

Leopoldo Germano Rodrigues

DIREITO DO CONSUMIDOR

Uma análise da legislação,
doutrina e jurisprudência
e a correlata aplicação
em concursos públicos



Leopoldo Germano Rodrigues

DIREITO DO CONSUMIDOR:

**Uma análise da legislação, doutrina e
jurisprudência e a correlata aplicação em
concursos públicos**



**Fortaleza-CE
2025**

© Copyright 2025 - Todos os direitos reservados.

FICHA TÉCNICA:

Editor-chefe: Vanques de Melo

Diagramação: Vanques Emanuel

Capa: Vanderson Xavier

Produção Editorial: Editora DINCE

Revisão: da autora

CONSELHO EDITORIAL:

Dr. Felipe Lima Gomes (Mestre e doutor pela UFC)

Prof. e Ma. Karine Moreira Gomes Sales (Mestra pela UECE)

Francisco Odécio Sales (Mestre pela UECE)

Ma. Roberta Araújo Formighieri

Dr. Francisco Dirceu Barro

Prof. Raimundo Carneiro Leite

Eduardo Porto Soares

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

RODRIGUES, Leopoldo Germano

DIREITO DO CONSUMIDOR

Editora DIN.CE 2025 – 115p

ISBN: 978-85-7872- 779-6

1. Direitos do Consumidor 2. Jurisprudência 3. Doutrina

Todos os direitos reservados. Nenhum excerto desta obra pode ser reproduzido ou transmitido, por quaisquer formas ou meios, ou arquivado em sistema ou banco de dados, sem a autorização de idealizadores; permitida a citação

NOTA DA EDITORA

As informações e opiniões apresentadas nesta obra são de inteira responsabilidade do(s) autor (es).

A DIN.CE se responsabiliza apenas pelos vícios do produto no que se refere à sua edição, considerando a impressão e apresentação. Vícios de atualização, opiniões, revisão, citações, referências ou textos compilados são de responsabilidade de seu(s) idealizador (es).

Impresso no Brasil

Impressão gráfica: **DIN.CE**

CENTRAL DE ATENDIMENTO:

Tel.: (85) 3231.6298 / 9.8632.4802 (WhatsApp)

Av. 2, 644, Itaperi / Parque Dois Irmãos – Fortaleza/CE

Arquivo disponível em <https://dince2editora.com>

INTRODUÇÃO

O presente livro é fruto de uma análise minuciosa da legislação, da doutrina e da jurisprudência que conformam o Direito do Consumidor no Brasil. A proposta é oferecer ao leitor uma visão abrangente e crítica da disciplina, sempre alinhada à forma como os principais temas vêm sendo cobrados em concursos públicos. Assim, não se trata apenas de compilar normas e entendimentos, mas de interpretá-los à luz de sua efetiva aplicação prática, sobretudo no âmbito da preparação para as carreiras jurídicas.

Ao longo dos capítulos, o estudo do Código de Defesa do Consumidor e da legislação correlata é constantemente entrelaçado com referências doutrinárias e precedentes judiciais, de modo a proporcionar uma compreensão sólida e contextualizada. A cada dispositivo examinado, buscou-se demonstrar como a teoria se projeta no cotidiano das relações de consumo, e de que forma tais dispositivos são utilizados pelos tribunais para a solução de controvérsias. Dessa forma, o leitor encontrará uma abordagem que não apenas explica o texto normativo, mas o vivifica, relacionando-o com problemas concretos e respostas jurídicas consolidadas.

Um dos diferenciais desta obra é a integração sistemática com questões de concurso público. Cada tema

tratado é acompanhado de menções a provas recentes, revelando como as bancas examinadoras têm explorado os conceitos e institutos do Direito do Consumidor. Essa metodologia permite ao estudante não apenas aprender o conteúdo de forma estruturada, mas também visualizar como esse conhecimento é efetivamente exigido na prática, desenvolvendo raciocínio crítico e estratégico para a resolução de questões.

O objetivo central é oferecer ao leitor a experiência de aprender o Direito do Consumidor de maneira direcionada, sem perder a densidade acadêmica necessária. A leitura proporciona tanto o domínio dos fundamentos teóricos quanto a preparação focada para concursos, equilibrando o rigor da análise jurídica com a objetividade requerida no enfrentamento das provas.

Em síntese, esta obra pretende ser mais do que um manual ou compêndio: é um guia de estudo que dialoga com a legislação, a doutrina e a jurisprudência, mas que tem sempre como horizonte a aplicação prática desse conhecimento no contexto dos concursos públicos. Ao final, espera-se que o leitor não apenas compreenda os institutos do Direito do Consumidor, mas saiba utilizá-los criticamente como instrumentos de atuação profissional e de êxito em sua trajetória acadêmica e nos certames.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - DIREITO DO CONSUMIDOR - DISPOSIÇÕES GERAIS	7
CAPÍTULO 2 - SUJEITOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO	13
CAPÍTULO 3 - POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO	21
CAPÍTULO 4 - DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	27
CAPÍTULO 5 - DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA	33
CAPÍTULO 6 - DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	37
CAPÍTULO 7 - DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	45
CAPÍTULO 8 - PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA	53
CAPÍTULO 9 - DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	59

CAPÍTULO 10 - PRÁTICAS COMERCIAIS	63
CAPÍTULO 11: PUBLICIDADE	73
CAPÍTULO 12: PROTEÇÃO CONTRATUAL	79
CAPÍTULO 13: DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO ..	89
CAPÍTULO 14: SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	95
CAPÍTULO 15: DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO	99
CAPÍTULO 16: DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	107
CAPÍTULO 17: DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO	113
CAPÍTULO 18: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC	117
CAPÍTULO 19 - COMÉRCIO ELETRÔNICO	119
REFERÊNCIAS.....	123

CAPÍTULO 1

DIREITO DO CONSUMIDOR - DISPOSIÇÕES GERAIS

O estudo do Direito do Consumidor, em sua base principiológica, exige uma análise inicial sobre o diálogo das fontes. Trata-se de técnica desenvolvida para solucionar aparentes conflitos normativos, que, tradicionalmente, eram resolvidos por meio da exclusão de uma das normas em disputa, utilizando-se dos critérios hierárquico, da especialidade ou da cronologia. Esses métodos clássicos de hermenêutica jurídica sempre privilegiaram a ideia de afastamento de uma das leis, em vez de buscar a conformação harmônica entre os diplomas legislativos aplicáveis ao caso concreto.

A partir de 1995, a doutrina alemã apresentou uma proposta inovadora de resolução desses conflitos aparentes: o chamado diálogo das fontes. Essa construção teórica tem por objetivo permitir a aplicação simultânea, coerente e coordenada de diversas normas, de modo a melhor proteger o sujeito de direitos, em especial o consumidor. O modelo rompe com a visão excludente dos critérios tradicionais e inaugura um método de integração, em que as leis passam a dialogar entre si em busca de uma solução mais justa e adequada.

No Brasil, a maior referência no tema é Claudia Lima Marques, que estudou profundamente a aplicação conjunta e harmônica do Código de Defesa do Consumidor com o Código Civil e outras legislações especiais. A autora ensina que a realidade contemporânea impôs a necessidade de se adotar “um conceito de aplicação simultânea e coerente de muitas leis ou fontes de direito privado, sob a luz da Constituição Federal de 1988. É o chamado ‘diálogo das fontes’, expressão criada por Erik Jayme, significando a atual aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas, leis especiais (como o CDC e a lei de seguro-saúde) e gerais (como o Código Civil de 2002), com campos de aplicação convergentes, mas não mais iguais”.

A utilização do termo “diálogo” é precisa, pois reflete a ideia de influências recíprocas entre normas, que interagem de maneira coordenada para garantir maior efetividade da tutela jurídica. Em matéria de consumo, esse diálogo tem um claro objetivo: proteger o vulnerável da relação jurídica. A solução excludente dá lugar a uma metodologia de coordenação normativa, em que cada lei traz sua contribuição para uma resposta mais justa e adequada às necessidades sociais.

É importante lembrar que o Direito do Consumidor encontra-se respaldado como direito fundamental constitucional, previsto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal. Por isso, ainda com maior razão, deve-se buscar a conformação e a aplicação simultânea das normas, evitando a exclusão de diplomas legais que possam contribuir para a efetiva defesa do consumidor.

Esse ponto já foi objeto de reflexão também em provas de concursos. No certame do Ministério Público de Minas Gerais (2012), destacou-se que a formação dos Estados Democráticos trouxe consigo a superação do monismo normativo, permitindo o reconhecimento da pluralidade de valores sociais e a convivência com a diversidade. Assim, consagrou-se o pluralismo jurídico, que exige novas técnicas hermenêuticas. Na aproximação entre o CDC e o Código Civil de 2002, sob a perspectiva do diálogo das fontes, não se deve falar em mera complementação normativa, mas sim em coordenação entre os diplomas, o que autoriza a transposição de reflexões doutrinárias e jurisprudenciais de um sistema para outro.

Outro ponto fundamental no âmbito das disposições gerais do Direito do Consumidor é o Princípio da Intervenção Estatal. Tal princípio decorre do reconhecimento da necessidade de atuação positiva do Estado na defesa dos consumidores. A Constituição Federal, ao consagrar esse direito como fundamental, impôs ao Estado o dever de garanti-lo por meio de medidas legislativas e administrativas.

O artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição estabelece que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Em cumprimento a essa determinação constitucional, o artigo 4º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor prevê como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a “ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor”. A lei, portanto, reforça a necessidade de uma proteção efetiva e concreta do vulnerável, reconhecendo que, na relação de consumo, há um desequilíbrio estrutural que exige a presença do Estado para sua correção.

A jurisprudência e a doutrina reforçam essa compreensão. Em questão elaborada pela FCC (Defensor do Amapá, 2018), pontuou-se que o princípio da intervenção estatal, também denominado princípio da obrigação governamental, encontra respaldo constitucional e demonstra a obrigação do Estado de proteger a parte mais fraca da relação por meio de políticas públicas, leis e regulamentos.

Assim, observa-se que tanto o diálogo das fontes quanto o princípio da intervenção estatal são pilares fundamentais do Direito do Consumidor. O primeiro garante a aplicação simultânea e coordenada das diversas fontes normativas, evitando soluções parciais ou insuficientes. O segundo assegura que o Estado cumpra seu dever constitucional de proteger o consumidor, não apenas de forma abstrata, mas por meio de medidas efetivas e concretas.

CAPÍTULO 2

SUJEITOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 1º, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, qualificando-as como de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, e 48 das Disposições Transitórias da Constituição Federal. É importante observar que, em provas de concurso, algumas bancas substituem propositalmente o termo “ordem pública” por “ordem dispositiva”, tornando a assertiva incorreta.

No que diz respeito à definição de consumidor, o artigo 2º do CDC dispõe que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. A interpretação desse conceito gerou intenso debate na doutrina e na jurisprudência, resultando na formulação de teorias distintas. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, consolidada em decisões como a do TRF da 4ª Região (2016), adota a teoria finalista ou subjetiva, segundo a qual a pessoa jurídica somente pode ser considerada consumidora quando se enquadra como destinatária final econômica do bem ou serviço adquirido. Nessa perspectiva, não basta retirar o produto do mercado de consumo; é necessário que o bem

seja efetivamente consumido, atendendo a uma necessidade própria do adquirente.

A vulnerabilidade, pressuposto essencial da aplicação do CDC, é presumida para a pessoa física, mas, em relação à pessoa jurídica, deve ser demonstrada no caso concreto. Em concurso realizado pelo Cespe (Juiz da Paraíba, 2015), destacou-se que a aferição da vulnerabilidade da pessoa jurídica é casuística, sendo imprescindível a demonstração dessa fragilidade.

O parágrafo único do artigo 2º equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que tenha participado da relação de consumo. Nesse sentido, a jurisprudência e a doutrina reconhecem a proteção do grupo ou da coletividade, mesmo que não seja possível identificar todos os seus integrantes. Assim decidiu o Cespe em concurso para juiz no Maranhão (2013), ressaltando que a coletividade de consumidores está protegida pelo CDC desde que tenha efetivamente participado da relação de consumo.

Quanto ao fornecedor, o artigo 3º do CDC define-o como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. A habitualidade é elemento essencial para caracterizar a figura do fornecedor e, conseqüentemente, a relação de consumo.

A jurisprudência amplia essa definição. O Superior Tribunal de Justiça, em decisão da 3ª Turma (20/04/2004),

firmou o entendimento de que o conceito de fornecedor é objetivo, abrangendo pessoas físicas, jurídicas ou entes despersonalizados que desenvolvem atividades no mercado de consumo, independentemente de sua natureza jurídica, finalidade lucrativa ou caráter beneficente. Em provas, como a do MPEGO (2016), exigiu-se do candidato o reconhecimento de que sociedades irregulares, espólios, massas falidas e associações também podem ser consideradas fornecedoras de bens ou serviços.

O mesmo artigo 3º traz, em seus parágrafos, as definições de produto e serviço. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (§ 1º). Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, com exclusão apenas das relações trabalhistas (§ 2º). A jurisprudência pacificou que a remuneração pode ser direta ou indireta, sendo exemplo clássico o estacionamento gratuito em supermercados, cujo custo é embutido no preço final. Em concursos, como o Cespe (Juiz da Bahia, 2012), essa abrangência foi cobrada, reconhecendo como serviço qualquer atividade remunerada, direta ou indiretamente.

A aplicação do CDC também é ampliada por equiparações legais. O artigo 17 do CDC dispõe que todas as vítimas de um evento danoso são equiparadas a consumidores para fins de responsabilidade pelo fato do produto ou serviço. Já o artigo 29 prevê que todas as pessoas, determinadas ou não, expostas às práticas comerciais abusivas são equiparadas a consumidores. É igualmente relevante destacar a Lei da Liberdade Econômica (Lei 13.874/2019), a qual, em seu artigo 1º, § 1º, define que suas disposições aplicam-se ao direito civil,

empresarial, econômico, urbanístico e do trabalho. Contudo, a doutrina e a jurisprudência têm ressaltado que essa lei não se aplica às relações de consumo, que continuam regidas pelo CDC.

A doutrina consumerista brasileira estruturou-se, desde a edição do Código de Defesa do Consumidor, em torno de duas grandes correntes interpretativas acerca do conceito de consumidor: a teoria finalista (ou subjetiva) e a teoria maximalista (ou objetiva). A primeira sustenta que consumidor é aquele que figura como destinatário fático e econômico do produto ou serviço. Nessa linha, excluem-se do conceito as pessoas jurídicas e também os profissionais liberais ou empresários que adquirem bens ou serviços como insumo de sua atividade produtiva, já que nesse caso os bens retornam ao ciclo econômico. Em contrapartida, a teoria maximalista adota uma perspectiva mais ampla e considera suficiente a condição de destinatário fático, ou seja, bastaria a retirada do bem do mercado de consumo, independentemente da destinação econômica que lhe seja dada.

Cláudia Lima Marques, em posição marcante, destacou que os adeptos da teoria maximalista concebiam o CDC como um verdadeiro código geral das relações de mercado, aplicável não apenas ao consumidor não profissional, mas também às empresas e profissionais que adquirem bens e serviços. Para essa corrente, portanto, o artigo 2º do CDC deveria ser interpretado de maneira extensiva, com vistas a alcançar o maior número possível de relações jurídicas. Contudo, a partir da entrada em vigor do Código Civil de 2002, a maximalista perdeu espaço, já que o novo diploma passou a prever mecanismos protetivos aplicáveis também às relações privadas em condições de

desequilíbrio, como a consagração da boa-fé objetiva e da função social dos contratos. Nesse cenário, consolidou-se no Superior Tribunal de Justiça a chamada teoria finalista mitigada (ou aprofundada), segundo a qual, em regra, prevalece a concepção finalista, mas admite-se reconhecer a condição de consumidor também às pessoas jurídicas, desde que demonstrada a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor.

Esse posicionamento intermediário tornou-se a leitura predominante na jurisprudência e foi reiteradamente explorado em concursos públicos. No exame promovido pela Faurgs para juiz do Rio Grande do Sul (2022), por exemplo, exigiu-se do candidato o conhecimento de que a teoria maximalista considera como consumidor qualquer destinatário fático. De igual forma, no concurso do TJPR (2013), o Cespe salientou que a expressão “destinatário final” comporta diferentes interpretações doutrinárias e jurisprudenciais, dando origem às três correntes: a finalista, a maximalista e a finalista mitigada.

A noção de vulnerabilidade é o núcleo da condição de consumidor e apresenta múltiplas dimensões. Fala-se em vulnerabilidade técnica, caracterizada pela ausência de conhecimento especializado sobre o produto ou serviço, em contraste com a expertise do fornecedor; em vulnerabilidade jurídica ou científica, relacionada à dificuldade do consumidor em compreender cláusulas contratuais, normas jurídicas ou elementos técnicos de outras áreas como economia e contabilidade, o que é particularmente sensível nos contratos de adesão; em vulnerabilidade fática ou socioeconômica, que reflete a posição de inferioridade econômica ou social do

consumidor frente ao poderio do fornecedor; e, finalmente, em vulnerabilidade informacional, fenômeno típico da sociedade contemporânea, em que a centralidade da informação e das técnicas de marketing coloca o consumidor em situação de desvantagem diante da manipulação de dados e da publicidade dirigida. A jurisprudência e as bancas de concurso têm reconhecido essas distintas vulnerabilidades como elementos essenciais da definição de consumidor. Exemplo recente encontra-se no concurso da Vunesp para juiz de São Paulo (2023), em que se destacou a vulnerabilidade fática decorrente do poder econômico concentrado nas mãos do fornecedor.

O Superior Tribunal de Justiça, na esteira desse raciocínio, consolidou diversos entendimentos em súmulas que ampliam a compreensão do alcance do CDC. A Súmula 608 estabelece que o Código se aplica aos contratos de plano de saúde, ressalvando apenas aqueles administrados sob regime de autogestão. A Súmula 602 reconhece a incidência do CDC nos empreendimentos habitacionais promovidos por sociedades cooperativas, enquanto a Súmula 563 admite sua aplicação às entidades abertas de previdência complementar, mas não às entidades fechadas. A Súmula 297, por sua vez, consagra a aplicação do CDC às instituições financeiras, afastando definitivamente qualquer controvérsia sobre o tema.

Há, entretanto, situações em que a jurisprudência afasta a incidência da legislação consumerista. É o caso dos contratos de financiamento estudantil (FIES), considerados políticas públicas governamentais, e não relações de consumo, conforme entendimento pacificado no STJ. Do mesmo modo, afastou-se a aplicação do CDC aos serviços advocatícios, posição reforçada em concursos como o do

TJRN (2013), em que o Cespe deixou claro que a relação cliente-advogado não é típica relação de consumo.

No âmbito dos serviços públicos, a jurisprudência distingue os serviços *uti universi*, prestados de forma geral à coletividade e custeados por tributos, dos serviços *uti singuli*, prestados de forma individualizada e remunerados por tarifa. Apenas estes últimos, como os serviços de energia elétrica e telefonia, estão sujeitos ao regime do CDC. Serviços gerais, como a iluminação pública, por serem *uti universi*, não atraem a incidência da legislação consumerista.

Por fim, merece menção a aplicação da teoria finalista em hipóteses específicas, como na compra de equipamentos hospitalares por médicos destinados ao exercício de sua atividade profissional, circunstância que afasta a qualificação desses profissionais como consumidores. O mesmo raciocínio aplica-se à contratação de serviços advocatícios, consolidando a ideia de que, em tais situações, o bem ou serviço integra a cadeia produtiva e não se destina ao consumo final.

CAPÍTULO 3

POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

A Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, tem como objetivo central o atendimento das necessidades dos consumidores, assegurando respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, além de garantir a transparência e a harmonia das relações de consumo. Para tanto, o legislador estabeleceu um conjunto de princípios que orientam a atuação do Estado e dos fornecedores nesse campo.

O primeiro desses princípios é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, que constitui a pedra de toque de todo o sistema protetivo. Reconhecer a vulnerabilidade significa admitir que, na dinâmica das relações de consumo, o consumidor ocupa posição estruturalmente mais fraca, exigindo, assim, tutela jurídica diferenciada.

O segundo princípio refere-se à ação governamental para proteção efetiva do consumidor, a qual se materializa de diversas formas: por iniciativa direta do Estado; por

incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas de consumidores; pela presença do poder público no mercado de consumo; e pela garantia de padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços oferecidos.

Outro princípio relevante é o da harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores, que busca compatibilizar a defesa do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico. Essa harmonização deve estar sempre pautada pela boa-fé objetiva e pelo equilíbrio das relações contratuais, em consonância com os princípios da ordem econômica previstos no artigo 170 da Constituição Federal.

A Política Nacional de Consumo também prestigia a educação e a informação de consumidores e fornecedores quanto a seus direitos e deveres. Esse ponto é fundamental, pois a informação e a educação não são apenas prerrogativas dos consumidores, mas igualmente garantias dos fornecedores, que também necessitam de clareza normativa e orientações adequadas. Em concurso da Vunesp (Juiz do Acre, 2019), foi cobrado exatamente esse aspecto, reforçando que a educação e informação devem alcançar ambas as partes da relação.

O legislador também estabeleceu o incentivo à criação de mecanismos internos de controle de qualidade e segurança por parte dos fornecedores, bem como de métodos alternativos de solução de conflitos de consumo, ampliando as possibilidades de resolução célere e eficiente de litígios.

No mesmo sentido, consagrou-se a necessidade de coibição e repressão a abusos no mercado de consumo, incluindo práticas de concorrência desleal e utilização indevida de marcas, nomes comerciais e inventos industriais. O objetivo é proteger tanto os consumidores quanto a própria ordem econômica de práticas que possam desestabilizar o mercado.

A Política Nacional também contempla a racionalização e melhoria dos serviços públicos, reforçando a ideia de que o consumidor não está apenas diante de fornecedores privados, mas igualmente de serviços prestados ou delegados pelo Estado. Nesse ponto, é comum que bancas examinadoras alterem a expressão “serviços públicos” para “serviços privados”, induzindo o candidato ao erro.

Outro princípio relevante é o do estudo constante das modificações do mercado de consumo, o que demonstra a preocupação do legislador com a dinamicidade do setor e a necessidade de permanente atualização normativa.

As alterações mais recentes introduzidas pela Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) incluíram dois novos princípios: o fomento de ações de educação financeira e ambiental dos consumidores e a prevenção e tratamento do superendividamento, com a finalidade de evitar a exclusão social do consumidor.

No que tange à execução dessa política, o artigo 5º do CDC prevê um rol exemplificativo de instrumentos a serem utilizados pelo poder público. Entre eles, destacam-se:

- a manutenção de assistência jurídica gratuita ao consumidor carente;
- a instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor no âmbito do Ministério Público;
- a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- a criação de Juizados Especiais e Varas especializadas para solução de litígios de consumo;
- a concessão de estímulos à criação e fortalecimento de associações de defesa do consumidor.

Com a reforma legislativa trazida pela Lei 14.181/2021, passaram a integrar o rol de instrumentos: a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a criação de núcleos de conciliação e mediação voltados especificamente a tais conflitos. Esse tema foi objeto de concurso do Cespe (Procurador do Pará, 2022), que destacou a criação dos núcleos como um dos instrumentos da Política Nacional de Consumo.

Por fim, é importante registrar que o artigo 5º não prevê a instalação de Defensorias Públicas específicas para a matéria, ao contrário do que por vezes é sugerido em assertivas de concurso. Esse ponto já foi cobrado pela FCC (Defensor de São Paulo, 2012).

Dessa forma, a Política Nacional das Relações de Consumo configura um verdadeiro microssistema de tutela voltado não apenas à defesa individual do consumidor, mas à proteção coletiva e difusa, incorporando princípios, objetivos e instrumentos que refletem a centralidade do consumidor na ordem econômica e social brasileira.

CAPÍTULO 4

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor estabelece um rol de direitos básicos, que constituem a espinha dorsal do sistema de proteção ao consumidor brasileiro. Esses direitos têm como finalidade assegurar a tutela da vida, saúde e segurança, bem como a transparência, a igualdade e a boa-fé nas relações de consumo.

O primeiro direito fundamental é a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra riscos oriundos de práticas de fornecedores ou da utilização de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. Em seguida, destaca-se o direito à educação e à divulgação de informações sobre o consumo adequado, assegurando-se ao consumidor a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. Sobre esse aspecto, o Cespe, em concurso para Promotor do Ceará (2020), ressaltou que a igualdade de condições entre consumidores é garantida pelo princípio da equivalência negocial.

Outro direito essencial é o de informação adequada e clara acerca de produtos e serviços, abrangendo dados como quantidade, características, composição, qualidade,

preço e riscos. Complementarmente, o consumidor tem direito à proteção contra publicidade enganosa ou abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais e contra cláusulas abusivas impostas nos contratos de consumo.

O rol de direitos básicos inclui também o direito à modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão diante de fatos supervenientes que tornem a prestação excessivamente onerosa. Aqui se observa um diálogo direto com a teoria da imprevisão prevista no Código Civil (arts. 478 a 480). Contudo, no campo do direito consumerista, a proteção é mais ampla, dispensando os requisitos de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis exigidos no Código Civil.

O consumidor também tem direito à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e ao acesso a órgãos judiciais e administrativos para tutela de seus interesses, inclusive com assistência jurídica e técnica aos necessitados.

Um dos instrumentos mais relevantes de efetividade da defesa do consumidor é a inversão do ônus da prova, prevista no inciso VIII do artigo 6º. Trata-se de medida que pode ser determinada pelo juiz quando a alegação do consumidor for verossímil ou quando este for hipossuficiente, conforme as regras da experiência comum. Importante destacar que esses requisitos são alternativos e não cumulativos, de modo que a presença de apenas um deles já autoriza a inversão. Contudo, mesmo em tais casos, o juiz pode afastá-la se as alegações forem manifestamente inverossímeis. A jurisprudência também esclarece que a inversão do ônus da prova não implica inversão do ônus

financeiro, de modo que o consumidor continua responsável pelo custeio da prova que requerer.

Exemplo interessante foi trazido pela Vunesp (Juiz do RJ, 2016), em que um consumidor alegava interrupção no fornecimento de energia elétrica e pleiteava indenização. Ainda que houvesse possibilidade de inversão do ônus da prova, o STJ já firmou que o consumidor deve apresentar algum elemento mínimo de evidência, não sendo possível transferir integralmente ao fornecedor a demonstração da veracidade do alegado.

Outros direitos previstos no artigo 6º incluem a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, ainda que não se exija a continuidade como ocorre no campo constitucional. Em provas de concurso, já se tentou induzir o erro ao incluir a palavra “contínua” como requisito, o que não corresponde ao texto legal.

As recentes alterações legislativas trazidas pela Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) acrescentaram novos direitos básicos: a garantia de práticas de crédito responsável, a educação financeira, a prevenção e tratamento do superendividamento, bem como a preservação do mínimo existencial do consumidor. Tais disposições refletem a preocupação do legislador com a realidade econômica e social contemporânea, em que o endividamento excessivo se tornou problema relevante de exclusão social.

O artigo 7º do CDC reforça que os direitos previstos na lei não são taxativos, mas sim exemplificativos, podendo ser ampliados por tratados internacionais, legislação

interna, regulamentos administrativos ou princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Além disso, prevê-se a responsabilidade solidária entre os autores da ofensa, caso haja mais de um agente causador do dano. Em concurso da FCC (Juiz de SC, 2017), destacou-se que o rol é elucidativo, e não exaustivo, e que, em caso de pluralidade de ofensores, todos respondem solidariamente.

No campo jurisprudencial, a hipossuficiência do consumidor continua sendo tema central. A vulnerabilidade é presumida, mas a hipossuficiência exige análise do caso concreto, conforme já ressaltado pelo Cespe (Defensor Público de AL, 2017). Isso porque a hipossuficiência pode estar ligada a aspectos técnicos, jurídicos, informacionais ou socioeconômicos, e não apenas à condição financeira do consumidor.

Outro aspecto relevante é o consentimento informado nos contratos de saúde, tema em que o STJ consolidou que permanece subjetiva a responsabilidade do médico, mas cabe a ele demonstrar que o dano não decorreu de sua atuação. O termo de consentimento escrito, esclarecendo riscos e complicações, constitui expressão do princípio da boa-fé e da informação. A Vunesp (Juiz de SP, 2017) destacou que a obtenção desse consentimento é obrigatória e representa dever correlato ao direito básico de informação do consumidor.

No âmbito jurisprudencial, diversas decisões recentes reforçam a importância dos direitos básicos do consumidor. O Supremo Tribunal Federal, em julgamento pelo Tribunal Pleno em 2020, declarou a inconstitucionalidade de leis estaduais que proibiam concessionárias ou permissionárias de suspender o

fornecimento de água, energia elétrica e serviços de telefonia em determinados dias, como sextas-feiras ou vésperas de feriados. A Corte entendeu que tais normas usurpavam competência da União e interferiam indevidamente na prestação de serviços essenciais.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, em decisão da 3ª Turma proferida em maio de 2020, reconheceu que o erro grosseiro de sistema em sites de companhias aéreas não obriga as empresas a emitirem passagens compradas por valores irrisórios. O Tribunal compreendeu que a boa-fé objetiva deve orientar as relações de consumo e que não se pode exigir do fornecedor o cumprimento de uma oferta manifestamente equivocada e sem qualquer razoabilidade econômica.

Outro julgado relevante ocorreu em 2018, quando a 3ª Turma do STJ afirmou a legitimidade do Município para ajuizar ação civil pública em defesa de interesses consumeristas, ainda que não se exija pertinência temática específica. O entendimento baseou-se no papel institucional dos entes públicos e do Ministério Público de proteger valores fundamentais, entre os quais a defesa coletiva dos consumidores ocupa posição central.

Também em 2018, a 2ª Seção do STJ consolidou entendimento de que o atraso na entrega de imóvel gera indenização por lucros cessantes, sendo presumido o prejuízo do promitente comprador. O Tribunal afastou a necessidade de comprovação específica do dano, ressaltando que a mora do vendedor, por si só, acarreta o dever de indenizar, ainda que o comprador não tenha finalidade negocial com o bem adquirido.

Por fim, em julgamento da 1ª Seção no mesmo ano, o STJ tratou da possibilidade de corte administrativo no fornecimento de energia elétrica em casos de fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor. A Corte fixou que, desde que observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, o fornecedor pode efetuar a suspensão do serviço, mas com limitações temporais: o corte deve restringir-se ao período de até noventa dias anteriores à constatação da fraude e ser executado no prazo de até noventa dias após o vencimento do débito. Além disso, assegurou-se à concessionária o direito de cobrar judicialmente valores referentes a períodos anteriores.

Essas decisões ilustram como o Poder Judiciário tem reafirmado a função protetiva do CDC, ao mesmo tempo em que delimita os contornos da boa-fé e do equilíbrio contratual, evitando tanto abusos de fornecedores quanto distorções que poderiam favorecer comportamentos oportunistas por parte dos consumidores.

CAPÍTULO 5

DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

A proteção da saúde e da segurança do consumidor constitui um dos pilares do sistema de defesa previsto no Código de Defesa do Consumidor. O artigo 8º estabelece que os produtos e serviços colocados no mercado não devem acarretar riscos à saúde ou à segurança dos consumidores, salvo aqueles que sejam normais e previsíveis em razão da natureza ou do uso do bem ou serviço. Isso significa que o fornecedor deve adotar medidas para minimizar qualquer risco desnecessário, assumindo o dever de prestar informações claras e adequadas acerca dos perigos que possam surgir do consumo.

No caso de produtos industriais, a lei atribui ao fabricante a obrigação de fornecer as informações necessárias por meio de impressos apropriados que devem acompanhar o produto. Trata-se de uma forma de garantir que o consumidor tenha pleno conhecimento das condições de uso e dos riscos inerentes. Além disso, os fornecedores devem higienizar adequadamente os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou mesmo aqueles disponibilizados ao consumidor, informando de forma ostensiva quando houver risco de contaminação. Essa inovação legislativa buscou

responder a pesquisas que demonstraram a elevada presença de bactérias em carrinhos de supermercado, mouses de lan houses e outros utensílios de uso coletivo, reforçando a necessidade de medidas preventivas em prol da saúde pública.

O artigo 10 do CDC complementa essa proteção ao dispor que o fornecedor não pode introduzir no mercado produtos ou serviços que saiba – ou devesse saber – que apresentam alto grau de nocividade ou periculosidade para a saúde ou a segurança. Aqui, o dever de cuidado é reforçado, impondo-se ao fornecedor uma responsabilidade objetiva quanto à verificação da segurança dos bens e serviços que oferece.

Mais do que isso, caso o fornecedor tome conhecimento, após a colocação do produto ou serviço no mercado, de que este apresenta periculosidade, ele deve comunicar imediatamente o fato às autoridades competentes e aos consumidores, utilizando-se de anúncios publicitários. A providência inicial, portanto, não é a retirada imediata do produto de circulação, mas sim a comunicação transparente, cabendo às autoridades administrativas a decisão sobre eventual retirada ou recolhimento.

Esses anúncios devem ser veiculados em meios de ampla divulgação, como imprensa, rádio e televisão, sempre às expensas do fornecedor, reforçando o caráter de responsabilização daquele que introduziu o risco no mercado de consumo. Por fim, a lei impõe que, sempre que tiverem conhecimento de produtos ou serviços perigosos, os entes federativos – União, Estados, Distrito Federal e Municípios – também assumam o dever de informar os

consumidores, funcionando como instâncias complementares de fiscalização e transparência.

Assim, o sistema do CDC demonstra clara preocupação preventiva, exigindo dos fornecedores não apenas a garantia da segurança dos produtos e serviços, mas também a prestação de informações contínuas e adequadas ao consumidor, de modo a minimizar riscos e permitir escolhas conscientes.

CAPÍTULO 6

DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

A responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo constitui uma das mais relevantes inovações do Código de Defesa do Consumidor, pois desloca o eixo da discussão da culpa para a proteção da vítima do acidente de consumo. O artigo 12 do CDC estabelece que o fabricante, o produtor, o construtor – sejam nacionais ou estrangeiros – e o importador respondem, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos. Essa responsabilidade também se estende às hipóteses em que há insuficiência ou inadequação das informações sobre a utilização e os riscos do produto. Trata-se de típica responsabilidade objetiva, que afasta a necessidade de o consumidor provar a culpa do fornecedor, bastando a demonstração do defeito, do dano e do nexo causal. A doutrina e a jurisprudência denominam esse modelo de responsabilidade transobjetiva, pois permite à vítima demandar não apenas o agente direto do dano, mas qualquer integrante da cadeia de fornecimento. Essa compreensão foi inclusive cobrada em concurso do Cespe para Defensor de Alagoas (2017), em que se destacou que

o consumidor pode pleitear a reparação contra quem sequer praticou diretamente o ato danoso.

O §1º do artigo 12 esclarece que o produto será considerado defeituoso quando não oferecer a segurança que legitimamente se espera dele, levando em consideração circunstâncias relevantes, como a sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente podem ser esperados e a época em que foi colocado em circulação. O defeito, portanto, não se confunde com vício: enquanto este diz respeito à qualidade ou quantidade que torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo, aquele refere-se à falha de segurança que pode gerar risco à vida, à saúde ou à integridade do consumidor. O §2º reforça essa ideia ao dispor que o simples fato de um produto de melhor qualidade ser lançado no mercado não torna defeituoso outro já existente. O §3º, por sua vez, elenca as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, que somente poderá se eximir se provar que não colocou o produto no mercado, que o defeito não existe ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Aqui se percebe uma inversão legal do ônus da prova, que não depende de decisão judicial: é a chamada inversão *ope legis*, pois a própria lei impõe ao fornecedor a obrigação de demonstrar as excludentes para afastar a sua responsabilidade.

O artigo 13 trata da posição do comerciante na relação de consumo. Em regra, a responsabilidade direta pelo fato do produto recai sobre o fabricante, o produtor, o construtor e o importador. Todavia, em determinadas situações, o comerciante também pode ser responsabilizado, como quando não for possível identificar o fabricante ou importador, quando o produto for fornecido

sem identificação clara desses agentes ou quando não conservar adequadamente produtos perecíveis. Nessas hipóteses, o comerciante não é mero intermediário, mas assume papel relevante na cadeia de consumo, respondendo de forma solidária pela reparação. O parágrafo único garante, entretanto, o direito de regresso, permitindo que aquele que indenizar o consumidor cobre dos demais responsáveis de acordo com sua participação no evento danoso.

No que concerne aos serviços, o artigo 14 consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor, que responde pela reparação de danos causados por defeitos relativos à prestação ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. O serviço será considerado defeituoso quando não fornecer a segurança que o consumidor legitimamente pode esperar, devendo-se considerar, para essa análise, o modo de fornecimento, o resultado e os riscos razoavelmente esperados, além da época em que foi prestado. Ressalta-se que o serviço não será considerado defeituoso pela simples adoção de novas técnicas. Como no regime do produto, as excludentes estão previstas no §3º: o fornecedor poderá se eximir da responsabilidade se comprovar que o defeito não existe ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Aqui também se observa a inversão ope legis do ônus da prova, já que a lei determina que cabe ao fornecedor afastar sua responsabilidade mediante comprovação.

A lei estabelece, contudo, um regime diferenciado para os profissionais liberais. O §4º do artigo 14 prevê que a responsabilidade pessoal desses profissionais será

apurada mediante a verificação de culpa, ou seja, permanece subjetiva. Trata-se de regra especial que visa compatibilizar a proteção ao consumidor com a natureza da atividade intelectual, que não pode ser objetivamente responsabilizada em todas as situações. Um exemplo frequentemente citado é o da responsabilidade médica: embora o hospital responda objetivamente, o médico responde subjetivamente, exigindo prova de culpa. Isso ficou claro em questão do Cespe (Defensor de Pernambuco, 2018), em que se discutia a responsabilidade de um fisioterapeuta, sendo exigida a análise da conduta profissional e não apenas do resultado.

O artigo 17 amplia ainda mais a proteção ao prever a figura do consumidor por equiparação, ao estabelecer que todas as vítimas do evento são consideradas consumidores para fins de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Assim, ainda que a vítima não tenha participado diretamente da relação contratual, se sofreu danos em decorrência do defeito do produto ou do serviço, estará amparada pela legislação consumerista. O Superior Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento no caso em que um empresário, ao auxiliar na reposição de mercadorias em seu supermercado, sofreu lesões em razão da explosão de uma garrafa. O Tribunal reconheceu que, embora ele fosse fornecedor em outras relações, naquele evento era vítima, devendo ser equiparado a consumidor (Cespe/Juiz do DF, 2016).

A jurisprudência do STJ desempenha papel fundamental na interpretação desses dispositivos. A Súmula 479 firmou que as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações

bancárias, entendendo-se que tais riscos integram o chamado fortuito interno. Já a Súmula 130 estabeleceu que a empresa responde pelos danos ou furtos ocorridos em veículos deixados em seu estacionamento, consolidando o entendimento de que, ao oferecer esse serviço, ainda que gratuito, assume a obrigação de guarda e vigilância.

Em 2021, a 2ª Seção do STJ pacificou a jurisprudência sobre a presença de corpo estranho em alimentos, decidindo que o consumidor tem direito a indenização por dano moral ainda que não tenha ingerido o produto contaminado. O risco concreto à saúde e a violação ao direito fundamental à alimentação adequada são suficientes para justificar a reparação. Já em 2020, a mesma Seção decidiu que concessionárias de transporte ferroviário não respondem por casos de assédio sexual cometidos por terceiros em suas dependências, entendendo que tal evento rompe o nexo causal, pois constitui fato de terceiro inevitável, ainda que previsível de forma abstrata.

Outro importante precedente foi proferido em 2017, quando o STJ entendeu que o roubo à mão armada em estacionamento privado não configura caso fortuito apto a excluir a responsabilidade da empresa responsável pelo serviço. O fundamento foi que a atividade-fim do estacionamento é a guarda do veículo, de modo que o risco de assalto integra a sua esfera de responsabilidade. Da mesma forma, reconheceu-se que redes de lanchonetes respondem por assaltos ocorridos em drive-thru, sob o argumento de que, ao oferecer esse serviço de conveniência, o fornecedor assume implicitamente o dever de proporcionar segurança mínima aos consumidores, com base no princípio da confiança.

A jurisprudência também admite a redução da indenização em caso de culpa concorrente, quando se verifica que o consumidor contribuiu para a ocorrência do dano. Ademais, firmou-se que, nos casos de responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, a inversão do ônus da prova é automática, decorrente da própria lei (*ope legis*), ao contrário do que ocorre em casos de vício do produto ou do serviço, em que a inversão depende de decisão do juiz (*ope judicis*). Esse entendimento foi objeto de cobrança em concurso do Ministério Público de Goiás em 2019.

Um tema sensível é a responsabilidade dos cirurgões plásticos em procedimentos estéticos. O STJ entende que, nesses casos, a obrigação é de resultado, mas a responsabilidade continua sendo subjetiva, embora com inversão do ônus da prova em favor do consumidor, caracterizando uma responsabilidade com culpa presumida. Em concurso da FCC para Defensor do Ceará (2022), destacou-se exatamente essa orientação: a paciente submetida a cirurgia estética pode invocar a inversão do ônus da prova, ainda que não se trate de responsabilidade objetiva.

Outros julgados também são dignos de nota. Em 2018, o STJ decidiu que o médico que não informa adequadamente os riscos de um procedimento cirúrgico deve indenizar o paciente por danos morais, mesmo que não tenha havido negligência técnica durante a operação. Nessa hipótese, a omissão informativa caracteriza falha de segurança no serviço, atraindo a incidência do artigo 14 do CDC e reforçando a centralidade do dever de informação.

Portanto, a disciplina da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço evidencia a preocupação do legislador em assegurar a máxima proteção ao consumidor diante de acidentes de consumo. Ao impor responsabilidade objetiva aos fornecedores e criar mecanismos como a equiparação de vítimas a consumidores, a inversão ope legis do ônus da prova e a responsabilização solidária dos integrantes da cadeia, o CDC constrói um sistema em que a segurança e a confiança são valores prioritários, sem descuidar das exceções e dos limites que buscam equilibrar a proteção da vítima com a atividade econômica dos fornecedores.

CAPÍTULO 7

DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

A responsabilidade por vício do produto e do serviço se diferencia da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Enquanto nesta última a preocupação recai sobre a reparação de danos decorrentes de acidentes de consumo, no caso dos vícios o interesse do legislador é assegurar a adequação do produto ou do serviço à finalidade que se espera dele, garantindo que o consumidor não seja lesado pela aquisição de um bem ou serviço impróprio, inadequado ou de valor diminuído. O regime jurídico é marcado pela solidariedade entre todos os fornecedores que participam da cadeia de consumo, independentemente de culpa, uma vez que se trata de típica hipótese de responsabilidade objetiva.

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que os fornecedores de produtos de consumo, sejam eles duráveis ou não duráveis, respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor. Também responderão por vícios decorrentes de disparidade em relação às indicações constantes de recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações próprias da

natureza do produto. Em tais hipóteses, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas.

O § 1º do artigo 18 confere ao consumidor, caso o vício não seja sanado no prazo máximo de trinta dias, o direito de escolher entre três alternativas: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, devidamente atualizada e acrescida de eventuais perdas e danos; ou ainda o abatimento proporcional do preço. Trata-se de direito do consumidor, e não de mera liberalidade do fornecedor. A jurisprudência, contudo, já enfrentou a matéria de modo a reconhecer que esse prazo de 30 dias é assegurado ao fornecedor, constituindo uma espécie de oportunidade para sanar o vício antes que o consumidor possa exigir a solução mais drástica.

O § 2º do mesmo dispositivo admite que as partes convençionem prazos diferentes para o reparo do vício, desde que não sejam inferiores a sete dias nem superiores a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, entretanto, a cláusula de prazo deve ser estipulada em apartado, mediante manifestação expressa do consumidor, evitando-se abusos.

O § 3º assegura ao consumidor a possibilidade de exigir imediatamente as alternativas previstas no § 1º, quando, em razão da extensão do vício, a substituição comprometer a qualidade ou as características do produto, diminuir-lhe o valor ou quando se tratar de produto essencial. Essa hipótese privilegia a tutela da confiança, não obrigando o consumidor a aguardar o prazo de 30 dias em casos de relevância maior. O § 4º, por sua vez, disciplina que, se não for possível substituir o produto por outro

idêntico, poderá haver substituição por bem de espécie, marca ou modelo diversos, mediante restituição ou complementação de eventual diferença de preço, sempre sem prejuízo das demais alternativas conferidas ao consumidor.

No § 5º, o CDC estabelece regra específica para os produtos in natura, atribuindo a responsabilidade ao fornecedor imediato, salvo quando o produtor estiver claramente identificado. O § 6º, por fim, descreve situações em que os produtos serão considerados impróprios ao consumo: quando seus prazos de validade estiverem vencidos, quando estiverem deteriorados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, nocivos à saúde ou em desacordo com as normas regulamentares, ou ainda quando se mostrarem inadequados para a finalidade a que se destinam.

O artigo 19 trata dos vícios de quantidade, dispondo que os fornecedores responderão solidariamente sempre que o conteúdo líquido de determinado produto for inferior ao indicado em recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária. Nesses casos, o consumidor pode exigir, a seu critério, o abatimento proporcional do preço, a complementação do peso ou medida, a substituição do produto por outro sem vícios ou ainda a restituição imediata da quantia paga, devidamente atualizada, além de perdas e danos. O § 1º remete ao § 4º do artigo 18, permitindo substituição por produtos diversos quando não for possível fornecer outro idêntico. Já o § 2º prevê que o fornecedor imediato será responsável quando realizar a pesagem ou medição sem instrumentos aferidos pelos padrões oficiais,

reforçando a exigência de observância de normas técnicas de qualidade.

O artigo 20 do CDC desloca o tema para os serviços. Estabelece que o fornecedor responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou que lhes diminuam o valor, bem como por aqueles que divergirem das informações constantes da oferta ou publicidade. As alternativas conferidas ao consumidor são: a reexecução dos serviços sem custo adicional, a restituição da quantia paga, atualizada, com perdas e danos, ou o abatimento proporcional do preço. O § 1º autoriza que a reexecução possa ser confiada a terceiros devidamente habilitados, às expensas do fornecedor. O § 2º, por sua vez, considera impróprios os serviços que não atendam às expectativas razoáveis de utilidade ou que descumpram normas regulamentares de prestabilidade.

O artigo 21 aborda os serviços de reparação de produtos, determinando que o fornecedor tem a obrigação implícita de empregar peças de reposição originais e novas, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo quando houver autorização expressa em contrário do consumidor. Esse dispositivo protege a confiança do consumidor de que o reparo não comprometerá a qualidade ou a durabilidade do produto.

O artigo 24 reforça a natureza cogente da garantia legal, dispondo que a adequação do produto ou serviço é assegurada independentemente de termo expresso, vedando-se qualquer tentativa contratual de afastar essa garantia. A jurisprudência já deixou claro que a garantia legal é indisponível e se impõe em todas as relações de consumo.

O artigo 25 proíbe cláusulas contratuais que exonem, atenuem ou impossibilitem a obrigação de indenizar pelos vícios do produto ou serviço. Além disso, o § 1º determina a solidariedade entre todos os responsáveis pelo dano, e o § 2º inclui nessa solidariedade o fabricante de peças ou componentes incorporados ao produto ou serviço, junto com quem os comercializou.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento na Súmula 595, segundo a qual as instituições de ensino superior respondem objetivamente pelos danos sofridos pelos alunos quando oferecem cursos não reconhecidos pelo Ministério da Educação, sem a devida informação prévia. O julgado reforça a centralidade do direito à informação no sistema protetivo do consumidor.

A jurisprudência também avançou ao interpretar a possibilidade de entrega do produto com defeito diretamente ao comerciante. Em 2017, a Terceira Turma do STJ firmou entendimento de que o consumidor pode escolher a quem levar o produto viciado para reparo: ao comerciante, ao fabricante ou à assistência técnica. A mudança rompeu com a visão anterior de que o comerciante só seria obrigado ao transporte do produto se não houvesse assistência técnica no município.

Outro desenvolvimento relevante decorre da chamada teoria do desvio produtivo do consumidor, elaborada por Marcos Dessaune e reconhecida pelo STJ. Essa teoria parte da premissa de que o tempo vital do consumidor é um bem jurídico tutelado, e que a imposição de esperas injustas ou de condutas reiteradamente desrespeitosas ao direito de atendimento configuram dano

indenizável. O tribunal entendeu, por exemplo, que a precariedade dos serviços bancários, marcada por caixas eletrônicos inoperantes e filas excessivas, enseja indenização por danos morais coletivos. A doutrina da perda do tempo útil tem se revelado um importante instrumento de efetividade da proteção consumerista.

A responsabilidade da franqueadora também já foi enfrentada pela jurisprudência. Embora a relação entre franqueador e franqueado não seja regida pelo CDC, os consumidores que adquirem produtos ou serviços da rede de franquia não percebem essa distinção contratual. Por isso, o STJ entendeu que a franqueadora pode ser responsabilizada solidariamente por danos causados por seus franqueados, já que organiza a cadeia de fornecimento e se beneficia economicamente dessa estrutura.

Outro ponto crucial refere-se ao prazo decadencial para reclamação de vícios do produto. O STJ decidiu que esse prazo somente começa a correr após o término da garantia contratual, e não a partir da aquisição. Essa posição distingue claramente a prescrição (que depende do conhecimento do dano e de sua autoria) da decadência (que se inicia ao final da garantia contratual). Trata-se de uma proteção adicional ao consumidor, que não é prejudicado por eventuais prazos de garantia convencionais.

Em síntese, a disciplina da responsabilidade por vício do produto e do serviço revela a amplitude protetiva do Código de Defesa do Consumidor, que não apenas assegura a reparação de danos, mas também garante que os produtos e serviços ofertados no mercado estejam em conformidade com as legítimas expectativas de qualidade, quantidade e utilidade. A doutrina e a jurisprudência, ao

longo do tempo, vêm reforçando essa proteção, conferindo ao consumidor instrumentos eficazes de defesa e estabelecendo um verdadeiro equilíbrio nas relações de consumo.

CAPÍTULO 8

PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA

O Código de Defesa do Consumidor estabelece regras específicas acerca da prescrição e da decadência, que merecem tratamento cuidadoso pela doutrina e pela jurisprudência. A distinção entre esses dois institutos é fundamental para a correta aplicação da lei, pois enquanto a decadência atinge o direito de reclamar vícios de produtos e serviços, a prescrição refere-se ao prazo para propor ação de reparação por danos oriundos de acidentes de consumo.

O artigo 26 do CDC dispõe que o direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em prazos curtos, de trinta ou noventa dias, conforme a natureza do bem ou serviço. Assim, quando se tratar de fornecimento de produtos e serviços não duráveis, o prazo é de trinta dias; já em relação aos produtos e serviços duráveis, o prazo se estende a noventa dias. Trata-se de um prazo de caducidade destinado a preservar a segurança jurídica e a impedir que fornecedores fiquem indefinidamente expostos a reclamações sobre vícios visíveis e de simples constatação.

A jurisprudência reforça essa interpretação, como no exemplo das lavanderias. Por serem serviços não duráveis, em que a utilidade do serviço se esgota com o

primeiro uso, aplica-se o prazo decadencial de trinta dias. Já serviços como a pintura de uma casa ou a colocação de prótese dentária enquadram-se no conceito de duráveis, sujeitos ao prazo de noventa dias. Esse raciocínio é frequentemente explorado em provas, como no concurso de Juiz do Amapá (FCC, 2014), em que se destacou que a reclamação por vício oculto em roupas lavadas caducaria em trinta dias a contar da constatação.

É importante não confundir os prazos decadenciais previstos no CDC com prazos previstos em outros ramos do direito. As bancas examinadoras, por exemplo, costumam elaborar pegadinhas comparando o prazo de trinta ou noventa dias para reclamação de vício com o prazo de apresentação de cheques, que é de trinta dias para a mesma praça e sessenta para praças distintas. Embora os números se assemelhem, tratam-se de institutos completamente diversos.

Para ilustrar a aplicação prática do prazo decadencial, vale citar o caso hipotético trazido em prova da FCC (Juiz do Mato Grosso do Sul, 2020). Uma consumidora adquiriu uma televisão em janeiro, mas só retirou da caixa em março, constatando então que a tela estava trincada. Ela formulou reclamação em maio, já após o decurso do prazo decadencial de noventa dias contados da entrega, o que levou ao reconhecimento da caducidade do direito. Percebe-se que o termo inicial da decadência é a entrega do produto ou a conclusão do serviço, pouco importando quando o consumidor decidiu utilizar o bem pela primeira vez.

O § 1º do artigo 26 esclarece expressamente que a contagem do prazo decadencial tem início na entrega

efetiva do produto ou no término da execução dos serviços. Assim, se o consumidor recebe um eletrodoméstico em casa, o prazo começa a correr a partir dessa data, ainda que ele só venha a instalá-lo semanas depois. Esse entendimento foi reforçado em prova da FCC (Defensor do Amapá, 2022), em que se considerou que a descoberta de um defeito aparente em forno adquirido semanas antes deveria ser reclamada em até noventa dias a contar da entrega.

No entanto, o regime muda quando se trata de vício oculto. O § 3º do artigo 26 prevê que, nesse caso, o prazo decadencial só começa a correr a partir do momento em que o defeito ficar evidenciado. Isso significa que, enquanto não houver manifestação do problema, o consumidor não pode ser prejudicado. Um exemplo clássico é a aquisição de um aparelho de telefone celular que, meses após o uso, começa a apresentar superaquecimento e desligamento espontâneo. Conforme decidido em prova da Vunesp (Juiz do Rio de Janeiro, 2016), o prazo decadencial não havia decorrido porque o vício somente se manifestou em setembro, ainda dentro do prazo legal.

A doutrina e a jurisprudência, entretanto, exigem atenção do intérprete para diferenciar vício oculto de má utilização do produto. Em questão da FGV (Juiz do Amapá, 2022), um consumidor comprou uma churrasqueira com sistema de rotação automática, mas somente quatro meses depois percebeu que o produto entregue não tinha tal funcionalidade. A Justiça entendeu que se tratava de vício aparente — e não oculto —, de modo que o prazo decadencial já havia caducado.

Outro aspecto relevante está previsto no § 2º do artigo 26, que estabelece causas de impedimento da decadência. O prazo não se consuma quando houver reclamação formal do consumidor junto ao fornecedor, até a resposta negativa inequívoca, ou ainda na hipótese de instauração de inquérito civil, que suspende a contagem até seu encerramento. Essa previsão reforça a lógica de proteção do consumidor, evitando que ele seja prejudicado enquanto ainda aguarda resposta do fornecedor ou atuação do Ministério Público.

Já o artigo 27 do CDC trata da prescrição, prevendo o prazo de cinco anos para a pretensão de reparação por danos causados por fato do produto ou do serviço. Esse prazo é contado a partir do conhecimento do dano e de sua autoria. Aqui, a lei lida com hipóteses mais graves, de acidentes de consumo ou defeitos que resultam em lesão ao patrimônio material ou moral do consumidor. A prescrição, portanto, tutela o direito de ação em casos de danos concretos, diferindo da decadência, que apenas disciplina a perda do direito de reclamar vícios de adequação.

A jurisprudência tem reafirmado a distinção entre prescrição e decadência. Em concurso da FCC (Defensor do Espírito Santo, 2016), foi enfatizado que a pretensão à reparação de danos por fato do produto ou serviço está sujeita à prescrição, ao passo que o direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação se sujeita à decadência. Assim, é incorreto tratar ambos como sinônimos.

O Superior Tribunal de Justiça também contribuiu com enunciados relevantes. A Súmula 477, por exemplo, estabelece que a decadência do artigo 26 do CDC não se

aplica às ações de prestação de contas para esclarecimento de taxas e tarifas bancárias. Já a Súmula 412 prevê que a repetição de indébito relativa a tarifas de água e esgoto não se sujeita aos prazos do CDC, mas sim aos prazos do Código Civil — vinte anos no diploma de 1916 e dez anos no atual Código Civil de 2002.

A jurisprudência ainda reconhece que determinados vícios, quando muito graves, podem ser considerados fatos do produto, atraindo o prazo prescricional quinquenal do artigo 27. Foi o que decidiu o STJ em caso de pisos e azulejos que apresentaram grave defeito após a instalação, reconhecendo que, por sua gravidade, o vício ensejava dano indenizável, caracterizando-se como fato do produto. Essa diferenciação é importante: vícios meramente funcionais sujeitam-se ao prazo decadencial, mas vícios graves capazes de gerar dano material ou moral atraem a prescrição de cinco anos.

Outro entendimento que merece destaque é o da aplicação do prazo prescricional de três anos previsto no Código Civil às ações de indenização por inscrição indevida em cadastros de inadimplentes. Nessas hipóteses, o STJ entende tratar-se de responsabilidade extracontratual, devendo prevalecer o artigo 206, § 3º, V, do Código Civil. Ou seja, não se aplica o prazo quinquenal do CDC, mas sim o prazo trienal do Código Civil. Esse ponto tem sido objeto de confusão em provas e requer atenção.

Também é pacífico que o CDC não se aplica a fatos ocorridos antes da sua promulgação. Assim, em situações pretéritas, como no caso de morte ocorrida em 1988, aplica-se o prazo prescricional de vinte anos previsto no Código

Civil de 1916, e não o prazo de cinco anos do CDC. Essa compreensão decorre do princípio da irretroatividade da lei, que preserva a segurança jurídica.

Em resumo, a disciplina da prescrição e da decadência no CDC é marcada por uma dualidade clara: decadência para reclamação de vícios aparentes ou ocultos, com prazos curtos de 30 ou 90 dias, e prescrição para reparação de danos por fato do produto ou serviço, com prazo quinquenal. A jurisprudência, por sua vez, tem delimitado hipóteses específicas de incidência de prazos diferenciados, ora com base no Código Civil, ora pela interpretação extensiva do conceito de fato do produto. Essa diferenciação é crucial para a adequada aplicação da lei e para a proteção equilibrada das partes na relação de consumo.

CAPÍTULO 9

DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

O artigo 28 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a desconsideração da personalidade jurídica no âmbito das relações de consumo. De acordo com a redação legal, o juiz poderá desconsiderar a personalidade da sociedade sempre que, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. Também poderá haver a desconsideração quando a falência, a insolvência, o encerramento ou a inatividade da pessoa jurídica forem provocados por má administração. Em tais hipóteses, a lei busca impedir que a autonomia patrimonial da sociedade seja utilizada de forma abusiva, com o objetivo de fraudar direitos ou de inviabilizar a reparação de danos ao consumidor.

A jurisprudência reforça essa proteção. O entendimento aplicado pela FGV, em concurso para Juiz de Minas Gerais (2022), é no sentido de que o consumidor lesado por sociedade empresária tem o direito de pleitear a desconsideração da personalidade jurídica. Trata-se de um direito potestativo, que pode ser exercido em qualquer momento, sem submissão a prazo decadencial, justamente pela ausência de previsão legal nesse sentido. Assim, não

há limitação temporal para que o consumidor invoque a desconsideração, bastando que estejam presentes os pressupostos legais.

O parágrafo 1º do dispositivo foi vetado, mas a norma traz outros comandos importantes. O § 2º estabelece que as sociedades integrantes de grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que, em tais casos, embora a responsabilidade não seja imediata, estas sociedades poderão ser chamadas a responder, caso a principal devedora não satisfaça a obrigação. O TRF4, em concurso para Juiz Federal da 4ª Região (2022), reforçou essa previsão ao reconhecer expressamente a responsabilidade subsidiária dessas sociedades no contexto das relações de consumo.

O § 3º prevê que as sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes das normas consumeristas. Já o § 4º traz regra diversa para as sociedades coligadas, determinando que estas só responderão em caso de culpa. Por fim, o § 5º amplia ainda mais o alcance da tutela ao consumidor ao estabelecer que também poderá ser desconsiderada a personalidade da pessoa jurídica sempre que esta se mostrar obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

Dessa forma, pode-se resumir as modalidades de responsabilidade: nos grupos societários e sociedades controladas, a responsabilidade é subsidiária; nas sociedades consorciadas, solidária; e nas sociedades coligadas, restrita aos casos de culpa. Esse arranjo busca

equilibrar a proteção ao consumidor com as peculiaridades das diversas formas de organização empresarial.

Importante destacar que, para a aplicação da chamada teoria menor da desconsideração da personalidade jurídica, prevista no § 5º do artigo 28, não se admite responsabilizar pessoalmente indivíduos que não integrem o quadro societário da empresa. Em outras palavras, administradores que não sejam sócios não podem ter seus bens pessoais alcançados pela desconsideração, pois a responsabilização atinge apenas aqueles que participam efetivamente da estrutura societária. Esse entendimento, inclusive, foi objeto de cobrança pelo Cespe em concurso da Advocacia-Geral da União (2023), consolidando a posição de que a teoria menor não pode extrapolar a própria lógica de proteção ao consumidor para alcançar terceiros estranhos à sociedade.

Assim, a desconsideração da personalidade jurídica no direito do consumidor mostra-se como uma ferramenta essencial para impedir o uso abusivo da autonomia patrimonial das empresas e para garantir a efetividade do ressarcimento dos prejuízos. Ao mesmo tempo, respeita limites bem definidos, preservando a segurança jurídica e a previsibilidade das relações comerciais e empresariais.

CAPITULO 10

PRÁTICAS COMERCIAIS

O art. 31 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que a oferta e a 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 relevantes. Além disso, devem ser fornecidas informações sobre os riscos que esses produtos ou serviços possam apresentar à saúde e à segurança dos consumidores. O parágrafo único acrescenta que, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, essas informações devem ser gravadas de forma indelével, de modo a garantir sua permanência e clareza. Em prova da Vunesp, para o concurso de Juiz do Mato Grosso em 2009, cobrou-se a correta identificação de que produtos refrigerados devem possuir tais informações gravadas indelévels.

O art. 32, por sua vez, impõe aos fabricantes e importadores a obrigação de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto durar a fabricação ou a importação do produto. O parágrafo único acrescenta que, mesmo após cessada a produção ou importação, a oferta de peças deve ser mantida por período

razoável de tempo, a ser definido pela lei, garantindo, assim, a continuidade do uso e a proteção do consumidor.

O art. 34 dispõe que o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos. A doutrina e a jurisprudência ressaltam que essa regra afasta a relatividade dos contratos no campo consumerista, de modo que o consumidor pode demandar diretamente contra o fornecedor, ainda que o ato tenha sido praticado por prepostos. Esse entendimento foi cobrado, por exemplo, em concurso da Fundep para Promotor de Justiça em Minas Gerais, em 2017.

Já o art. 35 assegura que, se o fornecedor de produtos ou serviços recusar o cumprimento da oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e a seu critério, exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto ou serviço equivalente, ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantias eventualmente antecipadas, monetariamente atualizadas, acrescidas de perdas e danos. O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento de que, inclusive em casos de compras pela internet em que o fornecedor alega não ter mais o produto em estoque, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, ainda que o fornecedor precise adquirir o produto junto a outros revendedores. Esse ponto foi cobrado, por exemplo, em concurso do Cespe para Promotor do Tocantins em 2022.

O art. 39 do CDC lista práticas abusivas vedadas ao fornecedor de produtos ou serviços. Entre elas, está a vedação ao condicionamento do fornecimento de produto

ou serviço a outro, bem como, sem justa causa, à imposição de limites quantitativos. A FCC, no concurso para Defensor do Ceará em 2022, cobrou essa exceção, destacando que, havendo justa causa, é possível limitar quantitativamente a oferta de produtos.

Outra prática abusiva vedada é a recusa de atendimento às demandas dos consumidores, desde que em conformidade com a disponibilidade de estoque e os usos e costumes. Também se proíbe o envio ou entrega de produtos ou serviços sem solicitação prévia do consumidor, hipótese que se equipara a amostra grátis e não gera obrigação de pagamento, conforme reforça o parágrafo único. Esse ponto foi explorado em prova do TRF2 para Juiz Federal em 2018.

O mesmo dispositivo proíbe que o fornecedor se prevaleça da fraqueza ou ignorância do consumidor em razão de sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, impondo-lhe produtos ou serviços. Também é vedada a exigência de vantagens manifestamente excessivas, a execução de serviços sem orçamento prévio e autorização expressa (salvo nos casos de práticas reiteradas entre as partes), o repasse de informações depreciativas relativas ao consumidor, a colocação de produtos ou serviços em desacordo com normas oficiais ou técnicas, a recusa de venda direta a quem esteja disposto a pagar à vista, a elevação sem justa causa de preços, a omissão de prazo para cumprimento de obrigação, a aplicação de índices de reajuste diversos do legal ou contratualmente previsto e a permissão de ingresso em estabelecimentos comerciais acima do limite autorizado pela administração pública. Este último inciso foi incluído pela chamada “Lei

da Boate Kiss”, cuja violação constitui crime no âmbito do CDC.

O art. 40 disciplina que o fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio, discriminando o valor da mão-de-obra, materiais e equipamentos, condições de pagamento e prazos de início e término. O § 1º fixa, salvo estipulação em contrário, a validade do orçamento em dez dias contados de seu recebimento pelo consumidor. Uma vez aprovado, o orçamento obriga os contratantes e só pode ser alterado mediante negociação expressa entre as partes (§ 2º). O § 3º ainda dispõe que o consumidor não responde por quaisquer acréscimos decorrentes da contratação de terceiros que não tenham sido previstos no orçamento prévio.

O art. 42 determina que, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem submetido a constrangimento ou ameaça. O parágrafo único assegura que, em caso de cobrança indevida, o consumidor terá direito à repetição do indébito em dobro, acrescida de correção monetária e juros legais, salvo engano justificável. O Superior Tribunal de Justiça, no entanto, decidiu que essa regra não exclui a aplicação do art. 940 do Código Civil, que também prevê indenização em dobro em hipóteses específicas de cobrança judicial abusiva, como no caso em que o credor demanda por dívida já paga ou superior à devida, conforme julgado da 3ª Turma em fevereiro de 2020.

O art. 42-A acrescenta que todos os documentos de cobrança apresentados ao consumidor devem conter o nome, endereço e CPF ou CNPJ do fornecedor correspondente.

O art. 43 do CDC garante ao consumidor o direito de acesso às informações que lhe digam respeito constantes em cadastros, registros, fichas e bancos de dados, bem como às respectivas fontes. As informações devem ser objetivas, claras, verdadeiras e em linguagem acessível, não podendo conter dados negativos com mais de cinco anos. A abertura de cadastro não solicitado deve ser comunicada ao consumidor, e este pode exigir imediata correção de inexatidões, com obrigação de comunicação da alteração aos destinatários em até cinco dias úteis. O dispositivo ainda prevê que tais bancos de dados possuem caráter público e veda a manutenção de informações que impeçam ou dificultem novo acesso ao crédito após consumada a prescrição da dívida. Além disso, o § 6º garante que todas as informações devem ser disponibilizadas em formato acessível, inclusive a pessoas com deficiência, quando solicitado.

Por fim, a Lei nº 10.962/04, em seu art. 5º-A, estabelece que o fornecedor deve informar, em local e formato visíveis, eventuais descontos concedidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado, sujeitando-se às sanções do CDC em caso de descumprimento.

As súmulas do Superior Tribunal de Justiça exercem papel fundamental na consolidação da interpretação sobre práticas comerciais, bancos de dados e responsabilidade dos fornecedores nas relações de consumo. A Súmula 572, por exemplo, estabelece que o Banco do Brasil, na condição de gestor do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), não possui a responsabilidade de notificar previamente o devedor acerca da sua inscrição, nem

tampouco detém legitimidade passiva para responder em ações de reparação de danos fundadas na ausência dessa comunicação prévia. Esse entendimento retira do Banco do Brasil o dever de comunicação direta, atribuindo-lhe uma posição administrativa e não de responsabilidade frente ao consumidor.

No mesmo sentido de limitar a responsabilidade dos agentes que operam no mercado de consumo, a Súmula 550 dispõe que a utilização do chamado *escore* de crédito, que consiste em método estatístico de avaliação de risco, não depende do consentimento do consumidor. Embora o consumidor não participe diretamente da formação do *escore*, ele tem assegurado o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais utilizadas e sobre as fontes de dados consideradas para o cálculo, permitindo uma certa transparência na metodologia sem que, contudo, seja necessária a sua anuência prévia.

Já a Súmula 548 reforça a responsabilidade direta do credor no tocante aos cadastros de inadimplentes. Nela, o STJ assentou que é o credor quem deve providenciar a exclusão do registro do devedor no prazo de cinco dias úteis a partir do pagamento integral da dívida. Essa regra diferencia-se do protesto de títulos, em que o próprio devedor deve diligenciar para a retirada da anotação. Em questões de concurso, como decidido pela Vunesp em certame para juiz do Mato Grosso, esse prazo de cinco dias foi expressamente cobrado, evidenciando a aplicação imediata dessa jurisprudência.

A restituição das parcelas em contratos de promessa de compra e venda também foi objeto de pacificação pela Súmula 543. O STJ decidiu que, na resolução desses

contratos submetidos ao CDC, deve haver restituição imediata das quantias pagas pelo promitente comprador: de forma integral, se a culpa for exclusiva do vendedor ou construtor, e de forma parcial, se a resolução decorreu de culpa do próprio consumidor. Esse entendimento harmoniza os princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual.

Outra súmula de grande impacto prático é a de número 532, que reconhece como prática abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor. Essa conduta constitui ato ilícito, apto a gerar indenização por danos morais, além de sujeitar o fornecedor a sanções administrativas.

A Súmula 404 trata da comunicação de negativação, ao afirmar que é dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta que comunica a inscrição do consumidor em cadastros de inadimplentes. O STJ entende que basta a comprovação do envio da notificação para que a exigência legal seja cumprida, não sendo necessária a demonstração do recebimento efetivo pelo consumidor.

Já a Súmula 385 trouxe relevante debate sobre dano moral em casos de inscrição irregular. O entendimento firmado foi no sentido de que, havendo inscrição preexistente legítima, não cabe indenização por danos morais quando ocorrer nova anotação irregular. Entretanto, ressaltou-se o direito do consumidor ao cancelamento da anotação irregular. Posteriormente, a jurisprudência passou a admitir flexibilizações, reconhecendo que, em determinadas hipóteses, ainda que existam inscrições anteriores, o consumidor pode obter reparação moral se

demonstrar a verossimilhança de que a primeira inscrição era também indevida. Nessa linha, a 3ª Turma do STJ, em fevereiro de 2020, consolidou que a segunda inscrição feita sem prévia comunicação pode ensejar indenização, desde que existam elementos probatórios que indiquem a irregularidade da anotação anterior.

No campo dos contratos bancários, a Súmula 382 estabeleceu que a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano não é, por si só, abusiva. Complementando esse entendimento, a Súmula 381 vedou ao magistrado o exame de ofício da abusividade de cláusulas em contratos bancários, reforçando a ideia de que a análise deve ser provocada pela parte interessada.

Em relação às notificações prévias para inclusão em cadastros de inadimplentes, a Súmula 359 atribuiu ao órgão mantenedor do cadastro a responsabilidade de notificar o devedor antes de proceder à inscrição. Já a Súmula 323 determinou que a inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos cadastros de proteção ao crédito por até cinco anos, independentemente da prescrição da execução. Esse ponto gera confusão em provas, pois algumas bancas, como o Cespe, já formularam questões alterando a expressão “prescrição da execução” para “prescrição para cobrança do crédito”, o que poderia induzir a erro. Ainda assim, a jurisprudência firmou que, mesmo que a pretensão de cobrança prescreva antes, a inscrição poderá ser mantida até o prazo máximo de cinco anos.

No âmbito dos contratos de plano de saúde, a Súmula 302 fixou que é abusiva a cláusula que limita no tempo a internação hospitalar do segurado. Trata-se de exemplo emblemático da eficácia horizontal dos direitos

fundamentais, na medida em que o direito à saúde, assegurado constitucionalmente, foi projetado para incidir também nas relações privadas.

Além das súmulas, a jurisprudência recente trouxe casos relevantes. Um deles tratou da impossibilidade de impor cláusula penal a fornecedores por atraso na entrega de mercadorias adquiridas pela internet. Embora o consumidor possa ser penalizado por atraso no pagamento de suas faturas, não é possível impor automaticamente cláusula penal ao fornecedor, por sentença coletiva, nos casos de atraso na entrega. Esse entendimento deve ser distinguido de outro julgado do STJ, de maio de 2019, que reconheceu a possibilidade de considerar cláusula penal prevista apenas contra o comprador também em favor deste, caso o inadimplemento fosse do vendedor.

Outro tema sensível é a responsabilização dos buscadores da internet. A jurisprudência do STJ tem reiteradamente afastado a possibilidade de responsabilizá-los pelo conteúdo exibido nos resultados de busca, reconhecendo que não podem ser tratados como censores da informação. Contudo, em hipóteses excepcionais, o Tribunal admitiu a possibilidade de intervenção judicial para fazer cessar a vinculação entre dados pessoais e resultados de busca, sobretudo quando tais resultados não guardam relevância pública e envolvem informações de cunho eminentemente privado ou já superadas pelo decurso do tempo. Essa tese foi confirmada, inclusive, em certame do Cespe para juiz da Bahia em 2019.

Outro ponto relevante diz respeito ao prazo prescricional de três anos, previsto no Código Civil, para

ações de indenização por danos morais decorrentes de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Embora se trate de relação de consumo, prevaleceu o entendimento de que a responsabilidade é extracontratual, atraindo a regra específica do Código Civil. Esse entendimento foi cobrado em concurso do Cespe para juiz do Paraná.

A jurisprudência também enfrentou a discussão sobre a negativação em contas conjuntas. O STJ decidiu que a co-titularidade da conta corrente não implica corresponsabilidade do outro correntista pelas dívidas do emitente de cheque sem fundo. Em outras palavras, o fato de dois indivíduos compartilharem a titularidade da conta não transforma ambos em co-devedores, cabendo exclusivamente ao emitente a responsabilidade pelo título sem provisão de fundos. Esse entendimento já foi explorado em provas de concursos, como no TJ do Acre, organizado pelo Cespe em 2012.

Por fim, outros julgados importantes completam o cenário. O STJ decidiu que as entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito não podem incluir informações oriundas de cartórios de protestos sem indicar o prazo de vencimento da dívida, pois são responsáveis por assegurar o respeito aos limites temporais fixados pelo art. 43 do CDC. Também decidiu que o valor de um mútuo negado em razão de inscrição indevida não pode ser ressarcido como dano emergente, já que não há perda efetiva e o ressarcimento implicaria enriquecimento ilícito. Por fim, reconheceu-se que, nos contratos de cartão de crédito, é abusiva a previsão de cláusula-mandato que autorize a operadora a emitir títulos cambiais contra o consumidor, reforçando a proteção deste contra práticas contratuais desequilibradas.

CAPÍTULO 11

PUBLICIDADE

A publicidade, no âmbito do direito do consumidor, representa um dos pontos de maior relevância prática e teórica do Código de Defesa do Consumidor (CDC). É por meio dela que se estabelece a comunicação entre fornecedores e consumidores, determinando não apenas o alcance econômico das ofertas, mas também a extensão dos direitos que delas decorrem. A legislação consumerista, portanto, não trata a publicidade como simples expediente comercial, mas como fenômeno jurídico dotado de força vinculante, capaz de integrar o próprio contrato celebrado.

O artigo 30 do CDC dispõe que toda informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, obriga o fornecedor que a fez veicular e integra o contrato que vier a ser celebrado. Dessa forma, a oferta publicitária não é apenas uma promessa moralmente exigível, mas um verdadeiro elemento contratual. O descumprimento daquilo que foi anunciado gera responsabilidade contratual do fornecedor, como já reconheceu a jurisprudência, ao destacar que a publicidade, quando descumprida, dá ensejo a indenização ou mesmo ao cumprimento forçado da obrigação. Questões de concurso têm reforçado essa compreensão, como no certame para juiz substituto do

Mato Grosso (FMP/2014), em que se cobrou justamente a natureza contratual da responsabilidade do fornecedor que descumpra a oferta.

O artigo 37 do CDC proíbe toda publicidade enganosa ou abusiva. A lei, em seu §1º, define como enganosa qualquer modalidade de informação de caráter publicitário que seja, ainda que parcialmente, falsa ou que, por omissão, seja capaz de induzir o consumidor em erro sobre aspectos essenciais do produto ou serviço, como natureza, qualidade, quantidade, origem ou preço. A omissão, portanto, constitui hipótese típica de publicidade enganosa. Já o §2º do mesmo dispositivo prevê que será abusiva a publicidade que apresente caráter discriminatório, que incite à violência, que explore o medo ou a superstição, que se aproveite da deficiência de julgamento da criança ou que despreze valores ambientais. Trata-se, portanto, de categorias distintas, mas complementares: a publicidade enganosa se concentra na falsidade ou omissão de dados; a abusiva, na afronta a valores sociais e jurídicos fundamentais. Em matéria de concursos, esse tema já foi explorado em casos concretos, como na prova do Cespe para juiz do Paraná (2017), em que se discutia a veiculação de publicidade de cerveja de caráter racista e sexista, conduta enquadrada como abusiva, justamente pela violação de valores constitucionais e da dignidade da pessoa humana.

No tocante à prova da veracidade das informações publicitárias, o artigo 38 do CDC estabelece regra específica de distribuição do ônus probatório: cabe ao fornecedor, e não ao consumidor, comprovar a veracidade e correção do que foi veiculado. Trata-se de inversão *ope legis*, que distingue a publicidade e o fato do produto ou

serviço, em contraste com os vícios, em que a inversão se dá por decisão judicial (ope judicis), a partir de critérios como hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Outro ponto fundamental é o princípio da identificação da publicidade, previsto no artigo 36 do CDC, segundo o qual toda publicidade deve ser veiculada de forma que o consumidor a identifique fácil e imediatamente como tal. Essa exigência busca evitar formas dissimuladas de comunicação comercial, como a publicidade subliminar (não percebida conscientemente, mas captada pelo subconsciente), a publicidade dissimulada (com aparência de conteúdo jornalístico) e a publicidade clandestina, também chamada de merchandising, em que produtos são inseridos em contextos narrativos de novelas, filmes ou programas sem a devida informação ao público. O objetivo do dispositivo é proteger o consumidor contra mensagens que, justamente por não serem identificadas como publicitárias, escapam ao seu juízo crítico de escolha. Não é, portanto, correto afirmar que o princípio da identificação se refere à identificação do anunciante; o que deve ser identificado é o caráter publicitário da mensagem.

No âmbito desse princípio, destaca-se a figura do teaser, que consiste no chamado “anúncio do anúncio”. Trata-se de peça publicitária destinada a gerar expectativa ou curiosidade no público, sem necessariamente indicar de imediato o produto ou serviço anunciado. O Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) admite sua utilização, desde que não haja violação das regras do CDC, especialmente no que se refere à vedação de publicidade enganosa ou abusiva. O entendimento doutrinário, como o de Bruno Miragem, é de que o princípio

da identificação deve ser analisado à luz de toda a peça publicitária, do teaser à campanha final. Assim, o teaser é admissível, mas sujeito ao controle da boa-fé e da informação adequada. Questões de concurso, como a aplicada pelo Cespe no concurso para juiz do Pará (2019), exigem o conhecimento de que o teaser é mensagem destinada a criar expectativa no público.

Outro conceito relevante é o do puffing, ou exagero publicitário. Trata-se de afirmações hiperbólicas, comuns em slogans e peças de marketing, que pela ausência de precisão e objetividade não são consideradas vinculantes. Exemplos típicos incluem frases como “o melhor chocolate do mundo” ou representações fantasiosas, como um tapete voador. Como leciona Herman Benjamin, a vinculação só ocorre quando a publicidade é suficientemente precisa e verificável. O puffing, por não ter precisão suficiente, não gera obrigação contratual, salvo quando ultrapassa o limite da razoabilidade e induz efetivamente o consumidor em erro. Provas de concurso também exploram o tema, como a do MPEGO (2014), em que se classificou como puffing a propaganda de restaurante que dizia vender “o melhor quibe do Brasil”.

A jurisprudência brasileira também já enfrentou situações emblemáticas sobre publicidade enganosa. Um exemplo é o lançamento de dois modelos de veículos no mesmo ano, ambos anunciados como “modelo do ano seguinte”, prática considerada enganosa por frustrar a legítima expectativa do consumidor. No caso analisado pelo STJ, confirmado em concurso da FGV (Juiz do Amapá, 2022), reconheceu-se a responsabilidade solidária da montadora e da revendedora pela quebra da boa-fé objetiva. Outro precedente relevante envolveu tampinhas de

refrigerante que davam direito à participação em sorteios de prêmios: a ausência de informação sobre tampinhas defeituosas foi considerada publicidade enganosa por omissão, com responsabilidade solidária do comerciante e do fabricante.

Por fim, cabe destacar julgados de importância doutrinária e prática. O STJ já decidiu que a obrigação de publicar contrapropaganda pode ser redirecionada para filiais, mesmo quando a condenação recaiu sobre a matriz, por se tratar de desdobramentos de uma única pessoa jurídica. Essa interpretação reforça a ideia de que o direito do consumidor não está sujeito ao princípio estrito da territorialidade, devendo prevalecer a máxima efetividade da informação. Outro precedente paradigmático da Corte Superior reconheceu como abusiva a publicidade de alimentos direcionada a crianças, ainda que de forma implícita, em razão da hipervulnerabilidade desse grupo.

Assim, a disciplina da publicidade no direito consumerista brasileiro revela-se como um dos instrumentos mais eficazes de tutela preventiva e reparatória. Ao vincular a oferta ao contrato, ao vedar práticas enganosas e abusivas, ao impor a clareza e a identificação da mensagem e ao responsabilizar os fornecedores pela veracidade das informações, o CDC busca não apenas equilibrar a relação de consumo, mas garantir a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor, sobretudo a dignidade, a saúde, a segurança e a boa-fé nas relações econômicas.

CAPÍTULO 12

PROTEÇÃO CONTRATUAL

O artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Esse dispositivo reflete um princípio basilar do direito consumerista: a proteção da parte mais vulnerável na relação de consumo. Embora, em uma análise superficial, pudesse parecer que tal regra se vincula ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, a doutrina e a jurisprudência consolidaram que se trata do princípio da harmonização, previsto no artigo 4º, III, do CDC, que busca equilibrar os interesses dos fornecedores e dos consumidores com base na boa-fé e no justo equilíbrio contratual. Essa orientação foi expressamente cobrada no concurso da Cespe para Defensor do Tocantins, em 2022, ocasião em que a banca deixou claro que o fundamento do artigo 47 é a harmonização, e não apenas a vulnerabilidade. De igual modo, a interpretação pro consumidor foi reafirmada em provas como a da UFMT para Defensor do Mato Grosso, em 2016, em que se destacou a prevalência do entendimento consumerista sobre a hermenêutica contratual civil tradicional. Um exemplo prático foi explorado no concurso da FMP para Juiz do Mato Grosso, em 2014: se em um supermercado o preço anunciado em

cartaz diverge do preço cobrado no caixa, prevalecerá sempre o valor mais favorável ao consumidor, ainda que isso implique a resolução do contrato por descumprimento da oferta.

O artigo 49 do CDC consagra o direito de arrependimento nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, como ocorre em vendas por telefone, a domicílio ou, atualmente, em larga escala, no comércio eletrônico. Nesses casos, o consumidor tem o prazo de sete dias, contado da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, para desistir imotivadamente da contratação. O parágrafo único do dispositivo assegura a restituição integral e imediata de todos os valores eventualmente pagos, devidamente atualizados, sem que se possa descontar custos de devolução ou correspondência. O direito previsto no artigo 49 é considerado direito potestativo, ou seja, não depende de qualquer aceitação do fornecedor e coloca este em estado de sujeição. Essa compreensão foi cobrada pelo Cespe no concurso para Juiz do Pará, em 2019, a partir de uma situação prática em que o consumidor adquiriu um produto pela internet e, dentro de dois dias, comunicou sua desistência por meio de aplicativo de mensagens. O entendimento consolidado é de que, ainda que não haja vício ou defeito no produto, a simples manifestação de arrependimento é suficiente para desfazer a relação contratual, sem qualquer ônus para o consumidor.

O artigo 50 do CDC trata da garantia contratual, estabelecendo que ela é sempre complementar à garantia legal e deve ser conferida mediante termo escrito. Essa previsão deixa claro que não existe garantia contratual verbal, e que a ausência de documento escrito inviabiliza

sua oponibilidade. O parágrafo único do artigo detalha que o termo de garantia deve ser padronizado e entregue ao consumidor no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução e instalação em linguagem clara, com ilustrações quando necessário. A exigência reforça o dever de informação, um dos pilares do direito do consumidor. A jurisprudência já reconheceu que a fixação de prazo de garantia contratual implica a prorrogação do prazo de garantia legal, postergando o termo inicial para a contagem dos prazos de reclamação. Esse entendimento foi, inclusive, cobrado em concurso da UFG para Defensor de Goiás, em 2014, confirmando a ideia de que as garantias contratual e legal coexistem e se complementam.

O artigo 51 do CDC, talvez o mais emblemático no tema de proteção contratual, declara nulas de pleno direito diversas cláusulas abusivas que, por sua natureza, desequilibram a relação de consumo. São inválidas, por exemplo, as cláusulas que exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios do produto ou serviço; as que subtraíam do consumidor a possibilidade de reembolso de valores pagos; as que transfiram responsabilidades a terceiros; ou ainda as que imponham obrigações excessivamente onerosas, incompatíveis com a boa-fé e a equidade. Nesse rol, merece destaque a vedação às chamadas cláusulas *solve et repete*, típicas do direito administrativo e civil, mas absolutamente incompatíveis com o direito consumerista. Elas obrigam o consumidor a cumprir sua parte antes de discutir judicialmente a validade do contrato, o que foi considerado abusivo pelo CDC. Essa matéria foi cobrada em concurso da FCC para Defensor de Goiás, em 2021. Outras hipóteses importantes incluídas no dispositivo dizem respeito à nulidade de cláusulas que

imponham arbitragem compulsória, que permitam variação unilateral de preço ou que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato sem dar igual direito ao consumidor. Destaca-se ainda a previsão do inciso XIV, que reputa abusiva qualquer cláusula que viole normas ambientais, ponto que foi explorado no concurso da Vunesp para Juiz de Rondônia, em 2019. O parágrafo 1º do artigo estabelece critérios para identificar a desvantagem exagerada, como a ofensa a princípios fundamentais, a restrição de direitos inerentes à natureza do contrato ou a imposição de encargos excessivos. Por outro lado, o parágrafo 2º consagra o princípio da conservação contratual, ao determinar que a nulidade de uma cláusula não invalida o contrato como um todo, salvo se sua ausência acarretar ônus excessivo a uma das partes. Esse princípio foi cobrado pelo MP do Rio Grande do Sul, em concurso para Promotor de Justiça, em 2017, destacando-se que a nulidade atinge apenas a cláusula viciada, mantendo-se válido o restante do contrato.

O artigo 53 do CDC se volta especificamente aos contratos de compra e venda de bens móveis ou imóveis em prestações, bem como às alienações fiduciárias em garantia. Ele declara nulas de pleno direito as cláusulas que determinem a perda total das prestações já pagas em benefício do credor em caso de inadimplemento do consumidor. Assim, ainda que haja resolução contratual e retomada do bem alienado, o consumidor mantém o direito à devolução de parte dos valores pagos, descontados apenas os prejuízos efetivamente causados. O parágrafo 2º trata do sistema de consórcio, estabelecendo que a restituição das parcelas quitadas deve observar a dedução da vantagem econômica obtida com a fruição e dos prejuízos gerados ao grupo pelo desistente ou inadimplente. Esse ponto foi explorado pela FCC no concurso para Juiz de Goiás, em

2021, confirmando a regra de equilíbrio entre credor e devedor. O parágrafo 3º, por sua vez, exige que esses contratos sejam expressos em moeda corrente nacional, reforçando a segurança jurídica e a previsibilidade.

Por fim, o artigo 54 do CDC disciplina o contrato de adesão, definindo-o como aquele cujas cláusulas são unilateralmente estabelecidas pelo fornecedor ou aprovadas pela autoridade competente, sem que o consumidor tenha possibilidade real de discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. O dispositivo não se confunde com as condições gerais de contrato, distinção essa destacada em concurso do Cespe para Promotor do Tocantins, em 2012. O artigo ainda prevê que a simples inserção de cláusula manuscrita não descaracteriza a natureza de adesão do contrato (parágrafo 1º). No parágrafo 2º, admite-se a cláusula resolutória, desde que a escolha fique a critério do consumidor, ressalvada a regra específica dos contratos de consórcio. A FCC, em concurso para Juiz do Mato Grosso do Sul, em 2020, cobrou esse entendimento. O parágrafo 3º exige que tais contratos sejam redigidos em termos claros, com fonte não inferior ao corpo doze, assegurando legibilidade e compreensão, enquanto o parágrafo 4º determina que cláusulas que impliquem limitação de direitos do consumidor devem ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata percepção. Essas exigências reforçam o princípio da transparência e o dever de informação, pilares estruturantes do sistema consumerista.

A Súmula 597 do STJ estabelece que é abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços em situações de emergência ou urgência por prazo superior a 24 horas, contado da data da

contratação. A ratio decidendi desse entendimento decorre da proteção constitucional ao direito à saúde, considerado essencial à dignidade da pessoa humana. A estipulação de carência extensa nesses casos representaria violação à função social do contrato e à boa-fé objetiva, além de colocar o consumidor em desvantagem exagerada diante de situação de vulnerabilidade extrema. Assim, a jurisprudência consagrou a ideia de que a carência só é admissível como exceção mínima, jamais como obstáculo à preservação da vida e da integridade física.

Já a Súmula 566 do STJ trata da possibilidade de cobrança da chamada tarifa de cadastro nos contratos bancários firmados a partir de 30 de abril de 2008, data da entrada em vigor da Resolução CMN n.º 3.518/2007. A Corte entendeu que, desde então, a cobrança é válida no início da relação entre consumidor e instituição financeira, desde que limitada ao ressarcimento das despesas de realização de cadastro, e não como fonte de lucro. A súmula buscou pacificar divergências existentes e afastar abusos que ocorriam anteriormente, quando múltiplas tarifas eram cobradas sem fundamento. Essa interpretação demonstra como o sistema consumerista atua em harmonia com a regulação do sistema financeiro nacional.

A jurisprudência também enfrentou a questão da cláusula limitativa de valores e objetos em contrato de cofre bancário. Nessa modalidade contratual, considerada mista, coexistem elementos de depósito e de locação, havendo também a prestação de serviço de segurança por parte da instituição financeira. O STJ firmou entendimento de que o banco responde objetivamente por fortuito interno, como roubos ou furtos decorrentes de falha na segurança, mas admitiu a validade de cláusulas meramente limitativas

quanto aos tipos de bens que podem ser guardados. Isso significa que a instituição pode restringir a natureza dos objetos depositados, mas não se eximir da responsabilidade por sua guarda. Esse entendimento foi cobrado, por exemplo, pela Vunesp no concurso do TJSP (2021).

Outro ponto relevante diz respeito à abusividade de encargos acessórios em contratos bancários. O STJ, ao julgar o Tema 28 dos recursos repetitivos, definiu que somente a cobrança abusiva de encargos essenciais – como juros remuneratórios ou capitalização – é capaz de descaracterizar a mora do consumidor. Já a abusividade em encargos acessórios, como tarifas secundárias, não tem o condão de afastar a mora, devendo o contrato ser conservado mediante redução das cláusulas abusivas. Esse posicionamento reforça o princípio da conservação contratual, evitando o colapso da relação jurídica por vícios pontuais. O entendimento foi cobrado pelo Cespe no concurso para o TJSC (2019).

No campo dos planos de saúde, a jurisprudência também consolidou entendimento sobre a possibilidade de reajuste em razão da faixa etária do consumidor idoso. O STJ firmou que tais reajustes não são, por si só, abusivos, desde que respeitem os parâmetros da Lei 9.656/1998 e não imponham percentuais desarrazoados que inviabilizem a manutenção do vínculo contratual. A vedação contida no Estatuto do Idoso, em seu artigo 15, § 3º, deve ser interpretada em harmonia com a equidade atuarial, de modo a permitir variações justificadas pelo risco securitário. Contudo, sempre que o reajuste tiver caráter discriminatório ou excessivo, será reconhecida a abusividade. A doutrina e a jurisprudência destacam a necessidade de análise

casuística, a fim de conciliar a proteção do idoso com a sustentabilidade do sistema de saúde suplementar.

Em relação à arbitragem em contratos de consumo, o entendimento consolidado é no sentido de que é nula a cláusula que imponha compulsoriamente esse mecanismo, ainda que se trate de contrato de compra e venda de imóvel. A validade da arbitragem em relações consumeristas só existe quando há manifestação de vontade posterior à celebração do contrato, com base no princípio da autonomia da vontade e na vulnerabilidade do consumidor. Assim, não basta a inserção de cláusula em destaque ou em documento apartado: exige-se consentimento efetivo e informado. Esse entendimento já foi exigido em concursos, como no certame do Cespe para o TJDFT (2014).

No âmbito dos contratos bancários, o STJ decidiu que não é abusiva a cláusula de contrato de cartão de crédito que autoriza a operadora a debitar na conta corrente do titular o valor mínimo da fatura em caso de inadimplência, ainda que existam despesas questionadas. A Corte entendeu que tal prática não viola o equilíbrio contratual, desde que prevista de forma clara e transparente, pois representa apenas um meio de garantir o cumprimento parcial da obrigação assumida pelo consumidor inadimplente (STJ, 4ª Turma, j. 01/06/2021, Informativo 699).

Por outro lado, foi considerada abusiva a cláusula-mandato em contratos de cartão de crédito, que permitia à administradora emitir títulos cambiais contra o consumidor inadimplente. Para o STJ, essa prática conferia poderes excessivos ao fornecedor, desequilibrando a relação contratual e violando a boa-fé objetiva. O entendimento, fixado pela 2ª Seção em 2015 (Informativo 570), reafirma

a proteção do consumidor contra cláusulas que, sob o manto da autonomia privada, escondem verdadeiro abuso contratual.

CAPÍTULO 13

DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

O Código de Defesa do Consumidor, após as alterações promovidas pela Lei nº 14.181/2021, passou a tratar expressamente do fenômeno do superendividamento. Essa inclusão representou uma mudança de paradigma no sistema consumerista brasileiro, deslocando o foco apenas da proteção diante de práticas abusivas para também contemplar a necessidade de preservar o mínimo existencial do consumidor, assegurando-lhe condições de manter uma vida digna ainda que endividado.

O artigo 54-A do CDC inaugura o capítulo estabelecendo que suas disposições têm por objeto a prevenção do superendividamento da pessoa natural, a promoção do crédito responsável e a disseminação da educação financeira. A referência expressa à pessoa natural indica que pessoas jurídicas não se beneficiam dessas regras, o que é coerente com a lógica protetiva do direito do consumidor, voltada à vulnerabilidade do indivíduo em face do mercado.

A própria lei distingue hipóteses de superendividamento. O superendividamento ativo, por exemplo, ocorre quando o próprio consumidor contrai dívidas acima de sua capacidade de pagamento. Esse ativo pode ser consciente ou inconsciente. No ativo consciente, há má-fé do devedor, que assume obrigações já sabendo que não pretende cumpri-las, buscando fraudar o credor. Nessa hipótese, não há proteção estatal, pois o pressuposto da boa-fé está ausente. No ativo inconsciente, o consumidor age por impulso, sem má-fé, deixando-se seduzir por apelos publicitários ou práticas agressivas de consumo, e acaba contraindo dívidas impagáveis; nesse caso, reconhece-se sua vulnerabilidade e o Estado oferece mecanismos de auxílio. Já o superendividamento passivo refere-se a situações em que o devedor é surpreendido por “acidentes da vida”, como desemprego, doença grave ou eventos externos que comprometem seu orçamento. Nessas hipóteses, há boa-fé e ausência de culpa do consumidor, legitimando plenamente a intervenção estatal.

O §1º do artigo 54-A apresenta a definição legal de superendividamento, entendendo-o como a impossibilidade manifesta do consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer o seu mínimo existencial. Essa cláusula de proteção ao mínimo existencial foi inclusive objeto de cobrança em concurso recente do Cespe/Procurador do Município de São Paulo (2023), no qual se afirmou que a preservação desse mínimo constitui verdadeiro direito básico do consumidor. Também o Cespe/Juiz do Maranhão (2022) destacou a relevância do dispositivo, reconhecendo que essa impossibilidade manifesta é o núcleo conceitual do superendividamento.

O §2º do mesmo artigo explicita que a abrangência do superendividamento cobre todas as dívidas de consumo, incluindo operações de crédito, compras a prazo e serviços continuados. Contudo, o §3º exclui expressamente da proteção aquelas dívidas contraídas com fraude ou má-fé, ou decorrentes da aquisição de produtos de luxo de alto valor. Surge, então, o que a doutrina chama de princípio da proteção simplificada do luxo, segundo o qual bens de ostentação não gozam do mesmo prestígio jurídico que aqueles voltados à subsistência do consumidor.

Na sequência, o artigo 54-B reforça o princípio da informação ao impor deveres específicos ao fornecedor na concessão de crédito e venda a prazo. Exige-se que o consumidor seja informado sobre o custo efetivo total da operação, a taxa efetiva mensal de juros, os encargos moratórios, o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser de no mínimo dois dias. Tais exigências estão em sintonia com a ideia de crédito responsável, pois permitem ao consumidor avaliar com clareza os encargos que assumirá. O §1º do dispositivo determina que essas informações constem do próprio contrato ou de documento apartado de fácil acesso, e o §2º estabelece que o custo efetivo total seja expresso em taxa percentual anual, compreendendo todos os valores cobrados, em cálculo padronizado pelo órgão regulador do sistema financeiro. O §3º ainda reforça a transparência ao impor a indicação do custo efetivo total, do agente financiador e do valor total a pagar, tanto com quanto sem financiamento.

O artigo 54-C complementa essa disciplina ao vedar práticas abusivas na oferta de crédito. Torna ilícito, por

exemplo, anunciar que a operação de crédito pode ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor, disposição que já foi cobrada no concurso da FGV para Juiz do Amapá (2022). Também é vedado ocultar ou dificultar a compreensão dos riscos da contratação, bem como assediar consumidores em condição de vulnerabilidade — como idosos, analfabetos ou doentes — para que contratem crédito. Essas condutas representam clara afronta ao princípio da transparência e da boa-fé objetiva, podendo inclusive configurar assédio de consumo.

Ainda nesse sentido, o artigo 54-D impõe aos fornecedores de crédito o dever de avaliar previamente as condições financeiras do consumidor e de prestar informações claras, adaptadas à sua idade e situação, sobre os custos e consequências do inadimplemento. A lei não apenas recomenda, mas obriga essa avaliação responsável, vinculando o crédito ao princípio da boa-fé. O parágrafo único do dispositivo prevê sanções judiciais, como a redução de juros ou prazos de pagamento, em caso de descumprimento.

Outro avanço importante é a disciplina dos contratos coligados, tratada no artigo 54-F. Ele reconhece que o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço pode estar vinculado ao contrato de crédito que o financia, e estabelece que a resolução de um implica a resolução do outro. Assim, o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor em relação ao contrato principal acarreta automaticamente a resolução do contrato de crédito. Além disso, o §2º do dispositivo garante ao consumidor a possibilidade de rescindir o contrato de crédito contra o financiador quando houver inexecução do contrato de

fornecimento, reforçando a proteção contra abusos em cadeias contratuais.

O artigo 54-G cuida de situações específicas envolvendo cartões de crédito e contratos de consumo relacionados. Dentre as vedações, está a cobrança de valores contestados pelo consumidor antes da solução da controvérsia, assegurando-lhe o direito de pagar apenas a parte incontroversa. O dispositivo também proíbe que fornecedores se recusem a entregar cópias de contratos ou que dificultem a anulação de cobranças fraudulentas, reforçando o direito à informação e à proteção contra práticas abusivas.

No âmbito processual, a lei inovou ao introduzir os artigos 104-A a 104-C, que tratam da repactuação de dívidas e do processo judicial de superendividamento. O artigo 104-A prevê que o consumidor superendividado pode requerer judicialmente a instauração de processo de repactuação de dívidas, com a realização de audiência conciliatória com todos os credores, na qual será apresentado plano de pagamento de até cinco anos, respeitado o mínimo existencial. Caso algum credor não compareça injustificadamente, o dispositivo estabelece que sua dívida ficará sujeita ao plano de pagamento, mas apenas após a quitação dos credores presentes, mecanismo que busca incentivar a participação ativa de todos.

O artigo 104-B regula o plano judicial compulsório, aplicável quando não houver acordo em conciliação. Nesse caso, o juiz poderá revisar e integrar contratos e impor um plano de pagamento que assegure pelo menos a restituição do valor principal atualizado, sem impor descontos

obrigatórios, a ser pago em até cinco anos. Trata-se de instrumento de caráter impositivo, que combina o interesse coletivo dos credores com a proteção do mínimo existencial do consumidor.

Por fim, o artigo 104-C atribui aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor competência concorrente para atuar na fase conciliatória, podendo organizar audiências globais de conciliação administrativa com os credores e facilitar a elaboração de planos de pagamento, sempre preservando o mínimo existencial. Esse dispositivo reforça a atuação preventiva e administrativa, permitindo que soluções consensuais sejam alcançadas antes mesmo da judicialização.

Em síntese, a disciplina do superendividamento no CDC representa um avanço significativo na proteção do consumidor. Ao articular os princípios da boa-fé, da transparência, da educação financeira e do mínimo existencial, a lei cria um sistema que busca não apenas evitar práticas abusivas na concessão de crédito, mas também oferecer caminhos de recuperação digna para os consumidores em situação de sobrecarga financeira. Jurisprudência, concursos e doutrina já refletem a importância prática desses dispositivos, consolidando-os como parte indispensável do moderno direito do consumidor.

CAPÍTULO 14

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A disciplina das sanções administrativas no âmbito do direito do consumidor tem como fundamento a proteção da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, conferindo à Administração Pública o papel ativo na fiscalização e na aplicação de medidas corretivas.

O artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que a União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente, editarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços. Nota-se que os Municípios não detêm competência normativa sobre o tema, sendo-lhes reservada a função de fiscalização e controle, como destacado em concursos públicos, a exemplo da prova do MPESC para Promotor de Justiça em 2019, que cobrou exatamente esse ponto. O § 1º desse dispositivo amplia a responsabilidade fiscalizatória, incluindo União, Estados, Distrito Federal e Municípios, que devem controlar também a publicidade de produtos e serviços, aplicando as normas necessárias para a preservação do consumidor. Além disso, o § 3º prevê que esses órgãos mantenham comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização de normas, com

participação obrigatória de consumidores e fornecedores, reforçando o caráter democrático e participativo do sistema de proteção. Já o § 4º garante a esses órgãos a possibilidade de expedir notificações aos fornecedores, sob pena de desobediência, para que prestem informações sobre interesses do consumidor, preservado o segredo industrial. Esse detalhe foi objeto de cobrança pela Vunesp em 2019, no concurso para juiz de Rondônia, em que se destacou que os Municípios não podem baixar normas, mas apenas fiscalizar.

O artigo 56 elenca as sanções administrativas que podem ser aplicadas às infrações às normas de defesa do consumidor, sem prejuízo das de natureza civil, penal ou de normas específicas. Entre as sanções, estão previstas a multa, apreensão e inutilização do produto, cassação de registro, proibição de fabricação, suspensão de fornecimento, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão, cassação de licença, interdição parcial ou total de estabelecimento, intervenção administrativa e imposição de contrapropaganda. O parágrafo único ressalta que tais sanções podem ser aplicadas cumulativamente, mesmo em casos de primeira infração, sem necessidade de reincidência, o que amplia a efetividade da atuação administrativa preventiva e repressiva.

O artigo 57 trata da multa, que deve ser graduada conforme a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor. A pena é aplicada em procedimento administrativo e reverte para fundos de proteção ao consumidor, seja o federal, estadual ou municipal, conforme o caso. O valor da multa não pode ser inferior a duzentas vezes nem superior a três milhões de

vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR) ou índice equivalente. A jurisprudência já admitiu que essa multa seja fixada diretamente em moeda corrente nacional, em reais, sem necessidade de vinculação à extinta UFIR, o que garante maior flexibilidade e adequação prática.

O artigo 58 estabelece que penas como apreensão, inutilização de produtos, proibição de fabricação e suspensão de fornecimento só podem ser aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurando-se ampla defesa. Essas sanções são voltadas a situações de vícios de quantidade ou qualidade que comprometam a adequação ou a segurança do produto ou serviço.

Já o artigo 59 disciplina as penas de cassação de alvará, interdição e suspensão temporária da atividade, bem como de intervenção administrativa, que se aplicam quando houver reincidência em infrações graves. A jurisprudência reforça que tais sanções só podem ser aplicadas após procedimento administrativo regular, com direito ao contraditório e à ampla defesa. O Cespe, em concurso para juiz do Ceará em 2018, cobrou que a interdição só pode ser aplicada em caso de reincidência em infrações de maior gravidade. O § 1º do artigo também prevê a possibilidade de cassação de concessão de serviço público quando houver violação de obrigação legal ou contratual, cabendo aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor aplicar tais sanções, não apenas às agências reguladoras. O § 2º, por sua vez, dispõe que a intervenção administrativa será preferida quando as circunstâncias desaconselharem medidas mais severas, como cassação ou interdição. O § 3º estabelece que, havendo ação judicial pendente discutindo a penalidade administrativa, não se caracteriza reincidência até o trânsito em julgado, entendimento confirmado pela FCC em concurso para juiz de Sergipe em 2015.

O artigo 60 disciplina a sanção de contrapropaganda, a ser aplicada quando houver prática de publicidade enganosa ou abusiva. Essa medida, também chamada de “corrective advertising”, deve ser realizada sempre às expensas do infrator e divulgada com a mesma forma, frequência e alcance da publicidade original, de modo a desfazer os malefícios causados. A Faurgs, em concurso para juiz do Rio Grande do Sul em 2016, cobrou esse dispositivo, chamando a atenção para o uso do termo “sempre”, que pode induzir candidatos em erro.

A jurisprudência ainda complementa a interpretação do sistema sancionatório. O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento de que a multa administrativa do artigo 56 pode ser fixada em reais, sem necessidade de referência à UFIR. Além disso, a atuação do Procon tem sido reforçada pela possibilidade de interpretar cláusulas contratuais para verificar abusividade, aplicando sanções correspondentes. Ainda que não exerça função jurisdicional, o Procon exerce controle de legalidade no âmbito administrativo, o que justifica sua legitimidade para impor penalidades quando constatar violações à legislação consumerista.

Assim, o regime de sanções administrativas previsto no CDC revela-se como instrumento essencial para equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, permitindo não apenas a repressão das infrações já consumadas, mas também a prevenção de danos, ao assegurar a atuação coordenada entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios, sempre em defesa da vida, da saúde, da segurança, da informação e da dignidade do consumidor.

CAPÍTULO 15

DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

A proteção coletiva no âmbito do direito do consumidor representa um dos maiores avanços trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao estabelecer um microssistema que amplia a tutela jurisdicional para além das ações individuais. A lógica é a de que certas lesões, pela sua natureza ou pela quantidade de atingidos, não podem ser adequadamente solucionadas apenas por iniciativas isoladas. Surge, então, a necessidade de instrumentos que permitam abarcar direitos de natureza transindividual, garantindo maior efetividade e evitando a pulverização de demandas.

Nesse cenário, os direitos podem ser classificados em difusos, coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos. Os primeiros se caracterizam pela titularidade indeterminada, indivisibilidade e ligação apenas por circunstâncias fáticas – como no caso de uma propaganda enganosa veiculada em rede nacional. Já os coletivos *stricto sensu* possuem titularidade determinada, pertencendo a grupo, categoria ou classe unida por uma relação jurídica-base, como ocorre em um contrato padrão firmado por todos os integrantes de determinada associação. Os individuais homogêneos, por sua vez, embora divisíveis e

apropriáveis, apresentam origem comum, adquirindo feição coletiva accidental, pois a homogeneidade decorre do fato ou do direito que os gera.

Essa classificação já foi alvo de inúmeras questões de concurso. O Cespe, na Defensoria de Sergipe (2022), destacou que os difusos são ligados por circunstâncias de fato, ao passo que os coletivos derivam de uma relação jurídica-base. Já o Cespe/Promotor de Roraima (2017) enquadrou como direito coletivo a hipótese de reajuste abusivo de mensalidades escolares, lesão que atinge um grupo determinado de consumidores. A Vunesp, em prova para juiz de São Paulo (2021), ressaltou a natureza divisível dos individuais homogêneos, cujos titulares podem ser identificados, ainda que a origem seja comum. Esses exemplos demonstram como a compreensão da tipologia é essencial, não apenas para o operador do direito, mas também como conhecimento exigido em concursos públicos.

A legitimidade ativa para propor ações coletivas é conferida de forma concorrente ao Ministério Público, à União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a entidades da administração pública direta ou indireta voltadas à defesa do consumidor e às associações regularmente constituídas há pelo menos um ano. No caso das associações, a exigência de pré-constituição pode ser relativizada pelo juiz, em situações de manifesto interesse social ou relevância do bem jurídico, como prevê o §1º do art. 82 do CDC. Essa flexibilidade visa assegurar que interesses de grande repercussão não deixem de ser tutelados por óbices meramente formais. A jurisprudência já reforçou essa ideia ao reconhecer a dispensa do requisito

temporal quando a gravidade do dano justifica a intervenção.

Quanto aos instrumentos processuais, o CDC prevê ampla admissibilidade: são cabíveis todas as espécies de ações que possam assegurar a tutela adequada e efetiva. Nas demandas de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz deve privilegiar a tutela específica, adotando medidas que assegurem o resultado prático equivalente. A conversão em perdas e danos é admitida apenas se requerida pelo autor ou quando impossível a tutela específica. A jurisprudência do STJ e a doutrina são firmes em ressaltar que a indenização não substitui automaticamente o cumprimento forçado, mas atua como solução subsidiária. Em concursos, esse ponto já foi cobrado: o MPMEG (2014) exigiu do candidato a compreensão de que a conversão em perdas e danos só ocorre nessas hipóteses restritas.

Outro destaque é a possibilidade de concessão de medidas liminares para assegurar a eficácia da tutela coletiva. Sempre que houver relevância dos fundamentos e risco de ineficácia do provimento final, o magistrado pode conceder tutela de urgência, inclusive com imposição de multa diária (astreintes) e adoção de providências como busca e apreensão, remoção de pessoas ou bens e requisição de força policial. Esse tratamento reforça a ideia de que a tutela coletiva busca não apenas reparar danos, mas sobretudo prevenir a sua perpetuação.

No campo das custas processuais, o CDC adota um modelo protetivo, vedando o adiantamento de custas, emolumentos e despesas nas ações coletivas. As associações autoras também não são condenadas em

honorários ou despesas, salvo comprovada má-fé, hipótese em que seus dirigentes respondem solidariamente. Essa regra tem o objetivo de estimular a atuação coletiva, evitando que barreiras econômicas inviabilizem o acesso à justiça.

A disciplina da competência territorial também revela a preocupação com a efetividade: quando o dano é local, a competência é do foro onde ele ocorreu ou deva ocorrer; se o dano é de âmbito nacional ou regional, compete ao foro da capital do Estado ou do Distrito Federal. Trata-se de regra que privilegia a racionalidade e a amplitude da tutela, impedindo a fragmentação territorial de litígios que afetam grande número de pessoas.

No tocante à sentença coletiva, o CDC estabelece peculiaridades quanto à coisa julgada. Para os direitos difusos, a decisão faz coisa julgada erga omnes, exceto se improcedente por insuficiência probatória, hipótese em que outro legitimado pode intentar nova ação com base em novas provas. Já nos direitos coletivos stricto sensu, a coisa julgada é ultra partes, limitando-se ao grupo ou categoria lesada, ressalvada também a possibilidade de nova ação em caso de improcedência por falta de provas. Nos direitos individuais homogêneos, a sentença só terá efeito erga omnes em caso de procedência, beneficiando todas as vítimas e seus sucessores; se improcedente, não impede que os titulares ajuízem ações individuais. Esse regime diferenciado é chamado pela doutrina de coisa julgada *secundum eventum litis ou probationis*, e foi tema recorrente em concursos. A FGV, em prova para juiz do Mato Grosso do Sul (2023), exigiu o conhecimento de que a improcedência em ação coletiva de direitos individuais

homogêneos não prejudica a propositura de demandas individuais.

Outro ponto sensível é a execução coletiva. O CDC permite que a sentença coletiva seja liquidada e executada não apenas pelas vítimas individualmente, mas também pelos legitimados coletivos. Nesses casos, admite-se inclusive execução coletiva, com base em certidão das sentenças de liquidação. Aqui, a jurisprudência do STJ traz uma limitação relevante: o Ministério Público não pode promover execução coletiva de indenizações de caráter meramente individual, por ausência de interesse social. Ainda assim, a literalidade do art. 98 admite a atuação dos legitimados, o que gera certa tensão entre texto legal e interpretação jurisprudencial.

Em situações em que, decorrido um ano do trânsito em julgado, não haja número suficiente de habilitações individuais, o CDC prevê a chamada reparação fluida (*fluid recovery*). Nesse modelo, a indenização devida reverte para o fundo de defesa de direitos difusos, inspirado na experiência norte-americana. A ideia é evitar que a reparação se perca pela inércia dos lesados, destinando-a a finalidades coletivas, como projetos em defesa do consumidor ou do meio ambiente. Esse mecanismo já foi objeto de questão em concurso, como no exame da Defensoria de São Paulo (2015), que exigiu do candidato o conhecimento da ponderação entre gravidade do dano e número de habilitações como critério de aplicação do instituto.

Por fim, merece destaque a regra do concurso de créditos, segundo a qual as indenizações individuais têm

preferência sobre as condenações de caráter difuso quando oriundas do mesmo evento danoso. A jurisprudência reforça que essa prioridade visa garantir que as vítimas diretas sejam reparadas antes que valores sejam destinados a fundos coletivos.

Assim, a disciplina da tutela coletiva no CDC forma um verdadeiro microssistema processual, em harmonia com a Lei da Ação Civil Pública e outros diplomas, voltado à ampliação do acesso à justiça, à efetividade das decisões e à proteção de interesses que transcendem a esfera meramente individual. Mais do que normas processuais, trata-se de um modelo de justiça coletiva que busca equilibrar vulnerabilidades e assegurar a máxima proteção ao consumidor.

A origem teórica das ações coletivas no direito comparado remonta ao sistema norte-americano, especialmente à antiga Rule 23 do *Federal Rules of Civil Procedure*. James W. Moore, um de seus principais redatores, elaborou uma classificação que dividia as *class actions* em três espécies: *true*, *hybrid* e *spurious*. O critério de diferenciação residia na natureza do direito tutelado (*character of the right*). Assim, a *true class action* dizia respeito a interesses comuns e internos dos membros de uma mesma pessoa jurídica, como associações; a *hybrid class action*, vinculada aos concursos de credores, acabou superada por legislação específica de falências; e, por fim, as *spurious class actions* configuravam meros convites à formação de litisconsórcio, carecendo de verdadeira eficácia coletiva. No Brasil, embora o modelo seja distinto, a doutrina reconhece a influência da teoria da representação adequada das *class actions*, segundo a qual a aferição da legitimidade ativa para propor ação coletiva depende da

capacidade do legitimado atuar como representante efetivo da coletividade. Esse entendimento foi inclusive cobrado pela FGV no concurso para Promotor de Justiça de Goiás (2022), que destacou a prevalência da teoria da representação adequada no sistema brasileiro.

Outro ponto de relevo diz respeito à Súmula Vinculante nº 27, segundo a qual compete à Justiça Estadual julgar as causas entre consumidor e concessionária de serviço público de telefonia, desde que a ANATEL não figure como litisconsorte passiva necessária, assistente ou oponente. Essa súmula reforça a competência da justiça local nas demandas consumeristas envolvendo concessionárias, garantindo ao consumidor maior proximidade e acessibilidade na defesa de seus direitos.

No que concerne à publicidade das ações coletivas, a jurisprudência sob a égide do CPC/2015 consolidou o entendimento de que a divulgação pela internet é o meio mais eficaz para publicizar a existência de demandas coletivas. Trata-se de aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, que impõem a preferência por mecanismos de maior alcance e menor custo, em detrimento da antiga exigência de publicação em jornais impressos, onerosa e muitas vezes ineficaz.

Tema recorrente em provas é a inexistência de litispendência entre ação coletiva e ação individual. O Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o REsp 1.110.549/RS, em sede de recurso repetitivo, assentou que não é possível a identidade plena de partes, pedido e causa de pedir que configure litispendência, ainda que se trate do mesmo fato danoso. Assim, embora inexista litispendência,

é possível suspender as ações individuais quando a demanda coletiva envolve macrolide geradora de processos multitudinários, justamente para evitar decisões conflitantes. Esse precedente ilustra bem a distinção entre interesses difusos e individuais homogêneos, além de reafirmar o caráter de sentença genérica previsto no art. 95 do CDC para as ações coletivas que versem sobre interesses individuais homogêneos.

Outro aspecto de destaque é a interrupção da prescrição individual pela citação em ação coletiva. O entendimento consolidado é de que, mesmo quando a ação coletiva seja posteriormente extinta sem resolução de mérito, a citação válida interrompe a prescrição para propositura da demanda individual. Essa construção, que tem base nos arts. 103, § 2º, e 104 do CDC, foi objeto de cobrança pela Fundep no concurso para Promotor de Justiça de Minas Gerais (2018), no qual se afirmou que o despacho citatório interrompe a prescrição tanto para os titulares que ingressarem como litisconsortes quanto para aqueles que não o fizeram.

A jurisprudência também flexibilizou o requisito temporal de pré-constituição de um ano para associações ajuizarem ação civil pública. Em casos de relevante interesse social, como a prestação de informações ao consumidor acerca da presença de glúten em alimentos, dispensou-se a exigência temporal, com base no art. 82, § 1º, do CDC e no art. 5º, § 4º, da Lei da Ação Civil Pública. Tal posicionamento reforça o caráter instrumental das ações coletivas como ferramenta de proteção de grupos indeterminados de consumidores, prevalecendo a efetividade sobre a formalidade.

No campo da legitimidade, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu a possibilidade de aplicação do CDC a condomínios de adquirentes de edifícios em construção, quando estes atuam em defesa dos interesses dos condôminos contra construtoras ou incorporadoras. A ratio é que o condomínio reflete a comunhão de interesses de seus membros e, como tal, deve ser abrangido pelo sistema protetivo, tanto no plano material quanto no processual. Esse entendimento reforça a principiologia do CDC e amplia os horizontes da tutela coletiva.

Quanto à relação entre ações coletivas e individuais, o STJ firmou que cabe ao réu o dever de cientificar os autores de ações individuais sobre a existência de ação coletiva correlata. Isso porque, de acordo com o art. 104 do CDC, para que os autores individuais possam se beneficiar dos efeitos da sentença coletiva, devem requerer a suspensão do processo no prazo de trinta dias. Todavia, o marco inicial desse prazo depende da ciência inequívoca, que deve ser comunicada pela parte demandada, sob pena de desequilíbrio processual.

No que se refere à impossibilidade de repropositura de ação coletiva em defesa de direitos individuais homogêneos já julgada improcedente, a jurisprudência é categórica: após o trânsito em julgado da improcedência, qualquer que seja a razão, não se admite nova demanda coletiva sobre o mesmo objeto. Esse posicionamento foi reforçado pelo Cespe/CEBRASPE no concurso do Ministério Público de Contas do DF (2021), o qual destacou que, ainda que por outro legitimado, não se pode repetir a demanda.

Outro ponto relevante trata do termo inicial da prescrição da execução individual decorrente de sentença coletiva. Consolidou-se o entendimento de que o prazo prescricional começa a fluir do trânsito em julgado da decisão coletiva, sendo desnecessária a providência do art. 94 do CDC, que se refere apenas à ampla divulgação da propositura da ação. Trata-se, portanto, de medida que busca compatibilizar segurança jurídica com a efetividade do acesso à justiça, evitando a eternização de pretensões executivas.

Por fim, destaca-se que o STJ consolidou, em julgado de 2019, que, no regime de substituição processual, a autorização para defesa de interesses coletivos decorre do próprio estatuto da associação, não havendo necessidade de autorização assemblear. Entretanto, o Supremo Tribunal Federal, no RE 573.232, fixou distinção: quando a associação atua como representante processual de seus associados, exige-se autorização individual ou assemblear; já quando busca tutelar interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos nos termos do art. 82, IV, do CDC, não há tal exigência. Essa diferenciação foi sintetizada pela doutrina como distinção entre representação e substituição processual, sendo matéria de alta relevância em concursos públicos.

CAPÍTULO 16

DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) constitui um dos pilares institucionais do Código de Defesa do Consumidor, concebido como rede integrada que reúne órgãos públicos e entidades privadas para a efetivação dos direitos consumeristas. O artigo 105 do CDC estabelece de maneira expressa que o SNDC não se restringe a órgãos governamentais, mas também abrange entidades privadas de defesa do consumidor. Essa previsão amplia o alcance da tutela, permitindo que organizações civis especializadas participem ativamente na defesa dos consumidores. Questão aplicada pelo Cespe na Defensoria do Piauí (2022) destacou essa composição plural, afirmando que o sistema inclui o PROCON, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as delegacias de defesa do consumidor, os juizados especiais cíveis e organizações civis de defesa do consumidor, todos interligados em uma malha de proteção.

O artigo 106 do CDC trata do papel central do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, vinculado ao Ministério da Justiça, como organismo de coordenação da política do SNDC. Apesar da denominação

aparentemente modesta, que poderia induzir a erro em provas, trata-se de órgão de cúpula, responsável por planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor. Essa atribuição já foi objeto de cobrança em concurso da magistratura goiana (FCC, 2021), onde se exigiu o reconhecimento de que o DNDC, na qualidade de órgão de coordenação, tem justamente a função de estruturar e implementar a política de defesa do consumidor no plano nacional.

As competências do DNDC são múltiplas e revelam a natureza abrangente de sua atuação. Uma de suas funções é receber, analisar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por entidades ou pessoas jurídicas, sejam públicas ou privadas, demonstrando sua posição de centralidade como canal institucional de comunicação entre a sociedade e o Estado. Além disso, deve prestar orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, bem como desenvolver atividades de informação, conscientização e motivação, utilizando-se de diferentes meios de comunicação. Esse aspecto educativo evidencia que o sistema não se limita à repressão de ilícitos, mas busca também prevenir conflitos de consumo por meio da informação.

Outro ponto relevante é a competência do DNDC para articular-se com outras instituições do sistema de justiça. O órgão pode solicitar à polícia judiciária a instauração de inquéritos em casos de delitos contra os consumidores, além de representar ao Ministério Público sempre que a adoção de medidas processuais se mostrar necessária. Também é sua atribuição levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que afetem interesses difusos, coletivos ou

individuais dos consumidores. É importante ressaltar, como lembra a doutrina e já cobraram bancas examinadoras, que a lei fala em infrações de ordem administrativa, e não em crimes, sendo essa uma pegadinha frequente em provas de concurso.

A coordenação do sistema não se restringe à esfera repressiva. O DNDC também pode solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios para auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços. Além disso, possui atribuição de incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor, estimulando a participação popular e a capilarização da proteção consumerista no país.

Por fim, o artigo 106 prevê que o DNDC pode desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades, além de recorrer a órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para auxiliar na execução de suas atribuições. Essa abertura normativa reforça o caráter dinâmico do sistema, permitindo sua adaptação às novas demandas sociais e às transformações do mercado de consumo.

Em síntese, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor representa um modelo híbrido e articulado de proteção, no qual órgãos públicos e entidades privadas, em todas as esferas federativas, atuam de forma coordenada para assegurar a efetividade do CDC. O DNDC, como centro de coordenação nacional, desempenha função essencial de articulação, repressão e educação, garantindo

que os princípios da política nacional das relações de consumo se concretizem em práticas efetivas de proteção ao consumidor.

CAPÍTULO 17

DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

A convenção coletiva de consumo é um dos instrumentos mais relevantes previstos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) para a solução extrajudicial e transindividual de conflitos, representando uma forma de autorregulação do mercado em consonância com a proteção da parte vulnerável da relação. Regulada pelo art. 107 do CDC, ela permite que entidades civis de consumidores, associações de fornecedores e sindicatos de categoria econômica estabeleçam, por escrito, condições específicas acerca de aspectos essenciais das relações de consumo, como preço, qualidade, quantidade, garantia, características dos produtos e serviços, bem como mecanismos de reclamação e composição de conflitos.

Essa previsão normativa reflete a preocupação do legislador em estimular a construção de soluções pactuadas, sem depender exclusivamente da via judicial, fortalecendo a negociação coletiva como forma de equilíbrio das relações de consumo. A jurisprudência já consolidou que apenas as entidades civis representativas de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria

econômica possuem legitimidade para firmar esse tipo de convenção. Essa compreensão foi expressamente cobrada pelo Cespe/Defensor Público de Pernambuco (2018), reforçando que outros sujeitos – como entes isolados ou empresas individualmente consideradas – não têm essa atribuição.

O §1º do art. 107 estabelece que a convenção coletiva de consumo somente torna-se obrigatória após o registro do instrumento em cartório de títulos e documentos. Tal requisito confere publicidade e eficácia vinculante ao pacto, garantindo segurança jurídica e evitando alegações de desconhecimento por parte dos envolvidos. Em concurso da FCC/Defensor do Amapá (2022), destacou-se justamente que a convenção se torna obrigatória a partir desse registro, e não por eventual homologação judicial ou do Ministério Público. Trata-se, portanto, de um requisito formal indispensável, que demarca o início da eficácia da convenção perante os filiados.

O §2º do mesmo dispositivo restringe a eficácia da convenção, determinando que ela somente obrigará os filiados às entidades signatárias. Isso significa que consumidores ou fornecedores que não estejam vinculados às entidades que celebraram o acordo não podem ser obrigados a cumpri-lo, sob pena de violação ao princípio da liberdade associativa. Esse ponto foi explorado, por exemplo, em prova do MPESP/Promotor de São Paulo (2019), que ressaltou a limitação subjetiva da convenção, vinculando apenas os filiados das entidades signatárias. Da mesma forma, o Cespe/Defensor do Acre (2017) apresentou caso prático em que um fornecedor se desligou da associação após o registro da convenção, destacando que a

eficácia obrigatória persiste apenas para aqueles que eram filiados na data do registro.

O §3º complementa essa disciplina ao prever que o desligamento posterior à celebração e registro da convenção não afasta a obrigação de cumpri-la. Em outras palavras, quem estava vinculado à entidade no momento da celebração e registro permanece sujeito aos seus efeitos, ainda que posteriormente se desligue. Esse comando busca evitar fraudes ou condutas oportunistas, como a saída de uma associação logo após a assinatura da convenção, apenas para escapar de suas obrigações. Assim, garante-se estabilidade e previsibilidade aos acordos coletivos de consumo, assegurando que eles tenham efetiva aplicabilidade prática.

A convenção coletiva de consumo, portanto, constitui um mecanismo de composição extrajudicial e de autorregulação regulada pelo CDC, que ao mesmo tempo prestigia a autonomia das partes coletivas, fortalece a solução de conflitos sem necessidade de judicialização e assegura equilíbrio nas relações de consumo. Seu regime jurídico – legitimidade restrita, eficácia condicionada ao registro, aplicabilidade apenas aos filiados signatários e permanência da obrigação mesmo após desligamento posterior – evidencia um modelo normativo de tutela preventiva e estabilizadora das relações de mercado.

-

CAPÍTULO 18

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

O artigo 10 do Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), estabelece uma disciplina relevante para assegurar maior eficiência e transparência no atendimento prestado pelas empresas que oferecem serviços regulados pelo Poder Público Federal. A regra geral é que, salvo nos casos de reclamação e cancelamento de serviços, o SAC deve garantir a transferência imediata da chamada para o setor competente, sempre que o atendente inicial não tiver atribuição para solucionar a demanda. Essa transferência deve ocorrer em até sessenta segundos, conforme previsto no § 1º, assegurando celeridade e evitando que o consumidor seja submetido a longas esperas ou a sucessivas transferências.

Nos casos de reclamação e cancelamento, o § 2º inova ao vedar a transferência da ligação, impondo que todos os atendentes estejam habilitados para realizar essas funções. Essa norma reflete a preocupação do legislador em evitar entraves no exercício dos direitos do consumidor, especialmente quando se trata de cancelar serviços,

hipótese em que as empresas tradicionalmente criavam obstáculos. Tal entendimento já foi objeto de cobrança em concurso, como no certame do MP de Santa Catarina (2019), em que se afirmou corretamente que não é admitida a transferência de ligação nesses casos, exigindo-se que qualquer atendente esteja apto a solucionar a demanda.

O § 3º complementa esse regime ao determinar que o sistema informatizado deve assegurar ao atendente acesso ao histórico de demandas do consumidor, permitindo uma análise contextualizada e evitando a repetição desnecessária de informações. Trata-se de exigência que materializa o princípio da boa-fé objetiva nas relações de consumo, impondo ao fornecedor o dever de organização administrativa para facilitar a defesa dos direitos do consumidor e evitar práticas abusivas.

CAPÍTULO 19

COMÉRCIO ELETRÔNICO

O comércio eletrônico, regulamentado no Brasil pelo Decreto nº 7.962/2013, complementa o Código de Defesa do Consumidor no que diz respeito à contratação por meios digitais, reforçando os princípios da transparência, da informação e da proteção ao consumidor em ambiente virtual. Os artigos 4º e 5º do decreto tratam, respectivamente, das regras de atendimento e de formalização contratual no comércio eletrônico e do exercício do direito de arrependimento.

O artigo 4º estabelece que o fornecedor, no âmbito das contratações eletrônicas, deve garantir mecanismos que assegurem a plena compreensão e o efetivo controle do consumidor sobre a contratação. Assim, prevê-se a obrigação de apresentar ao consumidor um sumário do contrato antes da contratação, com destaque para cláusulas restritivas de direitos, assegurando o exercício consciente da escolha. Essa previsão reforça o princípio da informação e da boa-fé objetiva, fundamentos basilares das relações de consumo. Ademais, o fornecedor deve disponibilizar ferramentas que permitam a identificação e a correção de erros cometidos pelo consumidor antes da finalização da contratação, o que aproxima a prática comercial do ideal de um consentimento livre e esclarecido.

Ainda nesse mesmo dispositivo, o legislador impõe que o fornecedor confirme imediatamente o recebimento da aceitação da oferta e que disponibilize o contrato em meio que permita sua conservação e reprodução. Essas exigências visam dar segurança jurídica à contratação eletrônica, evitando que o consumidor fique desamparado em eventual conflito sobre os termos pactuados. Complementarmente, impõe-se ao fornecedor o dever de manter serviço de atendimento eletrônico adequado e eficaz, permitindo a resolução de demandas relativas a informações, dúvidas, reclamações e até o cancelamento do contrato, sempre com a confirmação imediata do recebimento da solicitação do consumidor. O parágrafo único do artigo 4º reforça a obrigação de resposta célere, estabelecendo que as manifestações do fornecedor às demandas eletrônicas sejam encaminhadas ao consumidor em até cinco dias.

O artigo 5º do Decreto nº 7.962/2013 disciplina especificamente o direito de arrependimento no comércio eletrônico, em consonância com o art. 49 do CDC. O fornecedor deve informar de maneira clara e ostensiva os meios disponíveis para o exercício desse direito, assegurando ao consumidor a possibilidade de utilizá-lo pela mesma ferramenta com que contratou. Isso significa que, em uma compra realizada por aplicativo ou site, deve o fornecedor disponibilizar, no mesmo canal, a opção de cancelamento da contratação, sem prejuízo de outros meios adicionais.

O § 2º do artigo prevê que o exercício do direito de arrependimento resulta na rescisão automática dos contratos acessórios, sem qualquer ônus ao consumidor, como ocorre, por exemplo, em financiamentos vinculados

à compra de determinado bem. Ademais, o § 3º dispõe que, quando exercido o direito de arrependimento, o fornecedor deve comunicar imediatamente à instituição financeira ou administradora de cartão de crédito para que não haja cobrança indevida na fatura ou, se já realizado o lançamento, que se promova o estorno. Essa medida fortalece a proteção do consumidor contra prejuízos decorrentes da demora administrativa no cancelamento da compra.

O § 4º do artigo 5º consagra ainda a necessidade de o fornecedor enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, medida que evita incertezas quanto ao exercício tempestivo do direito. Esse ponto, inclusive, já foi cobrado em concurso público, como no exame para Juiz Federal da 4ª Região (TRF4, 2022), ocasião em que se exigiu o conhecimento de que a confirmação do recebimento da manifestação de arrependimento é obrigatória e deve ser imediata.

Portanto, o Decreto nº 7.962/2013 reforça, no plano prático, a máxima de que o ambiente eletrônico não pode reduzir os níveis de proteção assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. Ao contrário, reconhecendo a vulnerabilidade ampliada do consumidor no comércio eletrônico, impõe deveres adicionais ao fornecedor, tanto no tocante à clareza das informações e à segurança da contratação, quanto no exercício célere e eficaz do direito de arrependimento.

REFERÊNCIAS

Manual de direito do consumidor / Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa. Imprensa: São Paulo, Revista dos Tribunais, 2017.

O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial / Rizzatto Nunes. — 4. ed. — São Paulo : Saraiva, 2010.

Responsabilidade civil nas relações de consumo / Roberto Senise Lisboa. — 3. ed. — São Paulo : Saraiva, 2012.

Direito do consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões, Decreto nº 2.181/97 / Leonardo de Medeiros Garcia. 6. ed. rev., ampl. e atual. pelas Leis ns 11.989/2009 e 12.039/2009. - Niterói: Impetus, 2010.

Direito do consumidor esquematizado / Fabrício Bolzan. — 2. ed. — São Paulo: Saraiva, 2014.