CURSO RDP

Vadinho

Para Defensoria Pública Estadual

Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/90)

#ATÉAPOSSE
#TÔDENTRO
#EUSOURDP

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TÍTULO I
Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Art. 1° O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de **ordem pública** e interesse social, nos termos dos arts. 5°, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2° Consumidor é toda **pessoa física** ou **jurídica** que adquire ou utiliza **produto** ou **serviço** como DESTINATÁRIO FINAL. (Teoria finalista)

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

TEORIAS

TEORIAS		
TEORIA FINALISTA (OU SUBJETIVA)	MAXIMALISTA (OBJETIVA)	FINALISTA MITIGADA (APROFUNDADA)
É consumidor aquele que adquire ou utiliza um produto/serviço para uso próprio ou de sua família. Ou seja, é o próprio **destinatário final** do produto ou serviço. **É a adotada pelo CDC em seu art. 2º.**	Para a teoria **maximalista**, o destinatário seria apenas o fático, pouco importando a destinação econômica do bem. Assim, para os maximalistas, o conceito de consumidor é meramente objetivo, não importando a finalidade da aquisição ou do produto ou serviço, podendo inclusive haver lucro.	Para o STJ, a teoria finalista pode ser mitigada quando houver vulnerabilidade. Ex.: uma microempresa que compra vidros de uma grande empresa, para prestar serviços com espelhos e janelas de apartamento. Embora a microempresa **não** seja destinatária final, existe vulnerabilidade frente à grande empresa que vende vidros, estando caracterizada a relação de consumo.
Destinatário **fático e econômico**.	Destinatário **fático**.	Destinatário **fático**.

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: Admite-se, em determinadas hipóteses, a aplicação do CDC, mesmo que o consumidor não seja o destinatário final do bem ou serviço, quando caracterizada sua vulnerabilidade frente ao fornecedor. [1]

CAIU NA DPE-PR-2024-FUNDATEC: Joaquim é funcionário de uma loja localizada em um shopping. Em seu horário de expediente, ele se lesionou no banheiro do shopping. Sobre esse caso, entende o Superior Tribunal de Justiça que:
A) Não há relação de consumo, mas relação de trabalho.
B) Ao acessar o ambiente disponibilizado pelo shopping, a pessoa, por qualquer condição, passa a desfrutar, direta ou indiretamente, do serviço prestado, ainda que não adquira novos produtos ou serviços no local, estando caracterizada, portanto, a relação de consumo, ainda que por equiparação.
C) Caso a empresa empregadora de Joaquim fosse consumidora dos serviços do shopping, ele poderia ser consumidor por equiparação, nos termos do art. 17 do CDC, mas como é lojista, não há relação de consumo.
D) A apuração da responsabilidade, com base no CDC, apenas seria possível se Joaquim renunciasse o ajuizamento de ação na esfera trabalhista.
E) Poderia responsabilizar-se o shopping na condição de consumidor por equiparação desde que o seu empregador participasse da lide em litisconsórcio passivo necessário. [2]

CAIU NA DPE-RJ-2023-FGV: Maria Eugênia adquiriu um aparelho celular na loja Y, no dia 25 de maio de 2023, a fim de presentear sua afilhada Roberta, que recebeu o objeto no mesmo dia da compra. Ocorre que, passados vinte dias de uso, o aparelho celular explodiu, acarretando lesões em Roberta, que necessitou realizar tratamento médico em virtude das queimaduras sofridas. Nesse caso, adotando-se as regras insculpidas no Código de Defesa do Consumidor:

[1] **GAB: Certo.** Teoria Finalista Mitigada. De acordo com o STJ, a teoria finalista pode ser mitigada quando houver vulnerabilidade.
[2] **GAB: B.** Consumidor por equiparação (Art. 2°, parágrafo único)**.** O fato de a vítima ser funcionária de loja de shopping center e ter sofrido acidente durante o horário de trabalho em área de uso comum (banheiro) não afasta a aplicação do CDC. (STJ, REsp. nº 2.080.225 - SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 03.10.2023, DJe 10.10.2023).

A) Roberta poderá ser indenizada em virtude do acidente sofrido. Contudo, não serão adotadas as regras do Código de Defesa do Consumidor, pois não há relação de consumo entre a acidentada e o fabricante ou comerciante. Ademais, a hipótese será de responsabilidade civil subjetiva;
B) Roberta é equiparada à consumidora diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e, nesse sentido, deverá ser indenizada pelos danos sofridos, sendo hipótese de responsabilidade objetiva em face do fabricante do produto;
C)Roberta é equiparada à consumidora, diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e, nesse sentido, deverá ser indenizada pelos danos sofridos, sendo caso de responsabilidade subjetiva em face do fabricante do produto;
D) Roberta poderá ser indenizada em virtude do acidente sofrido. Contudo, não serão adotadas as regras do Código de Defesa do Consumidor, pois não há relação de consumo entre a acidentada e o comerciante ou fabricante. Ademais, a hipótese será de responsabilidade civil objetiva;
E) não serão adotadas as regras do Código de Defesa do Consumidor, mas a sistemática do Código Civil Brasileiro, posto que não foi Roberta quem celebrou o contrato de compra do aparelho telefônico. Caberá, contudo, ação em face do comerciante para a indenização pelos danos sofridos.[3]

JURISPRUDÊNCIA

O policial militar é equiparado a consumidor em casos de acidente com arma de fogo defeituosa, aplicando-se o prazo prescricional quinquenal do Código de Defesa do Consumidor. STJ. 4ª Turma. REsp 1.948.463-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 11/2/2025 (Info 841).[4]

Art. 3° **Fornecedor** é toda pessoa **FÍSICA** ou **JURÍDICA**, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

CAIU NA DPE-PR-2014-FCC: As pessoas físicas não são consideradas fornecedoras.[5]

§ 1° **Produto** é **qualquer bem**, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2° **Serviço** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, SALVO AS DECORRENTES DAS RELAÇÕES DE CARÁTER TRABALHISTA.

CAIU NA DPE-GO – 2014 – CS-UFG: Aplicada a teoria finalista e consideradas as definições de fornecedor e de consumidor constantes no Código de Defesa do Consumidor, há relação de consumo na:
A) aquisição de um veículo automotor por uma empresa transportadora para repor um veículo avariado de sua frota.
B) troca de um prédio rural pertencente a uma pessoa jurídica do agronegócio por outro pertencente a um produtor rural.
C) contratação de arrendamento mercantil de equipamentos de informática pelo centro de processamentos de dados de uma operadora de telefonia.
D) venda de doces em um estande de feira acadêmica por uma estudante de nutrição, como produto de trabalho escolar.
E) aquisição de gêneros alimentícios por uma montadora de automóveis para a festa de fim de ano que oferece a seus funcionários e familiares.[6]

JURISPRUDÊNCIA

Caso concreto: João ajuizou ação contra o Itaú Unibanco alegando que é acionista investidor da instituição financeira e que deveria ter recebido dividendos correspondentes às suas ações preferenciais e que eles não foram pagos pelo banco. Afirmou que se trata de relação de consumo e que, portanto, deveria ser aplicado o CDC. O STJ não concordou com a tese. De acordo com a teoria finalista ou subjetiva, adotada pelo STJ, o conceito de consumidor, para efeito de incidência das normas protetivas do CDC, leva em consideração a condição de destinatário final do produto ou serviço, nos termos do art. 2º do código. Assim, segundo a teoria subjetiva ou finalista, destinatário final é aquele que ultima a atividade econômica, isto é, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprindo uma necessidade ou satisfação própria.

[3] **GAB: B.** Trata-se de consumidora por equiparação, sendo a responsabilidade do fabricante independente de culpa. (Art. 2°, parágrafo único e Art. 12).

[4] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **O policial militar é equiparado a consumidor em casos de acidente com arma de fogo defeituosa, aplicando-se o prazo prescricional quinquenal do Código de Defesa do Consumidor**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/a7dc07edeca4a16b2b8e0eaae142415d>. Acesso em: 02/05/2025

[5] **GAB: Errado.** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica. (Art. 3°)

[6] **GAB: E.** Teoria Finalista. Consumidor é aquele que adquire um produto/serviço para uso próprio ou de sua família. É o próprio destinatário final. (Art. 2°).

O **investidor, ao adquirir ações no mercado mobiliário visando o recebimento de lucros e dividendos, não está abrangido pela proteção do CDC**. Na atividade de aquisição de ações não é possível identificar nenhuma prestação de serviço por parte da instituição financeira, havendo sim uma relação de cunho puramente societário e empresarial. Situação diferente ocorreria se a ação envolvesse o serviço de corretagem de valores e título mobiliários. STJ. 3ª Turma. REsp 1685098-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, Rel. Acd. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 10/03/2020 (Info 671).[7]

CAPÍTULO II
Da Política Nacional de Relações de Consumo

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

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

VULNERABILIDADE	
TÉCNICA	O comprador **não possui conhecimentos específicos** sobre determinado produto ou serviço, podendo ser facilmente enganado.
JURÍDICA	É a **falta de conhecimentos jurídicos** ou de outros como contabilidade, matemática, etc.
ECONÔMICA	É o que acontece com o exemplo dado para fundamentar a **teoria finalista mitigada**. É uma vulnerabilidade real diante do parceiro contratual (empresa multinacional que fabrica vidros e vende para uma microempresa de montagem de espelhos).
ORGANIZACIONAL	Todos aqueles que são socialmente vulneráveis, como os consumidores, os usuários de serviços públicos, os usuários de planos de saúde, os que queiram implementar ou contestar políticas públicas, como as atinentes à saúde, à moradia, ao saneamento básico, ao meio ambiente.[8]
INFORMACIONAL	Trata-se de uma nova categoria, antes enquadrada como vulnerabilidade técnica. A vulnerabilidade informacional ocorre quando o consumidor **não** detém as informações suficientes para realizar o processo decisório de aquisição ou não do produto ou serviço.

NÃO CONFUNDIR	
VULNERABILIDADE	HIPOSSUFICIÊNCIA
Conceito de direito **material**.	Conceito de direito **processual**.
Todos os consumidores são presumidamente vulneráveis (presunção *iure et de iure*). Inclusive, para que haja a incidência da referida presunção, não importa a classe social do consumidor. Se é consumidor, então é vulnerável na relação consumerista e merece tutela do CDC.	Nem todos os consumidores são hipossuficientes. Em sendo comprovada a hipossuficiência no âmbito do processo, por exemplo, pode haver a inversão do ônus da prova. (**CDC, art. 6º, VIII:** a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a **critério do juiz**, for verossímil a alegação **OU** quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências).

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: O mecanismo que visa garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo se traduz no princípio da vulnerabilidade.[9]

[7] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor às relações entre acionistas investidores e a sociedade anônima de capital aberto com ações negociadas no mercado de valores mobiliários**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/0ea6f098a59fcf2462afc50d130ff034>.

[8] GRINOVER, Ada Pellegrini. **Parecer sobre a legitimidade da Defensoria Pública para propor Ação Civil Pública**. Disponível em: www.anadep.org.br

[9] **GAB: Certo.** A Política Nacional das Relações de Consumo dispõe que a vulnerabilidade é um dos princípios que irão atender as necessidades do consumidor. (Art. 4°, I).

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

a) por iniciativa **direta**;

b) por **incentivos à criação e desenvolvimento** de associações representativas;

c) pela **presença do Estado** no mercado de consumo;

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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IMPORTANTE

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), integra o rol dos denominados princípios básicos, desde a promulgação do CDC, o fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.[10]

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

LEI Nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021

Essa lei alterou o **Código de Defesa do Consumidor** e o **Estatuto do Idoso**, a fim de para aperfeiçoar a disciplina do **crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento**. É muito importante para qualquer prova de Defensoria Pública.

IMPORTANTE

Art. 5° Para a **execução da Política Nacional das Relações de Consumo,** contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de **assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;**

II - instituição de **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor**, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de **delegacias de polícia** especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de **Juizados Especiais de Pequenas Causas** e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à **criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor**.

IMPORTANTE

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento **extrajudicial** e **judicial** do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

VII - instituição de núcleos de **conciliação** e **mediação** de conflitos oriundos de **superendividamento**. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

[10] **GAB: Errado**. O fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores integra a Política Nacional das Relações de Consumo. (Art. 4°, IX)

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO III
Dos Direitos Básicos do Consumidor

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

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

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade nas contratações; (Princípio da equivalência negocial)

EQUIVALÊNCIA NEGOCIAL
É a garantia da igualdade de condições no momento da contratação ou do aperfeiçoamento da relação jurídica patrimonial. Reserva-se um tratamento isonômico a todos os consumidores.

CAIU NA DPE-AL-2017-CESPE: O princípio da equivalência negocial, embora seja um critério limitativo da liberdade contratual, não impede que o fornecedor redija condição geral contratual que determine a utilização compulsória de arbitragem.[11]

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

CAIU NA DPE-BA-2021-FCC: É dever do fornecedor prestar informação clara e adequada sobre os produtos e serviços prestados, com a especificação correta de quantidade, características, qualidade, tributos e preço, porém o dever de informação não abrange os riscos que apresentem. [12]

CAIU NA DPE-AL-2017-CESPE: A falta de clareza na elaboração de uma condição geral contratual não enseja a sua invalidade, já que, nesse caso, deve ser aplicado o princípio da conservação dos pactos contratuais, a fim de tutelar as expectativas das partes.[13]

[11] **GAB: Errado.** São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: determinem a utilização compulsória de arbitragem. (Art. 51, VII)

[12] **GAB: Errado.** A informação deve ser adequada e clara, inclusive sobre os riscos que apresentem. (Art. 6°, III).

13 **GAB: Errado.** É direito do consumidor a prestação de informações de forma clara. A falta de clareza enseja a interpretação de maneira mais favorável ao consumidor. (Art.6°, III e Art. 47)

A agência de turismo responde solidariamente com a empresa de cruzeiro por falha no dever de informar o consumidor sobre o horário do embarque. STJ. 3ª Turma. REsp 2.166.023-PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 4/2/2025 (Info 842).[14]

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

PUBLICIDADE	
ENGANOSA	**ABUSIVA**
É **enganosa** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, **inteira** ou **parcialmente falsa**, ou, por qualquer outro modo, mesmo por **omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço** e quaisquer outros dados sobre **produtos** e **serviço**.	É **abusiva**, dentre outras a **publicidade discriminatória** de qualquer natureza, a que **incite à violência, explore o medo ou a superstição**, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, **desrespeita valores ambientais**, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se **comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança**.

V - a **modificação das cláusulas** contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua **REVISÃO** em razão de fatos **supervenientes** que as **tornem excessivamente onerosas**; (ADOÇÃO DA TEORIA DA QUEBRA/ROMPIMENTO DA BASE OBJETIVA DO NEGÓCIO JURÍDICO)

TEORIAS SOBRE A RESOLUÇÃO/REVISÃO DE CLÁUSULAS	
TEORIA DA IMPREVISÃO	**QUEBRA/ROMPIMENTO DA BASE OBJETIVA**
Subjetiva	Objetiva
Surgida na França depois da 1º Guerra Mundial	Introduzida na Alemanha também após a 1º Guerra Mundial.

[14] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A agência de turismo responde solidariamente com a empresa de cruzeiro por falha no dever de informar o consumidor sobre o horário do embarque.** Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/db4a1766c395480fd973a96c6105f86e>. Acesso em: 02/05/2025

Adotada pelo Código Civil	Adotada pelo CDC
Exige extrema vantagem para o credor	Não exige extrema vantagem para o credor
Exige a imprevisibilidade e extraordinariedade do fato superveniente	Não exige (somente exige o fato superveniente)
Implica em resolução (revisão apenas com a voluntariedade das partes)	Implica revisão, como regra (resolução só quando não for possível a revisão).

JURISPRUDÊNCIA

A situação decorrente da pandemia pela Covid-19 não constitui fato superveniente apto a viabilizar a revisão judicial de contrato de prestação de serviços educacionais com a redução proporcional do valor das mensalidades. STJ. 4ª Turma. REsp 1998206-DF, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 14/06/2022 (Info 741).[15]

CAIU NA DPE-SP-2023-FCC: Segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acerca das relações de consumo, a pandemia da Covid-19 não constitui fato superveniente apto a viabilizar a revisão judicial de contrato de prestação de serviços educacionais com a redução proporcional do valor das mensalidades, sendo insuficiente para aplicação da teoria da imprevisão ou da onerosidade excessiva a alegação do consumidor de ocorrência de fatos imprevisíveis como a redução de condições financeiras e o incremento dos seus gastos com serviços de tecnologia.[16]

CAIU NA DPE-PI-2022-CESPE: Admite-se a revisão das taxas de juros contratuais sempre que o consumidor se encontrar em situação de vulnerabilidade, como no caso de perda superveniente de seu emprego. [17]

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

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

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for **verossímil** a alegação ou quando for ele **hipossuficiente**, segundo as regras ordinárias de experiências; **(INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – ADOÇÃO DA REGRA DA DISTRIBUIÇÃO DINÂMICA – INVERSÃO *OPE JUDICIS*)**

CAIU NA DPE-MS – 2022 – FGV: A Defensoria Pública do Estado Alfa ajuizou ação coletiva em face da Instituição Financeira ZZ, sob o argumento, plenamente verossímil, em razão das circunstâncias do caso, de que estariam sendo cobrados serviços dos consumidores sem que tivessem sido previamente solicitados. À solicitação de inversão do ônus da prova foi oposto o argumento, pela instituição demandada, de que a legislação de regência não admitia tal possibilidade em ação coletiva dessa espécie.
À luz da sistemática vigente, cabe afirmar que a inversão do ônus da prova, na situação descrita, é:
A) incorreta, pois somente pode beneficiar o consumidor hipossuficiente, o que deve ser requerido pelo próprio e analisado conforme as circunstâncias do caso;
B) correta, pois o termo consumidor deve ser interpretado em sentido amplo, enquanto destinatário da proteção, de modo a facilitar a sua defesa, individual ou coletiva;
C) correta, pois a inversão do ônus da prova é uma prerrogativa das funções essenciais à justiça, a exemplo da Defensoria Pública, decorrendo do seu *munus* social;
D) incorreta, pois as hipóteses de inversão do ônus da prova, nas ações coletivas, estão previstas em *numerus clausus*, não podendo ser ampliadas em desfavor da paridade de armas. [18]

CAIU NA DPE-AL-2017-CESPE: A inversão do ônus da prova, considerada um direito básico do consumidor, exige dois critérios para a sua aplicação: alegação verossímil e hipossuficiência do consumidor.[19]

[15] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Não é possível ao consumidor invocar o direito subjetivo da revisão contratual diante dos efeitos advindos da pandemia da Covid-19, como fundamento para autorizar a redução proporcional do valor das mensalidades escolares**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/d5c82d99f0edb85fc94ffa4204146aad>. Acesso em: 02/05/2025

[16] **GAB: Certo:** O STJ decidiu que a pandemia da Covid-19 não é um fato superveniente que justifique a revisão do contrato de prestação de serviços educacionais.

[17] **GAB: Errado.** O mero desemprego não é causa para revisão. (Art. 6°, V).

[18] **GAB: B.** Para o STJ, não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva de consumo, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público" (STJ, AgInt no AREsp 1788959/AM, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 27/09/2021, DJe 01/10/2021).

[19] **GAB: Errado.** For verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente. (Art. 6°, VIII)

INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA	
OPE JUDICIS	*OPE LEGIS*
A inversão aqui não é automática, dependendo de manifestação expressa do juiz (art. 6º, VIII, CDC). Deve ser demonstrada a verossimilhança das alegações **OU** a hipossuficiência do consumidor. Os requisitos são alternativos.	Não depende de manifestação do juiz para inverter o ônus da prova (Ex: art. 38, CDC, que atribui àquele que patrocina a publicidade o ônus de provar a veracidade das informações veiculadas). Inversão "por força da lei".

JURISPRUDÊNCIA

Inversão do ônus da prova nas ações coletivas
Trata-se, na origem, de ação civil pública (ACP) interposta pelo MP a fim de pleitear que o banco seja condenado a não cobrar pelo serviço ou excluir o extrato consolidado que forneceu a todos os clientes sem prévia solicitação, devolvendo, em dobro, o que foi cobrado. **A Turma entendeu que, na ACP com cunho consumerista, pode haver inversão do ônus da prova em favor do MP**. REsp 951.785- RS, Rei. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 15/2/2011. Informativo 463.

Inversão do ônus da prova. Pessoa Jurídica. CDC. Hipossuficiência. "A Turma entendeu que o emprego de empréstimo para capital de giro enquadra-se no conceito de atividade negocial, razão pela qual não se cuida, no presente caso, de relação de consumo, mas de relação de consumo intermediário, que não frui dos benefícios do CDC. Ademais, caso se tratasse dessa hipótese, a mera aplicação do CDC não autoriza automaticamente a inversão do ônus da prova, pois não se pode atribuir hipossuficiência indiscriminadamente aos correntistas em situação de uso intermediário. Essa proteção somente pode ser concedida em circunstâncias especiais (art. 6o, VIII, do CDC), ou seja, quando efetivamente demonstrada a hipossuficiência caso a caso e não presumidamente, só quando houver efetiva desigualdade" (STJ, Resp. 716.386-SP, Rei. Min. Aldir Passarinho Junior, j. 5/8/2008. Informativo 362)

VALE A PENA LEMBRAR	
VULNERABILIDADE	HIPOSSUFICIÊNCIA
Fenômeno de direito MATERIAL com presunção absoluta - ***jure et de juris*** (art. 4°, I - o consumidor é reconhecido pela lei como um ente "vulnerável").	Fenômeno de índole processual que deverá ser analisado casuisticamente (art. 6º, VIII- a hipossuficiência deverá ser averiguada pelo juiz segundo as regras ordinárias de experiência).

CAIU NA DPE-AL-2017-CESPE: A caracterização da vulnerabilidade do consumidor admite prova em contrário, a qual pode ser demonstrada, em cada caso concreto, por meio das particularidades da situação fático-jurídica.[20]

JURISPRUDÊNCIA

A **inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor é regra de instrução** e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória ou, quando proferida em momento posterior, há que se garantir à parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas, sob pena de absoluto cerceamento de defesa. STJ. 4ª Turma. REsp 1286273-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 08/06/2021 (Info 701).[21]

CAIU NA SEGUNDA FASE – DPE-PR – 2022-AOCP
Na segunda fase da Defensoria Pública do Estado do Paraná, elaborada pela banca AOCP, houve uma questão sobre a quem compete o ônus da prova, bem como sobre o momento do processo em que o ônus da prova deve ser analisado.

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

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser ACESSÍVEL À PESSOA COM DEFICIÊNCIA, observado o disposto em regulamento.

IMPORTANTE

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo

[20] **GAB. Errado.** Hipossuficiência é um conceito de direito processual. Trata-se de presunção relativa que, sempre, precisará ser comprovada no caso concreto diante do juiz.

[21] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A inversão do ônus da prova prevista no art 6º, VIII do CDC é regra de instrução (e não regra de julgamento).** Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/f7a82ce7e16d9687e7cd9a9feb85d187>. Acesso em: 02/05/2025

existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), constitui direito básico do consumidor a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro ou por metro.[22]

Art. 7° Os direitos previstos neste código **não** excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, **bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade**. (DIÁLOGO DAS FONTES – CDC E OUTROS ATOS NORMATIVOS)

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

ESPÉCIES DE DIÁLOGOS DAS FONTES SEGUNDO A PROFESSORA CLÁUDIA LIMA MARQUES	
Aplicação simultânea das duas leis (diálogo sistemático de coerência):	Uma lei pode servir de base conceitual para a outra, especialmente se uma lei é geral e a outra especial, se uma lei é a central do sistema e a outra um microssistema específico (não completo materialmente). Ex: os conceitos de decadência, prescrição e PJ, por exemplo, não estão no CDC, mas no CC/02, servindo para o Direito do Consumidor através de diálogo sistemático de coerência.
Aplicação coordenada das duas leis (diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias aparentes ou reais):	Uma lei pode complementar a aplicação da outra, a depender de seu campo de aplicação no caso concreto.
Pelo diálogo das influências recíprocas (diálogo de coordenação e adaptação sistemática):	Ex.: o conceito de consumidor foi redefinido pela jurisprudência - corrente finalista - o CC é capaz de regular relação entre dois civis ou dois empresários.

CAPÍTULO IV
Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I
Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8° Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo **não** acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, **exceto os considerados normais e previsíveis** (ex.: faca de cozinha) em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de **produto industrial**, ao **FABRICANTE** cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e **informar**, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, **sobre o risco de contaminação.**

Art. 9° O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança **deverá informar**, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, **sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto**.

Art. 10. O fornecedor **não** poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço **QUE SABE OU DEVERIA SABER** apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

ESPÉCIES DE PERICULOSIDADE SEGUNDO O MINISTRO ANTÔNIO HERMAN BENJAMIN	
INERENTE	**Não é defeituoso**, pois está dentro da expectativa da normalidade e

[22] **GAB: Correto.** São direitos básicos do consumidor a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro ou por metro. (Art. 6°, XIII).

	previsibilidade do consumidor. Ex: faca de cozinha.
ADQUIRIDA	Tornam-se perigosos em decorrência da existência de um defeito que apresentam. Ex: defeito de fabricação. Assim, trata-se de produto defeituoso.
EXAGERADA	Para o Ministro, "*seu potencial danoso é tamanho que o requisito da previsibilidade não consegue ser totalmente preenchido pelas informações prestadas pelos fornecedores. Por isso mesmo, não podem, em hipótese alguma - em face da imensa desproporção entre custos e benefícios sociais de sua produção e comercialização - ser colocados no mercado. São considerados defeituosos por ficção. É o caso de um brinquedo que apresente grandes possibilidades de sufocação da criança.*" Assim, também é defeituoso.

JURISPRUDÊNCIA

Não é possível responsabilizar o fabricante de medicamento por reação adversa descrita na bula, risco inerente ou intrínseco à sua própria utilização. STJ. 4ª Turma. REsp 1.402.929-DF, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 11/4/2023 (Info 771).[23]

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

CAIU NA SEGUNDA FASE – DPE-AP - FCC

Na segunda fase da Defensoria Pública do Estado do Amapá, elaborada pela banca FCC, a peça processual a ser redigida foi uma **ação civil pública** em razão de danos ocasionados por celulares defeituosos, e uma das teses exigidas (e prevista no espelho) foi sobre o *recall*, devendo o candidato mencionar a necessidade da empresa realizar o "chamamento" dos compradores do referido celular para correção do referido problema.

§ 2° Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, ÀS EXPENSAS DO FORNECEDOR DO PRODUTO OU SERVIÇO.

§ 3° Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios DEVERÃO informá-los a respeito.

CAIU NA DPE-AP – 2018 – FCC: A respeito de produtos ou serviços que apresentem alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança do consumidor,
A) não há previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor a respeito do tema, mas sim em normas administrativas editadas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.
B) a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tomando conhecimento da periculosidade ou insegurança de produtos ou serviços deverão alertar os consumidores diretamente.
C) é obrigação do fornecedor, tendo colocado o produto ou serviço no mercado, avisar imediatamente as autoridades competentes para que estas deem publicidade ao acontecimento, evitando-se impactos econômicos.
D) se a periculosidade ou risco à segurança era conhecido pelo consumidor, haja vista que publicizada na fase pré-contratual, não há medida exigida pelo Código de Defesa do Consumidor em relação ao fornecedor.
E) os anúncios que deverão ser veiculados na imprensa e outras fontes de comunicação serão gratuitos ao fornecedor, com o fim de atingir o maior número de consumidores e dar celeridade à notícia.[24]

SEÇÃO II
Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço (Acidente de Consumo)

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

[23] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Não é possível responsabilizar o fabricante de medicamento por reação adversa descrita na bula, risco inerente ou intrínseco à sua própria utilização**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/c28180798c5c9bc681b3b23b2b4ce398>. Acesso em: 02/05/2025

[24] **GAB: B.** Há a obrigação de informação os consumidores sobre a periculosidade de produtos e serviços os quais tenham conhecimento. (Art. 11, § 3°)

DISTINÇÃO IMPORTANTE	
VÍCIO DO PRODUTO	FATO DO PRODUTO
Prejuízo é **intrínseco**, estando o bem somente em desconformidade com o fim a que se destina. Ex: celular que não funciona	Prejuízo é **extrínseco** ao bem, ou seja, uma inadequação que gera danos além do produto. Ex: celular que explode.
Aplica-se o prazo **decadencial** do art. 26.	Aplica-se o prazo **prescricional** do art. 27.

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o comerciante, o fabricante, o produtor, o construtor e o importador respondem, independentemente de culpa e de forma solidária, pelos danos causados ao consumidor pelo fato do produto.[25]

CAIU NA DPE-PR – 2024 – FUNDATEC: Segundo a Lei nº 8.078/1990, sobre o Código de Defesa do Consumidor, o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, desde que haja culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.[26]

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

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação.

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

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o produto é considerado defeituoso quando outro de melhor qualidade tiver sido colocado no mercado.[27]

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

I - que **não** colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o **defeito inexiste;**

III - a culpa **exclusiva do consumidor ou de terceiro**.

EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE	
FORTUITO INTERNO	FORTUITO EXTERNO
Fato imprevisível e inevitável, mas ligado à **organização da empresa**, relacionando-se com os riscos dá atividade desenvolvida pelo fornecedor. Ex.: o estouro de um pneu do ônibus da empresa de transporte coletivo.	Não está relacionado com a organização da empresa. É um fato que não guarda nenhuma relação de causalidade com a atividade desenvolvida pelo fornecedor. Ex.: assalto à mão armada no interior de ônibus coletivo (não é parte da organização da empresa de ônibus garantir a segurança dos passageiros contra assaltos).
O fortuito interno **NÃO** exclui a obrigação do fornecedor de indenizar o consumidor.	O fortuito externo é uma causa **excludente** de responsabilidade.
ATENÇÃO: Código Civil inclui expressamente no art. 393 o caso fortuito e a força maior como causas excludentes de responsabilidade.	

SÚMULA

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

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: No ano de 2022, Bruno descobriu que seu nome fora incluído em cadastros de restrição ao crédito por uma dívida de 2018. Após informações obtidas extrajudicialmente, verificou-se que o aludido débito se referia a um empréstimo bancário contratado de forma fraudulenta por terceiros, que utilizaram documentos com falsificação grosseira

[25] **GAB: Errado.** Irão responder de forma solidária e independente de culpa o fabricante, o produtor, o construtor. Não há menção ao comerciante. (Art. 12°).
[26] **GAB: Errado.** Irão responder de forma solidária e independente de culpa. (Art. 12°).
[27] **GAB: Errado.** Não é considerado produto defeituoso o fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. (Art. 12°, § 2º).

em nome de Bruno. No presente caso, à luz do Código de Defesa do Consumidor e do posicionamento predominante do Superior Tribunal de Justiça, a instituição financeira tem responsabilidade objetiva pelos danos causados, por se tratar de fortuito interno em fraude bancária praticada por terceiros. [28]

CAIU NA DPE-PI-2022-CESPE: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.[29]

JURISPRUDÊNCIA

Exclui-se a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, quando a compra, realizada em loja física, foi realizada com a entrega voluntária do cartão original e de senha pessoal pelo correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy, caracterizando culpa exclusiva do consumidor, ainda que vulnerável em decorrência de doença grave. STJ. 3ª Turma. REsp 2.155.065-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. para acórdão Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11/3/2025 (Info 843).[30]

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

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

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

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

RESUMINDO	
FATO DO PRODUTO	VÍCIO DO PRODUTO
Em regra, o comerciante não responde (art. 12). Exceções: art. 13.	O comerciante responde **solidariamente** pelo vício (art.18). O CDC não faz distinção e engloba toda a cadeia de fornecedores.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o **DIREITO DE REGRESSO CONTRA OS DEMAIS RESPONSÁVEIS**, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O **FORNECEDOR** de serviços responde, **INDEPENDENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (Responsabilidade objetiva)

RESPONSABILIDADE PELO FATO	
DO SERVIÇO	DO PRODUTO
Art. 14. O FORNECEDOR de serviços responde, **INDEPENDENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **DEFEITOS** relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.	Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **INDEPENDENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **DEFEITOS** decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.
IMPORTANTE: Atente-se que no **FATO DO PRODUTO** a responsabilidade do **comerciante** é diferente, tendo em vista que está contida no art. 13 (por isso o art. 12 diz "fabricante, produtor, construtor e importador", isto é, o fornecedor **exceto** o comerciante). Por outro lado, no **FATO DO SERVIÇO** não há tal diferenciação, uma vez que 14 diz "fornecedor', sem fazer nenhuma ressalva.	

FORNECEDORES	
a) Fornecedor real:	o fabricante, o produtor e o construtor.
b) Fornecedor aparente:	compreende o detentor do nome, marca ou signo aposto no produto final.
c) Fornecedor presumido:	o importador de produto industrializado ou *in natura*

[28] **GAB: Correto.** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (479, STJ).

[29] **GAB: Correto**. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (479, STJ).

[30] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Quando o próprio consumidor fornece voluntariamente cartão e senha ao estelionatário, sem evidência de falha do banco, configura-se culpa exclusiva do consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeiraa**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/8910f41d3f22b34450934ea4c13eacf5>. Acesso em: 02/05/2025

	e o comerciante de produto anônimo.

JURISPRUDÊNCIA

Companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

A sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário ("finger").

Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.611.915-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 06/12/2018 (Info 642). [28]

JURISPRUDÊNCIA

O banco envolvido na portabilidade de crédito possui o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, respondendo solidariamente pelas falhas na prestação do serviço. STJ. 3ª Turma. REsp 1.771.984-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 20/10/2020 (Info 682).[32]

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

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

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

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

CAIU NA DPE-PR-2024-FUNDATEC: José, aposentado que recebe dois salários mínimos mensais, compareceu para atendimento na Defensoria Pública do interior do Paraná. Ele relatou que recebeu um telefonema do "setor de segurança" do banco em que é correntista há mais de 20 anos, de posse de todos os seus dados, informando que seu cartão teria sido clonado e que mandariam um funcionário até sua residência para recolher o cartão e que ele precisaria, para encerrar aquele chamado, digitar sua senha no teclado do seu telefone. Após duas horas, chegou em sua residência uma pessoa com o uniforme do banco e José entregou a ela seu cartão. No dia seguinte, ele foi ao banco e descobriu que tinham sido feitos dois empréstimos de R$ 10.000,00 cada, sucedidos de transferências para pessoas que lhe são desconhecidas. O banco negou responsabilidade, alegando que a fraude só fora possível porque o consumidor entregara a senha e o cartão. Sobre esse caso, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, assinale a alternativa correta.
A) Trata-se de culpa exclusiva do consumidor, que entregou cartão e senha a terceiro, inexistindo responsabilidade do banco.
B) O banco só teria responsabilidade se a transação tivesse sido feita pelo aplicativo do banco. Como a transação foi feita no terminal eletrônico, com utilização de cartão e senha, inexiste responsabilidade.
C) O consumidor agiu em razão da expectativa de confiança no sistema de segurança do banco, que falhou ao ter admitido transações fora do padrão de consumo de José, tendo obrigação de indenizar os prejuízos decorrentes de tal falha de segurança.
D) Não cabe ao banco interferir no valor das transações realizadas por seus clientes, de modo que o prejuízo foi causado exclusivamente por terceiro, inexistindo obrigação de indenizar.
E) A senha não pode ser digitada em terminal externo ao banco, sendo ela de responsabilidade exclusiva da pessoa consumidora, não há responsabilidade do banco nesse caso. [33]

[28] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.** Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/9f16b57bdd4400066a83cd8eaa151c41>. Acesso em: 28/09/2023

[32] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Bancos envolvidos na portabilidade de crédito possuem o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, respondendo solidariamente pelas falhas na prestação do serviço.** Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/866c7ee013c58f01fa153a8d32c9ed57>. Acesso em: 02/05/2025

[33] **GAB: C.** A instituição financeira responde civilmente, caracterizando-se fortuito interno quando descumpre o dever de segurança que lhe cabe. (art. 14, § 3º)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: Cibele é correntista do Banco Crédito Fácil, local em que recebe sua aposentadoria no valor de um salário-mínimo. Recentemente, ela foi abordada na rua por assaltantes que a obrigaram a entrar em um carro. Cibele ficou no veículo por mais de duas horas, até que o próprio assaltante autorizou, por meio do aplicativo do banco do celular da consumidora, um limite de cheque especial no valor de 15 mil reais, que ela nunca teve conhecimento que possuía e, em seguida, os meliantes realizaram um Pix no mesmo valor para chave de e-mail de pessoa desconhecida. Nesse dia, Cibele tinha em conta saldo de R$1,00. Considerando o que dispõe a teoria da qualidade prevista no âmbito do Direito do Consumidor, nesse caso, e levando-se em conta a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, trata-se de fortuito externo à atividade econômica do Banco Crédito Fácil, pois é estranho à atividade da empresa, e que por isso não deve ter seus riscos suportados por ela.[34]

JURISPRUDÊNCIA

A instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários ao permitir a contratação de empréstimo por estelionatário. STJ. 3ª Turma. REsp 2.052.228-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/9/2023 (Info 788).[29]

JURISPRUDÊNCIA

A instituição financeira responde civilmente, caracterizando-se fortuito interno, nos termos do art 14, § 3º do CDC, quando descumpre o dever de segurança que lhe cabe e não obsta a realização de compras com cartão de crédito em estabelecimento comercial suspeito, com perfil de compra de consumidor que discrepa das aquisições fraudulentas efetivadas. STJ. 4ª Turma.AgInt no AREsp 1.728.279-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 8/5/2023 (Info 776).[30]

JURISPRUDÊNCIA

O consumidor comprou a passagem da agência de turismo. Ocorre a companhia aérea cancelou o voo adquirido. A agência, que apenas vendeu o bilhete, não tem responsabilidade civil por esse cancelamento (art. 14, § 3º, I e II, do CDC). A responsabilidade é exclusiva da companhia aérea. STJ. 3ª Turma. REsp 2.082.256-SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 12/9/2023 (Info 788).[31]

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

EXCEÇÃO À RESPONSABILIDADE OBJETIVA

O § 4º do art. 14 traz a única exceção quanto à aplicação da responsabilidade objetiva, **em se tratando de serviços prestados por profissionais liberais**. Nesse caso, a responsabilidade (que será subjetiva) será apurada mediante verificação de culpa, ou seja, constatando-se imperícia, imprudência ou negligência, tendo em vista esses serviços serem *intuitu personae*.

Contudo, é de se ressaltar que há discussão quando a obrigação for de resultado (ex: cirurgia plástica). Por um lado, há quem entenda que nessas situações há a responsabilidade **objetiva** e, por outro lado, há quem sustente que a responsabilidade continua sendo subjetiva (havendo de ser constatada a culpa), havendo nesses casos (de obrigação de resultado) somente a presunção de culpa (inversão do ônus da prova). (STJ, REsp 1180815 I MG, Rel Min. Nancy Andrighi, DJe 26/08/2010).

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, como regra, caracterizada a relação de consumo, a responsabilidade civil pessoal dos profissionais liberais é objetiva.[32]

CAIU NA DPE-PA-2022-CESPE: A responsabilidade civil dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.[33]

[34] **GAB: Errado.** A instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários ao permitir a contratação de empréstimo por estelionatário.

[29] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Quando o próprio consumidor fornece voluntariamente cartão e senha ao estelionatário, sem evidência de falha do banco, configura-se culpa exclusiva do consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeiraa**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/8910f41d3f22b34450934ea4c13eacf5>. Acesso em: 02/05/2025

[30] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **O banco responde civilmentequando descumpre o dever de segurança que lhe cabe e não obsta a realização de compras com cartão de crédito em estabelecimento comercial suspeito, com perfil de compra de consumidor que discrepa das aquisições fraudulentas efetivadas**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/46dfb1fd21d4e16401260f54d2b6a88a>. Acesso em: 02/05/2025

[31] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A agência de turismo responde solidariamente com a empresa de cruzeiro por falha no dever de informar o consumidor sobre o horário do embarque**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/db4a1766c395480fd973a96c6105f86e>. Acesso em: 02/05/2025

[32] **GAB: Errado.** A responsabilidade é subjetiva, apurada mediante a verificação de culpa. (Art 14, § 4°).

[33] **GAB: Correto.** A responsabilidade é subjetiva, apurada mediante a verificação de culpa. (Art 14, § 4°).

JURISPRUDÊNCIA

Em cirurgia plástica estética não reparadora, existe consenso na jurisprudência e na doutrina de que se trata de obrigação de resultado.
A responsabilidade dos cirurgiões plásticos estéticos é subjetiva, havendo presunção de culpa, com inversão do ônus da prova.
A inversão do ônus da prova autoriza que o médico faça prova de que o resultado alcançado foi satisfatório, segundo o senso comum, e não segundo critérios subjetivos de cada paciente.
Em cirurgia plástica estética não reparadora, quando não verificada imperícia, negligência ou imprudência do médico, mas o resultado não agradar o paciente, somente se pode presumir a culpa do profissional se o resultado for desarmonioso, segundo o senso comum.
STJ. 4ª Turma. REsp 2.173.636-MT, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 10/12/2024 (Info 838).[34]

Art. 17. Para os efeitos desta Seção **(responsabilidade pelo FATO do produto/serviço)**, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

MODALIDADES DE CONSUMIDORES	
CONSUMIDOR EM SENTIDO ESTRITO	CONSUMIDOR *BYSTANDER*/EQUIPARADO
Destinatário final de produtos e serviços.	Terceiros (vítimas), estranhos à relação jurídica, mas que sofreram prejuízo em decorrência do acidente de consumo.
Ex.: passageiro de determinado voo é consumidor final do serviço aéreo.	Ex.: pessoas afetadas pelos destroços de parte do avião que caiu.

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a vítima afetada pela explosão de um micro-ondas é considerada consumidora para fins de responsabilização civil, mesmo que não possua vínculo contratual com o fornecedor do produto. [35]

CAIU NA DPE-ES-2023-FCC: A Defensoria Pública do Espírito Santo foi procurada por usuário que relatou danos individuais sofridos em sua residência decorrentes de desastre ambiental provocado por rompimento de barragem de determinada empresa com atividade de produção industrial localizada no Município de Linhares - ES. De acordo com jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a ação de reparação de danos
A) só poderá ter embasamento do CDC, caso a empresa causadora do dano seja privada, ainda que controlada por pessoa jurídica estrangeira.
B) pode ter como fundamento o CDC, visto que o usuário poderá ser considerado consumidor por equiparação ou bystander.
C) não pode ter como fundamento o CDC, visto que o usuário não foi vítima de acidente de consumo.
D) só poderá ter embasamento no CDC, caso o usuário demonstre a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica.
E) não pode ter como fundamento o CDC, visto que a empresa não se enquadra como fornecedora de produtos ou serviços.[36]

JURISPRUDÊNCIA

As vítimas de evento danoso possuem legitimidade para executar individualmente o Termo de Ajustamento de Conduta firmado por ente público que verse sobre direitos individuais homogêneos. STJ. 3ª Turma. REsp 2.059.781-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/12/2023 (Info 15 – Edição Extraordinária).[37]

JURISPRUDÊNCIA

É possível o reconhecimento da figura do consumidor por equiparação na hipótese de danos individuais decorrentes do exercício de atividade de exploração de potencial hidroenergético causadora de impacto ambiental, em virtude da caracterização do acidente de consumo. STJ. 2ª Seção .REsp 2.018.386-BA, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 10/5/2023 (Info 774).[38]

[34] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Em se tratando de cirurgia plástica estética não reparadora, caso o resultado seja desarmonioso, segundo o senso comum, presume-se a culpa do profissional e o dever de indenizar, ainda que não tenha sido verificada imperícia, negligência ou imprudência**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/51ff210a6efc641a4a5722c7b311deac>. Acesso em: 02/05/2025

[35] **GAB: Certo.** Equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. (Art.17). Consumidor Bystander/ Equiparação.

[36] **GAB: B.** Conforme disposição do art. 17, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. Consumidor Bystander/ Equiparação.

[37] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Há legitimidade das vítimas para executar individualmente o TAC firmado por ente público que verse sobre direitos individuais homogêneos**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/9e197158c200ebaaca22dd182b6f2a1c>. Acesso em: 02/05/2025

[38] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É possível o reconhecimento da figura do consumidor por equiparação na hipótese de danos individuais decorrentes do exercício de atividade de exploração de potencial hidroenergético causadora de impacto ambiental, em virtude da caracterização do acidente de consumo**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/45713f6ff2041d3fdfae927b82488db8>. Acesso em: 02/05/2025

SEÇÃO III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores (COMERCIANTE, INCLUSIVE) de produtos de consumo 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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Importante saber: Mau funcionamento do produto é considerado como vício do produto.

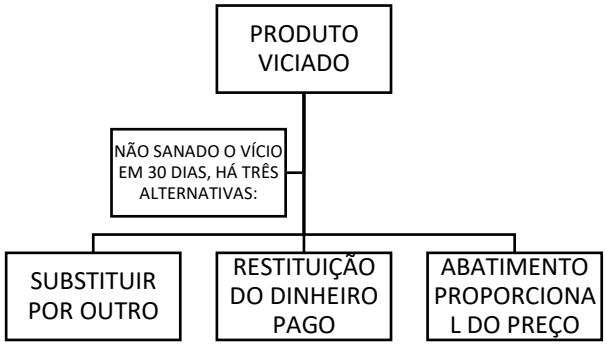
CAIU NA DPE-PE-2018-CESPE: O comerciante responde pelo vício do produto que comercializa, mesmo que não tenha conhecimento da existência de falha de adequação que tenha surgido no momento de sua fabricação. [39]

§ 1° Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 DIAS, pode o consumidor exigir, **alternativamente** e à sua escolha:

I - a **substituição** do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a **restituição imediata** da quantia paga, monetariamente atualizada, **sem prejuízo de eventuais perdas e danos;**

III - o **abatimento proporcional do preço**.



CAIU NA DPE-RO-2023-CESPE: Uma vez viciado o produto, o fornecedor tem trinta dias para sanar o vício e, caso não o faça, o consumidor pode exigir a restituição da quantia paga. [40]

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, ao constatar o vício do produto, o consumidor pode exigir, imediatamente, a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada.[41]

JURISPRUDÊNCIA

É devida a devolução integral do valor atualizado pago pelo produto, não sendo cabível a restituição de seu valor como usado, no caso de objeto que teve vício redibitório reconhecido, ultrapassado o prazo para sanar o vício, nos termos do art. 18 do CDC. STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 2.233.500-DF, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 11/9/2023 (Info 15 – Edição Extraordinária). [42]

JURISPRUDÊNCIA

A falta de peças de reposição de veículo adquirido zero quilômetro, lançado há pouco tempo no mercado nacional, caracteriza vício do produto, ensejando para o consumidor as opções de substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço. STJ. 3ª Turma. REsp 2.149.058-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 10/12/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).[43]

[39] GAB. **CERTO.** Os fornecedores (COMERCIANTE, INCLUSIVE) de produtos de consumo duráveis ou não duráveis RESPONDEM SOLIDARIAMENTE pelos VÍCIOS. (Art. 18)

[40] **GAB: Certo.** Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga. (Art. 18, § 1°, II).

[41] GAB: **Errado.** Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga. (Art. 18, § 1°, II).

[42] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Em caso de vício redibitório não resolvido no prazo de 30 dias, se o consumidor optar por rescindir o contrato e receber de volta o valor pago, ele deverá receber integralmente o preço, sem qualquer abatimento pelo fato de ter usado o bem durante um período**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/945a1b4276b1524763d2acc19dc8c475>. Acesso em: 02/05/2025

[43] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A falta de peças de reposição de veículo adquirido 0km, lançado há pouco tempo no mercado nacional, caracteriza vício do produto, ensejando para o consumidor a possibilidade de restituição da quantia paga**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/234f161759ed410f2b27b505e28b63f4>. Acesso em: 02/05/2025

§ 2° Poderão as partes convencionar a **redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior** (O PRAZO DE 30 DIAS), não podendo ser **inferior** a 7 nem superior a **180** dias. Nos **contratos de adesão**, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em SEPARADO, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3° O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1° deste artigo **SEMPRE QUE, EM RAZÃO DA EXTENSÃO DO VÍCIO, A SUBSTITUIÇÃO DAS PARTES VICIADAS PUDER COMPROMETER A QUALIDADE OU CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO, DIMINUIR-LHE O VALOR OU SE** TRATAR DE PRODUTO ESSENCIAL.

§ 4° Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1° deste artigo (SUBSTITUIÇÃO), e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo **DIVERSOS**, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1° deste artigo.

§ 5° No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o **FORNECEDOR IMEDIATO**, exceto quando identificado claramente seu produtor.

CONCEITO: Produtos *in natura* são os alimentos de origem vegetal ou animal que são consumidos em seu estado natural.

§ 6° São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade **estejam vencidos**;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se **revelem inadequados** ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os **FORNECEDORES** respondem **solidariamente** pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor **exigir**, ALTERNATIVAMENTE e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1° Aplica-se a este artigo o disposto no § 4° do artigo anterior (substituição por outro de espécie, marca ou modelo **DIVERSOS**, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço).

§ 2° O fornecedor **imediato** será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado **não** estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de **SERVIÇOS** responde pelos **vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1° A reexecução dos serviços **PODERÁ** ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do FORNECEDOR.

§ 2° São **impróprios** os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que **não atendam** as normas regulamentares de prestabilidade.

SÚMULAS

Enunciado de Súmula 130, STJ: A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

Enunciado de Súmula 595, STJ: As instituições de ensino superior respondem objetivamente pelos danos suportados pelo aluno/consumidor pela realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação,

sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação.

Enunciado de Súmula 597, STJ: A cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação.

CAIU NA DPE-MT-2022-FCC: João realizou contratação de plano de saúde há 1 mês. O plano de saúde previa cláusula contratual de carência de 180 dias para internações de um modo geral. Contudo, João sofreu um AVC logo após a contratação completar 30 dias e foi para a emergência de hospital particular que constava na rede referenciada de cobertura do plano de saúde. Ao chegar no hospital, teve a notícia de que o plano não cobriria o atendimento em razão do período de carência. Nesse caso, de acordo com entendimento sumulado do STJ, a conduta do plano é ilícita, porque, em situações de urgência ou emergência, a carência máxima deve ser de 24 horas da contratação.[44]

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a **reparação de qualquer produto** considerar-se-á IMPLÍCITA a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que **mantenham as especificações técnicas do fabricante**, SALVO, QUANTO A ESTES ÚLTIMOS, AUTORIZAÇÃO EM CONTRÁRIO DO CONSUMIDOR.

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

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, **serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados**, na forma prevista neste código.

Art. 23. A **ignorância** do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços NÃO o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia **LEGAL** de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, VEDADA a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É **vedada** a estipulação contratual de cláusula que **impossibilite**, **exonere** ou **atenue** a **obrigação de indenizar** prevista nesta e nas seções anteriores.

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

JURISPRUDÊNCIA

A empresa patrocinadora de evento, que não participou da sua organização, não pode ser enquadrada no conceito de fornecedor para fins de responsabilização por acidente de consumo ocorrido no local. STJ. 3ª Turma. REsp 1.955.083-BA, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/02/2022 (Info 727).[45]

CAIU NA DPE-SP-2023-FCC: Segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acerca das relações de consumo, a empresa patrocinadora de um evento se enquadra no conceito de fornecedor para fins de responsabilização por acidente de consumo ocorrido no local, ainda que não tenha participado de sua organização e mesmo que não tenha sido cobrado ingresso para assistir ao evento, pois essa ausência de cobrança não afasta, por si só, a incidência do Código de Defesa do Consumidor, já que o termo "mediante remuneração" previsto no diploma legal inclui o ganho indireto. [46]

§ 2° Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis **solidários** seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV
Da Decadência e da Prescrição

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

I - 30 DIAS, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos NÃO DURÁVEIS;

[44] **GAB. Certo.** Em situações de emergência ou de urgência é considerada abusiva se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação. (Súmula 597, STJ).

[45] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Se ocorreu um acidente em um espetáculo artístico, a patrocinadora desse evento pode ser responsabilizada?**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/82039d16dce0aab3913b6a7ac73deff7>. Acesso em: 02/05/2025

[46] **GAB: Errado.** A empresa patrocinadora de evento, que não participou da sua organização, não pode ser enquadrada no conceito de fornecedor para fins de responsabilização por acidente de consumo ocorrido no local. (Info 727)

II - 90 DIAS, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos DURÁVEIS.

PRAZO DECADENCIAL	
NÃO DURÁVEL	DURÁVEL
30 dias	90 dias
Lembrem-se que os **prazos decadenciais** estão atrelados apenas aos vícios (produto/serviço). A **prescrição**, por outro lado, está atrelada aos defeitos (fatos do produto/serviço).	

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

INÍCIO DA CONTAGEM DO PRAZO DECADENCIAL	
NO CASO DE PRODUTOS	NO CASO DE SERVIÇOS
A partir da **entrega efetiva** do produto.	A partir do **término da execução** dos serviços.
Tratando-se de **vício oculto**, o prazo decadencial inicia-se **no momento em que ficar evidenciado o defeito**.	

SÚMULA

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

§ 2° Obstam a decadência:

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

III - a instauração de inquérito civil, **ATÉ** seu encerramento.

CAIU NA DPE-RO-2023-CESPE: A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor é causa de suspensão do prazo decadencial.[47]

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

O fornecedor responde por vício oculto de produto durável decorrente da própria fabricação e não do desgaste natural gerado pela fruição ordinária, desde que haja reclamação dentro do prazo decadencial de noventa dias após evidenciado o defeito, ainda que o vício se manifeste somente após o término do prazo de garantia contratual, devendo ser observado como limite temporal para o surgimento do defeito o critério de vida útil do bem. STJ. 4ª Turma. REsp 984106-SC, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 4/10/2012

CAIU NA DPE-AP-2022-FCC: Paulo adquiriu um forno numa loja de eletrodomésticos, o qual lhe foi entregue no mesmo dia. No entanto, algumas semanas depois, ao ser instalado pelo próprio consumidor em sua residência, constatou-se que o referido produto possuía um defeito aparente, consistente na rachadura do vidro. Consoante disposto no CDC, o direito de reclamar por tal vício caduca em noventa dias, a partir do momento em que ficar evidenciado o vício. [48]

Art. 27. **PRESCREVE EM 5 (CINCO) ANOS** a pretensão à reparação pelos danos causados **POR FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO PREVISTA** na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

CAIU NA DPE-CE-2022-FCC: Suzana, que não possui inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, produz e vende bolos para festas há mais de 10 anos. Em razão de seu renome e experiência neste mercado, foi contratada por Deise para o aniversário do seu filho. No dia seguinte à festividade, vários convidados sofreram intoxicação alimentar e, após análise técnica, verificou-se que o bolo servido no evento estava impróprio ao consumo. Considerando essa situação hipotética, poderá ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor, e todos os convidados afetados, na condição de consumidores por equiparação, poderão pleitear a reparação de danos em face de Suzana, observado o prazo prescricional de 5 anos.[49]

JURISPRUDÊNCIA

É de 5 anos o prazo prescricional para que a vítima de um acidente de trânsito proponha ação de indenização contra concessionária de serviço público de transporte coletivo (empresa de ônibus). O fundamento legal para esse prazo está no art. 1º-C da Lei 9.494/97 e também no art. 14 c/c art. 27, do CDC. STJ. 3ª Turma. REsp 1.277.724-PR, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 26/5/2015 (Info 563).[50]

[47] **GAB: Certo.** Trata-se de decadência. (Art. 26, § 2°, I)
[48] **GAB. Errado.** A contagem inicia-se da entrega do produto. (Art. 26 II § 1°)
[49] **GAB. Certo.** A prescrição para reparação ocorre em 5 anos. (Art.27)
[50] CAVALCANTE, Márcio André

JURISPRUDÊNCIA

O aparecimento de grave vício em revestimento (pisos e azulejos), quando já se encontrava devidamente instalado na residência do consumidor, configura FATO DO PRODUTO, sendo, portanto, de 5 anos o prazo prescricional da pretensão reparatória (art. 27 do CDC). STJ. 3ª Turma. REsp 1.176.323-SP, Rel. Min. Villas Bôas Cueva, julgado em 3/3/2015 (Info 557).[51]

NÃO CUSTA LEMBRAR	
VÍCIOS	DEFEITOS
Submetem-se a prazos **decadenciais**	Submetem-se a prazos **prescricionais**

SEÇÃO V
Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá **DESCONSIDERAR** a personalidade jurídica da sociedade quando, 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. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração. (Teoria menor)

HIPÓTESES:

a) abuso de direito;

b) excesso de poder;

c) infração da lei;

d) fato ou ato ilícito;

e) violação dos estatutos ou contrato social;

f) falência;

g) estado de insolvência;

h) encerramento ou inatividade da pessoa jurídica quando provocados por má administração.

TEORIAS

TEORIA DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA NO MUNDO	
Na Inglaterra	*Isregard doctrine*
Nos EUA	*Disregard of legal entity*
Na Espanha	*Teoria de la penetración de la personalidade*
No Brasil	Adota a mesma teoria da Inglaterra (disregard doctrine)
O CDC foi o primeiro dispositivo legal a se referir à desconsideração da personalidade jurídica.	

TEORIAS DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA NO DIREITO BRASILEIRO	
TEORIA MAIOR	TEORIA MENOR
Há a necessidade do abuso de personalidade, caracterizado pelo desvio de finalidade (uma loja de celular que virou um lava-jato), ou pela confusão patrimonial (patrimônio dos sócios se confundem com o da PJ).	Para a incidência da desconsideração com base na teoria menor, basta a prova de insolvência da pessoa jurídica para o pagamento de suas obrigações, **INDEPENDENTEMENTE** da existência de desvio de finalidade ou de confusão patrimonial.
É MAIOR porque são MAIS requisitos.	É **MENOR** porque o juiz poderá decretar a desconsideração com menos requisitos.
Adotada no Direito Civil (art. 50)	Adotada no CDC (art. 28, caput e § 5°)
Não pode ser decretada de ofício.	Pode ser decretada de ofício, pois o CDC prescreve normas de ordem pública e interesse social.

DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	
DIRETA	Desconsidera-se o patrimônio da empresa para ingressar no do sócio, responsabilizando-os diretamente pelos atos cometidos pela sociedade empresária.
INVERSA	Atinge o patrimônio da empresa, já que o sócio oculta seus bens na PJ.
INDIRETA	Atinge-se o patrimônio da sociedade controladora, para satisfazer obrigações

Lopes. **Prazo prescricional para que a vítima de um acidente de trânsito pr oponha ação de indenização contra empresa de ônibus: 5 anoso**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/42998cf32d552343bc8e460416382dca>. Acesso em: 02/05/2025

[51] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Conceito de fato do produto**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/61b4a64be663682e8cb037d9719ad8cd>. Acesso em: 02/05/2025

	da sociedade controlada/filiada, quando estas estiverem cometendo atos abusivos ou estiver à beira da insolvência.
EXPANSIVA	Essa modalidade tem o escopo de atingir o patrimônio do sócio oculto que se utiliza de um terceiro aparente ("laranja", "testa de ferro" ou "homem de palha") para controlar a sociedade. Nesse caso, o sócio oculto se "esconde" atrás de um terceiro para não ser responsabilizado pelas obrigações da sociedade.

§ 2° As sociedades integrantes dos **grupos societários** e as **sociedades controladas**, são SUBSIDIARIAMENTE responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3° As sociedades **consorciadas** são **SOLIDARIAMENTE** responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4° As sociedades **coligadas** só responderão por **CULPA**.

SOCIEDADES E SUA DEFINAÇÃO	
Controlada	É aquela cuja preponderância nas deliberações e decisões pertencem à outra sociedade, dita controladora (Lei nº 6.404/1976, art. 243 § 2°, e art. 1.098 do Código Civil).
Grupo de sociedades	É formado pela sociedade controladora e suas controladas, mediante convenção, pela qual se obrigam a combinar recursos ou esforços para a realização dos respectivos objetos ou a participar de atividades ou empreendimentos comuns (Lei nº 6.404/1976, art. 265 e seguintes).
Coligadas	Quando uma participa com 10% ou mais do capital da outra, porém, sem controlá-la. (art. 1.099 do Código Civil)
Consorciadas	Há uma reunião de sociedades que se agrupam para executar um determinado empreendimento.

DISTINÇÃO IMPORTANTE	
TIPO DE SOCIEDADE	**TIPO DE RESPONSABILIDADE**
Se integrantes dos grupos societários e controladas	Respondem de maneira **subsidiária**
Se coligadas	Respondem apenas a título de **culpa**
Se consorciadas	Respondem de forma **solidária**

§ 5° Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica **sempre que sua personalidade** for, de alguma forma, **OBSTÁCULO AO RESSARCIMENTO DE PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.** (Teoria menor)

JURISPRUDÊNCIA

A despeito de não se exigir prova de abuso ou fraude para aplicação da Teoria Menor da desconsideração da personalidade jurídica, não é possível a responsabilização pessoal de sócio que não desempenhe atos de gestão, ressalvada a prova de que contribuiu, ao menos culposamente, para a prática de atos de administração. STJ. 3ª Turma. REsp 1.900.843-DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. para acórdão Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 23/5/2023 (Info 777).[52]

JURISPRUDÊNCIA

Para fins de aplicação da Teoria Menor da desconsideração da personalidade jurídica, o § 5º do art. 28 do CDC não dá margem para admitir a responsabilização pessoal de quem não integra o quadro societário da empresa (administrador não sócio). STJ. 4ª Turma. REsp 1.860.333-DF, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 11/10/2022 (Info 754).[53]

CAIU NA DPE-CE-2022-FCC: Daniel, com base em relação de consumo, propôs ação contra uma loja de relógios, denominada "Relojoaria Hora Certa LTDA.". Na própria petição inicial, o consumidor requereu a desconsideração da personalidade jurídica, buscando a responsabilização dos administradores, sócios e de outra sociedade integrante do grupo societário, denominada "Rolamentos TPR LTDA.". Nessa situação, a responsabilidade da sociedade "Rolamentos TPR LTDA." será subsidiária à da empresa "Relojoaria Hora Certa LTDA.".[54]

[52] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Mesmo na Teoria Menor da desconsideração da personalidade jurídica, o sócio não gestor, em regra, não será responsabilizado pessoalmente, salvo se ficar demonstrado que ele contribuiu, ao menos culposamente para a prática de atos de administração**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/3653cce234494bfbd33e077f4a028f66>. Acesso em: 02/05/2025

[53] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **O § 5º do art 28 do CDC não dá margem para admitir a responsabilização pessoal de quem não integra o quadro societário da empresa, ainda que nela atue como gestor**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/a82aac2169c9a76e374b2f4c96bfa0a0>. Acesso em: 02/05/2025

[54] **GAB: CERTO.** Trata-se de responsabilidade subsidiária. (Art. 28, § 2°).

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: São subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do vício de produto ou serviço
A) os fornecedores de produtos de consumo não duráveis.
B) as sociedades controladas.
C) os profissionais liberais.
D) as concessionárias de veículos.
E) as sociedades consorciadas.[55]

[55] **GAB: B**. As sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis. (Art. 28, § 2°).

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I
Das Disposições Gerais

IMPORTANTE

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, **EQUIPARAM-SE** aos consumidores todas as pessoas **determináveis** ou **não**, **EXPOSTAS ÀS PRÁTICAS NELE PREVISTAS.**

SEÇÃO II
Da Oferta

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

JURISPRUDÊNCIA

Em 11/05/2020, o STJ decidiu que o **erro sistêmico grosseiro** no carregamento de preços e a rápida comunicação ao consumidor **podem afastar a falha na prestação do serviço e o princípio da vinculação da oferta**. REsp 1.794.991-SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 05/05/2020, DJe 11/05/2020.[56]

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

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, **SERÃO GRAVADAS DE FORMA INDELÉVEL**.

JURISPRUDÊNCIA

É abusiva a prática consistente em condicionar as informações solicitadas via SAC ao fornecimento de informações pessoais do consumidor ou ao preenchimento de dados cadastrais, bem como é inadmissível a negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento. STJ. 2ª Turma. REsp 1.750.604-SP, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 11/6/2024 (Info 19 – Edição Extraordinária).[57]

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

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

JURISPRUDÊNCIA

O mero fato de o fornecedor do produto não o possuir em estoque no momento da contratação **não é condição suficiente para eximi-lo do cumprimento forçado da obrigação**. STJ. 3ª Turma. REsp 1.872.048-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 23/02/2021 (Info 686).[58]

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

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

---

[56] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Erro grosseiro de sistema não obriga empresas a emitir passagens compradas a preço muito baixo**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/e9a8f256f4904b06246375df06a8864b>. Acesso em: 02/05/2025

[57] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É abusiva a prática de condicionar informações ao fornecimento de dados pessoais; é também abusivo negar o fornecimento do número de protocolo**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/8c203562649c8b57b30f64b549b688f8>. Acesso em: 02/05/2025

[58] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **O mero fato de o fornecedor do produto não o possuir em estoque no momento da contratação não é condição suficiente para eximi-lo do cumprimento forçado da obrigação**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/400c3241004b5db7ca7f5abfef2794f2>. Acesso em: 02/05/2025

IMPORTANTE

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

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

CAIU NA DPE-PR – 2024 – FUNDATEC: Maria procurou, virtualmente, uma instituição financeira para firmar um contrato de empréstimo consignado, o qual seria pago em 60 meses. Passado tal período, os descontos continuaram, o que lhe fez procurar a Defensoria Pública. Mediante requisição de informações, apurou-se que Maria, na verdade, assinara contrato de cartão de crédito consignado e não de empréstimo consignado, mas tanto o que quis contratar foi empréstimo e não cartão de crédito, que nunca o utilizou. Em nenhum momento foi-lhe informado que o crédito se referia a saque por cartão, a ser pago, mediante amortização, por sua margem consignável. Sobre essa situação, assinale a alternativa correta.
A) Como a assinatura no contrato de cartão de crédito consignado é realmente a de Maria, por ela não questionada, é válido o contrato de cartão de crédito consignado.
B) Para o Superior Tribunal de Justiça, não basta a clareza física das cláusulas, mas a clareza semântica, de modo que se pode ajuizar ação requerendo a nulidade do contrato de cartão consignado ou mesmo o cumprimento da oferta de empréstimo consignado (art. 35, I do CDC).
C) Como se passaram 60 meses da assinatura do contrato, nada mais pode ser questionado.
D) Contratação virtual tem o prazo de 7 dias após a assinatura para qualquer questionamento, não tendo mais o que possa ser feito em defesa de Maria.
E) A informação clara e transparente, exigível à validade dos contratos, prescinde da compreensão da pessoa consumidora, pois não há como tal ser aferida. [59]

[59] **GAB: B.** O consumidor tem direito à informação plena do objeto do contrato. (Art. 35, I e REsp n. 1.837.434/SP)

SÚMULA

Enunciado 638 do STJ: É abusiva a cláusula contratual que **restringe** a responsabilidade de instituição financeira pelos danos decorrentes de roubo, furto ou extravio de bem entregue em garantia no âmbito de contrato de **penhor civil**. **Aprovada em: 27.11.2019.**

CAIU NA DPE-RS – 2022 – CESPE: Em razão da pandemia de COVID-19, Jorge necessitou trabalhar em casa e, para tanto, adquiriu um computador pelo *site* da empresa Y. O computador foi entregue dentro do prazo, mas visivelmente estava em desacordo com as informações publicitárias veiculadas no *site*, já que o produto recebido era muito aquém do que Jorge havia comprado conforme o anúncio.
A partir dessa situação hipotética, julgue o item a seguir.
Jorge poderá contatar a empresa Y e exigir um computador em consonância com o anunciado, ou, ainda, ingressar judicialmente contra a empresa, para o cumprimento da obrigação, sob pena de resolução em perdas e danos, pois o conteúdo da publicidade veiculada obrigou o fornecedor e integrou o contrato entre eles celebrado.[60]

SEÇÃO III
Da Publicidade

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

DISTINÇÃO	
PUBLICIDADE	PROPAGANDA
Visa **tornar público** um **produto ou serviço** com o **intuito de fomentar o lucro**. Ex.: comercial da Coca-Cola.	**Difunde uma ideia** (política, filosófica, religiosa, etc.). Ex.: Propaganda eleitoral.

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

PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	PUBLICIDADE PROMOCIONAL
Anuncia a empresa e não um produto, visando fortalecer a marca.	Tem a finalidade de fazer com que o público

[60] **GAB. Certo**. Princípio da vinculação à oferta. (Art. 30 e Art. 35)

Ex.: *slogan* "há um ford no seu futuro".	compre o produto ou o serviço anunciado. Ex.: comercial "compre batom".

JURISPRUDÊNCIA

Segundo decidiu o STJ, é **lícita a propaganda comparativa** entre produtos alimentícios de marcas distintas e de preços próximos no caso em que:

a) a comparação tenha por objetivo principal o esclarecimento do consumidor;

b) as informações vinculadas sejam verdadeiras, objetivas, não induzam o consumidor a erro, não depreciem o produto ou a marca, tampouco sejam abusivas (art. 37, § 2º, do CDC); e

c) os produtos e marcas comparados não sejam passíveis de confusão.

A publicidade comparativa não é vedada pelo CDC, desde que obedeça ao princípio da veracidade das informações, seja objetiva e não abusiva.

De igual forma, em regra, a propaganda comparativa não é proibida pela Lei 9.279/96 (LPI). Para que a propaganda comparativa viole o direito marcário do concorrente, as marcas devem ser passíveis de confusão ou a menção à marca do concorrente deve ser feita de forma depreciativa, acarretando a degradação (desgaste do outro produto) e o consequente desvio de clientela.

STJ. 4ª Turma. REsp 1377911-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 2/10/2014 (Info 550). [61]

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

§ 1° É **ENGANOSA** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, **INTEIRA OU PARCIALMENTE FALSA**, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

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

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

BOM SABER: O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina (exemplo de inversão do ônus da prova *ope legis* previsto no art. 38 do CDC).

§ 4° (Vetado).

Art. 38. O **ÔNUS DA PROVA** da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina. *(Ope legis)*

CAIU NA DPE-PR – 2022 – INSTITUTO AOCP: Beatriz tem uma filha de 2 anos de idade, Jaqueline. A mãe gravou um vídeo com a filha, que está aprendendo a falar, pronunciando "palavras difíceis" e a postagem viralizou na Internet. A criança é procurada por uma série de fornecedores de produtos e serviços e passa ostensivamente a veicular publicidades por meio de redes sociais e outros meios de comunicação. Diante dessa situação hipotética, assinale a alternativa correta com base no Código de Defesa do Consumidor sobre publicidade.
A) O fornecedor do produto ou serviço é subsidiariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.
B) O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina, havendo sua inversão quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for o consumidor hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
C) É enganosa a publicidade que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança.
D) A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa, às expensas do consumidor em caso de produtos e serviços fornecidos por remuneração indireta.
E) A publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.[62]

[61] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Propaganda comparativa**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/7437d136770f5b35194cb46c1653efaa>. Acesso em: 28/09/2023

[62] **Gabarito: E.**

JURISPRUDÊNCIA

Caso concreto: O STJ considerou lícita a propaganda veiculada pela Heinz, que afirmava: "Heinz, melhor em tudo o que faz". A expressão utilizada impugnada, utilizada pela empresa como claim, caracteriza-se como puffing, ou seja, é recurso que utiliza o exagero publicitário como método de convencimento dos consumidores. STJ. 4ª Turma. REsp 1759745-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 28/2/2023 (Info 765).[63]

JURISPRUDÊNCIA

A disposição do Código de Defesa do Consumidor acerca do ônus probatório da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária, a princípio, não se aplica em demanda envolvendo concorrência desleal. STJ. 3ª Turma.REsp 1.866.232-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 21/3/2023 (Info 768).[64]

SEÇÃO IV
Das Práticas Abusivas

IMPORTANTE

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

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

JURISPRUDÊNCIA

Nos contratos bancários em geral, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a instituição financeira ou com seguradora por ela indicada. STJ. 2ª Seção. REsp 1639259-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/12/2018 (recurso repetitivo) (Info 639).[65]

JURISPRUDÊNCIA

A venda casada ocorre em virtude do condicionamento a uma única escolha, a apenas uma alternativa, já que não é conferido ao consumidor usufruir de outro produto senão aquele alienado pelo fornecedor.

Ao compelir o consumidor a comprar dentro do próprio cinema todo e qualquer produto alimentício, o estabelecimento dissimula uma venda casada (art. 39, I, do CDC), limitando a liberdade de escolha do consumidor (art. 6º, II, do CDC), o que revela prática abusiva. STJ. 3ª Turma. REsp 1331948/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 14/06/2016. [66]

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

JURISPRUDÊNCIA

Não é abusiva a negativa de custeio, pela operadora do plano de saúde, do tratamento de fertilização in vitro, quando não houver previsão contratual expressa. O art. 10, III, da Lei nº 9.656/98 estabelece que a "inseminação artificial" não é um procedimento de cobertura obrigatória pelos planos de saúde. Em outras palavras, o contrato pode ou não prever a cobertura desse tratamento. Se o contrato não cobrir expressamente e o plano de saúde, em virtude disso, se recusar a custear, essa negativa não será abusiva. Vale ressaltar que a fertilização in vitro não é mesmo que inseminação artificial. Mesmo assim, a partir de uma interpretação sistemática e teleológica, que garanta o equilíbrio atuarial do sistema, deve-se entender que o mesmo raciocínio se aplica para a fertilização in vitro e que este tratamento também não é de cobertura obrigatória. Nesse sentido, a Resolução Normativa nº 428/2017, da ANS permite que o plano de saúde não ofereça inseminação artificial e outras técnicas de reprodução humana assistida. Assim, ao falar em outras técnicas, pode-se incluir aí a fertilização in vitro. STJ. 3ª Turma. REsp 1794629/SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, Rel. p/ Acórdão Min. Nancy Andrighi, julgado em 18/02/2020.

---

[63] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É lícita a peça publicitária em que o fabricante ou o prestador de serviço se autoavalia como o melhor naquilo que faz, prática caracterizada como puffing**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/57b4b4a28e16316cdd028bf6e23ae100>.

[64] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **O art. 38 do CDC, que trata sobre o ônus probatório da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária a princípio, não se aplica em demanda envolvendo concorrência desleal**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/119cfdda78d6eb10cb33fa329c735eb4>. Acesso em: 02/05/2025

[66] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Configura prática abusiva a conduta da rede de cinemas que somente permite a entrada do consumidor na sala de projeção com lanche se este tiver sido comprado na própria lanchonete do cinema**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/2e3ae207832305b6a0bff2dbc8a18b90>. Acesso em: 28/09/2023

STJ. 4ª Turma. REsp 1823077-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 20/02/2020 (Info 666).[67]

III - enviar ou entregar ao consumidor, **sem solicitação prévia,** qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (Não é crime)

SÚMULA

Súmula 532-STJ: Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa.

CAIU NA DPE-MT-2022-FCC: Mário recebeu, sem prévia ou expressa solicitação, cartão de crédito do banco do qual é correntista. Segundo entendimento sumulado do Superior Tribunal de Justiça, o banco realizou prática comercial abusiva, ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. [68]

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

V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva;**

JURISPRUDÊNCIA

O fato de a empresa aérea não disponibilizar a opção de cancelamento de passagem por meio da plataforma digital da empresa (internet) configura prática abusiva, na forma do art. 39, inciso V, do CDC, especialmente quando a ferramenta é disponibilizada ao consumidor no caso de aquisição/resgate de passagens.

A conduta, além de ser desprovida de fundamento técnico ou econômico, evidencia a imposição de ônus excessivo ao consumidor, considerando a necessidade de seu deslocamento às lojas físicas da empresa (apenas aquelas localizadas nos aeroportos) ou a utilização do call center, medidas indiscutivelmente menos efetivas quando comparadas ao meio eletrônico.

Nesse passo, configurada a prática de conduta lesiva ao consumidor, não há falar em ingerência desmotivada na atividade empresarial.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.966.032; Proc. 2021/0029736-0; DF; Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 16/08/2022, DJE 09/09/2022. [69]

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

JURISPRUDÊNCIA

É válida a cláusula contratual que, redigida com destaque, transfere ao promitente comprador a obrigação de pagar o preço de instalações e ligações de serviços públicos nos contratos de promessa de compra e venda de unidade autônoma em regime de incorporação imobiliária, ainda que ausente a quantificação precisa do valor dos serviços. STJ. 3ª Turma. REsp 2.041.654-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 10/12/2024 (Info 838).[70]

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

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

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

X - elevar SEM JUSTA CAUSA o preço de produtos ou serviços.

---

[67] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Se não houver previsão contratual expressa, o plano de saúde não é obrigado a custear o tratamento de fertilização in vitro**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/50e207ab6946b5d78b377ae0144b9e07>.

[68] GAB. Certo. Constitui prática comercial abusiva. (Súmula 532, STJ).

[69] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Configura prática abusiva a impossibilidade de cancelamento de passagens pela internet adquiridas mediante programa de fidelidade de passagem aérea**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/5631e6ee59a4175cd06c305840562ff3>. Acesso em: 03/10/2023

[70] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **No contrato de compra e venda de imóvel é válida a cláusula contratual que transfere ao comprador os custos de instalações e ligações definitivas de serviços públicos, desde que tenha sido redigida com destaque**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/c7876d6b0f9d5461fd3e87c0d1e51e12>. Acesso em: 02/05/2025

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

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

JURISPRUDÊNCIA

O critério de vedação ao crédito consignado – a soma da idade do cliente com o prazo do contrato não pode ser maior que 80 anos – não representa discriminação negativa que coloque em desvantagem exagerada a população idosa. REsp 1.783.731-PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 23/04/2019, DJe 26/04/2019.[71]

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste DIVERSO DO LEGAL ou contratualmente estabelecido.

IMPORTANTE

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número MAIOR DE CONSUMIDORES QUE O FIXADO pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, EQUIPARAM-SE ÀS AMOSTRAS GRÁTIS, inexistindo obrigação de pagamento.

CAIU NA DPE-CE-2022-FCC: Segundo as normas sobre práticas abusivas regulamentadas pelo Código de Defesa do Consumidor, é lícito ao fornecedor de produtos
A) permitir o ingresso em estabelecimento comercial de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.
B) enviar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto.
C) condicionar o fornecimento de produto, com justa causa, a limites quantitativos.
D) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação.
E) aplicar índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [72]

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é lícito ao fornecedor de produtos permitir o ingresso em estabelecimento comercial de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.[73]

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

IMPORTANTE

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de 10 dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

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

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

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

SEÇÃO V
Da Cobrança de Dívidas

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

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à REPETIÇÃO DO INDÉBITO, por valor IGUAL AO DOBRO DO QUE PAGOU EM EXCESSO,

[71] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É válida a restrição imposta pelas instituições financeiras que se recusam a celebrar empréstimo consignado caso soma da idade do cliente com o prazo de duração do contrato seja superior a 80 anos**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/514f94b7b871de0eacb221709d341aec>.

[72] **GAB: C.** A vedação ocorre em casos em que não há justa causa. (Art. 39, I).

[73] **GAB: Errado.** Art 39, XIV: É vedado permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

JURISPRUDÊNCIA

A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo. STJ. Corte Especial. EAREsp 1.501.756-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024 (Info 803).[74]

CAIU NA DPE-MT-2022-FCC: Luzia, idosa, estava acostumada a pagar em média 100 reais por mês em sua conta de luz. Contudo, no mês de maio de 2022, surpreendeu-se com a cobrança de 500 reais em sua fatura. Em junho, novamente a cobrança foi de aproximadamente 500 reais. A usuária realizou o pagamento das faturas, mesmo com dificuldades financeiras e acreditando que o valor não estava correto. Ao procurar a Defensoria Pública, relatou o ocorrido e informou que não havia mudado seu padrão de consumo, pois continua morando sozinha e usando os mesmos eletrodomésticos. Por meio da prerrogativa de requisição, a empresa fornecedora de energia foi instada a revisar os valores e a prestar esclarecimentos, mas se manteve silente. Diante do caso, a ação judicial promovida pela Defensoria Pública poderá requerer a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.[75]

SÚMULAS

Enunciado de Súmula 322, STJ: Para a repetição de indébito, nos contratos de abertura de crédito em conta-corrente, não se exige a prova do erro.

Enunciado de Súmula 412, STJ: A ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional estabelecido no Código Civil.

ART. 940 DO CÓDIGO CIVIL	ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC
Requisitos: a) A pessoa (consumidora ou não) foi cobrada, por meio de processo judicial, por dívida já paga; b) O autor da cobrança agiu de má-fé (súmula 159 STF).	Requisitos: a) Consumidor foi cobrado por quantia indevida; b) Consumidor pagou essa quantia indevida; c) Não houve um engano justificável por parte do autor da cobrança.
A cobrança foi feita na **via judicial**.	A cobrança foi feita na via **extrajudicial**.
Exige má-fé do autor da cobrança. Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 940, do Código Civil.	A restituição em dobro do indébito (parágrafo único, do artigo 42, do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.
Não se exige que a pessoa cobrada tenha pagado efetivamente a quantia. Para incidir o dispositivo basta que a pessoa seja acionada na justiça por dívida já paga.	Não basta a simples cobrança indevida. Exige-se que o consumidor tenha pagado efetivamente o valor indevido.

JURISPRUDÊNCIA

Em caso de cobrança judicial indevida, é possível aplicar a sanção prevista no art. 940 do Código Civil mesmo sendo uma relação de consumo. STJ. 3ª Turma. REsp 1.645.589-MS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 04/02/2020 (Info 664). [76]

CAIU NA DPE-ES-2023-FCC: De acordo com entendimento firmado pelo STJ, na hipótese de débito estrito de recuperação de consumo efetivo por fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor, é possível o corte de energia
A) administrativo, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa e mediante prévio aviso ao consumidor.
B) somente por processo judicial e desde que a fraude tenha sido previamente apurada em âmbito criminal.
C) somente por processo judicial sem a necessidade de aviso prévio ao consumidor.

74 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Se o consumidor é injustificadamente cobrado em excesso, terá direito à devolução em dobro mesmo que não prove a má fé do fornecedor**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/1b308c0bf9f1e621437a73c326840a20>. Acesso em: 02/05/2025

75 **GAB: Certo.** Direito a repetição do indébito. (art. 42, parágrafo único).

76 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A sanção do art 940 do Código Civil pode ser aplicada também para casos envolvendo consumidor**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/885fe656777008c335ac96072a45be15>. Acesso em: 02/05/2025

D) administrativo, sem a necessidade de observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa ou aviso prévio ao consumidor.
E) somente por processo judicial, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa e mediante prévio aviso ao consumidor.[77]

JURISPRUDÊNCIA

Na hipótese de débito estrito de recuperação de consumo efetivo por fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, é possível o corte administrativo do fornecimento do serviço de energia elétrica, mediante prévio aviso ao consumidor, pelo inadimplemento do consumo recuperado correspondente ao período de 90 (noventa) dias anterior à constatação da fraude, contanto que executado o corte em até 90 (noventa) dias após o vencimento do débito, sem prejuízo do direito de a concessionária utilizar os meios judiciais ordinários de cobrança da dívida, inclusive antecedente aos mencionados 90 (noventa) dias de retroação. STJ. 1ª Seção. REsp 1412433-RS, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 25/04/2018 (recurso repetitivo) (Info 634).[78]

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

SEÇÃO VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

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

§ 1° Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 5 (CINCO) ANOS.

JURISPRUDÊNCIA

Enunciado de Súmula nº 323, STJ: A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito por até o prazo máximo de cinco anos, independentemente da prescrição da execução.

Enunciado de Súmula nº 385, STJ: Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.

JURISPRUDÊNCIA

A anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito que antecede a inscrição legítima caracteriza dano moral *in re ipsa*. STJ. 3ª Turma. REsp 2.160.941-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 5/11/2024 (Info 23 - Edição Extraordinária).[79]

CAIU NA DPE-PI-2022-CESPE: A inscrição no cadastro de inadimplentes pode ser mantida pelo tempo em que perdurar a dívida.[80]

JURISPRUDÊNCIA

O termo inicial do prazo máximo de cinco anos que o nome de devedor pode ficar inscrito em órgão de proteção ao crédito é o dia seguinte à data de vencimento da dívida. STJ. 3ª Turma. REsp 1.630.889-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 11/09/2018 (Info 633).[81]

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

SÚMULAS

Enunciado de Súmula nº 572, STJ: O Banco do Brasil, na condição de gestor do Cadastro de Emitentes de

---

[77] **Gabarito: A.** Recuperação de consumo por responsabilidade atribuível ao consumidor (fraude) ensejará o corte administrativo mediante notificação e assegurado o contraditório e a ampla defesa.

[78] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É possível o corte da energia elétrica por fraude no medidor, desde que cumpridos alguns requisitos**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/c5df4f4eabf1cbcfeb50fbbf97c5289f>. Acesso em: 02/05/2025

[79] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito que ante cede a inscrição legítima caracteriza dano moral in re ipsaa**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/0a4be74a9612071c7992274538563b78>. Acesso em: 02/05/2025

[80] **GAB: Errado:** Não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 5 (CINCO) anos. (Art. 43, § 1°)

[81] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Qual é o termo inicial do prazo máximo de 5 anos que o nome de devedor pod e ficar inscrito em órgão de proteção ao crédito?**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/75c58d36157505a600e0695ed0b3a22d>. Acesso em: 02/05/2025

Cheques sem Fundos (CCF), não tem a responsabilidade de notificar previamente o devedor acerca da sua inscrição no aludido cadastro, tampouco legitimidade passiva para as ações de reparação de danos fundadas na ausência de prévia comunicação.

Enunciado de Súmula nº 359, STJ: Cabe ao órgão mantenedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.

Enunciado de Súmula nº 404, STJ: É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.

Enunciado de Súmula nº 550, STJ: A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.

JURISPRUDÊNCIA

É válida a comunicação escrita, conforme prevê o art. 43, § 2º, do CDC, enviada por carta ou e-mail, para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que os dados do consumidor sejam fornecidos pelo credor ao órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes. STJ. 4ª Turma. REsp 2.158.450-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, julgado em 10/12/2024 (Info 837).[82]

§ 3° O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Enunciado de Súmula nº 548, STJ: Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.

CAIU NA DPE-ES-2023-FCC: Jonas compareceu à Defensoria Pública de Vila Velha pedindo orientações a respeito de dívida contraída em seu cartão de crédito. Em razão da dívida, o usuário havia sido inscrito em cadastro de inadimplentes. A dívida foi totalmente quitada junto credor, de modo que Jonas gostaria de receber orientações de como retirar a anotação negativa junto ao cadastro. De acordo com entendimento sumulado do STJ, o cancelamento da anotação do cadastro caberá ao credor, mediante notificação judicial ao cadastro de inadimplentes, a partir do integral e efetivo pagamento do débito. [83]

IMPORTANTE

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

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

§ 6º Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)

JURISPRUDÊNCIA

As entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito não devem incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos sem a informação do prazo de vencimento da dívida, sendo responsáveis pelo controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei nº 8.078/90. STJ. 3ª Turma. REsp 1.630.889-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 11/09/2018 (Info 633).[84]

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

[82] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Antes do consumidor ser inscrito nos cadastros restritivos de crédito (exs: SPC/Serasa), ele precisa ser previamente notificado. Essa notificação pode ser por e-mail**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/9edd04c32a175d1c87f8dbfebba55327>. Acesso em: 02/05/2025

[83] **Gabarito: E.** Incumbe ao credor, sem necessidade de notificação judicial. (Sumula 548, STJ).

[84] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **SPC/SERASA, quando forem inserir títulos que estão protestados, deverão incluir a data de vencimento e controlar os prazos máximos que poderão ficar nos bancos de dados**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/c77cfd5563c8ec4bfcde94c09098ba84>. Acesso em: 02/05/2025

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

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

Art. 45. (Vetado).

JURISPRUDÊNCIA

O "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" é um banco de dados de consumo no qual os comerciantes registram consultas feitas a respeito do histórico de crédito de consumidores que com eles tenham realizado tratativas ou solicitado informações gerais sobre condições de financiamento ou crediário. É lícita a manutenção do "cadastro de passagem", ou seja, ele pode existir. No entanto, assim como ocorre com todo e qualquer banco de dados ou cadastro de consumo, o "cadastro de passagem" deve cumprir às exigências previstas no art. 43 do CDC. Assim, somente poderão constar no "cadastro de passagem" informações dos consumidores se essa inclusão tiver sido previamente comunicada ao respectivo consumidor. A inserção de informações dos consumidores no "cadastro de passagem" sem prévia comunicação é prática ilícita. Vale ressaltar, no entanto, que a prática é que é ilícita, não o cadastro em si. STJ. 3ª Turma. REsp 1726270-BA, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. Acd. Min. Ricardo Villas BôasCueva, julgado em 27/11/2018 (Info 641).[85]

CAIU NA DPE-CE–2022–FCC: De acordo com o posicionamento sumular do Superior Tribunal de Justiça a respeito de banco de dados e cadastros de consumidores,
A) quando preexistente legítima inscrição, é indevido o direito ao cancelamento de anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito.
B) a prévia notificação do devedor à inscrição de seu nome em cadastro de proteção ao crédito é de incumbência do credor.
C) é encargo do devedor providenciar o cancelamento da anotação negativa de seu nome em cadastros de inadimplentes, a partir do efetivo e integral pagamento do débito.
D) havendo causa de interrupção de prescrição da dívida, é legítima a manutenção do nome do devedor em cadastros de restrição ao crédito por prazo superior a cinco anos.
E) é prescindível o aviso de recebimento (AR) na correspondência de comunicação ao consumidor acerca da negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros. [86]

CAPÍTULO VI
Da Proteção Contratual

SEÇÃO I
Disposições Gerais

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

JURISPRUDÊNCIA

É válida a contratação de empréstimo consignado por analfabeto mediante a assinatura a rogo, a qual, por sua vez, não se confunde, tampouco poderá ser substituída pela mera aposição de digital ao contrato escrito. STJ. 3ª Turma. REsp 1.868.099-CE, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 15/12/2020 (Info 684).[87]

IMPORTANTE

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

SÚMULA

Enunciado de Súmula nº 381, STJ: Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo **VINCULAM O FORNECEDOR**,

---

85 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **É lícita a manutenção do banco de dados conhecido como "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores", desde que subordinado às exigências previstas no art. 43 do CDC**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/17b65afe58c49edc1bdd812c554ee3bb>.

86 **GAB: E.** É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros. (Súmula 404, STJ)

87 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Analfabeto pode celebrar empréstimo consignado, no entanto, alguém tem que assinar por ele a seu rogo; não é válido o empréstimo consignado firmado por analfabeto e no qual constou apenas a sua digital (sem a assinatura a rogo)**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/79121bb953a3bd47c076f20234bafd2e>. Acesso em: 02/05/2025

ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

CAIU NA DPE-SC–2025–FUNDATEC: Sebastião e Josefa, no sonho da aquisição da casa própria, aderiram à oferta da construtora X, que garantiu — tanto por folder como por conversa por aplicativo de mensagens e e-mail — financiamento de 80% do valor do imóvel (os consumidores pagariam R$ 20 mil de entrada e R$ 120 mil teriam "financiamento garantido" pela construtora). O casal deixou claro que, sem o financiamento, não teria condições de pagar os R$ 120 mil. Após o pagamento da entrada, assinaram o contrato e ficaram aguardando a liberação do financiamento. Passados 6 meses, foram comunicados de que o financiamento não seria mais possível e que a multa pela "desistência" do contrato era de 20% do valor global (R$ 20 mil). Ou seja, eles ficariam sem o imóvel e sem o valor pago como entrada. Com base nessa situação, assinale a alternativa correta.
A) Nos termos dos artigos 30, 31, 46 e 47 do CDC, a oferta integra o contrato e admite execução específica da obrigação, não se tratando o presente caso de desistência mas de descumprimento da oferta, de modo que, pelo artigo 35, III, do CDC, Sebastião e Josefa podem ajuizar ação de rescisão contratual com devolução do valor pago e perdas e danos.
B) O contrato, ainda que apresentado e assinado apenas após o pagamento da entrada, é válido, e as obrigações dele decorrentes devem ser cumpridas, a despeito dos artigos 46 e 47 do CDC.
C) Não há descumprimento da oferta, pois a garantia de financiamento dependeria do preenchimento das condições pessoais do contratante, o que é feito pelo banco e não pela construtora vendedora, inexistindo conexão entre os contratos, em nada impactando a oferta.
D) No contrato, não há menção à garantia do financiamento (que está apenas no folder e na conversa por aplicativo de mensagens e e-mail com o vendedor), constando apenas que o pagamento seria feito em duas partes (20% de entrada e 80% com financiamento), então não há como exigir do fornecedor a garantia do financiamento.
E) O folder e/ou a conversa por aplicativo de mensagens e/ou e-mail com o fornecedor, que motivaram a contratação ao garantirem o financiamento, não integram o contrato. [88]

IMPORTANTE

(DIREITO DE ARREPENDIMENTO) Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (SETE) DIAS a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. (EX: compras realizadas pela internet).

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

CAIU NA DPE-PA-2022-CESPE: O direito de arrependimento pode ser exercido no prazo de sete dias, contados a partir do recebimento do produto, sendo obrigatória a apresentação de motivo para a desistência. [89]

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante TERMO ESCRITO.

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

SEÇÃO II
Das Cláusulas Abusivas

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

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

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: Tendo em vista que o presente contrato envolve veículo usado, as partes concordam que não estão incluídos nesta garantia quaisquer defeitos e / ou avarias, tais como: motor, caixa, sistema elétrico, hidráulico, freio, arrefecimento,

[88] **GAB: A:** As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos. (Art. 48)

[89] **GAB: Errado.** Não é obrigatória a apresentação de motivo para a desistência. (Art. 49)

carburação, injeção, ar-condicionado, componentes de escapamento, acessórios, bateria, homocinéticas, vidros, alarmes, embreagem, pneus, mangueiras, correias, vazamentos, juntas, etc. E principalmente por se tratar de repasse de veículo, NÃO EXISTE NENHUM TIPO DE GARANTIA.
Analisando essa cláusula hipotética prevista em um contrato de compra e venda de veículos de uma agência de automóveis, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), é correto afirmar:
A) A referida cláusula contratual é lícita e vincula o consumidor que fizer a compra de um veículo na agência, considerando a clareza de sua redação.
B) Se o consumidor for surpreendido com o surgimento de vícios ocultos constante de veículo adquirido na agência, nada poderá fazer, considerando a referida cláusula contratual.
C) A referida cláusula contratual é abusiva ao impossibilitar e exonerar a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza.
D) O CDC, como norma de ordem dispositiva que é, aquiesce com a hipótese de o consumidor dispor da garantia, sendo válido o contrato firmado nesses termos.
E) A referida cláusula contratual é nula, pois fere a obrigação legal do fornecedor em disponibilizar a garantia contratual.[90]

JURISPRUDÊNCIA

É <u>decenal</u> o prazo prescricional aplicável ao exercício da pretensão de reembolso de despesas médico-hospitalares alegadamente cobertas pelo contrato de plano de saúde (ou de seguro saúde), mas que não foram adimplidas pela operadora. STJ. 2ª Seção. REsp 1.756.283-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 11/03/2020 (Info 673).[91]

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

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

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

JURISPRUDÊNCIA

A recusa da operadora do plano de saúde em custear medicamento registrado pela ANVISA e prescrito pelo médico do paciente é abusiva, ainda que se trate de fármaco *off-label* ou utilizado em caráter experimental, especialmente na hipótese em que se mostra imprescindível à conservação da vida e saúde do beneficiário. STJ. 4ª Turma.AgInt no AREsp 1.964.268-DF, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 12/6/2023 (Info 782).[92]

SÚMULA

Enunciado de Súmula nº 302, STJ: É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado.

CAIU NA DPE-PR-2022-AOCP: É válida a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado.[93]

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova <u>em prejuízo do consumidor</u>;

VII - determinem a utilização <u>compulsória</u> de <u>arbitragem</u>;

CAIU NA DPE-AC-2024-CESPE: Nos contratos de relação de consumo, cláusula que determinar a utilização compulsória da arbitragem como meio de evitar demanda judicial será considerada nula.[94]

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

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

---

[90] **GAB: C.** Art. 51, I. São as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

[91] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Prazo prescricional para cobrar reembolso de plano de saúde (ou de seguro-saúde) é de 10 anos**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/98311ab43a6b6e6c94a0d30e0f02f3ce>.

[92] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Plano de saúde não pode recusar o fornecimento de medicamento registrado na ANVISA e prescrito pelo médico do paciente unicamente sob o argumento de que se trata de uso off-label, ou em caráter experimental**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/f9b625bde54bf6a9c3d40501c0d21f93>. Acesso em: 02/05/2025

[93] **GAB: Errado**. É abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado. (Súmula 302, STJ)

[94] **GAB: Certo.** São nulas de pleno direito. (Art. 51, VII)

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

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

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

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

JURISPRUDÊNCIA

Em regra, a resilição unilateral é válida por se tratar de contrato de trato sucessivo ou execução continuada, mas é abusiva quando realizada durante o tratamento médico que assegure a sobrevivência ou a preservação da incolumidade física e/ou psíquica do beneficiário. STJ. 3ª Turma. AgInt no AgInt no AREsp 1.995.955-RJ, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 26/6/2023 (Info 12 – Edição Extraordinária).[95]

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

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

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

CAIU NA DPE-PR-2022-AOCP: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.[96]

IMPORTANTE

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), constitui prática abusiva prevista no Código de Defesa do Consumidor condicionar ou limitar de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário.[97]

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é lícito o estabelecimento de prazos de carência pelo fornecedor em casos de impontualidade das prestações mensais, mesmo após a purgação da mora pelo consumidor.[98]

XIX - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IMPORTANTE

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

IMPORTANTE

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

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

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

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

§ 3° (Vetado).

§ 4° É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze

95 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Não é possível a resilição unilateral de contrato de plano de saúde durante o curso de tratamento médico**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/59accb9fe696ce55e28b7d23a009e2d1>. Acesso em: 02/05/2025

96 **GAB: Certo.** São nulas cláusulas referente a renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias. (Art. 51, XVI).

97 **GAB: Errado.** São nulas de pleno direito (não se trata de prática abusiva) condicionar ou limitar de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário. (Art. 51, XVII)

98 **GAB: Errado.** São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que estabeleçam prazos de carência. (Art. 51, XVIII)

a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

JURISPRUDÊNCIA

Nos contratos de prestação de serviços de TV por assinatura e internet, são nulas as cláusulas que preveem a responsabilidade do consumidor em indenizar dano, perda, furto, roubo, extravio de quaisquer equipamentos entregues em comodato ou locação pela prestadora de serviço. STJ. 3ª Turma. REsp 1.852.362-SP, Rel. Min. Humberto Martins, julgado em 6/8/2024 (Info 820).[99]

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

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

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

CAIU NA DPE-PR-2022-AOCP: No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre os acréscimos legalmente previstos e o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros. [100]

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

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

§ 1° As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) do valor da prestação.

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

§ 3º (Vetado).

IMPORTANTE

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

§ 1° (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

CAIU NA DPE-PR-2022-AOCP: Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo. [101]

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

SEÇÃO III
Dos Contratos de Adesão

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

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

[99] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Nos contratos de TV por assinatura e internet são nulas as cláusulas que preveem a responsabilidade do consumidor em indenizar dano, perda, furto, roubo, extravio de quaisquer equipamentos entregues em comodato ou locação pela prestadora de serviço**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/006bfae3a90bab38e29382170867e962>. Acesso em: 02/05/2025

[100] **GAB: Certo.** Deverá ser informado prévia e adequadamente sobre juros de mora e taxa de juros. (Art. 52, II)

[101] **GAB: Certo.** Literalidade do art. 53, § 2º.

CAIU NA DPE-PR-2022-AOCP: Nos contratos de adesão, a inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.[102]

IMPORTANTE

§ 2° Nos contratos de adesão **ADMITE-SE CLÁUSULA RESOLUTÓRIA**, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2° do artigo anterior.

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

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

JURISPRUDÊNCIA

O contrato de programa de fidelidade é um contrato de adesão. Vale ressaltar, contudo, que nos contratos de adesão não existe ilegalidade intrínseca, razão pela qual só serão declaradas abusivas e, portanto, nulas, aquelas cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, que tragam desequilíbrio de direitos e obrigações típicos àquele contrato específico, que frustrem os interesses básicos das partes presentes naquele tipo de relação, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou equidade, nos termos do art. 51, IV, do CDC. A adesão ao programa de fidelidade deve ser considerado como contrato unilateral e benéfico considerando que dispensa contraprestação pecuniária do seu beneficiário e prevê responsabilidade somente ao seu instituidor. Os contratos benéficos, que por sua natureza são intuito personae, devem ser interpretados restritivamente, consoante disposto no art. 114 do CC/02. STJ. 3ª Turma. REsp 1878651-SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 04/10/2022 (Info 753).[103]

CAIU NA DPE-AP – 2018 – FCC: No tocante aos contratos de adesão,

A) o Código de Defesa do Consumidor prevê a fonte mínima para a letra utilizada no contrato de adesão.

B) não admitem inserção de cláusula resolutória alternativa, a escolha do consumidor.

C) não permitem qualquer inserção de cláusula no contrato, sob pena de desconfiguração de sua natureza.

D) não podem prever cláusula que limite direito do consumidor.

E) o Código de Defesa do Consumidor prevê limitação de páginas ao contrato de adesão, com o intuito de facilitar sua leitura e compreensão.[104]

CAPÍTULO VI-A
DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO
(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IMPORTANTE

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do **superendividamento da pessoa natural**, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: Sobre o tratamento do superendividamento incluído recentemente no Código de Defesa do Consumidor, abrange também o superendividamento de pessoas jurídicas.[105]

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-ES-2023-FCC: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a respeito do superendividamento, são considerados superendividados as pessoas naturais que, de boa ou má-fé, não conseguem pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial. [106]

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de

[102] **GAB: Certo.** Literalidade do art. 52, § 1°.

[103] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. Não é abusiva a cláusula constante de programa de fidelidade que impede a transferência de pontos/bônus de milhagem aérea aos sucessores do cliente titular no caso de seu falecimento. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/aa5fb316032860bad4c453c010a2c859>.

[104] **GAB: A.** O tamanho da fonte não poderá ser inferior a corpo 12. (Art. 54, § 3º).

[105] **GAB: Errado.** O superendividamento cabe a pessoa natural. (Art. 54- A)

[106] **GAB: E.** São considerados superendividados somente os consumidores de boa-fé. (Art. 54- A, §1°)

prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo **não se aplica ao consumidor** cujas dívidas tenham sido contraídas **mediante fraude ou má-fé**, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: Sobre o tratamento do superendividamento incluído recentemente no Código de Defesa do Consumidor, não se aplica à contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.[107]

Art. 54-B. **No fornecimento de crédito e na venda a prazo**, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-C. **É vedado**, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO); (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída **sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;** (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: Sobre o tratamento do superendividamento incluído recentemente no Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor poderá realizar oferta de crédito indicando que a operação não demandará a consulta aos serviços de proteção de crédito.[108]

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: Sobre o tratamento do superendividamento incluído recentemente no Código de Defesa do Consumidor, é vedada qualquer oferta de créditos a consumidores idosos, analfabetos, doentes ou em estado de vulnerabilidade.[109]

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

[107] **GAB: C.** O art. 54- A, § 3º, o superendividamento não se aplica não se aplica à contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.
[108] **GAB: E.** O art. 54- C veda a oferta de crédito sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor.
[109] **GAB: Errado.** A restrição fala sobre pressionar ou assediar. (Art. 54-C, IV).

Parágrafo único. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-D. **Na oferta de crédito**, previamente à contratação, **o fornecedor ou o intermediário deverá**, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - **informar e esclarecer adequadamente o consumidor**, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - **avaliar**, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - **informar a identidade do agente financiador** e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados **cópia do contrato de crédito**. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-E. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. **São conexos, coligados ou interdependentes**, entre outros, o **contrato principal** de fornecimento de produto ou serviço e os **contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento** quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-PB-2022-FCC: Sobre o tratamento do superendividamento incluído recentemente no Código de Defesa do Consumidor, aplica-se a quaisquer compromissos financeiros decorrentes da relação de consumo, com exceção das operações em cartão de crédito.[110]

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de

[110] **GAB: Errado.** Abrange também cartão de crédito. (Art. 54-F, § 3º, II).

crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos **10 dias contados** da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

JURISPRUDÊNCIA

Não é abusiva a cláusula do contrato de cartão de crédito que autoriza a operadora, em caso de inadimplemento, debitar na conta corrente do titular o pagamento do valor mínimo da fatura, ainda que contestadas as despesas lançadas. STJ. 4ª Turma. REsp 1626997-RJ, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 01/06/2021 (Info 699). Obs: é possível que o entendimento jurisprudencial acima seja alterado. Isso porque a Lei nº 14.181/2021 acrescentou o inciso I do art. 54-G ao CDC prevendo essa conduta como sendo prática abusiva. Confira: Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação;(...)[111]

CAIU NA DPE-RR – 2021 – FCC: De acordo com a atual redação do Código de Defesa do Consumidor, entende-se por superendividamento a

A) situação jurídica do consumidor pessoa natural cujo patrimônio seja inferior à soma de suas dívidas de consumo, excetuadas as vincendas, nos termos da regulamentação.

B) impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, excetuadas as vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

C) impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

D) impossibilidade absoluta ou relativa, manifesta ou não, de o consumidor, pessoa natural ou jurídica, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial ou a manutenção da sua atividade, nos termos da regulamentação.

E) situação jurídica do consumidor, pessoa natural ou jurídica, cujo patrimônio seja inferior à soma de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, nos termos da regulamentação.[112]

[111] CAVALCANTE, **Márcio André Lopes. É possível o débito do valor da parcela mínima do cartão de crédito, pela operadora, quando previsto em cláusula contratual**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/10fe8dc69a0964edc16fed1a1bd55716>.

[112] **GAB: C.** Literalidade do art. 54- A, § 1º.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO VII
Das Sanções Administrativas

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em **caráter concorrente** e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1° A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2° (Vetado).

§ 3° Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com **atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo** manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1°, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4° Os órgãos oficiais poderão **expedir notificações aos fornecedores** para que, sob pena de **desobediência**, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, **resguardado o segredo industrial**.

Art. 56. As **infrações** das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - **multa**;

II - **apreensão do produto**;

III - **inutilização do produto**;

IV - **cassação do registro do produto junto ao órgão competente**;

V - **proibição de fabricação do produto**;

VI - **suspensão** de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão **temporária** de atividade;

VIII - **revogação** de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - **interdição**, total ou parcial, de **estabelecimento**, de obra ou de atividade;

XI - **intervenção administrativa**;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As **sanções** previstas neste artigo serão aplicadas pela **autoridade administrativa**, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por **medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo**.

SÚMULA

Súmula 675-STJ: É legítima a atuação dos órgãos de defesa do consumidor na aplicação de sanções administrativas previstas no CDC quando a conduta praticada ofender direito consumerista, o que não exclui nem inviabiliza a atuação do órgão ou entidade de controle quando a atividade é regulada. STJ. 1ª Seção. Aprovada em 13/11/2024, DJe de 25/11/2024 (Info 835).

Art. 57. A pena de **multa**, graduada de acordo com a **gravidade** da infração, a **vantagem auferida** e a **condição econômica do fornecedor**, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o **Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985**, os valores cabíveis à União, ou para os **Fundos estaduais** ou **municipais** de proteção ao consumidor nos demais casos.

§ 1º A **multa** será em montante não inferior a **200** e não superior a **3 milhões** de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Redação dada pela Medida Provisória nº 1.393, de 2026)

§ 2º Quando as condutas previstas no art. 39, caput, incisos II e X, forem praticadas por importadores, produtores, distribuidoras, transportadores-revendedores-retalhistas ou revendedores varejistas de combustíveis, biocombustíveis ou derivados de petróleo, em qualquer etapa da cadeia de comercialização, a multa será de R$ 20.000,00 (vinte mil reais) a R$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de

reais), hipótese em que não se aplica o limite previsto no § 1º. (Incluído pela Medida Provisória nº 1.393, de 2026)

Art. 58. As penas de **apreensão**, de **inutilização** de **produtos**, de **proibição de fabricação** de produtos, de **suspensão do fornecimento** de produto ou serviço, de **cassação** do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso **serão aplicadas pela administração**, mediante procedimento administrativo, assegurada **ampla defesa**, quando forem constatados **vícios de quantidade** ou de **qualidade** por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de **cassação de alvará de licença**, de **interdição e de suspensão** temporária da atividade, bem como a de **intervenção administrativa**, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor **reincidir na prática das infrações de maior gravidade** previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1° A pena de **cassação** da concessão será aplicada à **concessionária de serviço público**, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2° A pena de **intervenção administrativa** será aplicada sempre que as **circunstâncias de fato** desaconselharem a **cassação de licença**, a **interdição** ou **suspensão da atividade.**

§ 3° **Pendendo ação judicial** na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, **não** haverá reincidência **até o trânsito em julgado** da sentença.

Art. 60. A imposição de **contrapropaganda** será cominada quando o fornecedor incorrer na **prática de publicidade enganosa ou abusiva**, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A **contrapropaganda** será divulgada pelo responsável **da mesma forma, frequência e dimensão** e, preferencialmente no **mesmo veículo, local, espaço e horário**, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2° (Vetado)

§ 3° (Vetado).

JURISPRUDÊNCIA

É possível o redirecionamento da condenação de veicular contrapropaganda imposta a posto de gasolina matriz à sua filial. Ainda que possuam CNPJ diversos e autonomia administrativa e operacional, as filiais são um desdobramento da matriz por integrar a pessoa jurídica como um todo. Eventual decisão contrária à matriz por atos prejudiciais a consumidores é extensível às filiais. Obs: a contrapropaganda é uma medida imposta nos casos de veiculação de publicidade inverídica ou abusiva, que busca anular ou compensar os efeitos nocivos da publicidade ilícita. A finalidade, portanto, é corrigir o desvio cometido na publicidade antijurídica veiculada pelo fornecedor. STJ. 3ª Turma. REsp 1655796-MT, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11/02/2020 (Info 665).[113]

[113] CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Se a matriz havia sido condenada a publicar contrapropaganda, mas encerrou suas atividades, essa condenação poderá ser redirecionada para a filial**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/0f7b2bb5d0c7e6209ecff113108f64cf>.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TÍTULO II
Das Infrações Penais

CRIMES DE PERIGO ABSTRATO

Há quem apresente críticas aos crimes de perigo abstrato face à espiritualização do direito penal, isto é, o Estado segue utilizando o direito penal para proteger bens jurídicos abstratos. Assim, há vozes minoritárias que sustentam que os crimes de perigo abstrato são inconstitucionais, uma vez que afrontam o princípio da lesividade. Este tem como premissa que todo comportamento criminoso e penalmente relevante deve ofender um bem jurídico, seja pela lesão, seja pelo perigo concreto.

Importante destacar:

- Todos os crimes do CDC são de menor potencial ofensivo (pena máxima até 2 anos).

- A competência será dos Juizados Especiais.

- A ação será incondicionada, com pena de detenção e/ou multa.

- Há possibilidade de arbitramento de fiança por delegado.

Art. 61. Constituem **crimes** contra as **relações de consumo** previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

A LEI Nº 8.137/1990

A Lei nº 8.137/1990 também traz crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, e dá outras providências.

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

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

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

§ 2° Se o crime é **culposo**:

Pena: **Detenção** de um a seis meses ou multa.

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: Ocorre infração penal às relações de consumo se o fornecedor omitir da embalagem do produto dizeres ou sinais escritos ostensivos sobre a nocividade do produto.[114]

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

Pena - **Detenção** de seis meses a dois anos e multa.

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

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

Pena: **Detenção** de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis **sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.**

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo.

IMPORTANTE

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

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

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

§ 2º Se o crime é **culposo**;

[114] **GAB: Certo.** Constitui crime, previsto no título das infrações penais. (art. 63).

Pena **Detenção** de um a seis meses ou multa.

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

Pena **Detenção** de três meses a um ano e multa.

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

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: Ocorre infração penal às relações de consumo se o fornecedor não organizar dados fáticos, técnicos e científicos que deem base à publicidade.[115]

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

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

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

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

CAIU NA DPE-PI-2022-CESPE: O CDC estipula como infração administrativa a utilização de constrangimento, físico ou moral, na cobrança de dívidas. [116]

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

Pena: **Detenção** de seis meses a um ano ou multa.

CAIU NA DPE-RO-2023-CESPE: O consumidor tem direito a amplo acesso às informações constantes no banco de dados pertinente a sua pessoa, razão pela qual a recusa da empresa configura crime.[117]

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: Ocorre infração penal às relações de consumo se o fornecedor não entregar ao consumidor o termo de garantia preenchido de forma adequada, deixando de especificar o conteúdo de forma clara.[118]

Art. 75. Quem, de qualquer forma, **concorrer para os crimes** referidos neste código, **incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade,** bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São **circunstâncias agravantes** dos crimes tipificados neste código: (O CDC não traz atenuantes)

I - serem cometidos em **época de grave crise econômica** ou por **ocasião de calamidade (ex.: pandemia causa pela COVID-19)**;

II - ocasionarem grave dano **individual** ou **coletivo**;

III - dissimular-se a natureza **ilícita** do procedimento;

IV - quando cometidos:

---

[115] **GAB: Certo.** Constitui crime, previsto no título das infrações penais. (art. 69).

[116] **GAB: Errado.** Constitui crime, previsto no título das infrações penais. (art. 71).

[117] **GAB: Certo.** Constitui crime, previsto no título das infrações penais. (art. 72).

[118] **GAB: Certo.** Constitui crime, previsto no título das infrações penais. (art. 63).

a) por **servidor público**, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente **superior à da vítima**;

b) em detrimento de **operário** ou **rurícola**; de menor de 18 ou maior de 60 anos ou de pessoas **portadoras de deficiência mental interditadas ou não**;

V - serem praticados em operações que **envolvam alimentos, medicamentos** ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.

Art. 77. A **pena pecuniária** prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao **mínimo** e ao **máximo** de dias de **duração da pena privativa da liberdade cominada** ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1° do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, **cumulativa** ou **alternadamente**, observado odisposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a **interdição temporária de direitos**;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a **prestação de serviços à comunidade**.

PENAS PREVISTAS PARA OS CRIMES DO CDC		
PRIVATIVAS DE LIBERDADE	MULTA	RESTRITIVA DE DIREITO
Detenção	Correspondente ao **mínimo** e ao **máximo** de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.	I - A interdição temporária de direitos; II - A publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação; III - A prestação de serviços à comunidade. Observa-se a regra do Código Penal para fins de substituição.

Art. 79. O **valor da fiança, nas** infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, **entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN)**, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida **até a metade** do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até 20 vezes.

Art. 80. No **processo penal** atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções **que envolvam relações de consumo**, poderão intervir, **como assistentes do Ministério Público,** os legitimados indicados no art. 82, **inciso III** (*III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;)* e IV *(IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear)*, aos quais também é facultado propor **ação penal subsidiária**, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

CAIU NA DPE-SE – 2022 – CESPE: Ocorre infração penal às relações de consumo se o fornecedor
I não organizar dados fáticos, técnicos e científicos que deem base à publicidade.
II omitir da embalagem do produto dizeres ou sinais escritos ostensivos sobre a nocividade do produto.
III não entregar ao consumidor o termo de garantia preenchido de forma adequada, deixando de especificar o conteúdo de forma clara.
Assinale a opção correta.
A) Apenas o item I está certo.
B) Apenas o item II está certo.
C) Apenas os itens I e III estão certos.
D) Apenas os itens II e III estão certos.
E) Todos os itens estão certos.[119]

[119] **GAB: E. Literalidade dos arts. 63, 69 e 74.**

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TÍTULO III
Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

IMPORTANTE

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - **INTERESSES OU DIREITOS DIFUSOS**, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de **natureza indivisível**, de que sejam titulares **pessoas indeterminadas** e ligadas por **CIRCUNSTÂNCIAS DE FATO**;

II - **INTERESSES OU DIREITOS COLETIVOS**, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária **POR UMA RELAÇÃO JURÍDICA BASE**;

III - **INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS**, assim entendidos os decorrentes de **ORIGEM COMUM**.

CAIU NA DPE-SE – 2022 – CESPE: Com relação às diferenças entre os interesses difusos e os interesses coletivos, assinale a opção correta.
A) Os interesses difusos têm como titulares pessoas indeterminadas e ligadas entre si por circunstâncias de fato, enquanto os interesses coletivos têm como titulares as pessoas integrantes de determinado grupo, categoria ou classe.
B) Os interesses difusos são de natureza transindividual e de caráter indivisível, enquanto os direitos coletivos são de natureza coletiva, mas individualizáveis.
C) Os interesses difusos, embora de titularidade desconhecida a priori, podem, em tese, ser exercidos por um indivíduo ou grupo, enquanto os interesses coletivos somente podem ser exercidos por toda a coletividade.
D) Os interesses difusos são homogêneos, individuais e decorrentes de uma mesma origem, enquanto os interesses coletivos são heterogêneos, de natureza múltipla e não individualizáveis.
E) Os interesses difusos têm natureza comum, em razão de uma relação jurídica estabelecida pela Constituição ou pelo ordenamento jurídico, enquanto os interesses coletivos são assim designados por situações fáticas ou por circunstâncias da vida. [120]

CAIU NA DPE-PR – 2012 – FCC: Um mesmo fato pode trazer consequências para diferentes direitos difusos, coletivos e/ou individuais. Partindo dessa premissa, a alternativa que NÃO relaciona uma consequência a direito difuso é:
A) Acidente em usina de energia nuclear, que causa a contaminação da nascente de um rio.
B) Veiculação de publicidade abusiva que incite a discriminação racial.
C) Fechamento de hospital público sem a instalação ou existência prévia de outra unidade de saúde na mesma região.
D) Diminuição do horário letivo das escolas de ensino fundamental de um município de 6 para 2 horas, durante o restante do ano de 2012.
E) Suspensão por tempo indeterminado e sem justificação de todas as linhas de ônibus que ligam determinado bairro ao centro da cidade.[121]

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente (Legitimidade concorrente e disjuntiva):

I - o Ministério Público,

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

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

JURISPRUDÊNCIA

A legitimidade ativa na ação civil pública das pessoas jurídicas da administração pública indireta depende da pertinência temática entre suas finalidades institucionais e o interesse tutelado. STJ. 4ª Turma. REsp

[120] **GAB: A.** Interesses ou Direitos Coletivos. Literalidade do art. 81, parágrafo único, II.

[121] **GAB: D.** Refere-se a um direito coletivo, pois afeta um grupo determinado de pessoas e não a coletividade de forma geral.

1.978.138-SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, julgado em 22/03/2022 (Info 731).[122]

IV - as associações legalmente constituídas HÁ PELO MENOS UM ANO e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

LEGITIMIDADE DO ART. 82 DO CDC	
Concorrente	Porque atribuída a mais de um legitimado.
Disjuntiva	Porque os legitimados podem ir a juízo separadamente ou em conjunto, tornando o litisconsórcio facultativo.
A **Defensoria Pública**, apesar de não estar expressa como legitimada no art.82, do CDC, **tem legitimidade para propor ações coletivas** nos termos do **art.5º, II, da LACP** e **art. 4º, VII da LC 80/1994.**	

JURISPRUDÊNCIA

A Defensoria Pública pode propor ação civil pública na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.
É constitucional a Lei nº 11.448/2007, que alterou a Lei 7.347/85, prevendo a Defensoria Pública como um dos legitimados para propor ação civil pública. STF. Plenário. ADI 3943/DF, Rel. Min. Cármen Lúcia, julgado em 6 e 7/5/2015 (Info 784).[123]

CAIU NA DPE-RO-2023-CESPE: A Defensoria Pública não possui legitimidade para a propositura de ação civil pública que vise promover a tutela judicial de direitos difusos e coletivos de que sejam titulares, em tese, as pessoas necessitadas. [124]

CAIU NA DPE-TO-2022-CESPE: Exige-se a comprovação da hipossuficiência do público-alvo para fins de propositura de ação civil pública pela Defensoria Pública. [125]

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

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o **JUIZ CONCEDERÁ A TUTELA ESPECÍFICA** da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1° A conversão da obrigação **em perdas e danos** somente será admissível se por elas optar o autor **ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.**

§ 2° A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa.

§ 3° Sendo **relevante o fundamento da demanda** e **havendo justificado receio de ineficácia do provimento final**, é lícito ao juiz conceder a **TUTELA LIMINARMENTE OU APÓS JUSTIFICAÇÃO PRÉVIA, CITADO O RÉU.**

§ 4° O juiz poderá, na hipótese do § 3° ou na sentença, impor **multa diária ao réu (ASTREINTES)**, independentemente de pedido do autor, se for **suficiente ou compatível com a obrigação**, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5° Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, **tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.**

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este **código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora**, SALVO COMPROVADA MÁ-FÉ, EM HONORÁRIOS DE ADVOGADOS, CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS.

122 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **A legitimidade ativa na ação civil pública das pessoas jurídicas da a dministração pública indireta depende da pertinência temática entre suas finalidades institucionais e o interesse tutelado**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/e4d09d3f57c2c971c8b2bf8efb416a0a>. Acesso em: 02/05/2025

123 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. Legitimidade da Defensoria Pública para ACP. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/3cf2559725a9fdfa602ec8c887440f32>.

124 **GAB: Errado.** A Defensoria Pública pode propor ação civil pública na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. (Info 784, STJ)

125 **GAB: Errado.** Não se exige a comprovação da hipossuficiência do público-alvo para fins de propositura de ação civil pública pela Defensoria Pública. (Info 748, STJ)

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão SOLIDARIAMENTE condenados em honorários advocatícios e ao DÉCUPLO das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, VEDADA A DENUNCIAÇÃO DA LIDE.

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei n° 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II
Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei (FISCAL DA ORDEM JURÍDICA OU *CUSTOS IURIS*)

SÚMULA

Enunciado de Súmula nº 601, STJ: O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

CAIU NA DPE-RO-2023-CESPE: O Ministério Público não tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público. [126]

CAIU NA DPE-TO-2022-CESPE: O Ministério Público não atuará nas ações propostas pela Defensoria Pública que visem, exclusivamente, à defesa dos referidos direitos.[127]

IMPORTANTE

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no FORO DO LUGAR ONDE OCORREU OU DEVA OCORRER O DANO, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de ÂMBITO NACIONAL OU REGIONAL, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

SÚMULA

Enunciado de Súmula nº 489, STJ: Reconhecida a continência, devem ser reunidas na Justiça Federal as ações civis públicas propostas nesta e na Justiça estadual.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

CAIU NA DPE-TO-2022-CESPE: A intervenção de interessados na condição de litisconsortes nas ações coletivas propostas pela Defensoria Pública somente é permitida na fase de execução da sentença.[128]

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

[126] **GAB: Errado.** O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviços públicos. (Súmula 601, STJ)

[127] **GAB: Errado.** Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor. (Art. 94)

[128] **GAB: Errado.** Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor. (Art. 94)

§ 1° A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2° É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

IMPORTANTE

Art. 99. Em caso de CONCURSO DE CRÉDITOS decorrentes de condenação prevista na Lei n.° 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, ESTAS terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n°7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

IMPORTANTE

Art. 100. Decorrido o prazo DE 1 (UM) ANO sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida (FLUID RECOVERY OU REPARAÇÃO FLUIDA)

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.° 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAIU NA DPE-SP – 2019 – FCC: A reparação fluida (*fluid recovery*) em ação coletiva consumerista,
A) exige o transcurso do lapso anual, cujo termo inicial deve ser contado a partir da data da decisão condenatória.
B) tem sua avaliação de cabimento como resultado da ponderação entre a gravidade do dano e o número de vítimas efetivamente habilitadas.
C) deve ter o resultado financeiro obtido partilhado proporcionalmente entre as vítimas habilitadas no processo, de acordo com os danos suportados por cada um.
D) configura hipótese de execução individual plúrima.
E) pode ser manejada pelas vítimas do dano ou pelos legitimados extraordinários.[129]

CAIU NA DPE-ES – 2023 – FCC: Sobre a chamada recuperação fluida (fluid recovery), prevalece atualmente no Superior Tribunal de Justiça o entendimento no sentido de que
A) traduz a ideia de que o dano coletivo nunca será integralmente reparado, de modo que o escopo das ações coletivas deve ser, prioritariamente, a cessação do dano atual mais do que a reparação do dano pretérito.
B) sustenta o cabimento de ação civil pública para tutela de direitos difusos em sentido estrito ainda que o dano individual e o conjunto de afetados não seja estimável a priori.
C) se aplica a situações em que há comprovação do dano coletivo, mas dúvidas sobre seu causador, permitindo a corresponsabilização de todos os integrantes da cadeia causal.
D) assumirá um caráter residual se for viável definir a quantidade de beneficiários da sentença coletiva, bem como o montante exato do prejuízo sofrido individualmente por cada um deles.
E) consiste na iniciativa de cada lesado em promover a execução individual de sentença coletiva transitada em julgado que o beneficia perante o juízo competente de seu domicílio.[130]

[129] **GAB: B.** A reparação fluida tem sua avaliação de cabimento como resultado da ponderação entre a gravidade do dano e o número de vítimas efetivamente habilitadas. (Art. 100)

[130] **GAB: D**. O caráter residual advém da possibilidade de habilitação dos legitimados do art. 82, conforme disposição do art.100.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO III
Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

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

I - a ação pode ser proposta no **domicílio do autor**;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, **vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil.** Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o **síndico** será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, **vedada a denunciação da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.**

Art. 102. Os **legitimados** a agir na forma deste código **poderão propor ação visando compelir o Poder Público** competente a **proibir**, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele **nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.**

CAPÍTULO IV
Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença **fará coisa julgada**:

I - *ERGA OMNES*, exceto se o pedido for julgado **improcedente por insuficiência de provas**, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ULTRA PARTES, mas **limitadamente ao grupo**, categoria ou classe, **salvo improcedência por insuficiência de provas**, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - ERGA OMNES, **apenas no caso de procedência do pedido**, para beneficiar **todas as vítimas** e seus **sucessores**, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

CAIU NA DPE-SE-2022-CESPE: Fará coisa julgada ultra partes a sentença de procedência em ações coletivas que tiverem por objeto a tutela de
A) interesses de natureza indivisível de grupo ou classe de pessoas.
B) interesses ou direitos coletivos.
C) interesses ou direitos individuais homogêneos.
D) interesses ou direitos difusos.
E) interesses de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato.[131]

§ 1° Os **efeitos da coisa julgada** previstos nos incisos I e II **não** prejudicarão interesses e direitos **individuais** dos **integrantes** da **coletividade**, do **grupo**, **categoria** ou **classe**.

§ 2° Na hipótese prevista no inciso III, em caso de **improcedência do pedido**, os interessados que **não** tiverem intervindo no processo como **litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual**.

CAIU NA DPE-TO-2022-CESPE: A sentença que decidir pela improcedência da ação coletiva não atingirá os interessados que não tiverem atuado no processo como litisconsortes. [132]

§ 3° Os **efeitos da coisa julgada** de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei n° 7.347, de 24 de julho de 1985, **não** prejudicarão as ações de indenização por danos **pessoalmente sofridos**, propostas **individualmente** ou na forma prevista neste código, mas, **se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores**, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à **sentença penal condenatória**.

---

[131] **GAB: B.** Tratando-se de interesses individuais homogêneos, a coisa julgada é produzida apenas quando o resultado for de procedência, sendo possível o renovo da ação coletiva em caso de improcedência, seja por suficiência ou insuficiência de provas. (Art. 81, II e Art. 103, II).

[132] **GAB: Certo.** Literalidade do art. 103, §2°.

IMPORTANTE

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, **NÃO INDUZEM LITISPENDÊNCIA PARA AS AÇÕES INDIVIDUAIS**, mas os efeitos da coisa julgada **erga omnes** ou **ultra partes** a que aludem os incisos II e III do artigo anterior **não** beneficiarão os autores das ações individuais, se **não** for requerida sua suspensão no prazo de **30 dias**, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

JURISPRUDÊNCIA

É possível determinar a suspensão do andamento de processos individuais até o julgamento, no âmbito de ação coletiva, da questão jurídica de fundo neles discutida. STJ. 1ª Seção. REsp 1353801-RS, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 14/8/2013 (recurso repetitivo) (Info 527).[133]

IMPORTANTE

CAPÍTULO V
DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO
(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-A. **A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural**, o **juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas**, com vistas à realização de **audiência conciliatória**, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com **prazo máximo** de **5 anos**, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º **Excluem-se** do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, **oriundas de contratos celebrados dolosamente** sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de **crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários** e de **crédito rural**. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MG-2023-FUNDEP: Com relação ao superendividamento, analise as afirmativas a seguir.

I.A prevenção e o tratamento do superendividado não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.
II. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o montante da oferta, que deve ser, no mínimo, de dois dias.
III. Na oferta de crédito ao consumidor, expressa ou implicitamente, publicitária ou não, o assédio ou a pressão para que o consumidor contrate o fornecimento de produto, serviço ou crédito, é proibido.
IV. O consumidor deve avisar, com antecedência de pelo menos 10 dias antes do vencimento da conta, à administradora do cartão de crédito, de compra contestada por ele, para que esta seja retirada da fatura, sendo vedada a cobrança pelo fornecedor.
V. O tratamento do superendividado, consubstanciado no processo de repactuação de dívidas, abrange as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.
Nesse contexto, pode-se afirmar:
A) Todas as afirmativas estão corretas.
B)Todas as afirmativas estão incorretas.
C)Está incorreta apenas a afirmativa V.
D)Está incorreta apenas a afirmativa II.
E) Estão incorretas apenas as afirmativas I e III.[134]

IMPORTANTE

§ 2º **O não comparecimento injustificado** de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-SC – 2025 – FUNDATEC: José é autor de pedido de repactuação de dívidas, artigo 104-A do CDC, em face de cinco credores, por estar em situação de superendividamento. Foi designada audiência de conciliação, a qual:

133 CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Suspensão dos processos individuais enquanto se aguarda o julgamento da ação coletiva**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/c65d7bd70fe3e5e3a2f3de681edc193d>. Acesso em: 02/05/2025

134 **GAB: C.** Art. 104-A, §1º. Excluem-se do processo de repactuação as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

A) É igual à audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil.
B) Tem rito próprio e exclusivo, com a presença de todos os credores, cuja ausência injustificada acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer de forma concomitante ao pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.
C) Tem rito próprio e exclusivo, com a presença de todos os credores, cuja ausência injustificada acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor e se a pessoa consumidora for idosa.
D) É feita de modo individual e sucessivo com cada credor, sendo direito do credor da maior dívida apresentar a primeira proposta.
E) Tem rito próprio e exclusivo, com a presença de todos os credores, cuja ausência injustificada acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. [135]

§ 3º No caso de **conciliação**, com qualquer credor, a **sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida** e terá eficácia de **título executivo e força de coisa julgada**. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do **plano de pagamento** referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º **O pedido do consumidor** a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e **poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos**, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-B. **Se não houver êxito na conciliação** em relação a quaisquer credores, **o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo** por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante **plano judicial compulsório** e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

SÚMULA

Enunciado de Súmula nº 286, STJ: A renegociação de contrato bancário ou a confissão da dívida não impede a possibilidade de discussão sobre eventuais ilegalidades dos contratos anteriores.

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até **30 dias,** após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º **O plano judicial compulsório** assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, **5 anos**, sendo que a

[135] **GAB: E.** Literalidade do Art. 104-A.

primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-C. Compete **concorrente e facultativamente** aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º **Em caso de conciliação administrativa** para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAIU NA DPE-MS – 2022 – FGV: William firmou com determinada instituição bancária contrato de empréstimo consignado, sendo certo que possuía outras dívidas que o levaram à condição de superendividado. Diante disso, procurou atendimento na Defensoria Pública, pois pretendia honrar com o pagamento das dívidas, mas não sabia como fazêlo.
Visto isso, é correto afirmar que:
A) deve ser esclarecido a William que o seu pedido para o juiz instaurar processo de repactuação de dívidas importará em declaração de insolvência civil do consumidor;
B) contratos de empréstimo consignado que descontem valores em folha de pagamento junto ao empregador são considerados abusivos de pleno direito, por representarem burla à regra legal que veda a impenhorabilidade de salários;
C) se trata de disponibilidade absoluta ao consumidor aderir a contrato de crédito com instituição financeira para pagamento com débito do seu salário, não tendo como alegar superendividamento para pretender revisão contratual;
D) poderá ser instaurado processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos, precedido de audiência conciliatória que não tenha obtido êxito com qualquer dos credores.[136]

[136] **GAB: D.** Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento. (Art. 104- B)

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TÍTULO IV
Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. **Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**, os **órgãos federais**, **estaduais**, do **Distrito Federal** e **municipais** e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

CAIU NA DPE-ES – 2012 – CESPE: Acerca do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e da convenção coletiva de consumo, julgue o item subsequente.

São objetivos principais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor — composto por órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, além de entidades privadas de defesa do consumidor — o planejamento, a elaboração, a coordenação e a execução da Política Nacional de Proteção ao Consumidor.[137]

TÍTULO V
Da Convenção Coletiva de Consumo

IMPORTANTE

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por **convenção escrita**, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições **relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços**, bem como à **reclamação e composição do conflito de consumo.**

IMPORTANTE

§ 1° A convenção tornar-se-á **obrigatória** a partir do registro do instrumento no **cartório de títulos e documentos.**

CAIU NA DPE-AP – 2022 – FCC: A convenção coletiva de consumo foi prevista pelo CDC como um instrumento de tratamento extrajudicial e transindividual de conflitos atinentes às relações consumeristas. Sobre tal espécie de tutela extrajudicial, é correto afirmar que se torna

[137] **GAB: Certo.** Literalidade do Art. 106, I.

obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.[138]

§ 2° A convenção somente obrigará os **filiados às entidades signatárias.**

§ 3° **Não** se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data **posterior ao registro do instrumento.**

CAIU NA DPE-SE – 2022 – CESPE: A convenção coletiva de consumo será obrigatória a partir
A) do registro no cartório de títulos e documentos.
B) da homologação pelo juiz.
C) da homologação pelo Ministério Público.
D) da homologação no órgão competente.
E) da assinatura das partes.[139]

[138] **GAB: Certo.** Literalidade do Art. 107, § 1°.

[139] **GAB: A.** Literalidade do Art. 107, § 1°.