para implante dentário com finalidade estética, realizada em clínica particular o paciente não obteve o resultado almejado. O regime de responsabilidade é objetivo ou subjetivo? Trata-se de obrigação de meio ou de resultado? E quais são as formas de defesa do cirurgião-dentista?

5.7 TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Obrigação de meio e obrigação de resultado
- Responsabilidade civil do médico
- Responsabilidade civil do advogado
- Responsabilidade civil do engenheiro por desabamento de prédios



6. AULA 6. PRODUTOS E SERVIÇOS

6.1. EMENTA:

Serviços públicos. Responsabilidade pelo fato e pelo vício do serviço. O conceito de produto e de serviço. O regime especial dos serviços públicos.

6.2. OBJETIVOS:

Delimitar os produtos e serviços sob a égide do CDC, especialmente os serviços públicos.

6.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

PASQUALOTTO, Adalberto. “Os serviços públicos no Código de Defesa do Consumidor”. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 1, p. 130-148, abr.-jun./1992.

6.4. LEITURA COMPLEMENTAR:

SILVEIRA NETO, Antônio e CAVALCANTE, Érica Cristina Paiva. “O mercado de consumo e a prestação de serviços advocatícios”. **Revista de Direito do Consumidor**, 59, jul.-set./2006.

FARRENA, Duciran Van Marsen. “Regulação e defesa do consumidor no setor de telefonia”. **Revista de Direito do Consumidor**, 59, jul.-set./2006.

6.5. ROTEIRO DE AULA

O objeto de uma relação jurídica é o elemento em razão do qual a relação se constitui e sobre a qual recai tanto a exigência do credor, como a obrigação do devedor, podendo ser tanto uma coisa quanto uma prestação. Na relação de consumo, esse objeto, é determinado a atividade humana de dar um produto ou de realizar um serviço por parte do fornecedor.

PARTE I – PRODUTO

O § 1º do art. 3º do CDC define: “produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”

Ao optar pela denominação “produto” ao invés de “bem”, opta-se por uma nomenclatura mais condizente com a relação de consumo. De fato, a expressão bem abrange tanto os bens de natureza patrimonial e econômica, como também os que não possuem natureza patrimonial, e, portanto, não são suscetíveis de valoração econômica. Por isso, diz-se que todo bem econômico é jurídico, mas a recíproca não é verdadeira, pois nem todo bem jurídico é econômico. Partindo do pressuposto de que o CDC só regula os bens econômicos, tem-se que a primeira característica dos produtos é possuir valoração no mercado de consumo.

1. Valor Econômico

Produto necessariamente deve possuir valor econômico, sendo o bem jurídico objeto de direito subjetivo, que goza de tutela jurídica e que possui **natureza patrimonial**. Assim estão excluídos como objeto os bens sem apreciação econômica, tais como o nome e órgãos e tecidos do corpo humano os quais estão fora do âmbito de aplicação do CDC.

Repisa-se que a exigência é que o produto tenha valor econômico, não necessariamente que o consumidor tenha pago por ele.

2. Material ou Imaterial

A segunda característica do produto é diz respeito sua materialidade ou imaterialidade. O diploma consumerista não restringe os produtos quanto à materialidade. Esta divisão era originária do direito romano em que as coisas corpóreas eram as que podiam ser tocadas pelas mãos, sendo a tangibilidade sua característica fundamental. No direito moderno, conservou-se a denominação corpóreos, que aqui equívale a material, compreendendo que alguns deles, embora não sejam tangíveis, conservam a denominação *res corporales*. Os gases, o fundo de comércio com os bens que compõem, etc.

3. Móvel ou Imóvel

De acordo com a definição tradicional imóveis são as coisas que não podem transportar sem destruição, de um lugar para outro. Móveis, em oposição, são bens que, sem deterioração na substância ou na forma, podem ser transportados de um lugar a outro, por força própria ou estranha. Assim os bens móveis abrangem os semoventes, (animais) e os móveis propriamente ditos (moedas, produtos, ou mercadorias).

A intenção do legislador foi englobar as diversas categorias de bens explicitadas pelo próprio conceito. São exemplos de denominações que o produto assume no Código:

- produtos perecíveis (art. 13, III, do CDC)
- produtos *in natura* (art. 18, § 5º do CDC)



Por isso conclui-se que os produtos, quer de natureza material ou imaterial, que móveis ou imóveis serão objeto da relação de consumo, bastando para isso que possuam existência própria, e sejam dotados de valor econômico.

PARTE II – SERVIÇO

De acordo com o art. 3º, § 2º, do CDC:

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

Assim vemos que o objeto da relação jurídica de consumo não está restrito apenas as coisas, mas abrange também as atividades ou ações humanas desde que alguém deva fazer ou não fazer ou obrigue-se a dar alguma coisa. À essa atividade – física ou intelectual – praticada pelo homem (através do seu trabalho) dotada de cunho econômico, denomina-se serviço. Os serviços objeto da relação de consumo podem ser de três tipos:

- **Materiais:** reparação, hotelaria, transporte, etc.
- **Financeiros:** seguro, crédito, etc.
- **Intelectual:** médico, assessoria jurídica, etc.

1. Remuneração

Para efeitos de proteção do Código do Consumidor os serviços devem ser prestados no mercado de consumo, mediante remuneração. Afasta-se, pois, a incidência sobre os serviços sociais e a título gratuito. No entanto, a expressão mediante remuneração é interpretada de forma bastante ampla pela doutrina e pela jurisprudência, abrangendo:

- **Remuneração direta:** ou seja, o pagamento direto para o serviço.
- **Remuneração indireta:** quando uma relação onerosa principal oferece vantagens aparentemente gratuitas, mas que ocorrem em decorrência de outra relação principal, onerosa. É o caso dos pontos derivados de cartão fidelidade, das promoções pague um leve dois, e dos estacionamentos em shopping centers, lojas e supermercados. Todos esses serviços não são considerados gratuitos, pois ou são facilidades utilizadas para atrair potenciais clientes ou estão embutidos no preço do que foi pago. É o que foi decidido no seguinte caso:

Furto de veículo em estacionamento de supermercado. Responsabilidade civil decorrente do dever de prestar segurança. Aplicação da Súmula 130 do STJ. Inci-

dência do Código de Defesa do Consumidor. Dano Moral *in re ipsa*. Indenização por danos materiais arbitrada em R\$15.855,42 e de R\$5.000,00 por danos morais. Sentença mantida. (BRASIL. TJRJ. 4^a. CC. Des. Sidney Hartung. J. 08/04/2008 Ap. Civ. 2008.001.1112)

- **Remuneração realizada por terceiro:** Esta ampliação realizada pela jurisprudência considera serviço remunerado o que foi pago por terceiros, sejam estes consumidores, patrocinadores ou anunciantes. No julgado referente ao programa televisivo “show do milhão” foram considerados consumidores os telespectadores da programação aberta, pois embora não paguem especificamente para acessar a tais programas, os mesmos são financiados pelos patrocinadores, a cujos comerciais assistem.

Televisão. “Show do milhão”. Código de Defesa do Consumidor. Prática abusiva. A emissora de televisão presta um serviço e, como tal, se subordina às regras do Código de Defesa do Consumidor. Divulgação de concurso com promessa de recompensa segundo critérios que podem prejudicar o participante. Manutenção da liminar para suspender a prática. Recurso não conhecido. (BRASIL. STJ. 4^a T. Resp 436.135/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar Jr., j. em 17/06/2003.)

2. *Público ou privado*

A terceira característica dos serviços sob a égide do CDC, é a abrangência de certos serviços públicos, tradicionalmente regulados pelo Direito Administrativo. O regime jurídico do CDC será aplicável aos serviços públicos sempre que estes observem o requisito do recebimento de contra-prestação em dinheiro, destinada especificamente para a prestação recebida. Significa que os serviços públicos financiados através de impostos gerais ou que sejam atividades próprias do Estado, não são objeto de relação de consumo.

São somente os serviços públicos impróprios remunerados com taxas ou tarifas específicas e proporcionais à prestação recebida que integram este conceito. Assim são serviços públicos sob a égide do CDC: água, luz, telefonia e pedágio. Ilustra-se tal incidência com o seguinte caso:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA INDEVIDA. A hipótese é de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em razão da cobrança indevida de energia elétrica diante do erro de leitura do medidor instalado na residência da autora. Relação de Consumo. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.- Perícia técnica que constatou erro na leitura do medidor eletromecânico referentes aos meses de julho, agosto e setembro de 2006. Refaturamento das contas dos meses reclamados pela média de consumo nos doze meses anteriores a julho de 2006.- Existência do dano moral. Indenização de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Valor que espelha a jurisprudência desta Corte. – Aplicação do art. 557 do Código de Processo Civil. Recurso que se nega



seguimento. (BRASIL. TJRJ. 7ª. CC. Ap Civ. 2008.001.11844. rel. Des. Caetano Fonseca Costa. J. em 15/04/2008 –)

Aos serviços públicos impróprios, a lei consumerista consagra dois dispositivos o art. 6, X, e o art. 22 abaixo transcritos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor(...)

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

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissoriárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

As decisões jurisprudenciais consolidaram-se no sentido de que, embora o dever de continuidade, uma vez que os serviços públicos impróprios não são gratuitos, o corte é permitido, desde que haja comunicação prévia do inadimplemento.

Ação declaratória de inexistência de dívida. Fornecimento de energia elétrica. Falta de pagamento. Corte do fornecimento. Aviso prévio efetuado. (BRASIL. TJRJ. 16ª CC. Ap. Civ 2007.001.66429 rel. Carlos José Martins Gomes. J. 15/04/2008)

6.6. CASO GERADOR

Indenizatória. Serviço de telefonia fixa. Desligamento da linha não obstante a inexistência de qualquer débito que ensejasse a medida. Pessoa jurídica. Dano moral. Restando demonstrado nos autos que a interrupção do serviço se deu de maneira indevida e sendo o autor usuário dos serviços da ré como pessoa jurídica que presta serviços a grande público, mostra-se claro que a falha na prestação do serviço da ré acarretou dano de ordem moral ao autor sendo este, na hipótese, caracterizado pela mácula à sua imagem e a repercussão negativa da indisponibilidade do serviço perante seu público abalando sua credibilidade, patrimônio este que nos tempos atuais deve ser construído a custa de longo tempo de atividade. Não se pode negar que num dia de grande movimento de trabalho e diante de tentativas frustradas de contato através de uma linha telefônica amplamente divulgada, até os mais prudentes poderiam sugerir boatos pela pouca saúde financeira da entidade no comércio social ou da inadimplência no pagamento das contas, ou até mesmo comentários ainda mais devastadores, cabendo à ré o dever de indenização pelos dano sofrido observada a fixação proporcional e razoável do valor indenizatório. Recurso provido. (BRASIL. TJRJ. 16 CC. ApCiv. 2007.001.66374. rel. Des. Marcos Alcino Torres – J. em 01/04/2008)



6.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Produtos imateriais
- Vaga certa
- Energia elétrica
- Água
- Telefonia móvel
- Telefonia fixa
- Pedágio
- Serviços bancários



7. AULA 7. OFERTA E PROTEÇÃO CONTRATUAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

7.1. EMENTA:

As regras gerais da oferta, as técnicas de vendas agressivas. O prazo de reflexão. A publicidade como oferta e como ilícito. Propaganda enganosa, abusiva e clandestina. A proteção do consumidor diante do contato social e a força obrigatória da oferta.

7.2. OBJETIVO:

Identificar os vínculos de oferta e as espécies de publicidade ilícita. Elaborar um pedido extrajudicial de cumprimento da oferta.

7.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister. “A ‘guerra’ do vestibular e a distinção entre publicidade enganosa e clandestina.” **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 6, p. 219-231, abr.-jun./1993.

7.4. LEITURA COMPLEMENTAR:

NOVAIS, Aline. **A teoria contratual e o Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 2001.

PASQUALOTTO, Adalberto. **Os efeitos obrigacionais da publicidade no CDC**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister Martins. “A Incidência do princípio da boa-fé no período pré-negocial: Reflexões em Torno de uma Notícia Jornalística.” **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 4, p.140-172.

7.5. ROTEIRO DE AULA

A proteção contratual do consumidor brasileiro apresenta-se como um processo, no sentido atribuído por Clóvis do Couto e Silva³⁰, uma vez esta relação obrigacional possui fases interdependentes que iniciam antes da aceitação e prolongam-se para além da execução. A proteção contratual nas como um processo compõe-se do conjunto de atividades necessárias à satisfação integral do interesse do consumidor.

³⁰ **A obrigação como um processo**. São Paulo: FGV, 2006.



PARTE I – A OFERTA

Oferta ou proposta é a manifestação de vontade unilateral suficientemente precisa para que a aceitação pelo destinatário seja suficiente para formar o contrato. Percebe-se que são elementos do conceito: a declaração unilateral de vontade e a precisão em relação ao objeto e a eventuais restrições.

A oferta nas relações de consumo apresenta-se como:

- **Vinculante:** qualquer informação ou publicidade veiculada que precisar os elementos essenciais do contrato será considerada oferta e passa a integrar o contrato que vier a ser celebrado. É o que determina o art. 30:

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

- **Indeterminada:** ou seja, é dirigida a um número incerto de pessoas, havendo incerteza por parte do fornecedor em quantos irão querer aderir à oferta.
- **A oferta deve ser clara**, sendo somente admissível a adoção de palavra estrangeira, quando não houver similar em português, explicando, sempre que possível, o significado do vocábulo. É o que determina o art. 31:

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

- **Ampliada:** pois qualquer declaração de vontade constantes em escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos à relação de consumo vinculam o fornecedor fazendo parte da oferta, do contrato e ensejando execução específica. Tal característica está posta no art. 48 do CDC:

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

Em São Paulo Bernardo do Campo³¹, em que um casal de consumidores adquiriu da ré uma cristaleira, tendo acertado o preço em três parcelas de 626, sendo a primeira na data da compra e outras duas nos meses subsequentes. O fornecedor se recusou a entregar a coisa alegando que houve erro na especificação do preço fornecido em orçamento escrito por parte de seu empregado. A decisão foi baseada nos arts. 30 e 46 do CDC. No sistema tradicional, afora as exceções permitidas, a

³¹ COMPRA E VENDA. Erro – entrega recusada sob a alegação de erro na especificação do preço, no orçamento. Não pode a teoria do erro escusável favorecer o fornecedor. Negócio perfeito e acabado. Análise das disposições do Código Civil e do Código do Consumidor. Exame da doutrina. Ação para entrega da coisa. Procedência. Decisão mantida. (BRASIL. TASP 5ª CC. Ap. 562.425-3. rel. Sílvio Venzano, j em 6/07 1994. Revista Lex, 147, p. 62)



recusa em contratar sujeita o proponente ao pagamento de indenização por perdas e danos. Já no caso em questão, aplicando-se o art. 46, a loja não pôde alegar erro, pois a situação de oferta no CDC é em caráter objetivo. Nestas hipóteses, afasta-se a teoria do erro do Código Civil e aplica-se o CDC, reforçado com o disposto no art. 34 do CDC:

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

Pode o fornecedor contratante ser acionado diretamente a cumprir a oferta, ainda que o jornal, o rádio, a televisão, o panfleto ou o vendedor sejam os responsáveis diretos por uma eventual informação errônea.

Por isso, na hipótese de recusa ao cumprimento da oferta, a solução apresentada pelo CDC é o cumprimento forçado da oferta, nos termos do art. 35 que dá três soluções ao caso:

- I. exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II. aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III. rescindir o contrato, com direito a restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada e a perdas e danos.

PARTE II – A PUBLICIDADE

De acordo com Pasqualotto³²:

publicidade é toda comunicação de entidades públicas ou privadas, inclusive as não personalizadas, feita através de qualquer meio, destinada a influenciar o público em favor, direta ou indiretamente, de produtos ou serviços, com ou sem finalidade lucrativa.

Tradicionalmente a oferta possui duas funções: a informativa e a persuasiva. A função informativa objetiva a exposição de vantagens ou valores intrínsecos das mercadorias e serviços. A função persuasiva centra-se no usuário e em elementos ideológicos de diferenciação no mundo capitalista, a fim de impelir a compra e a utilização de seus produtos.

A publicidade, sempre tida como mero instrumento de vendas é regulada de duas formas Código do Consumidor: como oferta e como ilícito. Quando suficientemente precisa, a publicidade integra a oferta (art. 30 do CDC) e o conteúdo do futuro contrato (art. 18 e 20), vinculando-o como proposta (art. 30 e 35), ou seja, é fonte de obrigação. Se violar direitos, a publicidade é considerada ato ilícito nas modalidades enganosa, abusiva e clandestina.

³² PASQUALOTTO, Adalberto. *Os efeitos obrigacionais da publicidade no CDC*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997. p. 25.



- A. Publicidade Clandestina:** (art. 36 do CDC) A publicidade dever ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal. Caso a publicidade venha de forma a confundir o consumidor, por exemplo parecendo integrar programação de televisão ou as reportagens de um jornal, será tida como ilícita, por clandestinidade.
- B. Publicidade Enganosa:** (art. 37, § 1º, do CDC) tem ligação ao elemento característico dos bens e serviços e sua efetiva configuração na realidade. Pode se manifestar através de ações omissivas ou comissivas. Todavia, importante ressaltar que a publicidade é uma forma de comunicação livre para não trazer nenhuma informação precisa ou nenhum sentido, podendo ser pura ilusão. Mas se trouxer informação, seja sobre o preço, qualidade, quantidade, segurança ou mesmo sobre determinadas características do produto ou serviço, esta informação deve ser verdadeira. A publicidade será enganosa por omissão sempre que induza a erro o consumidor sobre aspecto quantitativo, qualitativo de natureza intrínseca o não do produto ou serviço. E será comissiva sempre que falsear ou distorcer informações.
- C. Publicidade Abusiva:** (art. 37, § 2º, do CDC) É a propaganda que afeta valores essenciais, incitando a violência, induzindo o público a um comportamento prejudicial para si ou sua família. Em outras palavras, a publicidade abusiva não afronta necessariamente a veracidade sobre produto ou serviço, mas ofende valores sociais outros ou ainda provoca influência comportamental causadora de riscos à saúde ou segurança. Tanto a publicidade enganosa como a abusiva são consideradas crimes de consumo, estando previstas sanções e sua tipificação nos artigos 68 e 69 do CDC.

PARTE III – FASE CONTRATUAL

Na fase contratual propriamente dita, temos a presença do dirigismo, que não se limita a interpretar os contratos realizados em massa, mas manifesta-se também através da imposição de cláusulas contratuais em favor do mais fraco e da proibição de certas condutas que, uma vez presentes, são nulificadas ou passíveis de revisão quando pouco eqüitativas. Para fins didáticos, estudaremos na aula de hoje as proteções presentes na fase contratual, com exceção da proteção contra cláusulas abusivas, que será abordada na aula seguinte.

A. Práticas comerciais abusivas (art. 39 do CDC)

O art. 39 elenca um rol de práticas consideradas ilícitas.

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

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



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

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

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

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

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

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

XI- vetado

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

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

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

B. Direito de não ser exposto ao ridículo (art. 42 do CDC)

O CDC não impede a cobrança de dívidas, por considerar uma atividade cotidiana e legítima de exercício de direito do credor. O que se veda é o abuso, que constranja, humilhe ou exponha o consumidor a ridículo.

Os principais problemas nesta área se dão na fase extrajudicial. O consumidor é abordado de diversas maneiras, em seu trabalho, residência e lazer.

Para isso, os fornecedores ou empresas especializadas de cobrança utilizam-se de uma série de procedimentos vexatórios que vão desde os telefonemas constantes; para o consumidor e seus familiares até mesmo nos mais improváveis horários. A prática de tais atos pode gerar instabilidade matrimonial; a perda do emprego e a invasão da privacidade individual. Por isso todo o abuso é proibido e passível de punição por danos morais.



C. Repetição do indébito (art. 42 do CDC)

Aplica-se somente às dívidas de consumo, em que o indébito deverá ser devolvido em dobro.

D. Prazo de reflexão (art. 49 de CDC)

Existem técnicas de vendas que são consideradas agressivas em relação ao consumidor, porque é o fornecedor quem chega até o consumidor baralhando sua capacidade de reflexão. São consideradas vendas agressivas todas as vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, tais como:

- Vendas feitas de porta em porta;
- Vendas por telefone;
- Venda pela televisão;
- Venda na internet;
- Vendas por fax;
- Sempre que o consumidor for persuadido a entrar no interior da loja.

De acordo com o art. 49 do CDC, em todos esses casos, o consumidor terá o direito de arrependimento dentro de 7 dias, sem necessidade de justificativa.

Caso exerça seu direito de arrependimento no prazo legal, ocorrerá a devolução do produto e reembolso das quantias já pagas. Há de se observar a vedação de enriquecimento ilícito de qualquer uma das partes em virtude do direito de arrependimento.

7.5. EXERCÍCIOS

OAB / MS 2001 (1ª fase, 61º exame)

19 – Tratando-se de relações de natureza contratual entre fornecedores e consumidores de bens ou serviços, assinale a alternativa incorreta:

- a prova de não ser enganosa a propaganda em comercial de TV deve ser feita por quem a promove;
- os contratos com cláusulas impressas, padronizadas, consideram-se de adesão, mesmo que o consumidor possa inserir outras cláusulas;
- quando o consumidor telefona ao fornecedor e efetua a compra de produto, não tem direito de arrependimento do contrato;
- a interpretação sistemática do contrato, em benefício do consumidor, quando duvidosa a cláusula, não fere o princípio da isonomia constitucional.



7.6. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Publicidade enganosa
- Publicidade abusiva
- Publicidade clandestina
- Venda casada
- Práticas abusivas



8. AULA 8. CONTRATOS DE ADESÃO E CLÁUSULAS ABUSIVAS

8.1. EMENTA:

Contratos de adesão e cláusulas abusivas.

8.2. OBJETIVOS:

Reconhecer uma cláusula abusiva e corrigir um contrato-tipo. Técnica de revisão contratual.

8.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

MARQUES, Cláudia. “Noções Preliminares: os contratos de massa.” in: **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 4^a. ed. São Paulo: RT, 2004. p. 52-76.

8.4. INDICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR:

NORONHA, Fernando. “Contratos de consumo padronizados e de adesão”. **Revisão de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 20, p. 88-111, out./dez. 1996.

8.5. ROTEIRO DE AULA

No âmbito dos negócios jurídicos, parte-se da premissa de que o contrato inicia com o acordo volitivo firmado entre as partes. Ocorre que, os contratos de adesão, limitam a vontade do aderente sujeitando a à do proponente. Este fato aumentou em grande proporção os defeitos na formação dos contratos facilitando o surgimento de anomalias, como é o caso das cláusulas contratuais abusivas. Dando continuidade ao estudo do momento contratual, abordaremos os contratos de adesão e, em seguida, as cláusulas abusivas.

PARTE I – OS CONTRATOS DE ADESÃO

A forma de contratar por adesão é uma nova forma de contratar que vem se agregar ao tradicional contrato negociado. Enquanto o contrato negociado favorece o equilíbrio, por proporcionar o exercício da autonomia privada de ambos os contratantes, o contrato de adesão favorece a agilidade, pois dispensa a negociação.



Embora não sejam exclusivos das relações de consumo é neste âmbito que os contratos de adesão encontram sua maior incidência. Por isso, o art. 56 do CDC assim definiu:

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

A partir desta leitura percebe-se que o contrato de adesão é elaborado pelo proponente que predispõe antecipadamente um conteúdo homogêneo destinado a um número ainda indeterminado de sujeitos. Por prescindir de fase preliminar, sua aceitação se dá por simples adesão. A fim de não permitir nenhuma dúvida quanto ao poder de estipulação por parte do consumidor, menciona que este não tem poder de modificar substancialmente o conteúdo do contrato, acrescentando no parágrafo 1º do mesmo artigo:

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

Nos parágrafos seguintes, o art. 54 dispõe sobre a possibilidade de cláusula resolutória, desde que prevista para ambas as partes (art. 54, § 2º); sobre o dever de clareza dos contratos de adesão (art. 54, § 3º) e o dever de escrever em destaque as cláusulas limitativas de direitos (art. 54, § 4º).

PARTE II – CLÁUSULAS ABUSIVAS

A imposição de condições abusivas, expressas através de cláusulas contratuais, excessivamente onerosas para o aderente e vantajosas para o estipulante, constituem-se num abuso de direito ou ferem o princípio da boa-fé objetiva, caracterizando as denominadas cláusulas contratuais abusivas. Estas são resultantes de um exercício abusivo de direito, com vantagem indevida para um dos contratantes. Neste sentido, as cláusulas abusivas não apenas ferem as normas positivadas como também atingem os princípios gerais de moralidade e de interesse público.

A. Controle das cláusulas abusivas

O controle das cláusulas abusivas nos diversos países que possuem legislação sobre a matéria é feito através de três sistemas: sistema das listas enumerativas, sistema da cláusula geral e sistema misto.

O sistema de listas tipifica as situações de abusividade mais ocorrentes no universo jurídico, oferecendo uma enumeração dos casos mais graves. O sistema de cláusula geral adota certos valores que, uma vez ultrapassados exigem revisão. A



legislação brasileira, procurando beneficiar-se da vantagem do controle prévio e abstrato do sistema de listas e do controle concreto do sistema de cláusulas gerais adotou um sistema misto. O art. 51 enumera na maior parte de seus incisos as hipóteses constantes da lista de cláusulas proibidas.

Além destas, o Ministério da Justiça através da Secretaria de Direito Econômico, publicou uma série de portarias acrescendo outras cláusulas abusivas ao rol do art. 51. Por uma questão de legalidade, estas portarias possuem eficácia limitada ao âmbito administrativo, mas servem de parâmetro para o judiciário, podendo ser utilizadas em conjunto com as cláusulas gerais. A exposição que segue das cláusulas abusivas integra as hipóteses das portarias e tem uma separação temática.

B. Listas de Cláusulas Abusivas

B1. CLÁUSULAS DE ABUSO DO PODER ECONÔMICO

Multa Excessiva:

- Estipulação de carência para cancelamento nos contratos de cartão de crédito (item 4 da Portaria 3/99);
- Estabelecimento de carência em caso de impontualidade das prestações e mensalidades (item 1, da Portaria 4/98);
- Estipulação de multa moratória superior a 2% em contratos educacionais e similares (item 11 da Portaria 3/99);
- Cobrança cumulativa de comissão de permanência e de correção monetária; (item 7 da Portaria 4/98);

Perda das Prestações Pagas:

- Perda das prestações pagas como multa por inadimplemento em caso de financiamentos. (art. 51, II, do CDC)
- Recebimento de valor inferior ao valor contratado na apólice de seguro. (item 13 da Portaria 3/99)
- Perda total ou desproporcionada das prestações pagas pelo consumidor em razão da desistência ou inadimplemento, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos. (item 5 da Portaria 4/98)
- Devolução das prestações pagas, sem correção monetária. (item 13 da Portaria 4/98)

Reajuste Unilateral

- Reajuste de preços excessivo; (art. 51, X, do CDC)
- Aumento unilateral em planos de saúde por mudança de faixa etária. (item 1 da Portaria 3/99)
- Escolha unilateral por parte do fornecedor quanto aos índices de reajuste a serem utilizados (item 11 da Portaria 4/98)



Pagamento Antecipado

- Imposição do pagamento antecipado referente a períodos superiores a 30 dias em contratos de prestação de serviços educacionais e similares. (item 5 da Portaria 3/99)
- Exigência de parcelas vincendas, no caso de restituição do bem em contratos de leasing. (item 14 da Portaria 3/99)
- Imposição do pagamento de percentual a título de taxa de administração futura em consórcio. (item 10 da Portaria 3/99);
- Exigência do pagamento do valor residual antecipadamente sem previsão de devolução desse montante, corrigido monetariamente, se não exercida a opção de compra do bem nos contratos de leasing. (item 15 da Portaria 3/99);

Reconhecimento de Dívida

- Estipulação da fatura de cartões de crédito e de conta-corrente como dívida líquida certa e exigível. (item 8 da Portaria 3/99)

Capitalização de juros

- Capitalização mensal dos juros. (item 9 da Portaria 3/99)

B2. CLÁUSULAS DE VANTAGEM EXCESSIVA

- Assinatura de títulos de crédito em branco (item 12 da Portaria 3/99)
- Emissão de títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso ou representação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor (item 12 da Portaria 4/98);
- Cobrança de outros serviços sem autorização prévia do consumidor em faturas de serviço essencial. (item 3 da Portaria 3/98);
- Venda casada em contrato de prestação de serviços educacionais. (item 6 da Portaria 3/98)
- Impedimento ao consumidor de benefício do evento constante do termo de garantia contratual que lhe seja mais favorável. (item 4 da Portaria 4/98);
- Estabelecimento de sanções por descumprimento somente em desfavor do consumidor. (item 6 da Portaria 4/98)
- Opção unilateral do fornecedor de concluir ou não o contrato, não estabelecendo igual opção para o consumidor. (art. 51, IX, do CDC)
- Autorização de cancelamento unilateral do contrato pelo fornecedor, não estabelecendo igual opção para o consumidor (art. 51, IX, do CDC);
- Ressarcimento de custos de cobrança da obrigação do consumidor, não estabelecendo o mesmo para o fornecedor (art. 51, XVII);
- Modificação unilateral do contrato após sua celebração por parte do fornecedor (art. 51, XIII, do CDC);
- Não restabelecimento dos direitos integrais do consumidor, após a purgação da mora. (item 3 da Portaria 4/98)



- Interrupção de serviço essencial sem aviso prévio em caso de impontualidade. (item 2 da Portaria 4/98)
- Cobrança de honorários sem ajuizamento da ação correspondente. (item 9 da Portaria 4/98)
- Limitação de riscos e minimização de garantias para eventuais danos do produto. (art. 51, I, do CDC)
- Afastamento contratual do CDC nos contratos de transporte aéreo (item 10 da Portaria 4/98);
- Autorização do envio do nome do consumidor, e/ou seus garantes, a bancos de dados e cadastros de consumidores, sem comprovada notificação prévia; (item 1 da Portaria 5/02)

B3. CLAÚSULAS DE EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- Limitação de riscos e minimização de garantias para eventuais danos do produto. (art. 51, I, do CDC)
- Restrição além dos limites do dever de indenizar do contratante, por eventuais violações das obrigações contratuais. (art. 51, I, do CDC)
- Verificação unilateral pelo fornecedor da qualidade de produto ou serviço, bem como da conformidade com o pedido. (art. 51, I, do CDC)
- Limitação ou restrição procedimentos médicos e internações hospitalares em contratos de planos de saúde. (item 2 da Portaria 3/99);
- Imposição de limite de tempo de internação hospitalar (item 14 da Portaria 4/98)
- Transferência da responsabilidade a terceiros (art. 51, III, do CDC)
- Renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI, do CDC)

B4. CLAÚSULAS DE DISPARIDADE NO ACESSO À JUSTIÇA

- Eleição de foro diferente daquele onde reside o consumidor. (item 8 da Portaria 4/98)
- Inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor. (item 51, VI, do CDC)
- Utilização compulsória de arbitragem. (item 1, VII, do CDC);
- preposto para concluir ou realizar negócio pelo consumidor (item 51, VIII do CDC);
- Apresentação de extrato bancário como título executivo extrajudicial. (item 7 da Portaria 3/99).
- Imposição de representante para concluir ou realizar negócio jurídico pelo consumidor (art. 51, VII do CDC)



C. Cláusulas Gerais

Além das cláusulas previstas na lista, no mesmo artigo 51 do CDC, encontram-se nos incisos IV, XIV e XV as seguintes cláusulas gerais:

- Da cláusula geral da boa-fé; (art. 51, IV, do CDC);
- Da cláusula geral da eqüidade; (art. 51, IV, do CDC);
- Desrespeito às normas ambientais (art. 51, XIV, do CDC, do CDC);
- Inobservância do sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV, do CDC).

Tanto as hipóteses integrantes da lista como das cláusulas gerais tem como punição a declaração da nulidade das cláusulas.

D. Revisão contratual

Reconhecendo uma cláusula como abusiva por enquadrar-se em uma das hipóteses do art. 51 do CDC, o juiz deverá proceder às seguintes etapas:

1) DECLARAR A CLÁUSULA NULA DE PLENO DIREITO (ART. 51, IV DO CDC):

- Estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade.

2) INTEGRAR O CONTRATO, SE NECESSÁRIO (ART. 6º, V, DO CDC):

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

3) PRESERVAR O CONTRATO, SE POSSÍVEL (ART. 51, §2º DO CDC):

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

7.6. ÍNDICE SISTEMÁTICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS

I – ABUSO DO PODER ECONÔMICO

Multa excessiva:

- Portaria 4/98: itens 1 e 7
- Portaria 3/99: itens 4 e 11
- Portaria 3/01: item 4



Perda das prestações pagas:

- CDC: art. 51, II e 53
- Portaria 4/98: itens 5 e 13
- Portaria 3/99: item 13
- Portaria 3/01: itens 3, 16

Reajuste unilateral:

- CDC: art. 51, X
- Portaria 4/98: item 11
- Portaria 3/99: item 1

Pagamento antecipado:

- Portaria 3/99: itens 5,10, 14 e 15

Reconhecimento de dívida:

- Portaria 3/99: item 8

Cobrança de juros abusivos:

- Portaria 3/99: item 9
- Portaria 3/01: itens 5 e 14

Emissão de garantias contra o consumidor:

- Portaria 4/98: item 12
- Portaria 3/99: item 12
- Portaria 3/01: item 15

II – VANTAGEM EXCESSIVA

- CDC: art. 51, incisos I, IX, XI, XII e XIII
- Portaria 4/98: itens 2, 3, 4, 6, 9 e 10
- Portaria 3/99: itens 2, 3 e 6
- Portaria 3/01: itens 8, 12 e 15
- Portaria 5/02: item II, III e IV



III – EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- CDC: art. 51, incisos I, III, XVI
- Portaria 3/01: itens 9, 10, 11 e 13
- Portaria 5/02: item IV e V

IV – DISPARIDADE NO ACESSO À JUSTIÇA

- CDC: art. 51, incisos VI, VII, VIII
- Portaria 4/98: item 8
- Portaria 3/99: item 7
- Portaria 3/01: itens 2 e 7

V – RESTRIÇÃO DO DIREITO DE INFORMAÇÃO

- Portaria 3/01: itens 1, 6 e 8
- Portaria 5/02: I e III

PORTRARIA N.º 4, DE 13 DE MARÇO DE 1998

SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO

O Secretário de Direito Econômico do Ministério da Justiça, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 56 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do art. 22 deste Decreto;

CONSIDERANDO que o elenco de Cláusulas Abusivas relativas ao fornecimento de produtos e serviços, constantes do art. 51 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, é de tipo aberto, exemplificativo, permitindo, desta forma a sua complementação, e

CONSIDERANDO, ainda, que decisões terminativas dos diversos PROCON's e Ministérios Públicos, pacificam como abusivas as cláusulas a seguir enumeradas, resolve:

Divulgar, em aditamento ao elenco do art. 51 da Lei n.º 8.078/90, e do art. 22 do Decreto nº 2.181/97, as seguintes cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito:

1. estabeleçam prazos de carência na prestação ou fornecimento de serviços, em caso de impontualidade das prestações ou mensalidades;

2. imponham, em caso de impontualidade, interrupção de serviço essencial, sem aviso prévio;

3. não restabeleçam integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora;



4. impeçam o consumidor de se beneficiar do evento, constante de termo de garantia contratual, que lhe seja mais favorável;
5. estabeleçam a perda total ou desproporcionada das prestações pagas pelo consumidor, em benefício do credor, que, em razão de desistência ou inadimplemento, pleitear a resilição ou resolução do contrato, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;
6. estabeleçam sanções, em caso de atraso ou descumprimento da obrigação, somente em desfavor do consumidor;
7. estabeleçam cumulativamente a cobrança de comissão de permanência e correção monetária;
8. elejam foro para dirimir conflitos decorrentes de relações de consumo diverso daquele onde reside o consumidor;
9. obriguem o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios sem que haja ajuizamento de ação correspondente;
10. impeçam, restrinjam ou afastem a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor nos conflitos decorrentes de contratos de transporte aéreo;
11. atribuam ao fornecedor o poder de escolha entre múltiplos índices de reajuste, entre os admitidos legalmente;
12. permitam ao fornecedor emitir títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso na representação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor;
13. estabeleçam a devolução de prestações pagas, sem que os valores sejam corrigidos monetariamente;
14. imponham limite ao tempo de internação hospitalar, que não o prescrito pelo médico.

RUY COUTINHO DO NASCIMENTO

Secretário de Direito Econômico

PORTRARIA Nº 03, DE 19 DE MARÇO DE 1999

SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO

O Secretário de Direito Econômico do Ministério da Justiça, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que o elenco de Cláusulas Abusivas relativas ao fornecimento de produtos e serviços, constantes do art. 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, é de tipo aberto, exemplificativo, permitindo, desta forma a sua complementação;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 56 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, que regulamentou a Lei nº 8.078/90, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do art. 22 deste Decreto, bem assim promover a educação e a informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com a melhoria, transparéncia, harmonia, equilíbrio e boa-fé nas relações de consumo, e



CONSIDERANDO que decisões administrativas de diversos PROCONs, entendimentos dos Ministérios Públicos ou decisões judiciais pacificam como abusivas as cláusulas a seguir enumeradas, *resolve*:

Divulgar, em aditamento ao elenco do art. 51 da Lei nº 8.078/90, e do art. 22 do Decreto nº 2.181/97, as seguintes cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito:

1. Determinem aumentos de prestações nos contratos de planos e seguros de saúde, firmados anteriormente à Lei 9.656/98, por mudanças de faixas etárias sem previsão expressa e definida;

2. Imponham, em contratos de planos de saúde firmados anteriormente à Lei 9.656/98, limites ou restrições a procedimentos médicos (consultas, exames médicos, laboratoriais e internações hospitalares, UTI e similares) contrariando prescrição médica;

3. Permitam ao fornecedor de serviço essencial (água, energia elétrica, telefonia) incluir na conta, sem autorização expressa do consumidor, a cobrança de outros serviços. Exetuam-se os casos em que a prestadora do serviço essencial informe e disponibilize gratuitamente ao consumidor a opção de bloqueio prévio da cobrança ou utilização dos serviços de valor adicionado;

4. Estabeleçam prazos de carência para cancelamento do contrato de cartão de crédito;

5. Imponham o pagamento antecipado referente a períodos superiores a 30 dias pela prestação de serviços educacionais ou similares;

6. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais, a vinculação à aquisição de outros produtos ou serviços;

7. Estabeleçam que o consumidor reconheça que o contrato acompanhado do extrato demonstrativo da conta corrente bancária constituem título executivo extrajudicial, para os fins do artigo 585, II, do Código de Processo Civil;

8. Estipulem o reconhecimento, pelo consumidor, de que os valores lançados no extrato da conta corrente ou na fatura do cartão de crédito constituem dívida líquida, certa e exigível;

9. Estabeleçam a cobrança de juros capitalizados mensalmente;

10. Imponham, em contratos de consórcios, o pagamento de percentual a título de taxa de administração futura, pelos consorciados desistentes ou excluídos;

11. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais e similares, multa moratória superior a 2% (dois por cento);

12. Exijam a assinatura de duplicatas, letras de câmbio, notas promissórias ou quaisquer outros títulos de crédito em branco;

13. Subtraiam ao consumidor, nos contratos de seguro, o recebimento de valor inferior ao contratado na apólice.

14. Prevejam em contratos de arrendamento mercantil (leasing) a exigência, a título de indenização, do pagamento das parcelas vincendas, no caso de restituição do bem;

15. Estabeleçam, em contrato de arrendamento mercantil (leasing), a exigência do pagamento antecipado do Valor Residual Garantido (VRG), sem previsão de



devolução desse montante, corrigido monetariamente, se não exercida a opção de compra do bem;

RUY COUTINHO DO NASCIMENTO

Secretário de Direito Econômico

PORTRARIA Nº 3, DE 15 DE MARÇO DE 2001

SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO

O Secretário de Direito Econômico do Ministério da Justiça, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO que o elenco de Cláusulas Abusivas relativas ao fornecimento de produtos e serviços, constantes do art. 51 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, é de tipo aberto, exemplificativo, permitindo, desta forma a sua complementação;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 56 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, que regulamentou a Lei n.º 8.078/90, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do art. 22 desse Decreto, bem assim promover a educação e a informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com a melhoria, transparência, harmonia, equilíbrio e boa-fé nas relações de consumo;

CONSIDERANDO que decisões judiciais, decisões administrativas de diversos PROCONs, e entendimentos dos Ministérios Públicos pacificam como abusivas as cláusulas a seguir enumeradas, resolve:

Divulgar o seguinte elenco de cláusulas, as quais, na forma do artigo 51 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e do artigo 56 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, serão consideradas como abusivas, notadamente para fim de aplicação do disposto no inciso IV, do art. 22 do Decreto nº 2.181:

1. estipule presunção de conhecimento por parte do consumidor de fatos novos não previstos em contrato;
2. estabeleça restrições ao direito do consumidor de questionar nas esferas administrativa e judicial possíveis lesões decorrentes de contrato por ele assinado;
3. imponha a perda de parte significativa das prestações já quitadas em situações de venda a crédito, em caso de desistência por justa causa ou impossibilidade de cumprimento da obrigação pelo consumidor;
4. estabeleça cumulação de multa rescisória e perda do valor das arras;
5. estipule a utilização expressa ou não, de juros capitalizados nos contratos civis;
6. autorize, em virtude de inadimplemento, o não fornecimento ao consumidor de informações de posse do fornecedor, tais como: histórico escolar, registros médicos, e demais do gênero;
7. autorize o envio do nome do consumidor e/ou seus garantes a cadastros de consumidores (SPC, SERASA, etc.), enquanto houver discussão em juízo relativa à relação de consumo;



8. considere, nos contratos bancários, financeiros e de cartões de crédito, o silêncio do consumidor, pessoa física, como aceitação tácita dos valores cobrados, das informações prestadas nos extratos ou aceitação de modificações de índices ou de quaisquer alterações contratuais;

9. permita à instituição bancária retirar da conta corrente do consumidor ou cobrar restituição deste dos valores usados por terceiros, que de forma ilícita estejam de posse de seus cartões bancários ou cheques, após comunicação de roubo, furto ou desaparecimento suspeito ou requisição de bloqueio ou final de conta;

10. exclua, nos contratos de seguro de vida, a cobertura de evento decorrente de doença preexistente, salvo as hipóteses em que a seguradora comprove que o consumidor tinha conhecimento da referida doença à época da contratação;

11. limite temporalmente, nos contratos de seguro de responsabilidade civil, a cobertura apenas às reclamações realizadas durante a vigência do contrato, e não ao evento ou sinistro ocorrido durante a vigência;

12. preveja, nos contratos de seguro de automóvel, o ressarcimento pelo valor de mercado, se inferior ao previsto no contrato;

13. impeça o consumidor de acionar, em caso de erro médico, diretamente a operadora ou cooperativa que organiza ou administra o plano privado de assistência à saúde;

14. estabeleça, no contrato de venda e compra de imóvel, a incidência de juros antes da entrega das chaves;

15. preveja, no contrato de promessa de venda e compra de imóvel, que o adquirente autorize ao incorporador alienante constituir hipoteca do terreno e de suas acessões (unidades construídas) para garantir dívida da empresa incorporadora, realizada para financiamento de obras;

16. vede, nos serviços educacionais, em face de desistência pelo consumidor, a restituição de valor pago a título de pagamento antecipado de mensalidade;

PAULO DE TARSO RAMOS RIBEIRO

Secretário de Direito Econômico

PORTARIA N.º 05, DE 27 DE AGOSTO DE 2002

SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO

Complementa o elenco de cláusulas abusivas constante do art. 51 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, no uso da atribuição que lhe confere o art. 56 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, e

Considerando que constitui dever da Secretaria de Direito Econômico orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre a abusividade de cláusulas insertas em contratos de fornecimento de produtos e serviços, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do art. 22 do Decreto n.º 2.181, de 1997;

Considerando que o elenco de cláusulas abusivas constante do art. 51 da Lei n.º 8.078, de 1990, é meramente exemplificativo, uma vez que outras estipulações contratuais lesivas ao consumidor defluem do próprio texto legal;



Considerando que a informação de fornecedores e de consumidores quanto aos seus direitos e deveres promove a melhoria, a transparência, a harmonia, o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo;

Considerando, finalmente, as sugestões oferecidas pelo Ministério Público e pelos PROCONs, bem como decisões judiciais sobre relações de consumo; resolve:

Art. 1º Considerar abusiva, nos contratos de fornecimento de produtos e serviços, a cláusula que:

I – autorize o envio do nome do consumidor, e/ou seus garantes, a bancos de dados e cadastros de consumidores, sem comprovada notificação prévia;

II – imponha ao consumidor, nos contratos de adesão, a obrigação de manifestar-se contra a transferência, onerosa ou não, para terceiros, dos dados cadastrais confiados ao fornecedor;

III – autorize o fornecedor a investigar a vida privada do consumidor;

IV – imponha em contratos de seguro-saúde, firmados anteriormente à Lei n.º 9.656, de 3 de junho de 1998, limite temporal para internação hospitalar;

V – prescreva, em contrato de plano de saúde ou seguro-saúde, a não cobertura de doenças de notificação compulsória.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ELISA SILVA RIBEIRO BAPTISTA DE OLIVEIRA

Secretaria de Direito Econômico

8.7. EXERCÍCIOS:

Encontra a fundamentação legal para a decretação da abusividade das seguintes cláusulas:

A. “O CREDITADO declara que se responsabiliza pelos danos resultantes da perda, extravio ou furto não só do cartão magnético, que ora lhe é confiado em depósito, mas também pelos resultados de iguais eventos em relação aos cheques e saques para a movimentação da conta”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

B. “A falta de manifestação do CREDITADO, quanto as condições propostas para a alteração da taxa de encargos, na forma desta cláusula, e a utilização do limite de crédito, ou a manutenção do saldo devedor em conta corrente, significará a aceitação das novas taxas”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

C. Para qualquer ação decorrente deste instrumento, fica eleito o foro de São Paulo, com renúncia expressa a qualquer outro, ressalvado ao BANCO, o direito de optar pelo foro do CREDITADO e ou do FIADOR”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__



D. “A mensalidade deste contrato de plano de saúde no momento em que o beneficiário complete 65 anos ou quando já for incluído com idade igual ou superior será devida em triplo no que diz respeito à sua participação no seu cálculo e em quádruplo na hipótese do beneficiário completar 75 anos”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

E. “Excluem-se as partes do contrato de hospitalização os atendimento decorrentes de moléstias diretamente causadas pela síndrome da imunodeficiência adquirida (AIDS), os que não serão cobertos pela CONTRATADA, sob qualquer hipótese em nenhuma forma de atendimento”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

F. “O atraso dos pagamentos da mensalidade escolar acarretará na cobrança de multa de mora no valor de 20% acrescida de juros e de correção monetária”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

G. “Toda a compra efetuada pelo titular beneficiário, através do cartão de crédito desta loja é aceita como líquida e certa, cobrável por via de execução judicial”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

H. “Não nos responsabilizamos pela perda, roubo ou extravio de pertences do CONSUMIDOR no interior deste estabelecimento”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

I. “A resolução sujeitará o PROMITENTE COMPRADOR a o pagamento de uma multa penitencial por inadimplemento contratual equivalente a 30% do preço total do imóvel atualizado monetariamente”.

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

J. “Em caso de qualquer conflito as partes acordam a solução por arbitragem, ficando desde já nomeado o escritório MACEDO & MORAES como árbitro.”

CDC:__ Portaria 4/98__ Portaria 3/99__ Portaria 3/01__ Portaria 5/02__

7.8. WIKIDIREITO:

- Eficácia judicial das portarias da SDE
- Cláusula geral da boa-fé
- Cláusula da inobservância das normas de consumo
- Cláusula do desrespeito de normas ambientais



7.9. QUESTÕES DE CONCURSO:

(OAB/Goiás 2001, 1^a fase, 3^º exame)

(29) Assinale a única alternativa correta.

- a) A cláusula penal, nas relações de consumo, não podem exceder a 2% (dois por cento), do valor da prestação;
- b) Uma vez celebrado o contrato, as cláusulas não mais podem ser modificadas ou revistas pelo consumidor;
- c) Nos termos do Código do Consumidor, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caducam em 30 (trinta) dias tratando-se de produtos duráveis.
- d) O fornecedor de serviços responde, uma vez comprovada a sua culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco.

OAB/MS 2001 (1^a fase, 61^º exame)

19 – Tratando-se de relações de natureza contratual entre fornecedores e consumidores de bens ou serviços, assinale a alternativa incorreta:

- a) a prova de não ser enganosa a propaganda em comercial de TV deve ser feita por quem a promove;
- b) os contratos com cláusulas impressas, padronizadas, consideram-se de adesão, mesmo que o consumidor possa inserir outras cláusulas.
- c) quando o consumidor telefona ao fornecedor e efetua a compra de produto, não tem direito de arrependimento do contrato.
- d) a interpretação sistemática do contrato, em benefício do consumidor, quando duvidosa a cláusula, não fere o princípio da isonomia constitucional.



9. AULA 9. A PROTEÇÃO PÓS-CONTRATUAL

9.1. EMENTA:

A proteção pós-contratual. Deveres anexos e seu cumprimento pelos fornecedores. O recall.

9.2. OBJETIVOS:

Identificar as possibilidades de proteção pós-contratual. Aprender a realizar o recall.

9.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. “Responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes dos riscos do desenvolvimento: análise sob a ótica dos princípios da atividade econômica.” **Revista de Direito do Consumidor**, 64, 2007, p. 9-42.

9.4. ROTEIRO DE AULA

Após o adimplemento da obrigação, persistem direitos e deveres para o consumidor e para o fornecedor. Dentre eles, destaca-se o dever de manutenção de peças de reposição, que persiste mesmo após a retirada dos produtos do mercado.

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

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

O descumprimento deste mandamento pode ensejar perdas e danos ou algumas das hipóteses previstas para vício do produto. Em caso de não disponibilização de peças de manutenção de produtos estrangeiros, o importador também é responsabilizado:

Direito do consumidor. Veículo importado. Demora no conserto. Falta de peça descumprem a regra do art. 32 do CDC fabricante de veículo estrangeiro e seu concessionário local que demoram 54 dias para substituir caixa de câmbio avariada, ante a falta da peça em estoque. Violação da boa-fé objetiva e descumprimento de dever anexo legalmente previsto. Evidência do dano moral sofrido pelo

proprietário do veículo, que se viu injustamente privado dele por largo período de tempo. Transtorno, incômodos e frustrações acarretadas ao consumidor e a sua família. Critérios para a fixação do “quantum” reparatório. Apelo provido. (BRASIL. TJRS. 6ª. CC. ApCív. nº 70004790044 rel. Antônio Guilherme Tanger Jardim, j. em 27/11/2002)

O art. 32 deve ser utilizado em conjunto com o art. 7º, a fim de alcançar em outras regulações prazos específicos de manutenção das peças de reposição.

Além deste, destacam-se como deveres pós-contratuais os deveres anexos oriundos da boa-fé, como os direitos à informação, segurança e sigilo. A informação e a segurança, por sua importância nas relações de consumo extrapolam o conteúdo implícito da boa-fé e se fazem presentes expressamente em diversos momentos do CDC, sendo reconhecidos inclusive como direitos básicos dos consumidores (respectivamente art. 6º, III, e art. 6º, I, do CDC).

Uma das principais formas de proteção à saúde ou segurança no momento pós-contratual é o *recall*, ou chamamento. Este consiste numa solicitação de devolução de um lote ou de uma linha inteira de produtos feita pelo fabricante. O *recall* é uma tentativa de limitar a responsabilidade do fornecedor e evitar danos à imagem da marca. Além disso, é o respeito ao mandamento legal, do art. 10, § 1º do CDC:

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

Portanto, o procedimento do *recall* consiste em quatro etapas principais. Primeiramente, realiza-se a veiculação da informação aos consumidores. De acordo com o art 10, § 2º, do CDC os anúncios ao consumidor ocorrem através de publicidade veiculada na imprensa, rádio e televisão. A segunda medida, a ser realizada simultaneamente com a primeira, é a comunicação das autoridades competentes. Estas poderão tomar medidas de forma independente do fornecedor.

Em terceiro lugar, deve-se proceder à recolha de eventuais produtos defeituosos do mercado. Por fim, devem-se substituir os produtos aos consumidores que se apresentarem para tanto. Os proprietários atuais dos bens objeto de chamamento, ainda que não os tenham adquirido diretamente de seus fornecedores originais – compradores de veículos usados, por exemplo – gozam dos mesmos direitos.

Além da substituição do produto recolhido, quando ocorrer dano, há o dever de compensação monetária. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor orienta o consumidor a buscar a via judicial para pleitear o devido resarcimento.

Dada a importância do *recall* para a segurança dos consumidores, cabe aos fornecedores empreenderem todos os esforços possíveis para que sejam prevenidos e sanados os defeitos verificados nos produtos ou serviços colocados no mercado de consumo. Após as divulgações, nos veículos de comunicação, os fornecedores devem realizar levantamentos periódicos (diário, semanal, quinzenal etc.) para que



seja verificada a eficácia das medidas adotadas. Não havendo retorno dos consumidores ao chamamento do fornecedor em número adequado e compatível com o objetivo proposto, cabe ao fornecedor adotar novo *recall*, além de buscar outras formas que possam efetivamente alcançar os consumidores. Enquanto houver no mercado produtos que apresentem os problemas que levaram ao chamamento, o fornecedor será responsável por sua pronta reparação, sem qualquer ônus para os consumidores, ainda que a campanha de chamamento estipule um prazo para seu encerramento.

Recalls são comuns na indústria automobilística, porém, já há alguns anos tem sido estendidos a outros tipos de produtos, como medicamentos, alimentos e brinquedos. Um exemplo recente ocorreu com a Mattel, que teve de retirar do mercado mundial em 2007 cerca de 22 milhões de brinquedos (sendo 850 mil somente no Brasil).

9.5. WIKIDIREITO:

- Mattel
- Ford Fox
- Recall
- Dever de manutenção de peças no mercado
- Dever de sigilo
- Dever de segurança



10. AULA 10. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES E DE FORNECEDORES

10.1. EMENTA

Bancos de dados e cadastros de consumidores e de fornecedores. O SINDEC.

10.2. OBJETIVOS

Conhecer as formas de proteção do consumidor em relação a bancos de dados.
Consultar os bancos de dados de fornecedores.

10.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

BESSA, Leonardo Roscoe. “Bancos de dados e cadastros de consumo”. In: BESSA, MARQUES e BENJAMIN. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: 2008. p. 239-276.

10.4. INDICAÇÃO COMPLEMENTAR

AZEVEDO, Fernando Costa de. ”Cadastro de reclamações fundamentadas contra os fornecedores (art. 44 do CDC): sobre a admissibilidade de divulgação das reclamações sem o devido processo legal (processo administrativo) com decisão definitiva.” **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 63, p. 165-172. jul.-set./2007.

www.procon.rj.gov.br

www.mj.gov.br/dpdc

10.5. ROTEIRO DE AULA

Nossa aula tem por objetivo abordar a regulação e a utilização dos bancos de dados de cadastros de consumidores e fornecedores.

PARTE I – BANCOS DE DADOS DE CADASTROS DE CONSUMIDORES

O art. 43 do CDC regula um conjunto de normas relativas a dados relevantes a respeito dos consumidores. A primeira distinção relevante é entre cadastros e bancos de dados ao consumidor. Nos cadastros é o próprio consumidor que fornece os



dados sobre si, enquanto os bancos de dados são criados pelos fornecedores a fim de produzir informações relevantes sobre os consumidores. Estas informações podem ter as mais diversas finalidades, sendo a mais relevante a concessão de crédito. Assim, após a coleta e armazenamento das informações os bancos de dados, transferem as informações a um credor potencial, a fim de que este possa deliberar sobre a concessão ou não ao crédito ao consumidor.

Em relação a estes bancos de dados, o consumidor tem direito a acessar as informações existentes sobre si, bem como saber a origem de tais fontes. (art. 43, *caput*, do CDC). Ademais, os dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão. A abertura de cadastro negativo ou positivo, deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, (art. 43, § 2º, do CDC) não podendo armazenar informações negativas referentes a período superior a cinco anos. (art. 43, § 1º, do CDC) ou ao prazo de prescrição da dívida, o que acontecer antes (art. 43, § 5º, do CDC).

Por fim, sempre que houver inexactidão nos seus dados, o consumidor poderá exigir a imediata correção no prazo de 5 dias úteis. (art. 43, § 3º, do CDC)

PARTE II – BANCOS DE DADOS DE CADASTROS DE FORNECEDORES

Por outro lado, o CDC garante aos consumidores o direito à informação quanto à idoneidade do fornecedor. Por isso, os órgãos públicos de defesa do consumidor deverão manter cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los anualmente de forma pública, com esclarecimentos sobre o atendimento ou não das respectivas reclamações por parte dos fornecedores. (art. 44 do CDC)

A partir da criação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), o acesso aos Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas, passou a ser mais fácil. O SINDEC integra em rede as informações sobre os processos administrativos de Defesa do Consumidor do país com o objetivo de formar um todo harmônico qualificado, permitindo a proteção integral dos consumidores nacionais.

O acesso às informações assegura aos consumidores e fornecedores a transparência do dia-a-dia das relações de consumo. É um grande instrumento de controle social que mediante o exercício do direito à escolha pode incentivar o respeito aos direitos dos consumidores e, portanto, a construção de um mercado de consumo mais equilibrado. Além disso, a acesso aos dados do SINDEC garante o princípio da publicidade na Administração Pública, reforçando a cultura da prevenção.

10.6. CASOS GERADORES

Apelação cível. Consumidor por equiparação. Contrato de abertura de crédito em nome do autor. Ação de busca e apreensão de veículo não comprado pelo autor.



Restrição do nome junto aos órgãos restritivos de crédito. Multas lançadas no prontuário do Detran. Dano moral evidente. Valor que deve ser majorado. Nas relações de consumo a responsabilidade do fornecedor é objetiva, só podendo ser afastada se este demonstrar que o serviço não é defeituoso ou que o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro. Na hipótese dos autos, o contrato de abertura de crédito, a anotação do nome do consumidor, o ajuizamento da ação de busca e apreensão e o lançamento das multas no prontuário do Detran, tiveram como causa a conduta negligente da ré, que permitiu o uso indevido do nome do autor, sem que incida qualquer excludente de responsabilidade. O dano moral é evidente e o quantum debeatur deve ser majorado para R\$ 10.000,00, eis que em atendimento ao princípio da lógica do razoável. Provimento da apelação do autor para majorar o valor da indenização a título de danos morais para o valor de R\$ 10.000,00. (BRASIL. TJRJ. 14^a CC. Ap Civ 2008.001.17699. rel. Des. José Carlos Paes. J em 11/04/2008)

Apelação cível. Indenizatória por danos morais. Fraude na celebração do contrato de adesão para aquisição de aparelho celular. Financiamento efetuado pela ré, consumidor por equiparação. Negativação indevida. Dano moral configurado. 1. A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada, eis que a hipótese é de consumo por equiparação, respondendo a instituição financeira que permitiu, pelo defeito no serviço, a fraude praticada por terceiro. 2. Demonstrada a ausência de contratação de qualquer serviço, não há relação jurídica entre as partes que justifique a negativação, sendo esta manifestamente indevida. 3. Deve a instituição financeira arcar com o ônus de seu empreendimento lucrativo, não podendo repartir o risco de sua atividade com terceiros que, vitimados pelo serviço defeituoso, são considerados consumidores por equiparação. 4. Valor fixado a título de danos morais que deve ser majorado, em atenção aos parâmetros jurisprudenciais aplicáveis à espécie. 5. Desprovimento do recurso da ré e provimento do recurso adesivo da autora. (BRASIL. TJRJ. 17^a CC. Ap.Civ. 2008.001.03986. rel. Des. Elton Leme. J. em 19/03/2008)

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização. Serviço de telefonia fixa. Aquisição de linha não solicitada pela consumidora autora dados pessoais da recorrente utilizados por terceiros. Ausência do dever de cuidado. Má prestação do serviço. Inscrição indevida do nome da autora no serviço de proteção ao crédito. Responsabilidade civil objetiva da concessionária de serviços públicos. Dano moral configuração. Apelo da empresa ré para afastar a condenação imposta. Insubsistência jurídica inexistência quanto ao rompimento do nexo causal devidamente demonstrado. Recurso adesivo manejado pela autora na proposição da majoração da verba moral e o reconhecimento do marco temporal com relação aos juros legais que deverão incidir a partir do evento danoso. Fixação da indenização moral dentro do patamar delineado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Juros moratórios devidos no exato momento da ocorrência do evento danoso. Súmula nº 54 do STJ. Não provimento do apelo da ré e provimento parcial do adesivo. Sentença modificada (BRASIL. TJRJ. 19^a. CC. Ap.Civ. 2008.001.07641. rel. Des. Marcus Tullius Alves. J. em 08/04/2008)



10.7. WIKIDIREITO

- Inscrição indevida no SPC
- Prescrição de dívida e inscrição em bancos de dados
- Dever de comunicação prévia do registro
- Banco de dados com informações positivas
- CCF
- Serasa



11. AULA 11. O SNDc E O PROCESSO ADMINISTRATIVO

11.1. EMENTA

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O processo administrativo no DPDC e nos PROCONs.

11.2. OBJETIVOS

Compreender o funcionamento do processo administrativo de defesa do consumidor.

11.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor.** 2^a ed. São Paulo: Saraiva, 2000. p. 171-202.

11.4. INDICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR

REGO, Maria Lúcia Anselmo. **Tutela Administrativa do Consumidor.** Regulação estatal. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

11.5. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997;
- Decreto Estadual nº. 9.953/1997;
- Lei nº. 7.347, de 24 de julho de 1985;
- Lei 9.008 de 21 de março de 1995;
- Lei nº. 8.884, de 11 de junho de 1994;
- Lei nº. 7.853, de 24 de outubro de 1989;

11.6. ROTEIRO DE AULA

A proteção do consumidor é fundada na Constituição Brasileira de 1988 que consagra a promoção estatal da defesa do consumidor, observando-a tanto como direito fundamental (art. 5º, XXII da CF-88) como princípio da ordem econômica (art. 170, V, da CF-88). Esta proteção valorizada constitucionalmente, procura ser a mais global possível, abrangendo não apenas o campo civil, mas também o penal e o



administrativo. Hoje estudaremos as formas de proteção no âmbito administrativo e, na próxima aula, o âmbito penal.

A proteção administrativa do consumidor se dá através do funcionamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, instituído pelo art. 105 do CDC. Este é composto por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Observa-se através da análise do CDC que o legislador optou por um sistema de defesa do consumidor com organização político-administrativa idêntica a do Estado Nacional prevista no art. 18 da CF-88³³. Por isso, organiza os órgãos públicos, dividindo-os em três níveis: federal, estadual (e Distrito Federal) e municipal.

Para viabilizar o funcionamento deste sistema nacional de proteção, houve a necessidade de um decreto regulamentador que estabelecesse seu modo de funcionamento. A primeira tentativa nesse sentido foi o *Decreto 861, de 9 de julho de 1993*, que regulava o funcionamento do SNDC, e o funcionamento do processo administrativo que aplicasse as sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC. Posteriormente, o Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, revogou o Decreto 861, e se ocupou da mesma matéria, aperfeiçoando o antigo Decreto. Atualmente, é este diploma que regula em o funcionamento do SNDC e dos SISTECONS nacional, estaduais e municipais.

Passemos ao estudo dos órgãos estatais no âmbito federal, estadual e municipal integrantes do SNDC:

PARTE I – O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

De acordo com o art. 105 do CDC:

Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Em nível federal, as leis que regem o funcionamento do SNDC são: a Lei 8078/90, o Código de Defesa do Consumidor e o Decreto 2.181/97. O SNDC tem como objetivo fundamental, não apenas promover a defesa administrativa do consumidor, mas também executar a política nacional das relações de consumo balizada pelo art. 4º do CDC. Assim são seus objetivos: proteger efetivamente o consumidor, respeitando suas necessidades, dignidade, saúde, segurança e interesses econômicos, por iniciativa direta; harmonizar as relações de consumo; educar fornecedores e consumidores; incentivar a melhoria da qualidade dos produtos e serviços, coibir abusos praticados no mercado, melhorar os serviços públicos, além de aplicar as sanções administrativas, quando cabíveis, bem como realizar qualquer outra atividade que seja compatível com a proteção e defesa do consumidor.

Embora nem o CDC, nem o Decreto 2.181/97 sejam claros a respeito, a organização federal é tripartite, tanto quanto os SISTECONS nacional, estaduais

³³ art. 18 da CF-88: “A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição”.



e municipais. Assim, integram o Sistecon Federal: o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o Fundo de Direitos Difusos (FDD) e o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (CFDD). Esta lógica se repete na organização dos SISTECONS estaduais e municipais, formados por (PROCONS, Fundo de Defesa do Consumidor e Conselho administrativo).

A. Sistecon nacional

1. DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor é o principal órgão executor da política nacional de relações de consumo. Além disso, é através dele que os órgãos públicos e privados se agregam a fim de dar unidade ao sistema. De acordo com o art. 106 do CDC, combinado com o art. 3º do Decreto 2.181/97, são competências do DPDC:

I – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; ou por consumidores individuais;

III – prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV – informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V – solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI – representar ao Ministério Públco competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII – levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII – solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens³⁴ e serviços;

IX – incentivar³⁵, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

XIII – desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Estas disposições do art. 106 do CDC são repetidas *ipsis literis* no art. 3º do Decreto Federal 2.181, de 20 de março de 1997, acrescidas dos seguintes dispositivos, previstos nos incisos X a XIII do art. 3º do referido diploma:

X – fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei no 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

³⁴ O art. 3º, VIII do Decreto 2.181/97 usa o termo **produto** ao invés de bem.

³⁵ O art. 3º, IX do Decreto 2.181/97, com redação bem semelhante, assim dispõe: "IX- incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação e órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;



XI – solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XII – provocar a Secretaria de Direito Econômico para celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

XIII – elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990;

Para executar todas estas atividades de defesa do consumidor, o DPDC possui como instrumento o processo administrativo regulado no Decreto e aplicando como sanções as previstas no art. 56 do CDC.

2. FUNDO DE DIREITOS DIFUSOS

O Fundo de Direitos Difusos, segundo o art. 1º, §1º, da Lei 9.008/95, tem por finalidade a reparação de danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

São recursos do FDD (art.1º, §2º da Lei 9.008/95) o produto da arrecadação:

I – das condenações judiciais de que tratam os arts. 11 e 13 da Lei nº 7.347, de 1985;

II – das multas e indenizações decorrentes da aplicação da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, desde que não destinadas à reparação de danos a interesses individuais;

III – dos valores destinados à União em virtude da aplicação da multa prevista no art. 57 e seu parágrafo único e do produto da indenização prevista no art. 100, parágrafo único, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

IV – das condenações judiciais de que trata o § 2º do art. 2º da Lei nº 7.913, de 7 de dezembro de 1989;

V – das multas referidas no art. 84 da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994;

VI – dos rendimentos auferidos com a aplicação dos recursos do Fundo;

VII – de outras receitas que vierem a ser destinadas ao Fundo;

VIII – de doações de pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras.

3. CONSELHO FEDERAL GESTOR DO FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS

A Lei 9.008, de 21 de março de 1995, cria o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos – CFDD. Este tem por finalidade principal gerenciar os recursos do Fundo de Direitos Difusos, proveniente da aplicação de sanções para a reparação de danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Os componentes do Fundo estão no meados no art. 2º da Lei 9.008/95. Suas atribuições, de acordo com o art. 3º do mesmo diploma legal são:



I – zelar pela aplicação dos recursos na consecução dos objetivos previstos nas Leis 7.347, de 1985, 7.853, de 1989, 7.913, de 1989, 8.078, de 1990, e 8.884, de 1994, no âmbito do disposto no § 1º do art. 1º desta Lei;

II – aprovar e firmar convênios e contratos objetivando atender ao disposto no inciso I deste artigo;

III – examinar e aprovar projetos de reconstituição de bens lesados, inclusive os de caráter científico e de pesquisa;

IV – promover, por meio de órgãos da administração pública e de entidades civis interessadas, eventos educativos ou científicos;

V – fazer editar, inclusive em colaboração com órgãos oficiais, material informativo sobre as matérias mencionadas no § 1º do art. 1º desta Lei;

VI – promover atividades e eventos que contribuam para a difusão da cultura, da proteção ao meio ambiente, do consumidor, da livre concorrência, do patrimônio histórico, artístico, estético, turístico, paisagístico e de outros interesses difusos e coletivos;

VII – examinar e aprovar os projetos de modernização administrativa a que se refere o § 3º do art. 1º desta Lei.

O art. 4º autoriza o poder executivo a regulamentar o funcionamento do CFDD.

PARTE II – O PROCESSO ADMINISTRATIVO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O processo administrativo tem por objetivo prevenir problemas no mercado de consumo, resolvê-los e, se não for possível, punir o fornecedor com as sanções do art. 56 do CDC:

- I – multa;
- II – apreensão do produto;
- III – inutilização do produto;
- IV – cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V – proibição de fabricação do produto;
- VI – suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII – suspensão temporária de atividade;
- VIII – revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX – cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X – interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI – intervenção administrativa;
- XII – imposição de contrapropaganda.

O processo administrativo de defesa do consumidor pode ter início por: denúncia do consumidor; abertura de processo *ex officio* pelo coordenador do PROCON ou DPDC, ou, ainda em razão de autuação da fiscalização. Após, o fornecedor



recebe uma solicitação para prestar informações em uma INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR (CDC: art. 55, § 4º; Decreto 2.181/97: art. 33, §1º). Respondendo satisfatória mente a esta solicitação, o procedimento é extinto sem abertura de processo. Caso o fornecedor não responda satisfatoriamente, converte-se por ato da autoridade administrativa a investigação preliminar em processo administrativo (**Decreto 2.181/97: art. 33-34**) envia-se a notificação. Após este primeiro ato, o processo administrativo segue as seguintes etapas:

Procedimento do Processo Administrativo:

- a. **Notificação:** realizada por carta ou edital, concedendo prazo de 10 dias. (art. 41 do Decreto 2.181/97)
- b. **Impugnação:** equivale à resposta do réu no processo civil (**C. Diligências:** caso o necessário, os PROCONS poderão efetuar diligências, solicitando informações, produzindo provas ou chamando as partes para esclarecimentos (art. 45 do Decreto 2.181/97)
- c. **Compromisso de Ajustamento de Conduta:** caso reconheça o erro e queira corrigi-lo o fornecedor pode evitar as sanções realizando um Compromisso de Ajustamento de Conduta. (art. 113 do CDC) Este poderá ser realizado junto aos órgãos administrativos de defesa do consumidor ou Ministério Público e possuem eficácia de título executivo extrajudicial.
- d. **Sanção:** Não realizando o CAC, e sendo julgada procedente a reclamação, o fornecedor se sujeita às sanções do art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.
- e. **Recurso:** Antes do trânsito em julgado, no entanto, o fornecedor possui direito a recurso a autoridade superior (Decreto 2.181/97: art. 49 e 52)
- f. **Decisão Final:** Após o julgamento do recurso a decisão transita em julgado e vai para a execução de dívida pública (Decreto 2.181/97: art. 49, 50 e 53) Além disso, o registro vai para o cadastro das reclamações fundamentadas

11.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO:

- Multa administrativa;
- Compromisso de ajustamento de conduta;
- Investigação preliminar;
- Acordo extrajudicial e processo administrativo.



12. AULA 12. PROTEÇÃO PENAL DO CONSUMIDOR

12.1. EMENTA

Proteção penal do consumidor. Os crimes de consumo. Ação penal do Juizado Especial Criminal.

12.2. OBJETIVOS

Articular as formas de proteção do consumidor e conhecer os tipos penais do Código de Defesa do Consumidor.

12.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

LECEY, Eládio. “A tutela penal do consumidor e a criminalização da pessoa jurídica”. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, p. 613-620, mar.1998, ed. esp., t. II.

12.4. LEITURA COMPLEMENTAR:

BESSA, Leornardo Roscoe. “Direito penal do consumidor”. In: BENJAMIN, MARQUES e BESSA. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 346-377.

12.5. ROTEIRO DE AULA

O CDC também tutela o consumidor com proteção penal, de forma a assegurar a efetividade das demais normas insertas em seu próprio texto. Algo importante salientar é a advertência do art. 61, ou seja, que os tipos-penais do CDC não excluem os do Código Penal e demais leis especiais.

Além disso, um mesmo fato pode gerar infrações a normas jurídicas civis e penais simultaneamente, sem prejuízo de uma punição administrativa. Quanto à responsabilidade, a civil é independente da penal, não se podendo questionar sobre a existência do fato ou da autoria, quando as referidas questões já se encontrarem decididas no âmbito criminal.

O legislador do CDC optou por tipificar crimes de consumo em seu texto, considerando os seguintes critérios:

- **Especialização:** ou seja, a tipificação de condutas que dizem respeito à defesa do consumidor dentro das obrigações fixadas pelo CDC;

- **Harmonização** delas com as normas penais já existentes;
- **Punição** de comportamentos considerados graves e cujas respectivas sanções administrativas ou civis seriam insuficientes;
- **Prevenção** de novos delitos contra as relações de consumo;
- **Efetividade** das normas de natureza civil e administrativa do próprio CDC, bem como de outras normas de proteção /defesa e direta e indireta das relações de consumo.

Os crimes definidos pelo Código, dividem-se em grupos temáticos, analisados a seguir:

A. SAÚDE E SEGURANÇA (ARTS. 61 A 66 DO CDC)

1. Omissão de informação

Art. 63 – Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

§ 1º – Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º – Se o crime é culposo:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

A culpa aqui referida consiste na negligência, ou seja, a inobservância das cautelas recomendáveis ou a não comunicação desta periculosidade. Ex. Os remédios tarja vermelha, significando venda sob prescrição médica e os de tarja preta, cuja venda se dá com retenção de receita em razão da periculosidade.

2. Omissão de informação posterior

Art. 64 – Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único – Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Este é um delito omissivo formal, ou seja, independentemente de resultado, há o dever de informar. Corresponde ao previsto no art. 10 do CDC e pode ser exemplificado com o caso dos remédios com fenilpropalomanina.



3. Serviços Perigosos

Art. 65 – Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único – As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

É a realização dos serviços perigosos fora dos padrões legais e as autoridades competentes. Ex. Dedetização, espargimento de hortas com defensivos agrícolas, etc. O CDC é rigoroso e prevê a cumulação de penas em concurso material e não apenas o agravamento da pena pelo resultado lesivo.

B. PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA (arts. 66 a 69)

O CDC optou por criminalizar a matéria de publicidade disposta nos arts. 30, 31 e 35,36 37 do CDC, apesar do descontentamento no setor publicitário.

4. Informação enganosa

Art. 66 – Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º – Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º – Se o crime é culposo:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Só o fato de fazer afirmação enganosa, independente de ocorrência de dano já é crime. Ex. Métodos de emagrecimento; tônicos capilares; amuletos e simpatias que melhoram a sorte; alimentos energéticos equivalentes a quilogramas de outros alimentos; móveis de madeira maciça que são de aglomerado.

5. Publicidade enganosa ou abusiva

Art. 67 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 68 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.



Estes dois artigos têm como sujeitos ativos os publicitários e, mesmo que atuando a mando do fabricante. O art. 68 abrange também o fabricante e/ou fornecedor de serviços.

6. Ausência de provas de suporte

Art. 69 – Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

7. Conserto de produtos com peças usadas

Art. 70 – Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

8. Exposição ao ridículo

Art. 71 – Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

9. Banco de dados (art. 72)

Art. 72 – Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano ou multa.

Art. 73 – Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

10. Termo de Garantia

Art. 74 – Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.



12.7. EXERCÍCIOS:

I. Analise os três casos abaixo, indicando:

Em que esfera(s) a ação deve ser julgada; justificando.

Qual é a sanção sofrida pelo fornecedor, de acordo com o CDC e o fundamento legal das mesmas.

1. Um consumidor assinou contrato de abertura de conta corrente com o Banco Explorer. No contrato, havia uma cláusula que permita a “modificação unilateral” do contrato, ou seja, que permitia ao banco alterar o contrato como quisesse e quando quisesse, sem a concordância prévia do cliente. Baseado nesta cláusula, o banco aplicou o dinheiro que o consumidor possuía na poupança, num fundo de investimento.
2. Uma empresa distribuidora de remédios, veiculou na televisão comercial sobre um remédio milagroso que fazia emagrecer sem esforço. Analisando o produto, a Secretaria de Saúde descobriu que o produto continha veneno para ratos.
3. Uma dona de casa contratou um encanador para desentupir a pia da cozinha. O encanador disse inicialmente que o conserto custaria R\$ 50,00, mas após executar o serviço, cobrou R\$ 100,00, pois teve que trocar uma peça do encanamento que estava danificada.

12.8. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Proteção penal
- Proteção civil
- Proteção administrativa
- Crimes de consumo fora do CDC



DANIELA SILVA FONTOURA DE BARCELLOS

Doutoranda em Ciéncia Política pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Mestre em Direito Civil Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bacharel em Ciéncias Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Estágio doutoral na Ecole Normale Supérieure (Paris: 2006/2007).



FICHA TÉCNICA

Fundação Getulio Vargas

Carlos Ivan Simonsen Leal
PRESIDENTE

FGV DIREITO RIO

Joaquim Falcão
DIRETOR

Fernando Penteado
VICE-DIRETOR ADMINISTRATIVO

Luís Fernando Schuartz
VICE-DIRETOR ACADÊMICO

Sérgio Guerra
VICE-DIRETOR DE PÓS-GRADUAÇÃO

Luiz Roberto Ayoub
PROFESSOR COORDENADOR DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM PODER JUDICIÁRIO

Ronaldo Lemos
COORDENADOR DO CENTRO DE TECNOLOGIA E SOCIEDADE

Evandro Menezes de Carvalho
COORDENADOR ACADÊMICO DA GRADUAÇÃO

Rogério Barcelos
COORDENADOR DE ENSINO DA GRADUAÇÃO

Tânia Rangel
COORDENADORA DE MATERIAL DIDÁTICO

Ana Maria Barros
COORDENADORA DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Vivian Barros Martins
COORDENADORA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Lígia Fabris e Thiago Bottino do Amaral
COORDENADORES DO NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS

Wania Torres
COORDENADORA DE SECRETARIA DE GRADUAÇÃO

Diogo Pinheiro
COORDENADOR DE FINANÇAS

Milena Brant
COORDENADORA DE MARKETING ESTRATÉGICO E PLANEJAMENTO