



Lei 8078/90 Cód. Defesa do Consumidor (CDC)

Segundo o CDC, **consumidor** é pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art.2º).

Entenda-se, portanto, que **não é consumidor** aquele que adquire produtos para revenda a terceiros. Este é, na verdade, fornecedor. Importante destacar também que a **coletividade de pessoas** equipara-se ao consumidor, ainda que indetermináveis (§ único do art.2º). O que significa que uma escola, por exemplo, pode evocar os direitos do CDC para defender todos os seus alunos por terem recebido uniformes com vício, não precisando cada um entrar com a reclamação. A responsabilidade do fornecedor também

1

existe em favor de **vítimas de eventos** (art.17), que, nesses casos, equiparam-se aos consumidores.

É considerado **fornecedor** 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 (art.3º).

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (art.3º § 1º). Assim, o bem imaterial não se traduz em alguma matéria física, mas pode ser também objetivo de uma relação econômica como, por exemplo, o crédito concedido por uma instituição financeira ou os softwares de computadores.

Entende-se por **serviço** qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (art.3º § 2º). Portanto, os serviços prestados por empregados são regidos pela legislação trabalhista e não pelo CDC.

O CDC, portanto, regula as relações de consumo que envolve quatro elementos básicos: fornecedor, consumidor, produtos e serviços. Seus **princípios e valores** são a defesa do mais fraco (vulnerável - consumidor), a regulação das atividades econômicas, a garantia da ordem e da harmonia nas transações, a melhoria da qualidade da produção e dos serviços oferecidos ao mercado consumidor, a informação e a educação para o consumo, o controle da qualidade e segurança de produtos e serviços, a coibição aos abusos, a eficiência nos serviços públicos e o acompanhamento do mercado.

2

Entenda melhor o CDC

Em regra, a **responsabilidade do fornecedor perante o consumidor é solidária e objetiva**, ou seja, todos os que vierem antes do consumidor respondem, e independente de dolo ou culpa. Portanto, se você comprou um eletrodoméstico em uma loja e o objeto apresentou algum problema, você pode buscar a solução na mesma loja, não precisando procurar o fabricante do produto.

Os problemas nos produtos e serviços podem ser divididos em **fatos ou vícios**. Os fatos (art. 12 e 14) estão relacionados com defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento e informações que podem causar riscos à saúde e segurança do consumidor. Já os vícios (art. 18 e 19) tornam os produtos impróprios ou inadequados, ou diminuem o valor pela disparidade com a quantidade ou qualidade.

Quando o problema no produto relacionar-se com a **quantidade ou o peso**, o consumidor pode escolher entre as seguintes opções de solução: abatimento, complementação, substituição do produto ou ressarcimento imediato (art.19).

Não há responsabilidade do fornecedor, ou seja, ele não precisa indenizar o consumidor quando conseguir comprovar (art. 12, §3º e art. 14, §3º): que não colocou o produto no mercado; que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistiu; que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Se não houver na negociação prazo estipulado maior que os mencionados a seguir, o **prazo para reclamação** do consumidor junto ao fornecedor será de 30 dias (se produtos e serviços não duráveis), de 90 dias (para duráveis), e de 5 anos (para reparação de danos decorren-

3

tes da utilização do produto ou serviço fornecido) (art.26/27).

Eventual **certificado de garantia** apresentado pelo fornecedor é complementar ao prazo acima (art.50).

A **publicidade** (folheto, som, vídeo ou outros utilizados pelo fornecedor) integra o contrato celebrado como se fosse cláusula nele escrita (art.30).

Na apresentação de produtos ou serviços, devem-se utilizar **informações corretas, claras e precisas** em relação aos dados, à saúde e à segurança (art.31)

De forma geral, é **publicidade enganosa** a que induza o consumidor em erro, e é **abusiva** a discriminatória, a que incita à violência, explora o medo ou a superstição, desrespeita valores ambientais etc (art.37).

São exemplos de **práticas abusivas** por parte do fornecedor: "venda casada", enviar produto ou fornecer serviço sem consentimento do consumidor, aproveitar-se da fragilidade do consumidor em razão de sua idade, nível educacional, saúde ou condição social (art.39).

Também é prática abusiva recusar a venda quando for feita em pronto pagamento, em moeda nacional. (art.39-IX).

Na **cobrança de débitos** o fornecedor não pode expor o consumidor inadimplente ao ridículo ou constrangimento (art.42). Se cobrado e pago em quantia indevida, o consumidor tem direito ao ressarcimento em dobro, acrescido de correção monetária e juros (§ único do mesmo artigo).

A respeito dos dados cadastrais do consumidor nos arquivos do fornecedor: o consumidor tem total **acesso às informações sobre si**, mas não em relação a outros consumidores. As informações negativas a respeito do consumidor podem abranger apenas os últimos cinco anos (art.43). É por isso que o nome do

4

inadimplente sai do SERASA automaticamente após cinco anos e seu registro.

Se a negociação for realizada fora do estabelecimento do fornecedor, o consumidor tem **direito ao arrependimento** em até sete dias e a negociação será desfeita (art.49). Esse é o caso específico de venda por telefone, por internet, a domicílio ou através de visita do fornecedor.

Não é só nota fiscal, mas também tem valor as **declarações de vontade dos fornecedores**, tais como os recibos, pré-contratos e escritos particulares emitidos pelo fornecedor (Art.48).

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

São **cláusulas abusivas**, e portanto consideradas nulas, aquelas que promovidas pelo fornecedor que estabeleçam obrigações consideradas iníquas e abusivas, infrinjam normas ambientais, entre outras (art.51).

Nos **financiamentos ou créditos** as multas de mora não podem ser superiores a 2% do valor da prestação. Além disso, é assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, com redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art.52).

Punições

Eis as principais **sanções administrativas** aplicáveis ao fornecedor: multa, apreensão ou inutilização do produto, cassação do registro do produto, proibição da fabricação ou fornecimento, fechamento do estabelecimento etc (art.56).

Para conhecer as **penas aplicáveis ao fornecedor no caso de cometimento de crimes contra as relações de consumo**, leia com atenção os artigos 63 a 74 do Código, destacando-se:

5

INFRAÇÃO	SANÇÃO
Enganar o cliente com vantagens que o produto não traz, deixar de informar sobre a natureza e as características, o preço ou a garantia do que está sendo vendido.	Detenção de um a seis meses e pagamento de multa. Neste caso, podem ser punidos tanto o vendedor que cometeu o crime quanto quem tiver estimulando ou patrocinado a oferta (art.66).
Cobrar dívidas de forma ameaçadora ou causando constrangimento físico ou moral ao devedor, espalhar informações falsas sobre ele, expondo-o ao ridículo ou comprometendo sua atuação no trabalho ou no descanso.	Detenção de três meses a um ano e multa (art.71)
Dificultar o acesso do cliente às suas informações cadastrais em registros internos que lhe digam respeito.	Detenção de seis meses a um ano ou multa (art.72)

Defesa em Juízo

O consumidor pode defender seus direitos em Juízo sozinho (individualmente) ou em grupo (coletivamente). Assim, esses interesses dos consumidores estão classificados em (art. 81): interesses ou **direitos difusos**, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; interesses ou **direitos coletivos**, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas

6

ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; e interesses ou **direitos individuais** homogêneos, os decorrentes de origem comum.

Questões de Provas

01. (CEF 2008) Acerca dos contratos de adesão destinados a regular relações de consumo, são feitas as afirmações:

I - As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

II - As cláusulas contratuais que exonerem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza são nulas de pleno direito.

III - As cláusulas contratuais que impliquem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

IV - As cláusulas contratuais que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor são nulas de pleno direito.

Estão corretas as afirmativas

- a) I, II e III. b) I, II e IV.
c) I, III e IV. d) II, III e IV.
e) I, II, III e IV.

02. (BB 2011) No que se refere ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, considere:

- I. É proibida toda publicidade enganosa.
II. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.
III. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços 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.

Está correto o que consta em

- a) I e II. b) I, II e III. c) II.
d) II e III. e) III.

03. (BB 2011) No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre

- I. preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional.
II. montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros.
III. acréscimos legalmente previstos e não previstos.

Está correto o que consta em

- a) I, II e III. b) II e III. c) III.
d) I e II. e) II.

04. (CEF 2006) O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, por valor igual

- a) ao quádruplo do que pagou em excesso
b) à metade do que pagou em excesso.
c) ao triplo do que pagou em excesso.
d) a 1/4 do que pagou em excesso.
e) ao dobro do que pagou em excesso.

Respostas: 01-E 02-B 03-D 04-E

Outras Dicas e Resumos:
www.guerra.cursosolon.com.br

7