

Direito do Consumidor

Projeto Bancário

Professor Leonardo Gutierrez

E-mail: professorlgutierrez@gmail.com

<https://www.facebook.com/professorleonardogutierrez>



A gota não fura a rocha pela força, mas por sua persistência

Consumidor



Consumidor é toda pessoa **física** ou **jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Consumidor equiparado

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

Ex. Quem recebe um produto de presente.

Fornecedor

Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados (P.J de fato e não de direito), que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Questão para debate



Uma pessoa física que vendeu seu carro pode ser considerada um fornecedor e essa relação será de consumo ?

Resposta: Não, para que seja caracterizado fornecedor é necessário que essa venda seja habitual.

Produto



Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Ex. Imaterial = produtos bancários

Serviço

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



Política Nacional de Relação de Consumo

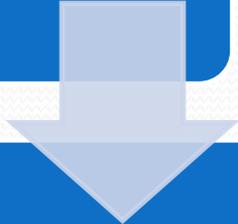
São medidas tomadas com o objetivo de proteger os consumidores em diversos aspectos.

Educação e
informação dos
direitos e deveres

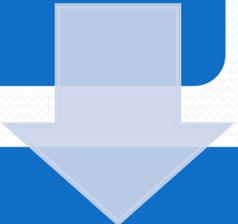


Coibição e
repressão dos
abusos praticados

Assistência jurídica gratuita
para o consumidor carente



Delegacias especializadas



Juizados especializados

Direitos Básicos do Consumidor

proteção da vida, saúde e segurança
contra os riscos;

educação e divulgação sobre o consumo
adequado dos produtos e serviços;



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;



Essa informação deve ser acessível à pessoa com **deficiência**;

Serviços públicos



Também estão sujeitos ao CDC a prestação de serviços público.

Ex. fornecimento de água;

utilização das rodovias;

Da Proteção à Saúde e Segurança

Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores.

Questão para debate



- Uma empresa poderá vender algum tipo de produto que traga risco ao consumidor?



Tem produtos que pela finalidade e características podem trazer riscos quanto a sua utilização. O consumidor deve ser bem informado a esse respeito.

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.

Ex. Nocivo = medicamentos

Perigoso = Gás de cozinha



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

Recall



Se o fornecedor identificar que o produto posterior à sua introdução ao mercado de consumo é perigoso, deverá comunicar as autoridades e realizar o recall.

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

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.



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

Curiosidade: pesquisar
obsolescência programada.

Isenção de culpa

O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só **não será responsabilizado** quando provar:

Não colocou o produto no mercado;

embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;

a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Responsabilidade do comerciante

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



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



não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Serviço

As características de responsabilidades do serviços são parecidas com as do produto.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa

O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

Profissionais liberais



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

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

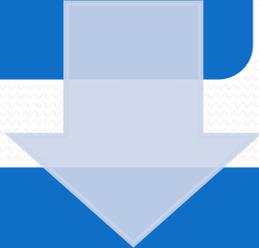
a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

o abatimento proporcional do preço.

Vícios de quantidade de produto

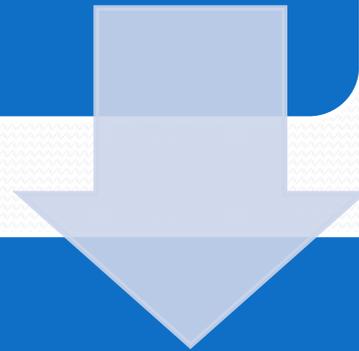
Os fornecedores respondem solidariamente, podendo o consumidor escolher:

o abatimento
proporcional do preço;



complementação
do peso ou medida;

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



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

Exercícios da apostila

- Página 754 (prova CESPE 2006)
- Exercícios 92 ao 96

CESPE – CAIXA – TECNICO BANCÁRIO 2006 -

O objetivo do CDC é a defesa dos menos favorecidos, tanto que, nesse Código, a definição de consumidor é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

- Errada,
- Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2006 -
Uma coletividade de pessoas equipara-se a
consumidor, desde que os membros dessa
coletividade sejam devidamente
determinados e identificados e que tenham
participado nas relações de consumo.**

- Errada,

Art. 2 (...)

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

**CESPE – CAIXA – TECNICO BANCÁRIO 2006 -
Fornecedor é a pessoa jurídica, pública ou
privada, nacional ou estrangeira, que
desenvolve atividade de produção, montagem,
criação, construção, transformação,
importação, exportação, distribuição ou
comercialização de produtos ou prestação de
serviços.**

- Errada,
- Art. 3º 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.



CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2006 -
Produto, para efeito de consumo, é qualquer bem,
móvel ou imóvel, material ou imaterial.

- Correta,
- Art. 3º (...)

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

CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2006 -

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, remunerada ou não, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e aquelas decorrentes das relações de caráter trabalhista.

- Errada,
- Art. 3º (...)
- § 2º 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.

Da Decadência

O direito de reclamar (garantia) pelos vícios **aparentes** ou de **fácil** constatação caduca em:

I - **trinta dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos **não duráveis**;

II - **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos **duráveis**.

Não durável x durável

- **Não duráveis** são aqueles produtos que se esgotam ao primeiro uso ou em pouco tempo.
- **Duráveis** não são necessariamente esgotados com o consumo.

Da Prescrição

Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Decisão judicial quando houver abuso de direito, infração da lei e outros, em detrimento do consumidor.

A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

Práticas comerciais

Oferta



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.**



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.

Responsabilidade

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

Recusa do fornecedor em cumprir a oferta

Escolha do consumidor:

Exigir o cumprimento forçado;



Aceitar outro produto equivalente



Restituição da quantia

Publicidade enganosa



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.

Publicidade abusiva



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.

Questões para fixação



- Qual o prazo de decadência do direito do consumidor?
- Qual o prazo de prescrição?
- Qual a diferença entre publicidade enganosa e abusiva?

Praticas abusivas



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

Enviar ou entregar ao consumidor, **sem solicitação prévia**, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;



Esses produtos enviados sem solicitação não poderão ser cobrados e serão considerados **amostras grátis.**

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 (representante comercial);



elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.



Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Fornecedor de serviço

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.

Questão para fixação



- Quais são algumas das práticas abusivas?

Cobrança de dívidas

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



O consumidor cobrado em **quantia indevida** tem direito a indenização no **valor igual ao dobro** do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Exercícios da apostila

- Prova 2012
- Página 786 exercício 21

CESGRANRIO – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2012 -

Caio realiza contrato de empréstimo bancário com a instituição financeira WW e torna-se inadimplente, sendo o seu nome inscrito em cadastro de proteção ao crédito. Dez anos após o evento, Caio dirige-se à instituição financeira YY para obter empréstimo bancário e é surpreendido pela informação de que seu nome estava inscrito como devedor pelo não pagamento do empréstimo à instituição financeira WW, realizado dez anos antes. Consoante às normas do Código de Defesa do Consumidor, o tempo máximo de permanência de informações negativas do consumidor em cadastro de proteção ao crédito corresponde, em anos, a

- (A) dez
- (B) seis
- (C) cinco
- (D) quatro
- (E) três

- 
- Letra C,

Assinale a alternativa que não representa uma situação inerente ao conceito consumerista de publicidade enganosa.

- a) Falsear a qualidade do produto ou serviço.
- b) Omitir a quantidade do produto.
- c) Aproveitar-se da deficiência de julgamento e experiência da criança.
- d) Não revelar a origem do produto.
- e) Induzir em erro o consumidor a respeito do valor do produto.

- Letra C,
- Art. 37 (...)

§ 2º **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**, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

- **FGV 2013 – OAB** - O Banco XYZ, com objetivo de aumentar sua clientela, enviou proposta de abertura de conta corrente com cartão de crédito para diversos estudantes universitários. Ocorre que, por desatenção de um dos encarregados pela instituição financeira da entrega das propostas, o conteúdo da proposta encaminhada para a estudante Bruna, de dezoito anos, foi furtado. O cartão de crédito foi utilizado indevidamente por terceiro, sendo Bruna surpreendida com boletos e ligações de cobrança por compras que não realizou. O episódio culminou com posterior inclusão do seu nome em um cadastro negativo de restrições ao crédito. Bruna nunca solicitou o envio do cartão ou da proposta de abertura de conta, e sequer celebrou contrato com o Banco XYZ, mas tem dúvidas acerca de eventual direito à indenização. Na qualidade de Advogado, diante do caso concreto, assinale a afirmativa correta.
- a) A conduta adotada pelo Banco XYZ é prática abusiva à luz do Código do Consumidor, mas como Bruna não é consumidora, haja vista a ausência de vínculo contratual, deverá se utilizar das regras do Código Civil para fins de eventual indenização.
- b) A pessoa exposta a uma prática abusiva, como na hipótese do envio de produto não solicitado, é equiparada a consumidor, logo Bruna pode postular indenização com base no Código do Consumidor.
- c) A prática bancária em questão é abusiva segundo o Código do Consumidor, mas o furto sofrido pelo preposto do Banco XYZ configura culpa exclusiva de terceiro, excludente da obrigação da instituição financeira de indenizar Bruna.
- d) O envio de produto sem solicitação do consumidor não é expressamente vedado pela lei consumerista, que apenas considera o produto como mera amostra grátis, afastando eventual obrigação do Banco XYZ de indenizar Bruna.

- 
- Letra B

Da proteção contratual

Os contratos deverão ser redigidos de modo a facilitar a compreensão do seu sentido e alcance.



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

Desistência do contrato

O consumidor pode desistir do contrato, **no prazo de 7 dias** a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço (art. 49 CDC).

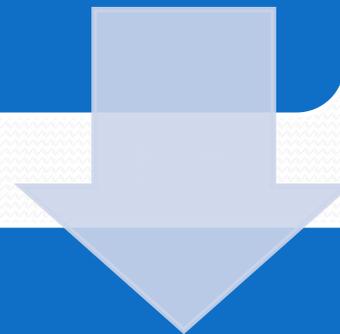
Obs. Os valores serão devolvidos, de imediato e atualizados.

Cláusulas abusivas

- São cláusulas nulas:

Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

subtraíam ao
consumidor a opção
de reembolso da
quantia já paga,



transfiram
responsabilidades a
terceiros

determinem a utilização compulsória de arbitragem;



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

Ministério Público

É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao **Ministério Público** que **ajuíze a ação competente** para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o CDC.

Contrato que envolva financiamento ou outorga de crédito

- Deve conter as seguintes informações:

preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;



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

acréscimos legalmente previstos;

número e periodicidade das prestações;

soma total a pagar, com e sem financiamento.

Multa



As multas de mora não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação.

Liquidação antecipada

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

Contratos de adesão

É uma modalidade de contrato que somente uma parte tem a possibilidade de estabelecer as cláusulas, **sem que o consumidor possa discutir ou modificar o conteúdo.**



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.

Questões para fixação



Qual prazo para desistência contratual?

Quais são algumas cláusulas abusivas?

Qual valor máximo de multa?

Sanções administrativas

A fiscalização é de competência da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.



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:

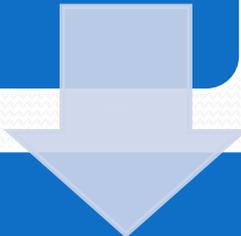
Multa

```
graph TD; A[Multa] --> B[Apreensão]; B --> C[Inutilização];
```

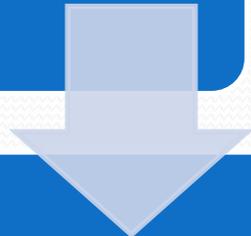
Apreensão

Inutilização

Cassação do registro

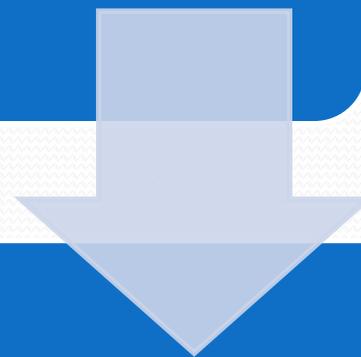


Proibição de
fabricação



Suspensão temporária
das atividades

cassação de licença do
estabelecimento ou de
atividade;



interdição, total ou
parcial, de
estabelecimento, de
obra ou de atividade;



Essas penas serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada a ampla defesa.

Contrapropaganda

É uma penalidade decorrente de publicidade enganosa ou abusiva, seu objetivo consiste em obrigar o responsável veicular informação capaz de desfazer os malefícios causados.

Questões para fixação



Quais são algumas das sanções administrativas ?

O que é contrapropaganda?

BB CESGRANRIO 2010 - José é correntista do Banco da Brasil há dois anos e tem crédito disponível para utilização no cheque especial. No mês de dezembro, José ultrapassou seu limite de crédito. Seu nome, após prévia notificação, foi inscrito em cadastro restritivo de crédito e seu contrato foi encaminhado ao Jurídico para a propositura de ação judicial, quando o advogado reparou que os juros eram superiores a 12% ao ano. Nesse caso, há alguma ilegalidade, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor?

- (A) Não há ilegalidade alguma no caso descrito.
- (B) Os juros superam o valor máximo de 1% ao mês previsto na legislação, o que configura ilegalidade.
- (C) Os juros cobrados e a negativação são ilegais frente ao Código de Defesa do Consumidor.
- (D) A inscrição em cadastro restritivo de crédito foi ilegal, pois há apenas o direito de cobrar o crédito, mas não o de negativar o nome do consumidor.
- (E) A cláusula de juros é abusiva e a notificação configura cobrança por meio indevido, sendo, portanto, ilegal.

- 
- Letra A,

Da Defesa do Consumidor em Juízo



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

Legitimados

- I - o Ministério Público;
- II – as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta;
- II - as associações legalmente constituídas há pelo menos **um ano** e que incluam entre seus fins institucionais a defesa do consumidor;

Ações coletivas

- **Não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé.**



O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Foro competente

- I – Local da ocorrência do dano;
- II - No foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional;

Condenação

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

Liquidação da Sentença

A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas **pela vítima** e seus **sucessores**, assim como pelos **legitimados**.

Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

São ações individuais cobrando a responsabilidade do fornecedor.

Foro competente

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

Seguradora

O réu que houver contratado **seguro de responsabilidade** poderá chamar ao processo o segurador.

Cartão de Crédito

Encaminhamento de cartões de crédito ao domicílio do cliente **somente em decorrência de sua expressa solicitação.**

Leonardo adquiriu um aparelho elétrico em uma loja de eletrodomésticos, recebendo-o em embalagem fechada e com a devida indicação do fabricante. Quando o aparelho foi ligado na residência de Leonardo, um defeito do produto causou um acidente, que feriu gravemente Leonardo e também seu vizinho Flávio. Considerando essa situação hipotética, julgue os itens a seguir de acordo com o estabelecido no CDC.



CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2014 -
Caso se comprove que o acidente ocorreu em razão de defeito do produto, a loja que comercializou o aparelho elétrico responderá pelos danos.

Errada.

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.

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.

CESPE – CAIXA – TECNICO BANCÁRIO 2014 -
Se, no contrato de compra e venda do aparelho elétrico assinado por Leonardo, constar cláusula que atenua a responsabilidade do fornecedor, a indenização deverá ser fixada segundo as limitações estabelecidas nessa cláusula.



Errada

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.



CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2014 -
Flávio tem direito de buscar a reparação dos danos sofridos em virtude do acidente.



Correta



Cliente que deseje processar seu dentista em razão de erro ocorrido em procedimento de colocação de prótese dentária não poderá recorrer ao CDC porque, nesse caso, não há situação que caracterize a vulnerabilidade do cliente.

- 
- Errada

CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2014 -
O envio de cartão de crédito ao cliente de instituição financeira, sem prévia solicitação, é considerado como prática irregular (vedada) de acordo com a resolução em apreço.

- 
- Correta

CESPE – CAIXA – TÉCNICO BANCÁRIO 2014 -
O CDC determina que, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não deve ser ridicularizado nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

- 
- Correta