Estratégia Concursos

Aula 00

Banco do Brasil (Escriturário - Agente Comercial) Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Autor:
Paulo H M Sousa

03 de Maio de 2025

Índice

1) Apresentação - Direito do Consumidor 3
2) Disposições Gerais - Direito do Consumidor 6
3) Política Nacional das Relações de Consumo 16
4) Direitos Básicos do Consumidor 27
5) Noções Gerais - Questões Comentadas - FCC 37
6) Noções Gerais - Questões Comentadas - Multibancas 39
7) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - FCC 72
8) Política Nacional das Relações de Consumo - Questões Comentadas - Multibancas 74
9) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentadas - FCC 89
10) Direitos Básicos do Consumidor - Questões Comentadas - Multibancas 92
11) Noções Gerais - Lista de Questões - FCC 124
12) Noções Gerais - Lista de Questões - Multibancas 125
13) Política Nacional das Relações de Consumo - Lista de Questões - FCC 140
14) Política Nacional das Relações de Consumo - Lista de Questões - Multibancas 141
15) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - FCC 147
16) Direitos Básicos do Consumidor - Lista de Questões - Multibancas 148

APRESENTAÇÃO DO CURSO

Iniciamos nosso **Curso Regular de Direito do Consumidor** em teoria e questões, voltado para provas **objetivas e discursivas** de concurso público.

Devido à procura e perspectiva de novos concursos que cobrem Consumidor, ele poderá ser usado para estudar para quaisquer concursos de nível médio ou superior.

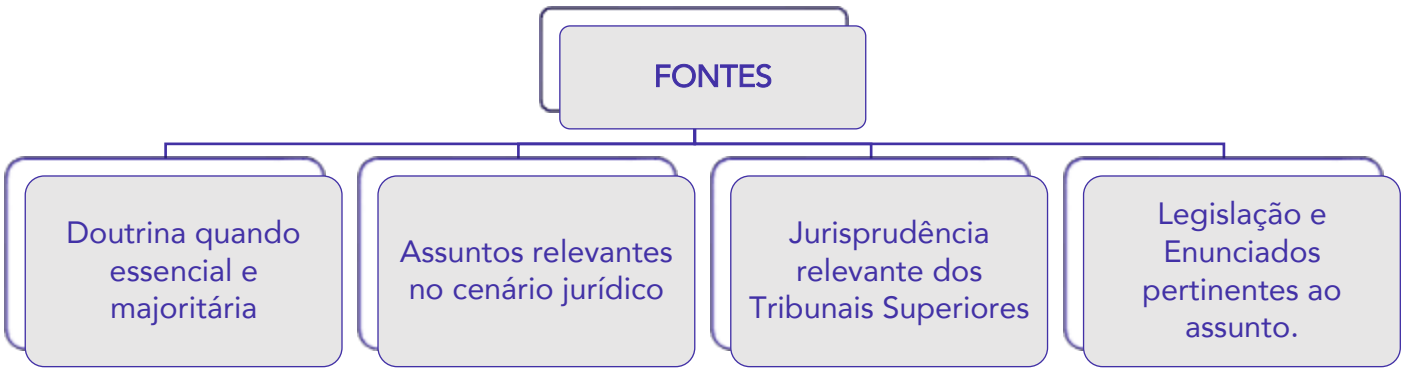
O curso é uma reformulação extensa – atualização, revisão e ampliação – dos cursos que desenvolvo desde o ano de 2015. Desde então, acompanho as mais diversas provas, incluindo OAB, concursos públicos em geral, de nível médio e superior, e carreiras jurídicas. As alterações legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias são acompanhadas de perto desde o início.

Trata-se do curso mais completo de Direito do Consumidor que eu tenho para os concursos em geral. Ele é a espinha dorsal dos nossos específicos, preparados e adaptados para cada Edital.

O acompanhamento das mudanças legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias me permitiu, há bastante tempo, **compreender as necessidades de dois tipos de concurseiros, ao mesmo tempo: aquele que está iniciando seus estudos e aquele que está estudando já mais tempo.** Por isso, os conceitos serão expostos de forma didática, com explicação dos institutos jurídicos e resumos da jurisprudência, quando importantes para a prova.

Confira, a seguir, com mais detalhes, a minha **metodologia**, que integra a metodologia do Estratégia Concursos.

Algumas constatações sobre a metodologia são importantes! Posso afirmar que as aulas levarão em consideração as seguintes "fontes".



Para tornar o seu estudo mais completo, é muito importante resolver questões anteriores para se situar diante das possibilidades de cobrança. Trarei questões de todos os níveis, fáceis e difíceis, das principais bancas de Concurso, para enriquecer seu aprendizado.

Essas observações são importantes pois permitirão que eu possa organizar seu curso de modo focado, voltado para acertar questões objetivas e discursivas.

O objetivo é um só: permitir que você consiga a aprovação! Essa é a minha proposta pra você; topa?

Vistos alguns aspectos gerais da matéria, faço algumas considerações acerca da **metodologia de estudo**.

As aulas em *.pdf* tem por característica essencial a **didática**. Ao contrário do que você encontra na doutrina especializada de Direito do Consumidor (Flávio Tartuce e Bruno Miragem, para citar dois dos conhecidos autores), o curso todo se desenvolverá com uma leitura de fácil compreensão e assimilação.

Isso, contudo, não significa superficialidade. Pelo contrário, sempre que necessário e importante os assuntos serão aprofundados. A didática, entretanto, será fundamental para que diante do contingente de disciplinas, do trabalho, dos problemas e questões pessoais seus, você possa extrair o máximo de informações para a hora da prova.

Para tanto, o material será permeado de **esquemas**, **gráficos informativos**, **resumos**, **figuras**, tudo com a pretensão de *chamar atenção* para as informações que realmente importam.

Com essa estrutura e proposta pretendemos conferir segurança e tranquilidade para uma **preparação completa**, **sem necessidade de recurso a outros materiais didáticos**.

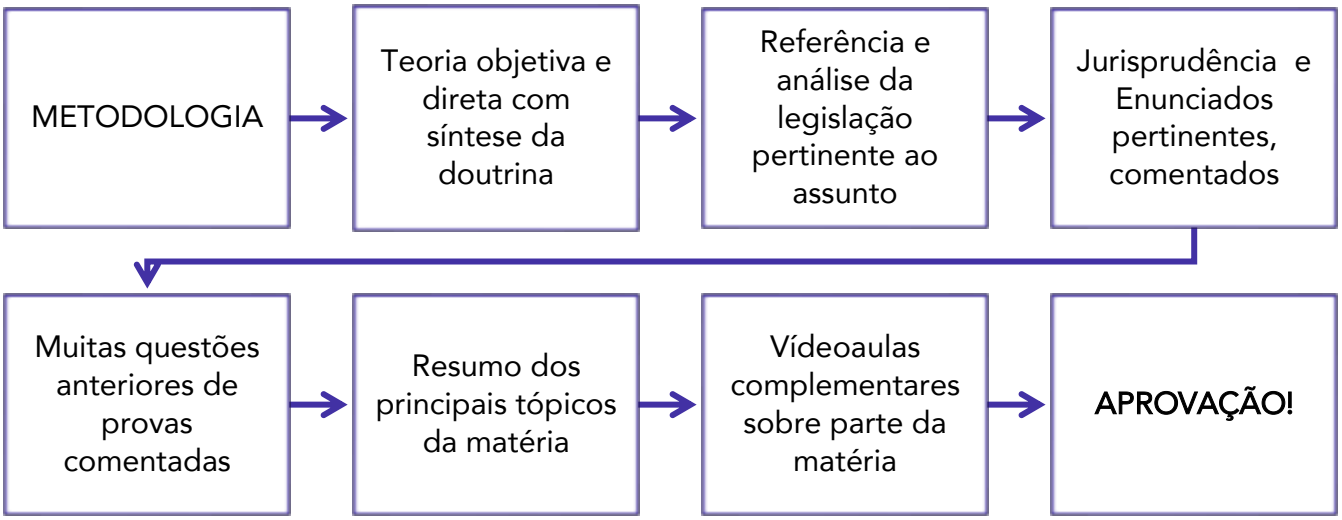
Finalmente, destaco que um dos instrumentos mais relevantes para o estudo em *.pdf* é o **contato direto e pessoal com o Professor.** Além do nosso **fórum de dúvidas**, estou disponível por **e-mail** e, eventualmente, pelas redes sociais. Aluno nosso não vai para a prova com dúvida!

Por vezes, ao ler o material surgem incompreensões, dúvidas, curiosidades, e, nesses casos, basta acessar o sistema e mandar uma mensagem pra mim! Assim que possível responderei a todas as dúvidas. É notável a evolução dos alunos que levam a sério a metodologia.

Além disso, você tem videoaulas! Essas aulas destinam-se a complementar a preparação. Quando estiver cansado do estudo ativo (leitura e resolução de questões) ou até mesmo para a revisão, abordarei alguns pontos da matéria nos vídeos.

Com outra didática, você disporá de um conteúdo complementar para a sua preparação. Ao contrário do *.pdf*, evidentemente, **AS VIDEOAULAS NÃO ATENDEM A TODOS OS PONTOS QUE VOU ANALISAR NOS PDFS, NOSSOS MANUAIS ELETRÔNICOS**. **Por vezes, haverá aulas com vários vídeos; outras que terão videoaulas apenas em parte do conteúdo; e outras, ainda, que não conterão vídeos, se for o caso. Seu foco tem que ser, sempre, o estudo ativo!**

Assim, cada aula será estruturada do seguinte modo:



APRESENTAÇÃO PESSOAL

Por fim, fica uma breve apresentação pessoal. Meu nome é Paulo H M Sousa. **Tenho Graduação, Mestrado e Doutorado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).** Fui, durante o Doutorado, *Visiting Researcher* no *Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Privatrecht*, em Hamburgo/Alemanha.

Estou envolvido com concursos já há bastante tempo e desde os tempos da faculdade transito pelo Direito Privado. Sou um professor nato.

Exerço a advocacia desde que fui aprovado na OAB e, apesar de ter sido aprovado e convocado em concurso de provas e títulos para Procurador Municipal de Colombo/PR, não cheguei a assumir o cargo. No entanto, a docência vem desde os tempos do Ensino Médio, quando já ensinava matemática e física (pois é!) em aulas de reforço. Na faculdade fui monitor e, ainda no Mestrado, ingressei bem jovem na docência em Nível Superior.

Essas são, para quem me conhece, minhas paixões profissionais: o Direito e a docência! Atualmente, sou professor de Direito, aprovado em concurso de provas e títulos, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, a UNIOESTE, no campus de Foz do Iguaçu; bem como Professor de Direito, aprovado em teste seletivo, na Universidade Federal de Brasília, a UnB. Aqui no Estratégia, leciono Direito Civil, Direito Processual Civil, Direito do Consumidor e Legislação Civil Especial.

Agora é hora de começar seus estudos. Direito do Consumidor e ponto!

TÍTULO I – DIREITOS DO CONSUMIDOR

Capítulo I – Disposições gerais

Até 1988 o Brasil ainda não contava com normatização específica, organizada e sistematizada para a proteção do consumidor, embora o mercado de consumo nacional já fosse bastante robusto. Esse panorama mudou com a Constituição Federal, que determina, no art. 5°, inc. XXXII e no art. 170, inc. V, normas que visem à defesa do consumidor. [1]



Essas normas seguem a perspectiva de **ampla proteção de direitos do cidadão,** nos mais diversos vértices. Isso se dava ante a violação sistemática de direitos dos brasileiros durante o Regime Militar, que frequentemente se valia de instrumentos *criativos* para cortar direitos em nome da *defesa nacional*.

Não mais. O constituinte foi claro: era necessário proteger o cidadão dos desmandos de governantes ditatoriais e também das desigualdades existentes nas relações jurídicas. Há destaque para a proteção do consumidor, como se extrai do art. 48 do ADCT:

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

A tarefa não era fácil. Os doutrinadores nacionais buscaram no direito estrangeiro modelos de proteção do consumidor e dois países se mostraram fontes importantes: EUA e França. Assim, **nasce o Código de Defesa e Proteção do Consumidor – CDC em 1990.** Estabelece o art. 1° da Lei 8.078/1990 que ficam estabelecidas normas de **proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.**

Destaco que o CDC é, assim, norma de ordem pública. O que isso significa? Que as normas nele previstas não podem ser afastadas pelas partes, como ocorre, ordinariamente no Direito Civil e no Direito Empresarial.



Aqui a *pegada* é outra. O princípio da liberdade contratual é visto com ressalvas, pela presença de uma parte menos favorecida, por assim dizer, em variados aspectos: o

---

[1] Art. 5° Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

consumidor. Por isso, é fundamental verificar se uma das partes do contrato se enquadra na definição de consumidor, porque é exatamente essa classificação que atrai a aplicação das normas consumeristas. A aplicação do CDC, e não da legislação privada comum, traz importantes consequências, especialmente quando falamos da responsabilidade civil e dos contratos. Isso porque o CDC possui três características muito peculiares: **é uma lei principiológica, que traz normas de ordem pública e interesse social e constitui um microssistema multidisciplinar.**

É uma lei principiológica porque, como ocorreu com boa parte das leis editadas logo após a Constituição Federal de 1988, tem carga axiológica (valorativa) muito intensa. O CDC é recheado de princípios, como será visto.

É uma norma de ordem pública e interesse social, pois **decorre diretamente do texto constitucional**, como se extrai da combinação dos arts. 5°, inc. XXXII, art. 170, inc. V, da Constituição Federal de 1988 e do art. 48 do Ato das Disposições Finais e Transitórias – ADCT. Isso significa que o juiz pode conhecer de ofício (sem que a pessoa tenha pedido na ação) os direitos do consumidor e que os contratantes não podem derrogar os direitos do consumidor.



É uma norma que constitui um microssistema porque, após o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor não pode ser visto como uma ilha, um diploma totalmente isolado dos demais, devendo sim ser interpretado **em conjunto com outros ramos do Direito,** em especial com o próprio Código Civil. É o que a doutrina denomina de Teoria do Diálogo das Fontes, que, em essência, quer dizer que as normas jurídicas não se excluem, mas se complementam.

1 – Conceito de consumidor

O consumidor é tido como o **elo mais fraco da cadeia de consumo**. Por isso, ele é tratado como vulnerável, ao contrário das partes de um contrato mercantil ou civil, no qual os contratantes estão no mesmo nível, há, em regra, igualdade de tratamento.

Quem é consumidor? Segundo o art. 2° do CDC, **consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.**

Mas só a pessoa é considerada consumidor? Não, pois **se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo** (parágrafo único do art. 2º).

Adiante, o CDC ainda inclui no conceito de consumidor as vítimas do fato do produto (art. 17) e as pessoas expostas às práticas de consumo (art. 29). É o caso da pessoa que se fere com a explosão de um eletrônico de outrem e da pessoa que vê uma propaganda enganosa, respectivamente.

A doutrina ainda entende que nem pessoa precisa ser, **também sendo considerados consumidores também os entes despersonalizados,** como o condomínio ou a massa falida, desde que cumpridos os requisitos legais.



Assim, podem ser consumidoras (i) as pessoas físicas; (ii) as pessoas jurídicas; (iii) a coletividade, sejam elas as (a) destinatárias finais dos produtos ou serviços, as (b) vítimas do fato do produto ou mesmo aquelas apenas (c) expostas a práticas de consumo; (iv) os entes despersonalizados.

E o que é ser ***destinatário final*****? E qualquer pessoa jurídica pode ser considerada consumidora?** Mais ou menos. Para responder a essas perguntas, a doutrina brasileira criou algumas teorias para tentar facilitar o enquadramento de uma pessoa ou coletividade como consumidora ou não.

A) Teoria finalista ou subjetiva

A Teoria finalista é a mais restritiva e aposta numa interpretação mais estreita dos princípios que regem o CDC. De acordo com ela, **só pode ser considerado consumidor aquele que retira o produto ou serviço de circulação do mercado econômico.**

Por isso, o produto ou serviço não pode ser, de maneira alguma, utilizado na atividade profissional. Eu, por exemplo, não poderia demandar a aplicação do CDC a um defeito neste computador no qual escrevo, já que o utilizo para produzir textos profissionalmente.



No caso das pessoas jurídicas – e aqui está a principal diferença entre as teorias –, apenas quando o produto ou serviço não guardasse qualquer relação com a atividade empresarial é que se poderia aplicar o CDC ao caso concreto. As pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa – associações e fundações, por exemplo – seriam sempre consideradas consumidoras, porém.

A posição inicial do STJ era de aplicação da teoria finalista (REsp 541.867-BA, de 2005).

B) Teoria maximalista ou objetiva

A Teoria maximalista vai no sentido contrário da anterior. Para ela, **não importa se a pessoa é física ou jurídica, se tem finalidade lucrativa ou não.** O CDC é um novo estatuto a reger as relações de mercado e, portanto, tem de ser aplicado ao máximo a elas.

O conceito de consumidor se amplia, aplicando-se ele sempre que a pessoa utiliza o produto ou serviço, seja como consumidor final ou intermediário. Esta teoria não foi aplicada pelo STJ em escala, mas apenas citada em julgados esparsos, não encontrando também muita defesa na maior parte da doutrina.

C) Teoria finalista mitigada ou temperada

A Teoria finalista mitigada ou temperada é a versão *abrandada* da Teoria Finalista. Em bom português, é a *regra com exceções*.



Segundo ela, se admite a aplicação das normas do CDC, por se enquadrar determinada pessoa no conceito de consumidor, mesmo quando ela não seja a destinatária final do produto ou serviço, apesar de ser consumidora intermediária. E quando isso acontecerá?

O STJ já aplica a teoria, mesmo sem a chamar assim, há bastante tempo. Exemplo é um caso de enquadramento da pessoa jurídica como consumidora, desde que comprovada a sua fragilidade no caso concreto, de 2005 (REsp 476428/SC, DJ 09/05/2005). Nesse caso, a Min. Nancy Andrighi afirma que ao "consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo".

Mas, a primeira vez que a expressão ***teoria finalista mitigada*** foi aplicada pelo STJ foi num voto vencido da Ministra, em 2010. Em sua decisão ela diz:

> É cabível a aplicação do CDC à relação jurídica pela qual pequenos produtores rurais adquiriram sementes de fabricante para o manejo, cultivo e posterior colheita destinada à comercialização, pois reconhecida a vulnerabilidade daqueles frente ao fabricante, aplica-se de forma mitigada a teoria finalista acerca da definição de consumidor, ainda que o produto tenha sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, o que dá margem à incidência excepcional do CDC (REsp 1132642/PR, DJe 18/11/2010).



Apesar de ter sido voto vencido, ficou claro, pelo voto da Ministra, que **é possível extrapolar a aplicação da Teoria finalista em alguns momentos.** Ou, como dizem os próprios ministros, "*a jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade*" (AgInt no AREsp 1480596/PR, DJe 19/02/2020).

Há inúmeros precedentes, casos concretos julgados anteriormente, que têm essa visão. O caso mencionado talvez seja emblemático. Imagine um pequeno produtor rural que compra sementes para plantar. Apesar de vender a planta crescida, não seria o caso de alargar a proteção do CDC para igualmente o incluir?

O STJ entendeu, naquele caso – depois de um outro recurso, no qual o voto vencido da Min. Nancy Andrighi se tornou o vencedor –, que sim. A base disso é o **reconhecimento da vulnerabilidade do produtor**, que atrai a aplicação do CDC.

Por outro lado, o mesmo STJ entende que nem sempre haverá atração do CDC. No caso do foro de eleição contratual – situação na qual se estabelece, no contrato, qual será o *foro* a processar e julgar o caso, o STJ entendeu pela não aplicação do CDC.

A mesma Min. Nancy Andrighi apontou que não seria nula essa cláusula, porque o contrato fora firmado entre empresa de insumos e grande produtor rural. Por isso, não haveria prejuízos à defesa pela manutenção do foro de eleição e, consequentemente, não se configuraria relação de consumo. Disse ela:

> A jurisprudência atual do STJ reconhece a existência de relação de consumo apenas quando ocorre destinação final do produto ou serviço, e não na hipótese em que estes são alocados na prática de outra atividade produtiva. A jurisprudência do STJ entende, ainda, que deve prevalecer o foro de eleição quando verificado o expressivo porte financeiro ou econômico da pessoa tida por consumidora ou do contrato celebrado entre as partes (CC 64.524/MT, DJ 09/10/2006).

Pela Teoria finalista mitigada, portanto, é cabível a aplicação *excepcional* do CDC a uma relação jurídica na qual uma pessoa adquire produto ou serviço para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, desde que reconhecida a vulnerabilidade dela frente ao fornecedor. As situações concretas, conforme os precedentes do STJ, é que determinarão tais casos.



Ou seja, a definição de consumidor é casuística. Ela depende da comprovação de algum grau de **vulnerabilidade** da pessoa para que, apesar de ser ela apenas consumidora intermediária, possa ser enquadrada na aplicação do CDC.

Destaca-se que essa vulnerabilidade não deve ser observada apenas no campo econômico, abrangendo outras espécies. Segundo o STJ, **existem quatro espécies de vulnerabilidade**, capazes de fundamentar a aplicação do CDC em determinada relação jurídica: **a) técnica; b) jurídica; c) fática; d) informacional** (STJ. 3ª Turma. REsp 1195642/RJ). Elas serão estudadas adiante.



Pode o Estado ser considerado consumidor? Se ele estiver no polo da relação consumerista como destinatário final do produto ou serviço, na aplicação da Teoria finalista mitigada, sim.

Por exemplo, ao contratar um serviço de limpeza, o Estado é considerado consumidor. O CDC não distingue as pessoas jurídicas, pelo que qualquer pessoa

jurídica, seja de direito público, seja de direito privado, também se enquadra na categoria de consumidor, se preenchidos os requisitos legais.

2 – Conceito de fornecedor

A **relação de consumo** pressupõe uma triangularização. São três elementos: fornecedor, consumidor e produto ou serviço. Já mostrei a você o primeiro vértice; vamos ao segundo.

> Basta que eu seja enquadrado como consumidor para que o CDC seja aplicado à minha relação jurídica? Não. É necessário que a outra parte seja enquadrada como fornecedora.

E quem é o fornecedor? Conforme o 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.



Há diferença entre pessoas físicas ou jurídicas? Não. Há diferença entre pessoas jurídicas de direito público ou privado? Não. Há diferença entre pessoas nacionais ou estrangeiras? Não. Mesmo que seja um ente despersonalizado[2], pode ser reconhecido ele como fornecedor? Sim.

Mesmo que a atividade desenvolvida não seja profissional será a pessoa reconhecida como fornecedor? Não. Aí é que está.

Eu, quando vendo meu carro a você, não sou considerado fornecedor, ainda que você pudesse ser considerado consumidor. Não se aplica o CDC porque a triangularização não se fechou. Eu não sou fornecedor, ainda que você esteja consumindo um produto.

Eu não sou profissional, não sou vendedor de veículos. Apenas vendi meu carro a você. E se eu fosse um *roleador* de carros? Aí a história seria diferente, já que eu venderia carros profissionalmente, ainda que não por meio de uma sociedade empresarial (lembre-se que o fornecedor pode ser uma pessoa física ou um ente despersonalizado).

---

[2] O exemplo mais visível de ente despersonalizado é o condomínio edilício. Ele é um ente destinado a gerenciar as parcelas de propriedade detidas por todos os proprietários de um imóvel. Há outros tantos exemplos, como se extrai do Direito Civil e do Direito Processual Civil. No entanto, para o Direito do Consumidor, é importante pensar nas sociedades de fato e sociedades irregulares.

Assim, mesmo que eu compre pela internet um produto de uma sociedade empresarial irregular, ou mesmo de um grupo de amigos que se juntou para vender produtos – e, portanto, não são uma sociedade empresarial constituída juridicamente –, eles todos serão considerados fornecedores.

Esse é o ponto. **As atividades desenvolvidas pela pessoa precisam ser desenvolvidas profissionalmente para que ela seja enquadrada como fornecedora e o CDC seja aplicável à relação jurídica**. Isso, claro, vai depender da análise do caso concreto.

Veja que o conceito de fornecedor é bastante amplo. O CDC, inclusive, **não restringe o conceito de fornecedor a atividade remunerada ou não; ou seja, é irrelevante se o produto ou serviço é disponibilizado ao consumidor de maneira onerosa ou gratuita.**

Seja pagando ou *grátis*, forneceu, é fornecedor! Se compro um fluido de freio para o meu carro e junto com ele vem um odorizador *grátis*, e se o odorizador causa um dano ao meu carro, aplica-se o CDC. Se vou a uma farmácia e o vendedor passa um protetor solar na minha pele para que eu veja como o produto é bom, e o creme me causa alergia, aplica-se o CDC. Forneceu, aplica-se o CDC.

O critério de restrição é o **desempenho da atividade de maneira profissional**. Se eu dou a você um odorizador, e se o odorizador causa dano ao seu carro, não se aplica o CDC. Se você me pede um protetor solar, e se ele causa dano a você, não se aplica o CDC. Não sou fornecedor. [3]

> Atenção, porque há também, em certos casos, a figura do **fornecedor por equiparação.** Ele não é o fornecedor do contrato principal, mas um intermediário. No Direito Civil se chama esse fornecedor de estipulante, que é um terceiro na relação contratual.

No CDC não, esse *terceiro* é equiparado a fornecedor e, portanto, as regras do microssistema se aplicam a ele. Há um exemplo legal dessa figura no art. 3° da Lei 10.671/2003, o Estatuto do Torcedor: "Para todos os efeitos legais, equiparam-se a fornecedor, nos termos da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo".



Pode o Estado ser considerado fornecedor? Se ele estiver no polo da relação consumerista como desenvolvedor de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sim.

[3] Ainda que o fabricante do odorizador e/ou do protetor solar sejam, mas aí a relação jurídica é outra. Os fabricantes podem ser responsabilizados, pois são fornecedores e você é consumidor, com base no art. 17 do CDC (porque você é vítima do produto), mas não eu, porque não sou fornecedor. Não misture as coisas.

Isso se extrai do art. 6°, inc. X, do CDC, que determina a aplicação das regras consumeristas mesmos que o Estado esteja no polo da relação. O próprio art. 3° deixa isso claro, mas o art. 6° reforça tal posição. [4]

3 – Conceito de produto e serviço

O fornecedor e o consumidor são os elementos subjetivos – sujeitos – da relação jurídica de consumo. O produto ou serviço são os **elementos objetivos** – objetos – **da relação jurídica de consumo**. Veja que eles podem ser tangíveis, como é o caso do produto, ou intangíveis como é o caso do serviço.



Pra facilitar, o art. 3°, §1° do CDC conceitua produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Ou seja, mesmo que imaterial, há um produto, como, por exemplo, o aplicativo de edição de texto que eu comprei para fazer esta aula.

Já o §2° conceitua serviço como 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. Assim, a *Netflix*, que você não deve sequer conhecer, se está estudando seriamente para concurso, é um serviço.

Em resumo, o que o CDC quer é justamente afastar discussões sem sentido. Não importa se é um produto material, um produto imaterial, um serviço braçal, um serviço intelectual ou qualquer outra coisa, tudo é *abraçado* pela proteção ao consumidor. A exceção fica por conta das relações trabalhistas, que constituem um mundo à parte, regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e demais normas conexas.

Se o caso envolver obrigações tributárias não se aplica o CDC, igualmente, apesar do silêncio da norma. Assim, se você for discutir impostos, taxas ou contribuições, a regra consumerista não se aplica ao caso.



Apesar da clareza solar do art. 3°, §2°, havia muito questionamento a respeito da aplicabilidade do CDC às relações bancárias. O STJ pacificou o tema na Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O STF colocou pá de cal definitivamente no tema, em 2006, na ADI 2.596. Assim, **em qualquer relação bancária, presentes os requisitos legais, é aplicável o CDC.**

[4] O STJ (REsp 1.187.456/RJ), no entanto, restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.

Também se aplica o CDC às relações previdenciárias abertas complementares, como estabelece a Súmula 563 do STJ. Atente, porque no caso da previdência pública – regime geral ou especiais – o CDC não se aplica, apenas no caso de entidades de previdência privada.

Além disso, veja outras duas súmulas do STJ que tratam da aplicabilidade do CDC. Primeiro, a Súmula 602 afirma que o CDC "é aplicável aos empreendimentos habitacionais promovidos pelas sociedades cooperativas". A Súmula 608 prevê que se aplica o CDC "aos contratos de plano de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão".

A *letra* da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

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.

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

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.

§ 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.

CF/1988

Art. 5°, Inc. XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170, Inc. V - defesa do consumidor;

Lei 8.078/1990

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.

Capítulo II – Política Nacional de Relações de Consumo

O CDC tem especial cuidado com uma noção mais ampla, coletiva, e menos individualista. Não à toa, o art. 4º estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo.

1 – Princípios

A Política Nacional 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.** Esse objetivo se alcança com a fixação de certos princípios condutores das relações consumeristas. Que princípios são esses?

Princípio da vulnerabilidade

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

A vulnerabilidade é a expressão consumerista para os princípios constitucionais da proporcionalidade e da igualdade. Como é sabido, o princípio da igualdade deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material.



Por isso, há de se *tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades*. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são *realmente* iguais; **as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam *realmente* iguais.**

O caso do consumidor talvez seja o mais evidente de todos. Se o aparelho no qual você está lendo este material deixa de funcionar, o que aconteceu? Você não faz a mínima ideia.

Exceto algumas pouquíssimas pessoas, ninguém saberá o que ocorreu. Convenhamos, você saberia me dizer qual unidade de alta frequência da camada epitaxial de silício do microprocessador tem uma impureza micrométrica que impede sua máquina de funcionar? Não sabe...

Claro, esse é um exemplo mais drástico, mas a maioria das pessoas desconhece os produtos que consome em sua integralidade – e quem nunca já se pegou reclamando de um aparelho que *não funciona*, para, segundos depois, descobrir que ele não estava conectado à fonte de energia?

Por que aquele biscoito/bolacha – e não vou entrar na controvérsia – estragou, apesar de armazenado corretamente? Por que o botão do celular parou de funcionar repentinamente? Por que o folheto indica X reais e na loja está X + 1? Por que a garrafa explodiu? Por que o congelador não congela? Essas são inúmeras perguntas que nós, consumidores, não sabemos responder.

E quem sabe? **O fornecedor. Ele detém as informações a respeito dos seus produtos e serviços.** Nós somos a *parte frágil* da relação de consumo, somos vulneráveis, suscetíveis aos eventos de consumo.



O consumidor é vulnerável tecnicamente, economicamente, informacionalmente e juridicamente.

> Tecnicamente porque **o consumidor não conhece em detalhes o produto ou serviço** – como nos exemplos que eu dei. Economicamente porque, em geral, **o poderio econômico do fornecedor é maior do que o do consumidor.** Informacionalmente porque **a informação é detida pelo fornecedor e não pelo consumidor** – como nos exemplos que eu dei. Juridicamente porque, em geral, **o conhecimento, porte e assessoramento jurídicos do fornecedor é melhor do que o do consumidor.**

A vulnerabilidade do consumidor é absoluta (presunção absoluta ou *juris et de jure*) e se liga ao direito material.

Quando se aplica a Teoria finalista mitigada, é a vulnerabilidade que permitirá alargar o conceito de consumidor. Mesmo que pela Teoria finalista aquela pessoa não seja destinatária final do produto ou serviço, a vulnerabilidade atrairá a aplicação do CDC justamente porque ela é vulnerável – técnica, econômica e/ou juridicamente.

Não confunda vulnerabilidade com hipossuficiência. A hipossuficiência é relativa e se liga ao direito processual.



Há ainda a noção de **hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada.** São as pessoas que além de serem enquadradas como consumidoras – vulneráveis, portanto – ainda possuem uma vulnerabilidade outra, que agrava a situação.

Em geral, basta pensar nas pessoas que têm estatuto próprio, como crianças, idosos, pessoas com deficiência. Mas não só. Pessoas que não têm estatuto próprio também podem ser hipervulneráveis, como gestantes, pessoas doentes etc.

Crianças são especialmente vulneráveis em relação ao marketing. Quem nunca viu uma criança assistindo a um intervalo de desenho animado na televisão e esperneando para comprar um brinquedo?

Idosos estão sujeitos a contratos mais draconianos por conta da idade. É o caso dos planos de saúde, que têm a tendência de aumentar excessivamente as mensalidades. Sobre o caso, o STJ já se posicionou no sentido de que, em regra, é válida a cláusula prevista em contrato de seguro-saúde que autoriza o aumento das mensalidades do seguro quando o usuário completar 60 anos de idade. Porém, essa cláusula será abusiva quando: a) não respeitar os limites e requisitos estabelecidos na Lei 9.656/98; ou b) aplicar índices de reajuste desarrazoados ou aleatórios, que onerem em demasia o segurado (REsp 1381606-DF).

As pessoas com deficiência podem ter restrições físicas ou intelectuais. O consumidor cadeirante terá dificuldade de acesso a determinados lugares, se não houver a eliminação da barreira. A pessoa com espectro autista compreenderá de maneira diferente certo contrato.



As gestantes possuem condição física momentânea que dificulta sua ação, em certos momentos e em determinados lugares. A pessoa doente fica fragilizada diante de exigências abusivas de um hospital.

O STJ, inclusive, reconhece essa **hipervulnerabilidade**, como se extrai do REsp 1.221.756, de 2012, no qual um banco foi condenado a colocar acesso facilitado a pessoas com dificuldade de locomoção (em especial, idosos e pessoas com deficiência). Esse caso, inclusive, é pessoalmente interessante, pois me lembro, há muitos anos, ainda pequeno, de meu pai ameaçando acionar o Poder Judiciário caso o banco não construísse uma rampa.

Ele, numa ida à agência, teve de solicitar ajuda a um pedestre para conseguir ajudar um cadeirante a chegar à agência bancária. Havia dois acessos, um deles ao nível da rua e outro desnivelado, transposto por uma escada de uns 20 degraus. Só que a entrada ao nível da rua havia sido fechada, porque ao lado da outra entrada ficavam os caixas eletrônicos. O banco não se dignou a mover os caixas eletrônicos para a outra entrada, porque *o custo seria alto demais*. Depois que meu pai insistiu veementemente (ou melhor, ameaçou ir ao jornal local e ao Judiciário denunciar o gerente e o banco pela omissão), eles construíram uma rampa de acesso. Semanas depois da obra, lembro de voltar à agência com meu pai e, novamente, encontrarmos o cadeirante. Ele, feliz da vida, agradeceu meu pai pelo gesto, já que havia insistido na construção, mas só recebido negativas do banco. Curiosamente, tempos depois, aquela agência apareceu no noticiário local, como um exemplo de acessibilidade a ser seguido, sendo entrevistado justamente aquele mesmo cadeirante. O *nosso caso* não virou jurisprudência no STJ, mas virou um *caso local* de sucesso.

O STJ também já entendeu que 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** (REsp 1611915-RS).

Princípio da proteção governamental

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

A ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor. Isso pode ser feito de **quatro formas:**

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

Aqui se vê uma tentativa do CDC de mesclar o intervencionismo estatal com o livre mercado. Compreende-se que a proteção do consumidor nunca será eficiente se houver liberalismo extremo

(*laissez faire, laissez passer*) ou intervencionismo ditatorial (*o Estado sou eu*). **O Estado deve regular as relações consumeristas e atuar diretamente de maneira pontual.**

Princípio da harmonização

- 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

As relações consumeristas se pautam pelo desequilíbrio natural (consumidor fraco e fornecedor forte), pelo que o CDC deve **harmonizar esses desequilíbrios**, permitindo que a ordem econômica proteja os interesses de ambas as partes.

Talvez um exemplo interessante seja a necessidade de *novos* veículos virem com equipamentos de segurança (freios ABS e *airbags*) de fábrica, exigência essa que era excessiva há algumas décadas, diante da realidade nacional.

Princípio da educação e da informação

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

Há vários exemplos aqui, mas dois chamam minha atenção.



Antigamente, as bulas de remédio vinham com letras ridiculamente pequenas e com muitos termos técnicos médicos (a tal da cefaleia, ao invés da boa e velha *dor de cabeça*). Isso impedia que o consumidor conseguisse ler e compreender o medicamento. A informação estava lá, mas **apresentado de um jeito fática e educacionalmente ruim.**

Hoje, você já observa a presença de placas amarelas em grandes estabelecimentos com a inscrição “cuidado, piso escorregadio” para alertar o consumidor a respeito da presença e água e de potenciais quedas. Há pisos nos quais fica difícil visualizar a água, pelo que o consumidor precisa ser informado do risco.

Princípio da atuação

- 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

Criam-se desde simples SACs – serviços de atendimento ao consumidor – aos PROCONs.

Os SACs são regulados pelo Decreto Federal 6.523/2008, ao passo que os PROCONs são regulados por decretos estaduais. Destaco o art. 3º do Decreto 6.523/2008, que prevê que as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deve resultar em qualquer ônus para o consumidor. Além disso, o SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º).

São medidas que ***forçam*** **os fornecedores a dar soluções adequadas aos conflitos de consumo,** sem que seja necessário recorrer, sempre, ao Poder Judiciário. De toda forma, o consumidor pode, se quiser, recorrer sempre ao Poder Judiciário, por força da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, inc. XXXV da Constituição Federal).

Princípio da repressão

- 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

A ordem constitucional é pautada na livre iniciativa e no livre mercado (art. 170 da Constituição Federal), corolários do sistema de trocas capitalista. No entanto, não se pode permitir um *capitalismo selvagem*, sem controle.

Práticas concorrenciais desleais e violação de propriedade autoral, intelectual e industrial são proibidas, pois geram prejuízo indireto ao consumidor. É o caso de produtos falsificados e/ou pirateados, que não trazem o mesmo nível de segurança exigido aos produtos originais.



Eu mesmo já recebi *reclamação* de um *aluno* que comprou o material de um site pirata. O material estava desatualizado e incompleto. Eu nada poderia fazer, evidentemente.

O mesmo vale para a prática do *dumping*, que até parece positiva, num primeiro momento. É a prática de baixar extraordinariamente os preços de seus produtos (daí parecer bom), de modo a quebrar a concorrência; quando os concorrentes quebram, aumenta-se o valor do produto (aí vem a parte ruim). Essa é uma prática desleal no mercado de consumo.

Princípio da racionalização

- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos

Se alguém ainda tinha alguma dúvida a respeito da inclusão das pessoas jurídicas de direito público no rol de fornecedores, aqui está a nova previsão. **Os serviços públicos são também enquadrados no conceito de consumo e atraem a aplicação do CDC.**



Já o art. 37, §6º, da Constituição Federal de 1988 prevê a responsabilidade civil objetiva das pessoas jurídicas de direito público e das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos (maiores detalhes a respeito competem ao Direito Administrativo). O CDC frisa, mais uma vez, a responsabilização do Estado pelos serviços públicos prestados.

Princípio da atualização

- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo

Talvez as regras técnicas – normas da ABNT, por exemplo – sejam as mais explícitas desse princípio. O mercado automotivo é modelo.

Veículos de 50 anos atrás eram feitos de metal não deformante, sem cintos de segurança ou encosto de cabeça. Acidentes automobilísticos em velocidade mais alta tinham altíssima taxa de letalidade. Bateu, morreu.

Hoje, *milagrosamente*, muitas pessoas sobrevivem a acidentes em alta velocidade. Não é milagre, é a atualização das exigências automotivas: habitáculo com proteção com barra reforçada, metal deformante, para-choque em altura mais baixa, cintos de três pontos, *airbags*, encosto de cabeça, entre tantas outras *inovações*.

Antigamente, era comum que as editoras enviassem um boleto com uma nova edição de uma revista mensal, automaticamente renovando a assinatura. Essa prática não existia com os livros. O legislador e o julgador precisaram se atualizar, proibindo essa prática abusiva (prática que nem existe mais, porque ninguém mais assina revista física).

Princípio da conscientização financeira e ambiental

- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores

O princípio se diferencia do princípio da educação e da informação basicamente por pretender ir além. Em realidade, a pretensão é conscientizar, mais do que qualquer coisa, de seu papel no mercado de consumo. A sociedade de crédito contemporânea - *open credit society* - opera, em larga medida, com crédito abundante.

Frequentemente, com a oferta de um produto ou serviço tentadores, mas de alto valor, somos chamados a pagar em *suaves* prestações. Há quem sequer procure saber o valor do produto ou serviço, limitando-se a saber se ele *cabe no bolso*. Como sempre digo, ao pedir desconto, não importa em quantas vezes será, já que terei de pagar o valor integral.

Vale lembrar que o Brasil continua com uma economia turbulenta, apesar dos significativos avanços havidos das décadas de 1990 e 2000. O cenário político ainda impacta de maneira relevante no cenário e acaba por penalizar justamente os consumidores mais carentes. Lembro, ainda, que o país tem um dos maiores *spreads* bancários - diferença entre o percentual de juros que o banco tem de custo para captar o crédito e o percentual de juros cobrados do consumidor nos empréstimos - do mundo.

Além disso, o *consumo consciente* se tornou pauta mais frequente. O consumidor precisa saber o que acontece com um produto desde o momento em que ele é criado até ser finalmente descartado. Práticas ambientalmente equilibradas, produção orgânica, uso menos intensivo de água, ou seja, a conservação e recuperação ambientais amplas são exigidas na educação.

Princípio da prevenção e do tratamento

- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor

Desde o início da década de 1990 começa a haver preocupação mais intensa do Direito do Consumidor com a situação dos consumidores que vão virtualmente à falência, em vista do excessivo débito. O endividamento atinge níveis insuportáveis, comprometendo a subsistência da pessoa e mesmo as possibilidades de haver qualquer pagamento ou retomada futura de crédito.

A atividade creditícia pode ser predatória e os consumidores, especialmente os hipervulneráveis, estão mais sujeitos a tais práticas. Prevenir o superendividamento é evitar a própria ruptura do mercado de crédito, para que o mercado de consumo permaneça saudável.

O tratamento envolve compreender que a situação de superendividamento não é *culpa* do consumidor, mas de sua *responsabilidade*, sendo essa responsabilidade compartilhada com os demais agentes do sistema, incluindo as próprias instituições de crédito. Ao não criarem mecanismos perfeitos de prevenção, é necessário que se criem mecanismos de tratamento.

É melhor prevenir do que remediar, diz o ditado. Mas, quando a prevenção não existiu ou falhou é necessário remediar. Prevenir e remediar, não prevenir ou remediar, em resumo.

2 – Instrumentos

De nada adianta o legislador criar diretrizes, princípios de atuação e... não criar instrumentos para concretização! Como esses princípios se tornam prática? Com instrumentos efetivos de atuação.

O art. 5° prevê que para a execução da Política Nacional, o Poder Público pode contar com vários instrumentos. **Os instrumentos previstos nesse artigo são exemplificativos,** ou seja, outros instrumentos podem ser utilizados para se alcançar o cumprimento dos princípios previstos no art. 4º.



Quais são os instrumentos para a execução da Política Nacional?

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 e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor
VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural
VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento

São instrumentos **materiais** e **processuais**.

Processualmente, foram criados os Juizados Especiais Cíveis nos Estados[1], para dar **soluções mais rápidas e simples às pessoas.** Também foi aumentado sensivelmente o espectro de cabimento da **assistência judicial gratuita,** de modo a permitir que o consumidor litigue sem tanta preocupação econômica. Pretende-se também a criação de mecanismos de prevenção e tratamento judiciais do superendividamento.



Materialmente, **há maior atuação do Ministério Público, por meio das promotorias de defesa do consumidor, da Polícia, com as delegacias de repressão a delitos de consumo e das associações de defesa do consumidor.**

[1] Antigamente eles se chamavam de Juizados de Pequenas Causas, conforme a Lei 7.244/1984. Desde a Lei 9.099/1995, porém, se chamam Juizados Especiais Cíveis. Curiosamente, apesar de a lei antiga ter vigorado por uma década apenas e a lei nova viger há muito mais tempo, muita gente ainda chama os JECs de Pequenas Causas. O grande foco da lei nova é a facilitação do procedimento, mais simples e rápido, e sua gratuidade, para atender a causas de menor valor econômico.

A mais famosa dessas associações é o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Fundado em 1987 tem por missão orientar, conscientizar, defender a ética nas relações de consumo e lutar pelos direitos dos consumidores. O IDEC manejou diversas ações judiciais que se tornaram casos simbólicos. Dois casos chamam a atenção.

O primeiro é da própria origem do IDEC: as ações judiciais para conseguir as correções devidas das cadernetas de poupança nos planos Bresser e Verão. O IDEC venceu essas ações e beneficiou milhares de brasileiros.

A segunda é o *Caso Bauducco.* Durante a campanha *É hora do Shrek*, em 2007 e voltada para as crianças, os consumidores precisavam juntar cinco embalagens de qualquer produto da linha e pagar determinada quantia para ganhar um relógio exclusivo.

O STJ considerou que a campanha publicitária configurava venda casada com manipulação do universo lúdico infantil, afrontando o CDC. Essa decisão foi um precedente que passou a servir como referência no controle de campanhas publicitárias da indústria alimentícia, com destaque ainda para os riscos da obesidade e a necessidade de que os pais decidam sobre o consumo de alimentos pela criança.

Além disso, pretende-se s instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

A *letra* da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

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;

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.

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.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Decreto 6523/2008

Art. 3º As **ligações para o SAC** serão **gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus** para o consumidor.

Art. 4º **O SAC garantirá** ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, **as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços**.

Capítulo III – Direitos básicos do consumidor

De modo a proteger o consumidor, é necessário prever certos direitos básicos. Isso não significa que outros direitos não sejam franqueados ao consumidor, mas o art. 6º do CDC prevê um rol mínimo de direitos.



Nesse sentido, o art. 7° estabelece que **os direitos previstos no CDC 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. [1]

Inclusive, o próprio CDC, em diversas outras passagens, prevê outros direitos aos consumidores, mas os vistos adiante são os *direitos-princípio*. São, portanto, os direitos que estabelecem a lógica sistemática para a proteção do consumidor, em linhas gerais.

1 – Direitos

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

O Capítulo IV do CDC dedica extensa previsão legal para cumprir esse direito básico, ao tratar da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos. Há de se ter claro, no entanto, uma distinção importante.

Existem produtos que são *naturalmente* perigosos ou nocivos. Quem os consome sabe, ou ao menos deve saber, quando isso não for evidente, pela clara informação (outro direito, previsto no inc. III).

É o caso, por exemplo, de utensílios com fio cortante (facas, serras, espetos etc.), que são *naturalmente perigosos*. A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é baixa, pois é evidente ao consumidor que *a faca corta*.

Ao contrário, alguns produtos não têm periculosidade evidenciada por si só, mas sua periculosidade se evidencia pela informação prestada, como é o caso das drogas lícitas (medicamentos, cigarros etc.). A exigência de informação a respeito de sua periculosidade é alta, pois não é evidente ao consumidor não

[1] Assim, o CDC prevê que mesmo os direitos decorrentes da integração normativa (decorrentes do preenchimento de uma lacuna normativa, portanto) integram o corpo normativo do CDC. Atenção, porque o CDC prevê uma fonte de integração não prevista na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro – LINDB. Sabe qual? Veja a redação do art. 4º da LINDB ("Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito") e a compare com a parte final do art. 7º do CDC. Notou? Sim, a equidade.

A equidade não é considerada, pela LINDB – e pelas provas de concurso, portanto – como fonte de integração normativa, mas o é pelo CDC. Por isso, muito cuidado com o enunciado da questão da sua prova!

informado que aquele medicamento tem esses ou aqueles efeitos colaterais ou quais são os malefícios do cigarro (se bem que hoje é difícil encontrar alguém que não saiba dos efeitos do cigarro).

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

Associações e órgãos de proteção ao consumidor publicam, no início do ano letivo, listas de materiais escolares e seus respetivos preços. Fazem pesquisas de preço em diversas papelarias para que o consumidor seja informado a respeito das diferenças de preço e possa escolher de modo mais adequado o local de compra.

Muitos serviços gratuitos acabam sendo desconhecidos das pessoas e somente ampla publicidade permite que se tenha conhecimento deles. O Estratégia é um bom exemplo. Já vi muitos materiais que eu produzi aqui, gratuitamente, serem repaginados e vendidos por aí, pelas redes sociais.

Além disso, não pode haver discriminação imotivada dos consumidores. O Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência restringem a cobrança de acréscimos pelos serviços ofertados a idosos e pessoas com deficiência.

Evidente que certos serviços podem ser cobrados desigualmente em determinadas situações. É o caso da categorização de clientes por perfil de consumo (cliente *Silver, Gold, Diamond* e *Platinum* de companhia aérea), que permite benefícios extras, ou pelo tipo de compra efetuada (pacote simples e completo). Mas não é possível desigualar a contratação em razão de raça, por exemplo.

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

Essas informações, inclusive, devem ser acessíveis à pessoa com deficiência, observadas as normas regulamentares, prevê o parágrafo único.



É por causa desse dispositivo que a Lei 12.741/2012 exige que os tributos incidentes sejam inseridos na nota fiscal de um produto. Igualmente, a Lei 13.455/2017, ao inserir o art. 5º-A na Lei 10.962/2004, permite que o fornecedor ofereça diferenciação de preços em razão da forma de pagamento (dinheiro, débito, crédito etc.), desde que essa informação fique em local e formato visíveis ao consumidor.

É por causa desse dispositivo que a Lei 11.105/2005 exige que os alimentos e ingredientes alimentares destinados ao consumo humano ou animal que contenham ou sejam produzidos a partir de OGM – organismos geneticamente modificados, ou transgênicos – ou derivados devem conter informação nesse sentido em seus rótulos. Também a Lei 13.425/2017, ao exigir que seja divulgada na entrada dos estabelecimentos de comércio ou de serviço a capacidade máxima de pessoas.

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que **os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis,** cujo tamanho da fonte não pode ser inferior ao

corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [2] **A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.**

Também fundamentado nesse direito, o STJ decidiu que o fornecedor de alimentos deve complementar a informação-conteúdo *contém glúten* com a informação-advertência de que o glúten é prejudicial à saúde dos consumidores com doença celíaca. (EREsp 1515895-MS)

Há ainda inúmeros exemplos, mas, sempre, o objetivo é o mesmo, evitar *pegadinhas* ou *letras miúdas* e cláusulas *escondidas* no contrato. As relações consumeristas precisam ser pautadas por *fair play*, pelo jogo limpo, pela boa-fé.

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

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. **A publicidade enganosa é delito,** previsto no art. 67 do Código, inclusive. Há muitos exemplos na jurisprudência.

O STJ (REsp 1.057.828) entende que se há menção ao pagamento de frete pelo consumidor no rodapé do anúncio, essa não é propaganda abusiva. Do mesmo modo, a ausência de informação relativa ao preço, por si só, não caracteriza publicidade enganosa (REsp 1705278-MA). Para a caracterização da ilegalidade omissiva, a ocultação deve ser de qualidade essencial do produto, do serviço ou de suas reais condições de contratação, considerando, na análise do caso concreto, o público alvo do anúncio publicitário.

Também não é enganosa a propaganda de cigarros com alta glamorização, que era muito comum até 1990, já que a informação sobre os malefícios do cigarro é notória (REsp 1.113.804).



Ao contrário há propaganda abusiva por omissão quando se consome um medicamento de venda livre, mas que causa dependência não indicada na bula (REsp 971.845). É igualmente abusiva a propaganda do *Cogumelo do Sol*, que prometia, depois da utilização durante seis meses, a cura de um câncer devido às suas propriedades terapêuticas e medicinais, que agiriam na parte imunológica do organismo, diminuindo as células cancerígenas (REsp 1.329.556).

Há propaganda enganosa quando montadora de veículos entrega à imprensa especializada informações erradas sobre veículo prestes a ser lançado no mercado, indicando que itens de luxo seriam disponibilizados de série, na versão básica, para estimular a compra antecipada (REsp 1.546.170 – *Caso Hyundai i30*). Publicidade enganosa por omissão caso haja desacordo com a velocidade mínima garantida pelo serviço de internet e aquela efetivamente entregue, em situações normais (REsp 1.540.566 – *Caso NET*).

Como você pode ver, são muitas as decisões do STJ a respeito do tema. Isso porque, como diz o ditado popular, *a propaganda é a alma do negócio*. Vender virtudes irreais é algo bastante comum no mercado

[2] Cuidado porque o contrato em si precisa ter fonte 12, não o anúncio ou peça publicitária, conforme entendimento do STJ (REsp 1.602.678).

publicitário. Aqui no Estratégia a gente vê isso com frequência, quando nos deparamos com concorrentes vendendo *milagres* e soluções mágicas para o concurseiro inocente.

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

Este dispositivo traz uma distinção importante entre o Código Civil e o CDC.

O art. 478 do Código Civil assenta a Teoria da imprevisão por onerosidade excessiva. Essa regra traz uma "prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis".

Consegue ver a diferença para o CDC? O Código Civil exige, além da excessiva onerosidade trazida pelo fato superveniente (previsão do art. 6º, inc. V, do CDC), outros dois elementos.



Primeiro, a prestação deve trazer "extrema vantagem para a outra" parte. Segundo, isso deve ocorrer em "virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis". Ou seja, **o CDC exige dois requisitos – (i) excessiva onerosidade trazida e (ii) fato superveniente –,** ao passo que o Código Civil exige quatro requisitos – os dois anteriores, mais (iii) extrema vantagem para a outra parte e (iv) um acontecimento extraordinário e imprevisível.

Assim, é bem mais difícil que um contrato seja revisto pelo art. 478 do Código Civil. Por isso, o art. 6º, inc V, do CDC assenta a Teoria da onerosidade excessiva, sem a *imprevisão* do Código Civil.

Além disso, o art. 479 do Código Civil permite a revisão do contrato apenas de maneira excepcional, sendo que a regra é a resolução (extinção). O CDC, ao contrário, mais adequado à noção contemporânea de contrato, traz como regra a revisão contratual, sequer prevendo a resolução (extinção).

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

Essa norma pretende **ampliar ao máximo a reparação de danos**, incluindo todo tipo de reparação possível ao consumidor, sempre reputado vulnerável.

Vale lembrar que até a primeira metade dos anos 1990 ainda havia uma parte substancial da doutrina e da jurisprudência que torcia o nariz para a indenização por dano moral. Dizia-se que *a dor não se compensa*.

Além disso, o dano coletivo ainda estava engatinhando no Brasil e o CDC foi pioneiro em expressar a possibilidade de indenizar o dano não individual. Não à toa, até hoje, quando se fala em dano moral coletivo, apela-se para o CDC.

Não tardou para que a jurisprudência desse um giro e permitisse, já em 1992, a possibilidade não apenas de indenizar alguém por dano moral, mas também de **cumular o dano material com o dano moral** (Súmula 37 do STJ).

Anos depois, em 2009, o STJ passou a reconhecer uma espécie distinta de dano, o dano estético (Súmula 387). Assim, tecnicamente falando, há danos patrimoniais (ou materiais) e danos extrapatrimoniais. Os

danos extrapatrimoniais podem ser **morais ou estéticos**. Todos eles podem ser cumulados, a depender do caso, claro.

Além disso, a Súmula 402 do STJ esclarece que no contrato de seguro por danos pessoais deve estar compreendida também cobertura por danos morais, exceto se houver cláusula expressa de exclusão. O objetivo, claro, sempre trazer efetiva proteção e reparação ao consumidor.

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

A criação dos PROCONs e dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o fortalecimento do Ministério Público e da Defensoria Pública foram, em larga medida, executados com vistas à promoção dos direitos do consumidor.

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

Aqui se visualiza a hipossuficiência do consumidor como medida necessária para a inversão do ônus da prova.



A hipossuficiência é relativa e se liga ao direito processual. Não a confunda com a vulnerabilidade, que é absoluta e se liga ao direito material. **Vulneráveis todos os consumidores são** e, mesmo quem não se enquadra na noção de destinatário final de produto ou serviço, pode ser considerado consumidor, segundo a Teoria finalista mitigada.

A hipossuficiência não se liga a critérios técnicos, econômicos, informacionais ou jurídicos. Especialista ou amador, rico ou pobre, sabedor ou desconhecedor, jurista ou leigo, é possível reconhecer que uma parte é hipossuficiente. Do contrário, pelo fato de alguém ser muito rico impediria o reconhecimento de sua hipossuficiência, automaticamente.

Não é o que acontece. Pode o juiz, no caso, inverter o ônus da prova [3] – ou seja, determinar que quem prova é o fornecedor e não o consumidor – mesmo que a pessoa tenha alto poder aquisitivo.

---

[3] Ônus da prova é, de maneira simples, *quem o Direito manda provar o que se diz em Juízo*. Assim, quando, numa ação, você diz que eu devo e eu digo que já efetuei o pagamento, quem deve provar? Se digo que você é meu genitor e você diz que não é, quem deve provar? Aí entra o ônus da prova.

Muita gente acha que *tem de provar quem diz*, mas isso não resolve muita coisa. Tome o primeiro exemplo que eu dei. Você disse que eu devo, então você tem de provar que eu devo? Mas eu também disse, disse que paguei, então eu tenho de provar que efetuei o pagamento? Veja que a conta não fecha...

Aí se cria o ônus da prova, cuja regra geral está fixada no art. 373, incs. I e II do Código de Processo Civil. De maneira simples, o ônus da prova incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; e ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Assim, no exemplo que eu dei, você tem de provar que há uma dívida, já que isso é um fato constitutivo (ou seja, que constitui o seu direito). Ao inverso, eu tenho de provar o pagamento, já que isso é um fato impeditivo (ou seja, que impede o seu

Assim, se o consumidor alega que o produto não funciona por um defeito de fabricação, a regra do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil determina que ele deveria provar que o defeito é de fabricação, e não de (mau) uso. O que o CDC faz é inverter essa regra, ou seja, eu alego que o defeito é de fabricação e o fornecedor é quem tem de provar que o defeito é de uso, caso seja verificado, pelo juiz, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência.

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

A aplicação das regras do CDC aos serviços públicos, essenciais ou não, é evidente. O Estado não pode prestar serviços sem qualidade, sob a desculpa de que *não é fornecedor*.

Mesmo quando o serviço público é prestado por particulares, se aplica o CDC. Por exemplo, eventual espera excessiva em fila de banco permite que se veja dano moral?

Sim, pois há casos de evidente abuso, como nos caso em que não há demostração de nenhuma situação atípica, ou que o consumidor simplesmente não poderia buscar alternativas para a solução do problema, tal como caixas eletrônicos e serviços de *internet banking*.Porém, o simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviços bancários não gera por si só dano moral presumido, *in re ipsa* (REsp 1.962.275).

Do contrário, também não pode o consumidor tentar se esconder no caso de inadimplemento dos serviços públicos. **Mesmo nos casos de serviços públicos essenciais, permite-se o corte em caso de não pagamento,** entende o STJ (REsp 1.270.339).



Ah, e não, eu não esqueci do inc. IX do art. 6º. O inc. IX foi simplesmente vetado, pelo que você não precisa se preocupar com ele.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas

A regra, inserida pela Lei 14.181/2021, a Lei do Superendividamento, tem duplo aspecto. Um, de aplicação imediata, e outro, que depende de regulamentação.

Quanto ao primeiro, unem-se aqui os princípios da conscientização financeira e da prevenção e tratamento, trazidos pelo art. 4º, incs. IX e X, respectivamente. Importante salientar a **expressa previsão de preservação do mínimo existencial dos consumidores**, que deriva diretamente do art. 1º, inc. III, da Constituição Federal.

A norma constitucional estabelece como princípio da República a **dignidade da pessoa humana**. Trata-se do princípio fundante da ordem jurídica contemporânea e base de sustentação do Estado Democrático de Direito. Numa analogia mitológica, é o Zeus dos princípios constitucionais.

A própria Constituição Federal prevê, de maneira indireta, mas textual, o mínimo existencial. O art. 7º, inc. IV, prevê o salário-mínimo para todo trabalhador, mesmo que sujeito a regime de remuneração

direito). Se você prova a dívida, com um contrato, por exemplo, e eu não provo que paguei, me lasco, daí a importância de guardar o recibo, sacou?

variável (inc. VII). Esse mínimo deve atender às necessidades vitais básicas da pessoa e sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social. É a expressão legal básica do mínimo existencial.

Outros tantos dispositivos da Constituição tratam desse mínimo existencial. O art. 201, §2º, fixa que nenhum benefício que substitua o salário de contribuição ou o rendimento do trabalho do segurado terá valor mensal inferior ao salário-mínimo. O §12, por sua vez, determina a instituição de um sistema especial de inclusão previdenciária, para atender aos trabalhadores de baixa renda, mesmo que informais ou domésticos, assegurada aposentadoria no valor de um salário-mínimo. O art. 203, inc. V, garante um salário-mínimo de benefício às pessoas com deficiência e às idosas.

Assim, **no caso de revisão e da repactuação de dívidas do consumidor superendividado, a prevenção e o tratamento devem preservar o mínimo existencial.** As soluções ao consumidor superendividado devem ir ao encontro do estatuto jurídico do patrimônio mínimo, que impede que uma pessoa, mesmo por liberalidade, se desfaça de todo o seu patrimônio, sem manter parte ou renda suficiente para sua própria subsistência (art. 548 do Código Civil). Nesse sentido, especial atenção aos bens impenhoráveis, conforme prevê a Lei 8.009/1990 (lei do bem de família) e o art. 833 do Código de Processo Civil (rol dos bens impenhoráveis em execução ou cumprimento de sentença).

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito

Este inciso é conexo com o antecedente. Acrescenta-se, apenas, que a preservação do mínimo existencial deve ocorrer, também na própria concessão de crédito. Isso pode ser visto já na Lei 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento.

Alterada diversas vezes, a norma mantém o espírito de restringir o percentual de descontos de empréstimos na folha de pagamento dos trabalhadores em geral. O objetivo é o mesmo que o da Lei 14.181/2021: preservar um mínimo existencial do consumidor.

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

Essa é uma das tantas regras que *não pegou* anteriormente e, agora, o legislador *quer fazer pegar*. Quem nunca ficou parado no setor de produtos de limpeza comparando se o pacote com 12, 16, 20, 24 ou 36 rolos de papel higiênico era mais vantajoso? Se a embalagem *econômica* do sabão em pó tamanho família realmente compensava? Uma regra de três resolve o dia, mas exige algum esforço.

A Lei 10.962/2004, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, foi alterada pela Lei 13.175/2015. Esta lei incluiu o art. 2º-A que exige que na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deve informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto.

Quem já reparou nas etiquetas de preços em supermercados, sabe do que eu falo; é uma bagunça. Produto cuja unidade de medida é o quilo, outro 100g, outro o grama; litro, mililitro; por garrafa, por pacote, enfim, não funcionou bem. Agora, o inc. XIII do art. 6º do CDC pretende padronizar as unidades de medida, para facilitar a comparação de preços. Algo extremamente útil para o consumidor.

2 – Responsabilidade

Prevê o art. 7º, parágrafo único, que no caso de a violação de direito do consumidor ter mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. O que isso significa?

Em resumo, que o consumidor vai mirar em todos os ofensores e qualquer um deles pode ser chamado a indenizar. Isso serve para **evitar um expediente muito comum em caso de pluralidade de pessoas que atuam numa mesma situação.** E os exemplos são muitos.

Imagine que você compra um iogurte, come e passa mal, muito mal. Hospitalizado, o médico atesta que o que causou seu problema foi o iogurte. Você processa todo mundo.

O mercado diz que não tem culpa, porque acondiciona os iogurtes em local adequado. A transportadora diz que não tem culpa, porque transporta para diversos estabelecimentos e nunca teve reclamações e que segue as normas. O fabricante de iogurte diz não tem culpa, que tem ISO9001 e prêmio da Noruega e que fabrica milhares de maravilhosos iogurtes.

Aí, o que aconteceria numa ação tradicional? Teríamos de apurar exatamente **de quem foi a culpa**, já que o art. 927 do Código Civil determina que só responde quem tem culpa. Já imaginou que inferno pra você e o seu singelo *iorguti* de ameixa (sinceramente, quem gosta disso)?

O CDC acaba com isso, ao dizer: ***todos vocês são responsáveis***. Não importa ao consumidor quem é o culpado, eles que se entendam.

A *letra* da Lei

Agora, trago a você os dispositivos de lei referentes à nossa aula. Lembro que, ao longo do texto, eu não trato de todos os dispositivos legais aqui citados, propositadamente. Isso porque meu objetivo não é tornar o material um *comentário à lei*, mas, sim, fazer você compreender os institutos jurídicos que são importantes à prova.

Agora, ao contrário, o objetivo é trazer todos os dispositivos legais, para que você possa ao menos passar os olhos. Não se preocupe em compreender em detalhe cada um deles; eu objetivo apenas trazer o texto legal para que você não precise procurá-los fora do material. Trata-se da *letra* da lei com grifos nos principais pontos da norma, para ajudar na fixação dos conteúdos.

Vamos lá!

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;

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;

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;

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

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;

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

XI - a **garantia de práticas de crédito responsável**, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, **preservado o mínimo existencial**, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

XII - a **preservação do mínimo existencial**, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito

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.

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.

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.**

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

Lei 10.962/2004

Art. 5º-A. O **fornecedor deve informar**, em local e formato visíveis ao consumidor, **eventuais descontos oferecidos** em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Súmulas do STJ

37: "**São cumuláveis as indenizações** por **dano material e dano moral** oriundos do mesmo fato".

387: "É **lícita** a **cumulação das indenizações de dano estético e dano moral**".

402: " O **contrato de seguro** por danos pessoais **compreende os danos morais**, salvo cláusula expressa de exclusão".

QUESTÕES COMENTADAS

Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

a) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.
b) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.
c) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.
d) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.
e) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O CDC não distingue a presença de descontos ou acréscimos. Toda a informação sobre o preço deve estar claramente prevista. Veja o CDC:

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

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. Veja a redação do art. 2º da Lei 10.962/2004:

> Art. 2. São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor:
>
> II – em autosserviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, mediante a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem, ou a afixação de código referencial, ou ainda, com a afixação de código de barras.

Ou seja, pode haver apreçamento com a utilização de códigos de barras, compridas as normas legais. O objetivo da afixação de preços nos produtos prevista na Lei é propiciar aos consumidores o conhecimento sobre o valor do bem em caracteres legíveis. Por isso, o fornecedor pode afixar os preços das mercadorias por meio de código de barras. Veja como a jurisprudência entende o assunto:

> O entendimento do STJ é no sentido de que, em casos como o presente e até a entrada em vigor da Lei n. 10.962/04, era exigível a informação acerca dos preços de

> mercadorias mediante fixação deles nas embalagens. Entretanto, após a vigência plena do referido diploma normativo, tornou-se possível, nas vendas a varejo, a informação alternativa via afixação do preço ou de código referencial ou de código de barras. (REsp 1188219/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 25/10/2010).

A **alternativa C** está incorreta. O art. 2º da Lei 10.962/2004 prevê:

> São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor: I – no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis.

A **alternativa D** está incorreta. O art. 2º-A da Lei 10.962/2004 prevê:

> Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto.

A **alternativa E** está incorreta. Não existe tal previsão no CDC. Referente a essa situação, o CDC dispõe:

> Art. 5. No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles.

QUESTÕES COMENTADAS

Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

MULTIBANCAS

CESGRANRIO

1. (CESGRANRIO - Banco da Amazônia - Técnico Bancário - 2024) Uma sociedade empresária postulou empréstimo para capital de giro a uma instituição financeira e ficou inadimplente por ter atrasado diversas parcelas do financiamento. Para diminuir sua dívida, essa sociedade empresária alegou incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Considerando-se que tal sociedade não é consumidora final da operação, no contrato para financiamento de capital de giro para implementação de sua própria atividade empresarial, o Código de Defesa do Consumidor

A) incide, pois há relação de consumo.

B) incide, se houver previsão contratual.

C) incide, se o mutuário for hipossuficiente.

D) incide, se a sociedade empresária for uma pequena empresa.

E) não incide, pois não há relação de consumo.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Para a incidência do CDC, é necessário que a parte que busca sua aplicação seja considerada consumidora nos termos do art. 2º do CDC, que define consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". No caso, uma sociedade empresária que solicita financiamento para capital de giro com o objetivo de implementar sua própria atividade empresarial não é destinatária final do serviço. O serviço está sendo usado como insumo para atividade econômica, descaracterizando a relação de consumo. Portanto, não há aplicação do CDC.

A **alternativa B** está incorreta. A aplicabilidade do CDC não depende de previsão contratual, mas da existência de uma relação de consumo, caracterizada pela vulnerabilidade do consumidor e pela posição de fornecedor do outro contratante. No caso de um contrato de financiamento para capital de giro, a sociedade empresária não se enquadra como consumidora nos termos do CDC, independentemente de previsão contratual. Mesmo que as partes pactuem termos específicos, isso não transforma a sociedade empresária em consumidora para fins de aplicação do CDC.

A **alternativa C** está incorreta. A hipossuficiência, embora seja um critério relevante para aplicação do CDC, não é suficiente, por si só, para justificar sua incidência. A relação de consumo deve atender à condição de que o contratante seja o destinatário final do serviço. Uma sociedade empresária que contrata financiamento para capital de giro está utilizando o recurso como meio para desenvolver suas

atividades empresariais, não como destinatária final. Assim, mesmo sendo hipossuficiente em uma situação concreta, o CDC não se aplica se a relação de consumo não estiver configurada.

A **alternativa D** está incorreta. O fato de a sociedade empresária ser uma pequena empresa não altera a natureza jurídica da relação contratual. Para que o CDC incida, é necessário que a empresa seja considerada consumidora, o que não ocorre quando ela utiliza o financiamento para fins empresariais, como o capital de giro. O porte da empresa não é critério determinante para caracterizar uma relação de consumo nos termos do art. 2º do CDC.

A **alternativa E** está correta. O CDC não se aplica a contratos de financiamento em que a sociedade empresária não é destinatária final do serviço. Neste caso, o capital de giro está sendo utilizado como insumo para a implementação de atividades empresariais, o que descaracteriza a figura de consumidor prevista no art. 2º do CDC.

AMEOSC

2. (AMEOSC - 2023 - Prefeitura de Palma Sola - SC - Agente de Vigilância Sanitária) O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma legislação brasileira criada com o objetivo de estabelecer direitos e deveres para as relações de consumo, protegendo os consumidores de práticas abusivas por parte de fornecedores de produtos e serviços. No que se refere a Lei nº 8078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, registre V, para verdadeiro, e F, para falso:

(__) O código de defesa do consumidor 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.

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

(__) 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.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA dos itens acima, de cima para baixo:

a) V, V, F.
b) V, V, V.
c) F, V, F.
d) F, F, V.

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> 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.

O **Item II** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> 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.

Gabarito: B (V, V, V)

AVANÇA SP

3. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) Qual das opções abaixo apresenta a definição correta de consumidor, de acordo com o Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

A) Consumidor é qualquer pessoa física que compra ou utiliza produtos ou serviços para revenda.

B) Consumidor é toda pessoa jurídica que adquire produtos ou serviços para uso próprio ou de terceiros.

C) Consumidor é apenas a pessoa física que adquire produtos ou serviços destinados exclusivamente ao seu uso pessoal.

D) Consumidor é apenas a pessoa jurídica que adquire produtos ou serviços destinados exclusivamente ao seu uso pessoal.

E) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviços como destinatário final.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta porque o consumidor, segundo o art. 2º do CDC, é aquele que adquire produto ou serviço como destinatário final, e quem compra para revenda não se encaixa nessa definição.

A **alternativa B** está incorreta porque o conceito de consumidor não se limita apenas a pessoas jurídicas, mas inclui também pessoas físicas. Além disso, a definição do CDC não menciona o uso por terceiros como critério.

A **alternativa C** está incorreta porque restringe indevidamente a definição de consumidor apenas a pessoas físicas e ao uso pessoal, quando, na verdade, o CDC abrange também pessoas jurídicas e não exige que o uso seja exclusivamente pessoal.

A **alternativa D** está incorreta porque limita a definição a pessoas jurídicas e ao uso pessoal, quando o CDC não faz essa restrição.

A **alternativa E** está correta porque corresponde exatamente à definição do art. 2º do CDC, que considera consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

4. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) Qual das opções abaixo apresenta a definição correta de Fornecedor, de acordo com o Art. 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

A) Fornecedor é toda pessoa física e pública que trabalha com a venda de produtos em supermercados.

B) Fornecedor é toda pessoa jurídica e privada que presta serviços de beleza em salões de cabeleireiro.

C) Fornecedor é toda pessoa que desenvolve atividades de fabricação ou montagem de produtos.

D) Fornecedor é toda pessoa física que trabalha na prestação de serviços públicos.

E) 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.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta porque restringe a definição de fornecedor a uma categoria específica de atividade (venda de produtos em supermercados), enquanto o conceito do CDC é mais amplo.

A **alternativa B** está incorreta porque limita a definição de fornecedor a pessoas jurídicas e privadas, quando, na realidade, a legislação inclui também pessoas físicas, públicas e entes despersonalizados.

A **alternativa C** está incorreta porque não abrange todos os tipos de atividades que caracterizam um fornecedor, como comercialização, importação, exportação e prestação de serviços.

A **alternativa D** está incorreta porque não menciona pessoas jurídicas, entes despersonalizados e outras atividades de fornecimento previstas no CDC.

A **alternativa E** está correta porque corresponde à definição ampla do art. 3º do CDC, que inclui pessoas físicas e jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, além de entes despersonalizados, abrangendo diversas atividades econômicas relacionadas à produção, comercialização e prestação de serviços.

5. (Avança SP - 2023 - Prefeitura de Americana - SP - Fiscal de Obras e Posturas) De acordo com as disposições gerais da Lei do consumidor, julgue as alternativas, a seguir, em verdadeiro ou falso:

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

II - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como produtor.

III - 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.

a) V – F – V
b) F– F – V
c) V – V – V
d) V – V – F
e) V – F – F

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 3° § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O **Item II** está incorreto, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 3° § 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.

Gabarito: A (V, F, V)

6. (Avança SP - 2022 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) Analise os itens, abaixo, sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

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

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

III. 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.

É correto o que se afirma em:

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

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 3° § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O **Item II** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 3° § 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.

Gabarito: E (I, II e III)

7. (Avança SP - 2021 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) Com relação as conceitos básicos expressos no Código de Defesa do Consumidor, julgue os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta:

I. A coletividade de pessoas não se equipara ao consumidor.

II. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre material.

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

a) Apenas o item I é verdadeiro.
b) Apenas o item II é verdadeiro.
c) Apenas o item III é verdadeiro.
d) Apenas os itens I e II são verdadeiros.
e) Todos os itens são verdadeiros.

Comentários

O **Item I** está incorreto, pois a coletividade de pessoas equipara-se ao consumidor, conforme o art. 2º, parágrafo único do CDC, veja:

> Art. 2. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

O **Item II** está incorreto, pois o produto pode ser bem material e imaterial, de acordo com o art. 3º, § 1º do CDC que preconiza: produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O **Item III** está correto, pois consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, traduz o conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC.

Gabarito: C (III)

CS-UFG

8. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) O Decreto Lei nº 2.181, de 20 de março de 1997, dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Em conformidade com a referida norma, a estrutura básica de organização do SNDC é composta por órgãos:

a) governamentais em nível federal, apenas.
b) internacionais que unem vários países para proteger os direitos dos consumidores.
c) federais, estaduais, municipais e entidades civis de defesa do consumidor.
d) estaduais e municipais, não havendo nenhum órgão da estrutura federal.

Comentários

Para resolver esta questão, precisamos procurar no Decreto Lei nº 2.181, por quais órgãos é composto o SNDC, vejamos:

> Art. 2. Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

Gabarito: C

FADESP

9. (FADESP - BANPARÁ - 2018) Com base na legislação que trata da proteção do consumidor, é correto afirmar que:

a) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
b) somente um indivíduo, e não um coletivo, pode ser considerado como consumidor em face da característica unitarista da legislação vigente.
c) apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional que desenvolve atividade de produção, montagem ou criação de produtos pode ser considerada como fornecedor.
d) produto é todo e qualquer bem imóvel e material disponível a relações de comercialização e mercado.
e) serviço é a atividade desenvolvida em espaços exclusivos de venda e compra, à exceção das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do art. 2° do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, não exige individualidade, permitindo também a coletividade:

> Art. 2° Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa C** está incorreta. Veja o art. 3°:

> 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.

A **alternativa D** está incorreta. Trata-se de aplicação equivocada do art. 3º, § 1°:

> Art. 3º, § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

A **alternativa E** está incorreta. Ort. 3º, §2° deixa claro que o CDC se aplica a atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária:

> 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.

FAUEL

10. (FAUEL - 2023 - Prefeitura de Cambé - PR - Fiscal do Procon) De acordo com a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 assinale a alternativa que representa a definição de consumidor.

a) É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

b) 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.
c) É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
d) 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.
e) É o objeto destinado ao consumidor final. Trata-se de um produto, por conseguinte, que não requer modificações ou preparações para ser comercializado.

Comentários

A questão exige que o candidato conheça o conceito literal de consumidor, consoante o art. 2º do CDC:

> Art. 2 Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Gabarito: A

FEPESE

11. (FEPESE - 2023 - Prefeitura de Balneário Camboriú - SC - Fiscal de Relações de Consumo) Analise as afirmativas abaixo à luz do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

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

2. 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.

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

4. 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.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

a) correta apenas a afirmativa 2.
b) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
c) São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.

d) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
e) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.

Comentários

O **Item 1** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O **Item 2** está correto, nos termos do CDC:

> 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.

O **Item 3** está incorreto, nos termos do CDC:

> Art. 3° § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O **Item 4** está correto, nos termos do CDC:

-

> Art. 3° § 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.

Gabarito: D (1, 2 e 4)

FUNCAB

12. (FUNCAB - 2015 - ANS - Ativ. Tec. de Suporte - Administração, Economia ou Contabilidade) Considera-se consumidor "stricto sensu" ou standard, segundo o estabelecido na Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

a) todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.
b) toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que desenvolve atividade de distribuição de produto ou prestação de serviço.
c) todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.
d) toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.**

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores **todas as vítimas do evento.**

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

13. (FUNCAB - 2015 - ANS - Ativ. Tec. de Suporte - Direito) Considera-se consumidor "stricto sensu" ou standard, segundo o estabelecido na Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

a) toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
b) todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.
c) toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que desenvolve atividade de distribuição de produto ou prestação de serviço.
d) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
e) todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2º. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa E** está incorreta, pois são consumidores por equiparação todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.

FUNDATEC

14. (FUNDATEC - 2023 - Prefeitura de Uruguaiana - RS - Guarda Civil Municipal) Analise os conceitos a seguir conforme a Lei nº 8.078/1990, sobre a proteção do consumidor:

• Pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

• Pessoa que desenvolve atividade de produção ou comercialização de produtos ou serviços.

• Qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

• Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

Com base na referida Lei, essas são as definições de quais conceitos, respectivamente?

a) Consumidor, fornecedor, produto e serviço.
b) Usuário, inventor, produto e consórcio.
c) Proprietário, consumidor, serviço e produto.
d) Comerciante, fornecedor, consórcio e carga.
e) Fornecedor, proprietário, serviço e resíduo.

Comentários

A primeira definição “Pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", refere-se ao conceito de consumidor, nos termos do art. 2º do CDC.

A segunda “Pessoa que desenvolve atividade de produção ou comercialização de produtos ou serviços", é referente ao conceito de fornecedor, nos termos do art. 3 do CDC.

A terceira “Qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial", refere-se ao conceito de produto, nos termos do §1º, do art. 3º, do CDC.

A quarta e última, qual seja “Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração", é relativa ao conceito de serviço, em atenção ao teor do §2º, do art. 3°, do CDC. Portanto, a ordem representada pelas expressões é: Consumidor, fornecedor, produto e serviço.

Gabarito: A

FUNDEP

15. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) De acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", é correto afirmar que o consumidor:

a) poderá ser pessoa física ou jurídica que adquire produto como destinatário final.
b) não poderá ser pessoa jurídica, pois é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) deverá ser pessoa física, admitindo ser pessoa jurídica quando for por equiparação e autorizada pelo Poder Judiciário.
d) não pode ser uma coletividade de pessoas indetermináveis, devendo estar inscrito no cadastro de pessoas físicas.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Veja o CDC:

> **Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.**
>
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa B e C** está incorreta, pois consumidor é toda **pessoa física ou jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final

A **alternativa D** está incorreta, pois a coletividade pode ser considerada como consumidor, nos termos do CDC:

> Art. 2º, parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

FUMARC

16. (FUMARC - COPASA - 2018) O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, pode ser aplicado residualmente às relações entre prestadores de serviço público e usuários, mas NÃO se aplica ao seguinte serviço público:

a) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde.
b) Serviço público de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público.
c) Serviço público prestado mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública.
d) Serviço público regido pela Lei 8.987/1995, uma vez que a referida Lei afasta tal possibilidade.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Essa perspectiva veja julgado do STJ:

> RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANO MORAL. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚM. 284/STF. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. MORTE DE PACIENTE ATENDIDO EM HOSPITAL PARTICULAR CONVENIADO AO SUS. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS MÉDICOS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO INDIVISÍVEL E UNIVERSAL (UTI UNIVERSI). NÃO INCIDÊNCIA DO CDC. ART. 1º-C DA LEI 9.494/97. PRAZO PRESCRICIONAL QUINQUENAL. ALEGADA MÁ VALORAÇÃO DA PROVA. CULPA DOS MÉDICOS E CARACTERIZAÇÃO DO DANO MORAL. SÚMULA 07/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADO. JULGAMENTO: CPC/15. (...). 8. Quando prestado diretamente pelo Estado, no âmbito de seus hospitais ou postos de saúde, ou quando delegado à iniciativa privada, por convênio ou contrato com a administração pública, para prestá-lo às expensas do SUS, o serviço de saúde constitui serviço público social. 9. A participação complementar da iniciativa privada - seja das pessoas jurídicas, seja dos respectivos profissionais - na execução de atividades de saúde caracteriza-se como serviço público indivisível e universal (uti universi), o que afasta, por conseguinte, a incidência das regras do CDC. 10. Hipótese em que tem aplicação o art. 1º-C da Lei 9.494/97, segundo o qual prescreverá em cinco anos o direito de obter indenização dos danos causados por agentes de pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos. (...) (STJ - REsp: 1771169 SC 2018/0258615-4, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 26/05/2020, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/05/2020) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde, não tem aplicabilidade do CDC.Dispõe o CDC:
>
> 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.
>
> § 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.

A **alternativa B** está incorreta, pois é aplicado o CDC nos serviços públicos de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público, nos termos da mesma lei:

> 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.

A **alternativa C** está incorreta, pois é aplicado o CDC nos serviços públicos prestados mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública, nos termos da mesma lei:

> 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.

A **alternativa D** está incorreta. O CDC não afasta essa possibilidade, por tanto, não há previsão legal nesse sentido.

17. (FUMARC - 2017 - Câmara de Santa Luzia - MG - Advogado do Procon) Conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990), é critério determinante para a caracterização de consumidor:

a) a aquisição ou utilização de produto ou serviço como destinatário final.
b) para o consumidor de serviço, que seja o prestador sujeito integralmente a regime privado.
c) ser adquirente ou usuário individualizado ou individualizável.
d) ser pessoa física.

Comentários

Veja a definição de consumidor nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Gabarito: A

IADES

18. (IADES - 2018 - APEX Brasil - Analista - Jurídico) Com relação às relações de consumo disciplinadas no Código de Defesa do Consumidor e ao empresário, assinale a alternativa correta.

a) A pessoa jurídica de direito público e a integrante dos serviços sociais autônomos não são consideradas fornecedores, de modo que possuem imunidade ante o consumidor.
b) A pessoa jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final é considerada consumidor.
c) A pessoa jurídica de direito público não se submete às disposições do Código de Defesa do Consumidor, e os litígios que a envolvam deverão ser tratados nos termos da lei civil.
d) Uma empresa não poderá litigar com outra invocando o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de ofensa ao princípio da hipossuficiência técnica e econômica.
e) Em litígios que envolvam relações de consumo, a personalidade jurídica da sociedade não poderá ser desconsiderada, sob pena de ofensa ao princípio da preservação da empresa.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou **jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> 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.

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

19. (IADES - ARCON-PA - 2018) A Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é considerada uma legislação bastante avançada, e 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. Com base nas disposições do CDC, assinale a alternativa correta.

a) A coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, não pode ser equiparada como consumidor.
b) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) O bem imaterial não é considerado produto.
d) As atividades de natureza bancária e securitária estão excluídas da incidência do CDC, pois não são consideradas serviços de consumo e são regulamentadas por leis especiais.
e) A pessoa jurídica estrangeira não pode ser considerada fornecedora de serviços.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o CDC:

> Art. 2º, parágrafo único. **Equipara-se** a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa B** está correta e é o gabarito da questão. A assertiva tratou da literalidade do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa C** está incorreta. O CDC, não exclui o nem imaterial do conceito:

> Art. 3º, §1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

A **alternativa D** está incorreta. O CDC traz regra exatamente contrária:

> Art. 3º, §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.

O STJ pacificou o tema na Súmula 297:

> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

A **alternativa E** está incorreta. O CDC abrange as pessoas jurídicas nacionais ou estrangeiras:

> 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.

IBADE

20. (IBADE - 2023 - TJ-ES - Juiz Leigo) Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que:

a) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, com exceção dos entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
b) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independentemente de remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
d) bem imaterial não pode ser considerado produto.
e) consumidor é somente a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 3, § 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.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 3, § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

IDIB

21. (IDIB - CREMERJ - 2019) Com base na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa correta:

a) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto de alguma forma, independentemente de ser destinatário final do mesmo.
b) Produto 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.
c) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
d) A pessoa física não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço **como destinatário final.**

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2º §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.

Já o produto está definido no §1°:

> Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
>
> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

A **alternativa C** está correta, por ser a literalidade do CDC:

> Art. 2º, parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
>
> 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.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

INAZ DO PARA

22. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) O Código de Defesa do Consumidor foi criado com objetivo de proteger os direitos dos consumidores, bem como disciplinar as relações jurídicas, bem como os deveres e responsabilidades do fabricante/prestador de serviços com o consumidor. À luz da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), qual das afirmações abaixo está em desacordo com a legislação brasileira?

a) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
b) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
c) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
d) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
e) 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.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta e é o gabarito da questão. O CDC traz regra contrária:

> Art. 3º, §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.

A **alternativa B** está correta. É a literalidade do CDC:

> São direitos básicos do consumidor: a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A **alternativa C** está correta. Assim prevê o CDC:

> Art. 14, §4° A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

A **alternativa D** está correta. Trata-se da literalidade do CDC:

> Art. 3º, § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

A **alternativa E** está correta. É a regra transcrita do CDC:

> 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.

23. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei n° 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:

a) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
b) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, exceto os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
c) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
d) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre de natureza material.
e) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 2º, parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, **ainda que indetermináveis**, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. É a literalidade do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 3º, §1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou **imaterial.**

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

INSTITUTO ACCESS

24. (Instituto Access - 2022 - Câmara de Santana de Parnaíba - SP - Ouvidor) Em relação ao Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir:

I. 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.

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

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

Assinale

a) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
b) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
c) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
d) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC;

> 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.

O **Item II** está correto, nos termos do CDC;

> Art. 3 § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O **Item III** está incorreto, nos termos do CDC;

> Art. 3 § 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.

Gabarito: A (I e II)

INSTITUTO ÂNIMA SOCIESC

25. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) A Lei Federal nº 8.078/1990 inscreve no artigo 1° que "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". Diante do exposto, assinale a alternativa correta, considerando o artigo 3° e parágrafos desse Código: "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo" denomina-se:

a) Fornecedor.
b) Produto.
c) Consumidor.
d) Mercado de consumo.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Pois fornecedor, segundo o art. 3º do CDC é:

> Art. 3º 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.

A **alternativa B** está incorreta. O parágrafo primeiro do art. 3º define produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. O produto é um elemento objetivo da relação jurídica de consumo. Além disso, os produtos são tangíveis, enquanto os serviços são intangíveis.

A **alternativa C** está correta e é o gabarito da questão. A literalidade do dispositivo citado no enunciado corresponde ao conceito de consumidor, que não está no art. 3º, mas no art. 2º do CDC:

> Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa D** está incorreta. No mercado de consumo se encontram os produtos e serviços disponíveis para consumo.

INSTITUTO CONSULPLAN

26. (Instituto Consulplan - 2023 - Prefeitura de Nova Friburgo - RJ - Fiscal Sanitário III) A prática, a atribuição e a forma de atuar da vigilância sanitária são assentadas na fiscalização, na observação do fato, no licenciamento de estabelecimentos, no julgamento de irregularidades e na aplicação de penalidades, que são funções decorrentes do seu poder de polícia. Um fator decisivo para o fortalecimento de sua face educativa foi o estabelecimento do direito de defesa do consumidor pela Constituição Federal de 1988 consolidado através:

a) dos direitos básicos do consumidor.
b) do Código de Defesa do Consumidor.
c) da participação da comunidade na gestão do SUS.
d) dos conselhos de classe de defesa do consumidor.

Comentários

A lei que instituiu o CDC foi criada por determinação expressa da Constituição brasileira, que, em seu artigo 48, determinou que o Congresso Nacional, dentro de 120 dias após a promulgação da Carta Magna, teria a obrigação elaborar um código de defesa dos consumidores, veja:

> 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.

Gabarito: B

27. (Instituto Consulplan - 2022 - TJ-CE - Juiz Leigo) Considerando a Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

( ) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

( ) Somente a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, se enquadra no conceito de fornecedor. Os entes despersonalizados, ainda que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, não se enquadram neste conceito.

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

A sequência está correta em

a) V, V, F.
b) F, V, V.
c) V, F, V.
d) F, F, F.

Comentários

O **Item I** está incorreto, pois nos termos do art. 2° do CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

O **Item II** está incorreto, pois em atenção ao art. 3° do CDC, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

O **Item III** está incorreto, pois o art. 3°, em seu §2°, dispõe que 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.

Gabarito: D (F, F, F)

NC-UFPR

28. (NC-UFPR - 2015 - COPEL - Advogado Júnior) Acerca das disposições do Código de Defesa do Consumidor, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Pessoa jurídica de direito público não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

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

( ) Uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, pode ser equiparada a consumidor.

( ) À prestação de serviços públicos não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor. Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

a) V – V – F – V.
b) F – V – V – F.
c) F – F – V – V.
d) V – F – V – F.
e) F – V – F – V.

Comentários

(F) Pessoa jurídica de direito público não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

Veja CDC:

> 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.

Pessoa jurídica de direito público pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

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

Veja CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

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

(V) Uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, pode ser equiparada a consumidor.

Veja CDC:

> Art. 2º. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, pode ser equiparada a consumidor.

(F) À prestação de serviços públicos não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Veja CDC:

> 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.

À prestação de serviços públicos se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Gabarito: B (F, V, V, F)

QUADRIX

29. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) De acordo com as disposições da Lei nº 8.078/1990, julgue o item

O produto é qualquer bem, seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Comentários

CORRETO.

A afirmação está em sintonia o disposto no CDC:

> Art. 3° § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

30. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) De acordo com as disposições da Lei nº 8.078/1990, julgue o item

Denominam-se consumidores aqueles que adquirem ou utilizam produtos ou serviços na condição de destinatários finais, mediante a condição de serem pessoas físicas.

Comentários

INCORRETO.

A afirmação contraria expressamente o disposto no CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

31. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto nº 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

O acesso ao SAC poderá depender do pagamento de taxas módicas e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

Comentários

INCORRETO.

Veja o Decreto nº 11.034/2022:

> Art. 3 O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

32. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto nº 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

Considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados, cuja finalidade é oferecer tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento dos contratos e dos serviços.

Comentários

CORRETO.

Veja o Decreto nº 11.034/2022:

> Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

33. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto n.º 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.

Comentários

CORRETO.

Veja o Decreto nº 11.034/2022:

> Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

34. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

A coletividade de pessoas, quando indetermináveis, ainda que tenha intervindo nas relações de consumo, não poderá ser equiparada como consumidor.

Comentários

INCORRETO.

A afirmação contraria expressamente o disposto no CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

35. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou um serviço como destinatário final.

Comentários

CORRETO.

Afirmação verdadeira, nos exatos termos do CDC, in verbis:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

36. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

Os bens imóveis ou imateriais não são considerados produtos para efeitos do Código de Defesa do Consumidor.

Comentários

INCORRETO.

A afirmação contraria expressamente o disposto no CDC:

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

37. (Quadrix - 2021 - CORE-PR - Assessor Jurídico) Conforme a jurisprudência dos tribunais superiores acerca do Código de Defesa do Consumidor, julgue o item.

A legislação consumerista rege os contratos entre segurados e entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

Comentários

INCORRETO.

A assertiva contraria a Súmula 563 do STJ:

> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades **abertas** de previdência complementar, **não incidindo** nos contratos previdenciários celebrados com **entidades fechadas.**

38. (Quadrix - 2019 - CRO - AC - Assistente Jurídico) De acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, julgue o item.

Conforme o Superior Tribunal de Justiça, as disposições do Código de Defesa do Consumidor devem ser aplicadas aos contratos de plano de saúde, mesmo nas hipóteses de autogestão.

Comentários

INCORRETO.

A assertiva contraria a Súmula 608 do STJ:

> Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde, **salvo** os administrados por entidades de autogestão.

39. (Quadrix - CRF-PR - 2019) Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.

a) Pessoas jurídicas não podem ser enquadradas na condição de consumidoras por faltar-lhes a condição de vulneráveis.
b) São equiparadas a consumidores as pessoas que intervierem na relação de consumo, desde que determináveis.
c) Entes despersonalizados brasileiros e estrangeiros podem ser enquadrados como consumidores para os fins do CDC.
d) O produto é sempre bem material, palpável.
e) Os serviços prestados à contratante em razão de vínculo trabalhista também podem atrair as regras do CDC.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O CDC adota a teoria finalista, sendo irrelevante se o consumidor é pessoa física ou jurídica:

> Art. 2° **Consumidor é toda pessoa física ou jurídica** que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa B** está incorreta. O art. 2º, parágrafo único, não exige determinação das pessoas.

A **alternativa C** está correta. A base da resposta está no art. 2º do CDC. Mesmo que não expressamente previsto na norma, entes despersonalizados também se enquadram no conceito de consumidor, se forem destinatários finais de produtos ou serviços.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 3º. § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou **imaterial.**

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art.3º, §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.

SELECON

40. (SELECON - 2023 - Empresa Cuiabana de Saúde Pública - MT – Advogado) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, uma empresa que adquira ou utilize produto ou serviço como destinatário final enquadra-se no conceito de:

a) prestadora
b) fornecedora
c) consumidora
d) intermediadora

Comentários

Para resolver esta questão, precisamos procurar no CDC o conceito de consumidor. Veja:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Gabarito: C

UFMT

41. (UFMT - Prefeitura de Rondonópolis - MT - 2019) De acordo com o entendimento do Supremo Tribunal Federal a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços prestados por instituições financeiras, é correto afirmar:

a) A sujeição das instituições financeiras ao CDC ocorre sem prejuízo do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, com base no Código Civil, de eventual abusividade no custo das operações de crédito.
b) As normas do CDC devem beneficiar os clientes pessoas físicas das instituições financeiras, mas não se destinam às pessoas jurídicas, pois estas não se enquadram no conceito de "consumidor".

c) As instituições financeiras, com exceção daquelas controladas pelo Poder Público, estão alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo CDC.
d) As normas do CDC são aplicáveis aos serviços de natureza bancária e financeira, mas ficam excluídos de sua incidência os serviços de crédito e de natureza securitária.

Comentários

A **alternativa A** está correta. O CDC prevê:

> Art. 2° §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.

Nesse sentido, o STF:

> Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros (ADIN 2.591).

Assim, apesar de serem aplicáveis as normas do CDC aos contratos bancários, a definição do custo das operações é feita pelas regras gerais do CC/2002, pelo que não pode ser considerada abusiva a cobrança de juros elevados para contratação, por si só, por exemplo.

A **alternativa B** está incorreta. O STJ sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê:

> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Além disso, segundo o art. 2° do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

A **alternativa C** está incorreta. De novo, a Súmula 297 não faz distinção se a instituição financeira é pública ou privada.

> Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defeso do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco.

A **alternativa D** está incorreta. O CDC prevê:

> §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.

QUESTÕES COMENTADAS

Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4° a 5°)

FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da:

a) transparência.
b) vulnerabilidade.
c) boa-fé objetiva.
d) proteção.
e) informação.

Comentários

A **alternativa A** está correta e é o gabarito da questão. Veja o que prevê o art. 4º do CDC:

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

A **alternativa B** está incorreta. A vulnerabilidade é a expressão consumerista para os princípios constitucionais da proporcionalidade e da igualdade. Como é sabido, o princípio da igualdade deve ser visto não apenas em sua perspectiva formal, mas também material. Por isso, há de se tratar os iguais igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Em outras palavras, não se pode fazer uma tábua rasa e achar que todos são realmente iguais; as desigualdades precisam ser equalizadas, de modo que todos sejam realmente iguais.

A **alternativa C** está incorreta. A boa-fé traz o *fair play*, o jogo limpo nas relações, sem conexão inicial direta com a informação. O princípio da boa-fé demonstra a necessidade de se haver veracidade nas palavras e ser fiel ao que se combinou na relação de consumo, sem abusar da confiança e ser desleal ao negócio jurídico realizado. É como se fosse uma regra de conduta do direito consumerista.

A **alternativa D** está incorreta. A ação do governo deve ser pautada pela defesa do consumidor. Isso pode ser feito de quatro formas: 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

Aqui se vê uma tentativa do CDC de mesclar o intervencionismo estatal com o livre mercado. Compreende-se que a proteção do consumidor nunca será eficiente se houver liberalismo extremo (laissez faire, laissez passer) ou intervencionismo ditatorial (o Estado sou eu). O Estado deve regular as relações consumeristas e atuar diretamente de maneira pontual.

A **alternativa E** está incorreta. O princípio da informação está no art. 6º, inc. III: "São direitos do consumidor 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".

É por causa desse dispositivo que a Lei 12.741/2012 exige que os tributos incidentes sejam inseridos na nota fiscal de um produto. Igualmente, a Lei 13.455/2017, ao inserir o art. 5º-A na Lei 10.962/2004, permite que o fornecedor ofereça diferenciação de preços em razão da forma de pagamento (dinheiro, débito, crédito etc.), desde que essa informação fique em local e formato visíveis ao consumidor.

Antigamente, as bulas de remédio vinham com letras ridiculamente pequenas e com muitos termos técnicos médicos (a tal da cefaleia, ao invés da boa e velha dor de cabeça). Isso impedia que o consumidor conseguisse ler e compreender o medicamento. A informação estava lá, mas apresentado de um jeito fática e educacionalmente ruim.

O próprio CDC traz, no art. 54, §3º, que os contratos de adesão escritos tragam caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. A informação clara, completa e adequada, portanto, é elemento central nas relações de consumo.

QUESTÕES COMENTADAS

Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4° a 5°)

MULTIBANCAS

IADES

1. (IADES - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - Extensionista Rural - Economia Doméstica - 2024) A respeito do papel e da atuação do consumidor no sistema econômico, assinale a alternativa correta.

A) Os contratos serão sempre interpretados de maneira mais favorável ao vendedor, uma vez que ele já incorreu em custos de produção.

B) É proibida a modificação de contratos que aumentem muito os custos em razão de fatos supervenientes, tornando as obrigações dos consumidores excessivamente onerosas.

C) A Política Nacional das Relações de Consumo reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

D) No Brasil, é vedada a presença do Estado no mercado de consumo.

E) O consumidor tem um papel reduzido no sistema econômico, porque não participa do processo produtivo. Dessa forma, a legislação de defesa do consumidor busca impedir que sua atuação dificulte o crescimento e desenvolvimento das empresas no País.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A interpretação dos contratos no âmbito do Direito do Consumidor é regida pelo princípio da vulnerabilidade do consumidor, reconhecido no art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, e não ao vendedor.

A **alternativa B** está incorreta. O CDC não proíbe a modificação de contratos em situações de excessiva onerosidade ao consumidor. Pelo contrário, é possível a revisão contratual nessas hipóteses, conforme previsto no art. 6º, V, do CDC, que garante ao consumidor a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais desproporcionais.

A **alternativa C** está correta. O art. 4º, I, do CDC estabelece que a Política Nacional das Relações de Consumo reconhece a vulnerabilidade do consumidor como um dos princípios fundamentais. Essa vulnerabilidade decorre da posição de desigualdade entre consumidor e fornecedor no mercado de consumo.

A **alternativa D** está incorreta. O Estado possui um papel fundamental na regulação, fiscalização e intervenção no mercado de consumo, conforme disposto no art. 4º, II, do CDC, que prevê que o Estado deve atuar para garantir o equilíbrio das relações de consumo e a proteção do consumidor.

A **alternativa E** está incorreta. O consumidor desempenha um papel central no sistema econômico, sendo o destinatário final dos bens e serviços. A legislação de defesa do consumidor tem como objetivo proteger os direitos do consumidor, reconhecendo sua importância na economia, e não limitar sua atuação em prol do desenvolvimento das empresas.

AVANÇA SP

2. (Avança SP - 2022 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) O Código de Proteção e Defesa do Consumidor relata que para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com alguns instrumentos. Desses instrumentos, é o destinado para a solução de litígios de consumo:

a) instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.
b) criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas
c) concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
d) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.
e) criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.

Comentários

Para resolver esta questão, precisamos somente do art. 5 do CDC:

> 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.**
>
> VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;

> **VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.**

Gabarito: B

CS-UFG

3. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 4º, estabelece diretrizes e princípios que norteiam o sistema de consumidor, acrescentando ferramentas previstas para a efetivação desses objetivos. No que tange aos princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC),

a) contará o poder público com promotorias de justiça de defesa do consumidor, delegacias e juizados especiais de pequenas causas e varas especializadas nas relações de consumo, bem como assistência judiciária gratuita para qualquer consumidor carente.
b) coibirá e reprimirá todos os abusos praticados no mercado de consumo, excluindo-se 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.
c) contará o poder público com alguns instrumentos, com exceção da instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento, uma vez que tal matéria deve ser levada à apreciação do judiciário.
d) prevenirá o superendividamento de modo a evitar a exclusão social do consumidor no intuito de reprimir alguns abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais.

Comentários

Veja que a questão precisa ser respondida em base ao conteúdo do art. 4 do CDC:

> **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**:
>
> **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;
>
> **X** - prevenção e tratamento do **superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.**
>
> Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:

> 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;
>
> XI - a **garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento**, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

A **alternativa A** está incorreta, pois não forma parte do conteúdo de princípios do art. 4 do CDC.

A **alternativa B** está incorreta, pois a concorrência desleal também será combatida, nos termos do inciso IV.

A **alternativa C** está incorreta, pois não forma parte do conteúdo de princípios do art. 4 do CDC.

A **alternativa D** está correta, por ser a literalidade do inciso XI do art. 4 do CDC.

FUNDEP

4. (FUNDEP - 2024 - Prefeitura de Curvelo - MG - Fiscal de Consumo) De acordo com a Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, 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, exceto:

a) Prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.
b) Estudo constante das modificações do mercado de consumo.
c) Reconhecimento da vulnerabilidade do fornecedor no mercado de consumo.
d) Fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.

Comentários

Veja CDC:

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
>
> **I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;**
>
> II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

> 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.**
>
> **IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;**
>
> **X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.**

Veja que os princípios elencados nas alternativas **A, B e D** constam no art. 4 do CDC.

A **alternativa C** está incorreta, pois quem é vulnerável é o consumidor e não o fornecedor. O erro da alternativa C é dizer que o fornecedor é vulnerável.

INAZ DO PARÁ

5. (INAZ do Pará - CFF - 2017) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

a) Estabilidade Contratual.
b) In dubio pro reo.
c) Imutabilidade Contratual.
d) Boa fé contratual e extracontratual.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, pois o consumidor tem como um direito básico a modificação das cláusulas contratuais, quando há um desequilíbrio na relação de consumo. Não há princípio da estabilidade contratual. Veja CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

A **alternativa B** está incorreta, pois o princípio jurídico da presunção da inocência, trata sobre matéria de Direito Penal.

A **alternativa C** está incorreta, pois é direito do consumidor a modificação das cláusulas contratuais, quando há um desequilíbrio na relação de consumo. Mas não existe o principio da imutabilidade contratual. Veja CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A **alternativa D** está correta, pois a boa-fé contratual e extracontratual é um princípio aplicável às 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:
>
> 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;

6. (INAZ do Pará - 2017 - CFF - Auxiliar Administrativo) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

a) Estabilidade Contratual.
b) Indubio pro reo.
c) Imutabilidade Contratual.
d) Boa fé contratual e extracontratual.
e) Predominância do interesse individual.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A **alternativa B** está incorreta, pois o princípio jurídico da presunção da inocência, não está relacionado ao Direito do Consumidor.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> 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:
>
> 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;

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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:
>
> 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;

O CDC traz como princípio a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, e não a predominância do interesse individual.

INSTITUTO AOCP

7. (INSTITUTO AOCP - 2022 - PC-GO - Papiloscopista Policial da 3ª Classe) Constitui crime contra as relações de consumo previsto no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), EXCETO:

a) executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente.
b) fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva.
c) empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor.
d) deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.
e) formar acordo, convênio, ajuste ou aliança entre ofertantes, visando à fixação artificial de preços ou quantidades vendidas ou produzidas.

Comentários

A **alternativa A** está correta, por ser a literalidade do CDC:

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

A **alternativa B** está correta, por ser a literalidade do CDC:

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

A **alternativa C** está correta, por ser a literalidade do CDC:

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

A **alternativa D** está correta, por ser a literalidade do CDC:

> 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.

A **alternativa E** está incorreta, por contrariar o CDC:

> **Art. 4° Constitui crime contra a ordem econômica:**
>
> II - formar acordo, convênio, ajuste ou aliança entre ofertantes, visando:
>
> a) à fixação artificial de preços ou quantidades vendidas ou produzidas;

8. (INSTITUTO AOCP - 2019 - UFPB - Técnico em Economia Doméstica) No que concerne ao código de defesa do consumidor, a ação governamental se dá, EXCETO:

a) por iniciativa direta.
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas.
c) pela garantia de maximização dos lucros tanto na esfera pública quanto na esfera privada.
d) pela presença do Estado no mercado de consumo.
e) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 4º II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
>
> a) por iniciativa direta;

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 4º II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
>
> b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

A **alternativa C** está incorreta, já que a ação governamental não se dá nesse sentido, nos termos do CDC:

> Art. 4º 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.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 4º II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 4º II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

MAXIMA

9. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Central de Minas - MG - Fiscal de Rendas e Postura) A questão deverá ser respondida com base no Código de Defesa do Consumidor:

Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros, EXCETO:

a) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
b) manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para qualquer consumidor;
c) criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
d) criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.

Comentários

Para resolver esta questão, precisamos somente do art. 5 do CDC:

> 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.

> VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;
>
> VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Gabarito: B

MÉTODO SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

10. (Método Soluções Educacionais - 2019 - Prefeitura de Nortelândia - MT - Advogado) São direitos básicos do Consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor, exceto:

a) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público
b) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
c) A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
d) A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 5° Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:
>
> II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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;

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Observação do professor:

Tanto a alternativa A, quanto a B são instrumentos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, e não direitos básicos do consumidor. Assim, há duas alternativas apontadas como corretas, de forma que a questão deveria ter sido anulada.

Em relação ao gabarito, vamos considerar a **letra A,** por ter sido a resposta considerada correta pela banca.

11. (Método Soluções Educacionais - 2019 - Prefeitura de Arenápolis - MT - Procurador Jurídico - Advogado) São princípios básicos, expressos no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, exceto:

a) Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
b) Racionalização e melhoria dos serviços públicos.
c) Estudo constante das modificações do mercado de consumo.
d) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 4º I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 4º VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 4º VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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;

PREFEITO DE SANTANA DO MATOS

12. (Prefeitura de Santana do Matos - RN) Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o Poder Público contará, entre outros, com os seguintes instrumentos:

a) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
b) manutenção de assistência jurídica, integral e remunerada para o consumidor carente.
c) instituição de programa de ressarcimento antecipado dos valores expendidos equivocamente pelos consumidores.
d) bloqueio provisório dos estabelecimentos com reiteradas práticas de desrespeito à legislação consumerista.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 5° Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:
>
> II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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;

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

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

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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.

Não consta tal instrumento no rol trazido para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

UTFPR

13. (UTFPR - 2015 - UTFPR - Assistente em Administração) No Código de Defesa do Consumidor, 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. Assinale a alternativa que representa um princípio para a Política Nacional das Relações de Consumo.

a) Ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor pela ausência do Estado no mercado de consumo.
b) Educação e informação de direitos e deveres aos consumidores, mas não aos fornecedores, tendo em vista que estes são tratados em Política Nacional específica.
c) Garantia de entraves jurídicos dos serviços públicos.
d) 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.
e) Reconhecimento da invulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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:
>
> II - **ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor**:
>
> c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

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

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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:
>
> VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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:
>
> 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;

A **alternativa E** está incorreta, nos termos do CDC:

> 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;

QUESTÕES COMENTADAS

Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

FCC

1. (FCC - 2018 - Câmara Legislativa do Distrito Federal - Procurador Legislativo) A inversão do ônus da prova é permitida pela Lei no 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

a) quando o autor coletivo deixar de demonstrar os fatos constitutivos do direito do grupo substituído.
b) se o réu aquiescer em que a distribuição do ônus da prova seja feita de maneira diversa, pois não está obrigado a fazer prova contra si mesmo.
c) desde que determinada quando do recebimento da inicial.
d) quando o autor não tiver como desincumbir-se do encargo de provar os fatos alegados, cujo conhecimento for do domínio do réu.
e) em qualquer situação, bastando que o autor requeira ao juiz.

Comentários

Veja o que o CDC diz:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

Jurisprudência em Teses do STJ – Edição nº 39:

> 2) A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, não ocorre ope legis, mas ope iudicis, vale dizer, é o juiz que, de forma prudente e fundamentada, aprecia os aspectos de verossimilhança das alegações do consumidor ou de sua hipossuficiência.
>
> "RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE POR VÍCIO NO PRODUTO (ART. 18 DO CDC). ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO 'OPE JUDICIS' (ART. 6º, VIII, DO CDC). MOMENTO DA INVERSÃO. PREFERENCIALMENTE NA FASE DE SANEAMENTO DO PROCESSO. (...)
>
> IV. A inversão do ônus da prova pode decorrer da lei ('ope legis'), como na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), ou por determinação judicial ('ope judicis'), como no caso dos autos, versando acerca da responsabilidade por vício no produto (art. 18 do CDC).
>
> V. Inteligência das regras dos arts. 12, § 3º, II, e 14, § 3º, I, e. 6º, VIII, do CDC.

> VI. A distribuição do ônus da prova, além de constituir regra de julgamento dirigida ao juiz (aspecto objetivo), apresenta-se também como norma de conduta para as partes, pautando, conforme o ônus atribuído a cada uma delas, o seu comportamento processual (aspecto subjetivo). Doutrina. VII. Se o modo como distribuído o ônus da prova influi no comportamento processual das partes (aspecto subjetivo), não pode a a inversão 'ope judicis' ocorrer quando do julgamento da causa pelo juiz (sentença) ou pelo tribunal (acórdão).
>
> VIII. Previsão nesse sentido do art. 262, § 1º, do Projeto de Código de Processo Civil.
>
> IX. A inversão 'ope judicis' do ônus probatório deve ocorrer preferencialmente na fase de saneamento do processo ou, pelo menos, assegurando-se à parte a quem não incumbia inicialmente o encargo, a reabertura de oportunidade para apresentação de provas.
>
> X. Divergência jurisprudencial entre a Terceira e a Quarta Turma desta Corte.
>
> XI. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO." (REsp nº 802.832/MG, Relator Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 13/04/2011, DJe 21/09/2011)

A critério do juiz, em razão da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor.

Gabarito: E

2. (FCC - 2017 - PROCON-MA - Fiscal de Defesa do Consumidor) Sobre a Súmula do Supremo Tribunal de Justiça - STJ, na seara do direito do consumidor e do dano estético, é correto afirmar:

a) O Superior Tribunal de Justiça não sumulou tal entendimento, sendo que a jurisprudência ainda se encontra bastante dividida sobre a temática.
b) É ilícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.
c) É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e patrimonial.
d) É ilícita a cumulação das indenizações de dano estético e patrimonial.
e) É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

Comentários

A questão trata do entendimento do STJ na seara do direito do consumidor. Veja a Súmula 387 STJ:

> É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral

Gabarito: E

3. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:

a) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
b) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
c) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.

d) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
e) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Veja o CDC:

> 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.

Ou seja, a alternativa trata de um instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo e não de um direito básico do consumidor.

A **alternativa B** está incorreta. Veja o que prevê o CDC:

> São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A **alternativa C** está incorreta. Veja o que prevê o CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A **alternativa D** está incorreta, pois não há previsão bilíngue em momento algum. Veja o que prevê o CDC:

> 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.

A **alternativa E** está correta. Veja o que prevê o CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

QUESTÕES COMENTADAS

Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

MULTIBANCAS

ADM&TEC

1. (ADM&TEC - 2019 - Prefeitura de Palmeira dos Índios - AL - Jornalista) Leia as afirmativas a seguir:

I. A educação e a divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, são direitos do consumidor, conforme disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

II. O acesso à 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, é um direito do consumidor, conforme disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Marque a alternativa CORRETA:

a) As duas afirmativas são verdadeiras.
b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
d) As duas afirmativas são falsas.

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

O **Item II** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

Gabarito: A (I e II)

AMEOSC

2. (AMEOSC - 2023 - Prefeitura de Palma Sola - SC - Agente de Vigilância Sanitária) No que diz respeito aos direitos Básicos do Consumidor, estabelecidos na Lei nº 8078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, analise as afirmativas abaixo.

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 adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

III.A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

É CORRETO o que se afirma em:

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

Comentários

A questão versa sobre direitos básicos do consumidor estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nessa ocasião, são disponibilizadas afirmativas e o(a) candidato(a) deve verificar qual/quais está/estão correta(s).

O **Item I** está correto, de acordo com o art. 6°, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos são direitos básicos do consumidor.

O **Item II** está correto, pois a afirmativa espelha o exato teor do inciso X, do art. 6°, do CDC, ao dispor que a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral se tratam de direitos básicos do consumidor.

O **Item III** está correto, nos moldes do art. 6°, inciso VI, do CDC, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos são direitos básicos do consumidor.

Gabarito: B (I, II e III)

AVANÇASP

3. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

( ) A proteção não inclui a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

( ) 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.

Alternativas:

A) F - F - F

B) V - V - V

C) V - F - V

D) V - V - F

E) F - F - V

Comentários

A **primeira afirmativa** está correta porque o art. 6º, I, do CDC prevê como direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados pelo fornecimento de produtos e serviços nocivos ou perigosos.

A **segunda afirmativa** está incorreta porque a proteção ao consumidor **inclui** a vedação da publicidade enganosa e abusiva, bem como a proibição de práticas comerciais coercitivas, desleais e cláusulas abusivas ou impostas. O erro está na expressão "não inclui", pois o correto seria afirmar que **inclui**.

A **terceira afirmativa** está correta porque o art. 6º, III, do CDC prevê que é direito do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, incluindo preços por unidade de medida quando aplicável.

Com base na análise, a alternativa correta é a **C (V - F - V)**.

CONSULPAM

4. (CONSULPAM - 2019 - Prefeitura de Viana - ES - Auditor Fiscal de Defesa do Consumidor) A respeito dos direitos básicos do consumidor, conforme o CDC, analise as alternativas e assinale a que não apresenta uma afirmação verdadeira:

a) Havendo mais de um autor a ofensa, todos responderão subsidiariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
b) Os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor 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.

c) É direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

d) A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral constitui direito básico do consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 7° Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> 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 eqüidade.

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

CONSULPLAN

5. (CONSULPLAN - 2016 - TJ-MG - Estagiário - Direito) Sobre a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – assinale a afirmativa INCORRETA.

a) O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

b) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
c) É um direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil e penal, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências, o que significa a adoção da distribuição estática do ônus da prova.
d) É um direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Em relação a esta parte final, alguns doutrinadores entendem tratar-se de aplicação da teoria da imprevisão, enquanto outros afirmam ser da teoria da base objetiva do negócio jurídico.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> 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.

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

CS-UFG

6. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) Consagrado no art. 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor é direito fundamental. No intuito de normatizar e sistematizar a proteção ao consumidor, nasce a Lei nº 8.078/1990, estabelecendo em seu bojo os seguintes direitos básicos:

a) a proteção da saúde e de riscos provocados por práticas do fornecedor de produtos e/ou por serviços considerados muito perigosos, tendo direito ao ressarcimento.
b) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, bem como os anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão devem dizer e transparecer a verdade ao consumidor.
c) a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios deverão ser informados sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores.
d) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

Comentários

Para resolver esta questão, vamos precisar do art. 6 do CDC ao completo, pois nele é elencado quais são os direitos básicos do consumidor. Vejamos:

> 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;
>
> 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;
>
> 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;
>
> **V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;**
>
> 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
>
> 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;
>
> IX - (Vetado);
>
> X - **a adequada e eficaz prestação** dos serviços públicos em geral.
>
> XI **- a garantia de práticas de crédito responsável**, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;
>
> XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;
>
> 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.

Gabarito: D

7. (CS-UFG - 2023 - Prefeitura de Morrinhos - GO - Fiscal Consumerista) O Código de Defesa do Consumidor (CDC) 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. É direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º da Lei 8.078/1990:

a) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço.
b) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, exclusivamente aos direitos individuais dos consumidores.
c) a revisão contratual, somente em caso de constarem em contrato cláusulas abusivas em razão de fatos imprevisíveis e supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
d) a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, se vendidos diretamente pelo produtor.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6. São direitos básicos do consumidor:

> III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição,

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6. São direitos básicos do consumidor:
>
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, **individuais, coletivos e difusos;**

A **alternativa C** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6. São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais **que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;**

A **alternativa D** está incorreta, nos termos do CDC:

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

8. (CS-UFG - 2023 - Prefeitura de Morrinhos - GO - Fiscal Consumerista) A inversão do ônus probatório previsto como direito básico do consumidor é instrumento de facilitação dos direitos dos consumidores em juízo e está condicionada:

a) à dificuldade econômica das partes ou hipossuficiência do consumidor com grande repercussão prática do Art. 6, VIII, do CDC.
b) à situação econômica das partes e presunção relativa de vulnerabilidade do consumidor.
c) à verificação pelo juiz da causa, alternativamente, da hipossuficiência ou verossimilhança das alegações apresentadas.
d) à verificação pelo juiz da causa da concomitância dos requisitos da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Comentários

Veja CDC:

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

Gabarito: C

FAFIPA

9. (FAFIPA - 2015 - Prefeitura de Londrina - PR - Analista de Proteção de Defesa do Consumidor - Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor) O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor. Sobre estes direitos, analise a seguinte afirmativa:

É direito do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais individuais, excluindo a possibilidade de um dano coletivo, assim, cabe a cada consumidor, individualmente, requerer em juízo a reparação do dano.

Comentários

INCORRETO.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor. A assertiva está incorreta, pois contraria o CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais **e morais, individuais, coletivos e difusos;**

10. (FAFIPA - 2015 - Prefeitura de Londrina - PR - Analista de Proteção de Defesa do Consumidor - Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor) O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor. Sobre estes direitos, analise a seguinte afirmativa:

É direito do consumidor 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, o consumidor, hipossuficiente.

Comentários

CORRETO.

A assertiva está correta, pois vai de encontro com o disposto no CDC, veja:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

> **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;**

FAUEL

11. (FAUEL - 2023 - Prefeitura de Cambé - PR - Fiscal do Procon) O capítulo III da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 discorre sobre os direitos básicos do consumidor em seu Art. 6º. Assinale a alternativa que representa um destes direitos descritos no inciso I.

a) A proteção da saúde e riscos provocados por práticas do fornecedor de produtos e ou serviços considerados muito perigosos, tendo direito ao ressarcimento.
b) Os anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, deve dizer e transparecer a verdade ao consumidor.
c) 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.
d) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
e) O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação.

Comentários

A questão aborda o tema "Proteção a Saúde e à Segurança e Direitos Básicos do Consumidor" e exige que o candidato conheça a redação literal do art. 6º, I do CDC, veja:

> 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;**

Gabarito: D

FUNDEP

12. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a):

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.

b) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
c) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
d) 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.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no CDC:

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

A **alternativa B** está correta. Esse não é um direito básico previsto no art. 6º, porque as prestações se tornam excessivamente onerosas em razão de fatos supervenientes e não concomitantes:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de **fatos supervenientes** que as tornem excessivamente onerosas.

A **alternativa C** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A **alternativa D** está incorreta. Esse é um direito básico previsto no CDC:

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

13. (FUNDEP - 2016 - Prefeitura de Uberaba - MG - Técnico de Serviços Públicos) A lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Analise as afirmativas a seguir sobre os direitos do consumidor.

I. O consumidor tem direito à 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.

II. O consumidor tem direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

III. O consumidor tem direito à 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.

IV. Todo consumidor tem direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A partir da análise das afirmativas anteriores, pode-se concluir que estão CORRETAS as afirmativas:

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

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

O **Item II** está correto, nos termos do CDC:

> 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;

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

O **Item IV** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Gabarito: B (I, II, III e IV)

FUMARC

14. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que:

a) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
b) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
c) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
d) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. O STJ restringe a aplicação do CDC:

> Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor. (REsp 1187456/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/11/2010, DJe 01/12/2010).

Dispõe a Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor):

> 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.
>
> § 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.

O STJ (REsp 1.187.456/RJ) restringe a aplicação do CDC nas relações das pessoas com o Estado. Quando o serviço público é prestado diretamente pelo Estado e custeado por meio de receitas tributárias não se caracteriza uma relação de consumo nem se aplicam as regras do CDC. Assim, por exemplo, se o Estado ou Município prestam eles mesmos serviços escolares ou hospitalares, não se aplica o CDC; se houver um intermediador, porém, aplica-se, como no caso de uma fundação ou concessionária.

A **alternativa B** está incorreta. Como mostrei na alternativa anterior, pode o CDC se aplicar aos serviços públicos, a depender do caso. O Estado pode ser considerado fornecedor se ele estiver no polo da relação consumerista como desenvolvedor de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sim.

A **alternativa C** está incorreta. O STJ fixou o entendimento de que o CDC se aplica aos casos de serviço público regido pela Lei 8.987/1995, mas que isso não impede o corte de energia elétrica do consumidor:

> ADMINISTRATIVO - ENERGIA ELÉTRICA - CORTE - FALTA DE PAGAMENTO - É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (L.8.987/95, Art. 6º, § 3º, II). (REsp 363.943/MG, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 10/12/2003, DJ 01/03/2004, p. 119).

Há expressa previsão normativa no sentido da possibilidade de suspensão do fornecimento de energia elétrica ao usuário que deixa de efetuar a contraprestação ajustada, mesmo quando se tratar de consumidor que preste serviço público, vez que o CDC é norma subsidiária, aplicando-se, portanto, as regras da lei especial, no caso, o art. 17 da Lei nº 9.427/96:

> Art. 17. A suspensão, por falta de pagamento, do fornecimento de energia elétrica a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo será comunicada com antecedência de quinze dias ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual.

A **alternativa D** está correta e é o gabarito da questão. Trata-se de aplicação do julgado que mencionei na alternativa anterior. Pode-se também aplicar a regra do CDC:

> Art. 6º §3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:
>
> II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

FURB

15. (FURB - 2023 - Prefeitura de Timbó - SC - Fiscal do Procon) Segundo o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, marque a alternativa correta que representa um dos direitos básicos do consumidor:

a) O direito de restringir o acesso à informação sobre produtos e serviços oferecidos no mercado.
b) O direito de desistir de uma compra realizada em loja física, mas sem a possibilidade de cancelar compras online.
c) O direito de ter acesso a informações claras, precisas e ostensivas sobre os produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, preço e riscos.
d) O direito de adquirir produtos espúrios, com o preço mais baixo.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

A **alternativa B** está incorreta, pois o consumidor pode desistir da compra/contrato, em qualquer meio, nos termos do CDC:

> Art. 49. 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, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6 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;

A **alternativa D** está incorreta, pois é um direito do consumidor a proteção contra vendas de produtos espúrios (alterados, falsificados), nos termos do CDC:

> Art. 6 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;

IADES

16. (IADES - 2019 - BRB - Advogado) Conforme o Código de Defesa do Consumidor, a respeito da qualidade dos produtos e dos serviços, da reparação nas relações de consumo, da proteção contratual em relação às instituições financeiras e do entendimento dos tribunais superiores nas relações de consumo, assinale a alternativa correta.

a) Os comprovantes em papel termossensível emitidos em caixas eletrônicos pelas instituições financeiras, caso tenham baixa durabilidade, caracterizam-se como serviço deficiente, a autorizar o fornecimento gratuito da segunda via ao consumidor.
b) É obrigatória a restituição simples da cobrança indevida de tarifa de água, esgoto, energia ou telefonia, salvo na hipótese de erro justificável que não advenha da existência de dolo, culpa ou má-fé.
c) O prazo prescricional para que o consumidor peça a reparação de danos morais por inscrição indevida em cadastro de inadimplentes é de cinco anos.

d) Um consumidor que adquire um ingresso para assistir a um filme em uma sala de cinema não pode consumir, no interior da sala de exibição, produtos iguais ou similares aos vendidos nas lanchonetes do cinema.
e) Não é abusiva a condição geral contratual que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário em contratos bancários.

Comentários

A **alternativa A** está correta, conforme informativo 650 do STJ:

> Comprovantes de operações bancárias. Emissão em papel termossensível. Baixa durabilidade. Vício do serviço. Configuração. Emissão gratuita de segunda via do comprovante. Obrigação.
>
> A instituição financeira responde por vício na qualidade do produto ao emitir comprovantes de suas operações por meio de papel termossensível.
>
> O Código de Defesa do Consumidor, para além da responsabilidade decorrente dos acidentes de consumo (arts. 12 a 17), cuja preocupação primordial é a segurança física e patrimonial do consumidor, regulamentou também a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço (arts. 18 a 25), em que a atenção foi voltada à análise da efetiva adequação à finalidade a que se destina. Diante do conceito legal de "defeito na prestação do serviço", a instituição financeira, ao emitir comprovantes de suas operações por meio de papel termossensível, acabou atraindo para si a responsabilidade pelo vício de qualidade do produto. Isso porque, por sua própria escolha, em troca do aumento dos lucros - já que a impressão no papel térmico é mais rápida e bem mais em conta -, passou a ofertar o serviço de forma inadequada, emitindo comprovantes cuja durabilidade não atendem as exigências e necessidades do consumidor, vulnerando o princípio da confiança. Outrossim, é da natureza específica do tipo de serviço prestado emitir documentos de longa vida útil, a permitir que os consumidores possam, quando lhes for exigido, comprovar as operações realizadas. Nesse contexto, condicionar a durabilidade de um comprovante às suas condições de armazenamento, além de incompatível com a segurança e a qualidade que se exigem da prestação de serviços, torna a relação excessivamente onerosa para o consumidor, que, além dos custos de emitir um novo recibo em outra forma de impressão (fotocópia), teria o ônus de arcar, em caso de perda, com uma nova tarifa pela emissão da segunda via do recibo, o que se mostra abusivo e desproporcional. Assim, o reconhecimento da falha do serviço não pode importar, por outro lado, em repasse pelo aumento de tarifa ao consumidor nem em prejuízos ao meio ambiente.
>
> Resp 1.414.774-RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, por unanimidade, julgado em 16/05/2019, DJe 05/06/2019.

A **alternativa B** está incorreta, nos termos da Jurisprudência em Teses Edição nº 74 do STJ:

> 3) É obrigatória a restituição em dobro da cobrança indevida de tarifa de água, esgoto, energia ou telefonia, salvo na hipótese de erro justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC), que não decorra da existência de dolo, culpa ou má-fé.

É obrigatória a restituição em dobro da cobrança indevida de tarifa de água, esgoto, energia ou telefonia, salvo na hipótese de erro justificável que não decorra da existência de dolo, culpa ou má-fé.

A **alternativa C** está incorreta, conforme entendimento jurisprudencial:

> AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA.
>
> PRESCRIÇÃO TRIENAL.
>
> 1. O prazo prescricional da ação de indenização por danos morais decorrente da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes é de 3 (três) anos, conforme previsto no art. 206, § 3º, V, do CC/2002.
>
> 2. Agravo interno não provido.
>
> (AgInt no AREsp 663.730/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/05/2017, DJe 26/05/2017)

A **alternativa D** está incorreta, conforme entendimento jurisprudencial:

> RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ART. 39, I, DO CDC. VENDA CASADA. VENDA DE ALIMENTOS. ESTABELECIMENTOS CINEMATOGRÁFICOS. LIBERDADE DE ESCOLHA. ART. 6º, II, DO CDC. VIOLAÇÃO. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM OUTRO LOCAL. VEDAÇÃO. TUTELA COLETIVA. ART. 16 DA LEI Nº 7.347/1985. SENTENÇA CIVIL. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. EFICÁCIA ERGA OMNES. LIMITE TERRITORIAL. APLICABILIDADE. 1. 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. 2. 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. 3. A restrição do alcance subjetivo da eficácia erga omnes da sentença proferida em ação civil pública envolvendo direitos individuais homogêneos aos limites da competência territorial do órgão prolator, constante do art. 16 da Lei nº 7.347/1985, está plenamente em vigor. 4. É possível conceber, pelo caráter divisível dos direitos individuais homogêneos, decisões distintas, tendo em vista a autonomia de seus titulares. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido.
>
> (STJ - REsp: 1331948 SP 2012/0132555-6, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 14/06/2016, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/09/2016)

Um consumidor que adquire um ingresso para assistir a um filme em uma sala de cinema pode consumir, no interior da sala de exibição, produtos iguais ou similares aos vendidos nas lanchonetes do cinema.

A **alternativa E** está incorreta, conforme entendimento jurisprudencial:

> É abusiva a cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário, em contratos celebrados a partir de 25/02/2011, data de entrada em vigor da Res. CMN 3.954/2011, sendo válida a cláusula no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva. REsp 1.578.553-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Segunda Seção, por unanimidade, julgado em 28/11/2018, DJe 06/12/2018 (Tema 958) Informativo 639 do STJ.

IF-MT

17. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:

a) É permitido facilitar a 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.
b) Garantir 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.
c) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
d) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
e) Ter acesso à 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.

Comentários

A **alternativa A** está correta. É a previsão do CDC:

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

A **alternativa B** está correta. É a previsão do CDC:

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

A **alternativa C** está incorreta e é o gabarito da questão. A previsão do art. 6º é justamente a inversa:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

A **alternativa D** está correta. É a previsão do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A **alternativa E** está correta. É a previsão do CDC:

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

IF-RS

18. (IF-RS - 2015 - IF-RS - Professor - Direito) A verossimilhança do direito e a hipossuficiência da parte importam, ao consumidor, na defesa de seus direitos no processo civil em:

a) isenção de custas.
b) foro privilegiado.
c) inversão do ônus da prova.
d) acesso ao Ministério Público.
e) agilidade no duplo grau de jurisdição.

Comentários

Veja CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

Gabarito: C

INAZ DO PARÁ

19. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:

a) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
b) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
c) 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.
d) 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.
e) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º:

> 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.

A **alternativa B** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

A **alternativa C** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º:

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

A **alternativa D** está incorreta. A redação da alternativa constitui direito básico do consumidor previsto no art. 6º:

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

As práticas comerciais abusivas estão previstas no art. 39 do CDC, em linhas gerais. A publicidade enganosa é delito, previsto no art. 67 do Código, inclusive.

A **alternativa E** está correta. A redação da alternativa impede a constituição de direito básico do consumidor previsto no art. 6º:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de **fatos supervenientes** que as tornem excessivamente onerosas.

Seria possível, portanto, modificar as cláusulas, ao contrário da previsão do texto da assertiva.

INSTITUTO ACCESS

20. (Instituto Access - 2022 - Câmara de Santana de Parnaíba - SP - Ouvidor) Em relação aos direitos do consumidor, de acordo com a lei, não é correto afirmar que esteja entre o rol:

a) 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.
b) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
c) 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.
d) a facilitação da defesa de seus direitos, cabendo-lhe o ônus da prova, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

A **alternativa D** está incorreta, pois contraria o CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

MAXIMA

21. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Córrego Novo - MG - Fiscal Tributário) 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.

III.A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Assinale a alternativa CORRETA.

a) Todas as afirmativas são verdadeiras;
b) Somente as afirmativas lI e III são verdadeiras;
c) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras;
d) Somente a afirmativa lI é verdadeira.

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> 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;

O **Item II** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

Gabarito: A (I, II e III)

22. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Central de Minas - MG - Fiscal de Rendas e Postura) A questão deverá ser respondida com base no Código de Defesa do Consumidor

São direitos básicos do consumidor, EXCETO:

a) a modificação das cláusulas contratuais para resolver seus interesses pessoais sempre que achar necessário;
b) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
c) a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;
d) 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.

Comentários

A **alternativa A** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais **que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;**

A **alternativa B** está correta, nos termos do CDC:

> 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;

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

23. (Máxima - 2021 - Prefeitura de Heliodora - MG - Agente Sanitário) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:

a) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
b) a modificação das cláusulas contratuais para resolver seus interesses pessoais sempre que achar necessário;
c) 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;
d) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Comentários

A **alternativa A** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

A **alternativa B** está incorreta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

A **alternativa C** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

A **alternativa D** está correta, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

MPE-RS

24. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO:

a) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
b) a facilitação da defesa de seus direitos 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
c) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
d) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
e) 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.

Comentários

A **alternativa A** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no CDC:

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

A **alternativa B** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no CDC:

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

A **alternativa C** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A **alternativa D** está incorreta e é o gabarito da questão. O art. 6º prevê a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, não proporcionais:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

A **alternativa E** está correta. O texto corresponde a um direito básico do consumidor previsto no CDC:

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

QUADRIX

25. (Quadrix - 2022 - CRF-GO - Farmacêutico Fiscal) De acordo com a Lei n° 8.078/1990 e com a Lei n° 8.080/1990, julgue o item.

A proteção da vida, da saúde e da segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados como perigosos ou nocivos é um direito básico do consumidor.

Comentários

CORRETO.

A assertiva está correta, por ser a literalidade do CDC:

> 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;

26. (Quadrix - 2019 - CRF-BA - Farmacêutico Fiscal) Quanto ao Código de Defesa do Consumidor, à Lei n.º 8.078/1990, à Lei n.º 9.294/1996 e ao Código Civil, julgue o item.

É direito do consumidor 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.

Comentários

CORRETO.

A assertiva está correta, por ser a literalidade do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

27. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.

a) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
b) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.
c) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
d) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
e) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

Comentários

A **alternativa A** está correta. O art. 17 trata justamente da equiparação ao consumidor da vítima do evento:

> Art. 17º Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

A **alternativa B** está correta. O STJ fixou o entendimento de que o CDC se aplica aos casos de serviço público essencial de energia elétrica, mas que isso não impede o corte de energia elétrica do consumidor:

> ADMINISTRATIVO - ENERGIA ELÉTRICA - CORTE - FALTA DE PAGAMENTO - É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica, se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (L.8.987/95, Art. 6º, § 3º, II). (REsp 363.943/MG, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 10/12/2003, DJ 01/03/2004, p. 119).

A **alternativa C** está correta. O art. 3° do CDC assim define fornecedor:

> 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.

Por sua vez, o §2° desse artigo define o que é um serviço:

> §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.

Para não deixar margem de dúvidas, o STJ ainda sumulou o assunto. A Súmula 297 prevê:

> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Assim, não há dúvida de que as instituições financeiras se submetem às regras do CDC.

A **alternativa D** está incorreta e é o gabarito da questão. O STJ já entendeu que em casos como esse o CDC é aplicável:

> Código de Defesa do Consumidor. Destinatário final: conceito. Compra de adubo. A expressão "destinatário final", constante da parte final do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, alcança o produtor agrícola que compra adubo para o preparo do plantio, à medida que o bem adquirido foi utilizado pelo profissional, encerrando-se a cadeia produtiva respectiva, não sendo objeto de transformação ou beneficiamento (STJ, REsp 208793/MT, DJU 01/08/2000, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, J. 18.11.1999).

Com certa frequência, os rigores da aplicação da teoria finalista têm sido atenuados em julgados nos quais se admite a incidência do Código de Defesa do Consumidor em relações jurídicas envolvendo consumidores profissionais, quando comprovada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

A primeira vez que a expressão teoria finalista mitigada foi aplicada pelo STJ, foi pela Ministra Nancy Andrighi, em 2010. Em sua decisão ela diz:

> É cabível a aplicação do CDC à relação jurídica pela qual pequenos produtores rurais adquiriram sementes de fabricante para o manejo, cultivo e posterior colheita destinada à comercialização, pois reconhecida a vulnerabilidade daqueles frente ao

> fabricante, aplica-se de forma mitigada a teoria finalista acerca da definição de consumidor, ainda que o produto tenha sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial, o que dá margem à incidência excepcional do CDC" (REsp 1132642/PR, DJe 18/11/2010).

O STJ entendeu, naquele caso – depois de um outro recurso, no qual o voto vencido da Min. Nancy Andrighi se tornou o vencedor –, que sim, seria o caso de alargar a proteção do CDC para igualmente o incluir. A base disso é o reconhecimento da vulnerabilidade do produtor, que atrai a aplicação do CDC.

A **alternativa E** está correta. Atente para a parte final do art. 12:

> Art. 12º 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.

TJ-PR

28. (TJ-PR - 2019 - TJ-PR - Região Metropolitana de Curitiba - Juiz Leigo) Assinale a assertiva INCORRETA, de acordo com a jurisprudência dominante do STJ:

a) Constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora, assalto a mão armada ocorrido dentro de veículo coletivo.
b) Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.
c) Não há direito à indenização em face da anulação de concurso público eivado de vícios, máxime quando os efeitos gerados pela nulidade atingiram mera expectativa de direito de candidatos
d) Prevalece o caráter acessório entre o contrato de compra e venda de bem de consumo e o de financiamento bancário com arrendamento mercantil destinado a viabilizar a aquisição do bem, havendo, portanto, responsabilidade da instituição financeira por eventuais defeitos no veículo alienado.

Comentários

A **alternativa A** está correta, conforme entendimento jurisprudencial. Veja:

> AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ASSALTO A ÔNIBUS COLETIVO. MORTE DO COBRADOR. FATO ESTRANHO À ATIVIDADE DE TRANSPORTE. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. PRECEDENTES DA SEGUNDA SEÇÃO. RECURSO PROVIDO.
>
> 1. A jurisprudência consolidada no âmbito da Segunda Seção do STJ considera assalto em interior de ônibus causa excludente da responsabilidade de empresa

> transportadora por tratar-se de fato de terceiro inteiramente estranho à atividade de transporte - fortuito externo.
>
> 2. Agravo regimental provido.
>
> (AgRg no REsp 620259/MG, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2009, DJe 26/10/2009)
>
> Constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora, assalto a mão armada ocorrido dentro de veículo coletivo.

A **alternativa B** está correta, conforme Súmula 385 do 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.

A **alternativa C** está correta, conforme entendimento jurisprudencial. Veja:

> (...) 10. Não há direito à pleiteada indenização em face da anulação de concurso público eivado de vícios, máxime quando os efeitos gerados pela nulidade atingiram mera expectativa de direito de candidatos, situação diversa caso versasse hipótese de servidores já empossados, cuja exclusão não dispensaria a observância da ampla defesa e do contraditório (súmulas 20 e 21/STF). STJ - REsp: 910260 RN, Rel. Min. LUIZ FUX, Julgamento: 20/11/2008, T1 - PRIMEIRA TURMA, DJe 18/12/2008).

A **alternativa D** está incorreta, conforme entendimento jurisprudencial. Veja:

> AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. EXECUÇÃO DE CONTRATO DE FINANCIAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE VEÍCULO. RESCISÃO DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA COM A REVENDEDORA. AUTONOMIA DOS CONTRATOS CELEBRADOS. HIGIDEZ DO TÍTULO EXECUTIVO. APLICAÇÃO DA SÚMULA 83/STJ. 1. A jurisprudência desta Corte reconhece a autonomia entre os contratos de compra e venda de veículo e de financiamento concedido por instituição financeira para sua aquisição, motivo pelo qual o cancelamento do primeiro não impede a exigibilidade das obrigações assumidas pelo consumidor perante a instituição financeira. 2. Agravo interno a que se nega provimento.
>
> STJ - AgInt nos EDcl no REsp nº 1.292.147/SP. Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Julgamento: 18/05/2017, T4 - QUARTA TURMA, DJe 02/06/2017)

SEAP

29. (SEAP - 2018 - TJ-MG - Estágio - Direito) Quais são os direitos básicos do consumidor, conforme o art. 6° da Lei n. 8.078/90? Analise as afirmativas a seguir.

I – “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” e, ainda, “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”;

II – “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, indiferente dos riscos que apresentem” e, ainda, "a facilitação da defesa de seus direitos, sendo obrigatória, em qualquer caso, a inversão do ônus da prova’’;

III – “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” e, ainda, “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”;

IV – “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e, ainda, “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”;

V – “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” e, ainda, “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”.

Assinale:

a) se somente a afirmativa II estiver incorreta.
b) se somente as afirmativas I, II, IV e V estiverem corretas.
c) se somente as afirmativas I, III, IV e V estiverem incorretas.
d) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Comentários

O **Item I** está correto, nos termos do CDC:

> 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;

O **Item II** está incorreto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

> 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;**
>
> 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;

O **Item III** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

O **Item IV** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;

O **Item V** está correto, nos termos do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> 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;
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Gabarito: A (II)

LISTA DE QUESTÕES

Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, é correto afirmar:

a) Não há exigência de informação de descontos, pois a proteção da lei visa o abuso de práticas e não concessões em favor dos consumidores.
b) A utilização de apreçamento por código de barras é permitida pela legislação vigente.
c) O apreçamento de produtos em vitrines não segue a mesma exigência dos bens expostos à venda no interior das lojas.
d) Na venda a varejo de produtos fracionados, há necessidade de indicação do preço do conjunto de itens e não do preço do item fracionado.
e) Há garantia de que o consumidor levará dois produtos pelo preço de um se não encontrar o preço fixado na mercadoria.

GABARITO

1. B

LISTA DE QUESTÕES

Disposições gerais (arts. 1º a 3º)

MULTIBANCAS

CESGRANRIO

1. (CESGRANRIO - Banco da Amazônia - Técnico Bancário - 2024) Uma sociedade empresária postulou empréstimo para capital de giro a uma instituição financeira e ficou inadimplente por ter atrasado diversas parcelas do financiamento. Para diminuir sua dívida, essa sociedade empresária alegou incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Considerando-se que tal sociedade não é consumidora final da operação, no contrato para financiamento de capital de giro para implementação de sua própria atividade empresarial, o Código de Defesa do Consumidor

A) incide, pois há relação de consumo.

B) incide, se houver previsão contratual.

C) incide, se o mutuário for hipossuficiente.

D) incide, se a sociedade empresária for uma pequena empresa.

E) não incide, pois não há relação de consumo.

AMEOSC

2. (AMEOSC - 2023 - Prefeitura de Palma Sola - SC - Agente de Vigilância Sanitária) O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma legislação brasileira criada com o objetivo de estabelecer direitos e deveres para as relações de consumo, protegendo os consumidores de práticas abusivas por parte de fornecedores de produtos e serviços. No que se refere a Lei nº 8078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, registre V, para verdadeiro, e F, para falso:

(__) O código de defesa do consumidor 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.

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

(__) 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.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA dos itens acima, de cima para baixo:

a) V, V, F.
b) V, V, V.
c) F, V, F.
d) F, F, V.

AVANÇA SP

3. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) Qual das opções abaixo apresenta a definição correta de consumidor, de acordo com o Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

A) Consumidor é qualquer pessoa física que compra ou utiliza produtos ou serviços para revenda.

B) Consumidor é toda pessoa jurídica que adquire produtos ou serviços para uso próprio ou de terceiros.

C) Consumidor é apenas a pessoa física que adquire produtos ou serviços destinados exclusivamente ao seu uso pessoal.

D) Consumidor é apenas a pessoa jurídica que adquire produtos ou serviços destinados exclusivamente ao seu uso pessoal.

E) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviços como destinatário final.

4. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) Qual das opções abaixo apresenta a definição correta de Fornecedor, de acordo com o Art. 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

A) Fornecedor é toda pessoa física e pública que trabalha com a venda de produtos em supermercados.

B) Fornecedor é toda pessoa jurídica e privada que presta serviços de beleza em salões de cabeleireiro.

C) Fornecedor é toda pessoa que desenvolve atividades de fabricação ou montagem de produtos.

D) Fornecedor é toda pessoa física que trabalha na prestação de serviços públicos.

E) 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.

5. (Avança SP - 2023 - Prefeitura de Americana - SP - Fiscal de Obras e Posturas) De acordo com as disposições gerais da Lei do consumidor, julgue as alternativas, a seguir, em verdadeiro ou falso:

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

II - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como produtor.

III - 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.

a) V – F – V
b) F– F – V
c) V – V – V
d) V – V – F
e) V – F – F

6. (Avança SP - 2022 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) Analise os itens, abaixo, sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

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

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

III - 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.

É correto o que se afirma em:

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

7. (Avança SP - 2021 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) Com relação as conceitos básicos expressos no Código de Defesa do Consumidor, julgue os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta:

I – A coletividade de pessoas não se equipara ao consumidor.

II – Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre material.

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

a) Apenas o item I é verdadeiro.
b) Apenas o item II é verdadeiro.
c) Apenas o item III é verdadeiro.
d) Apenas os itens I e II são verdadeiros.
e) Todos os itens são verdadeiros.

CS-UFG

8. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) O Decreto Lei nº 2.181, de 20 de março de 1997, dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Em conformidade com a referida norma, a estrutura básica de organização do SNDC é composta por órgãos:

a) governamentais em nível federal, apenas.
b) internacionais que unem vários países para proteger os direitos dos consumidores.
c) federais, estaduais, municipais e entidades civis de defesa do consumidor.
d) estaduais e municipais, não havendo nenhum órgão da estrutura federal.

FADESP

9. (FADESP - BANPARÁ - 2018) Com base na legislação que trata da proteção do consumidor, é correto afirmar que:

a) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
b) somente um indivíduo, e não um coletivo, pode ser considerado como consumidor em face da característica unitarista da legislação vigente.
c) apenas a pessoa jurídica privada de origem nacional que desenvolve atividade de produção, montagem ou criação de produtos pode ser considerada como fornecedor.
d) produto é todo e qualquer bem imóvel e material disponível a relações de comercialização e mercado.
e) serviço é a atividade desenvolvida em espaços exclusivos de venda e compra, à exceção das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária.

FAUEL

10. (FAUEL - 2023 - Prefeitura de Cambé - PR - Fiscal do Procon) De acordo com a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 assinale a alternativa que representa a definição de consumidor.

a) É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
b) 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.
c) É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
d) 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.
e) É o objeto destinado ao consumidor final. Trata-se de um produto, por conseguinte, que não requer modificações ou preparações para ser comercializado.

FEPESE

11. (FEPESE - 2023 - Prefeitura de Balneário Camboriú - SC - Fiscal de Relações de Consumo) Analise as afirmativas abaixo à luz do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

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

2. 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.

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

4. 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.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

a) correta apenas a afirmativa 2.
b) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
c) São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
d) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
e) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.

FUNCAB

12. (FUNCAB - 2015 - ANS - Ativ. Tec. de Suporte - Administração, Economia ou Contabilidade) Considera-se consumidor “stricto sensu" ou standard, segundo o estabelecido na Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

a) todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.
b) toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que desenvolve atividade de distribuição de produto ou prestação de serviço.
c) todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.
d) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
e) toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

13. (FUNCAB - 2015 - ANS - Ativ. Tec. de Suporte - Direito) Considera-se consumidor "stricto sensu" ou standard, segundo o estabelecido na Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

a) toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
b) todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.
c) toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que desenvolve atividade de distribuição de produto ou prestação de serviço.
d) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
e) todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.

FUNDATEC

14. (FUNDATEC - 2023 - Prefeitura de Uruguaiana - RS - Guarda Civil Municipal) Analise os conceitos a seguir conforme a Lei nº 8.078/1990, sobre a proteção do consumidor:

• Pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

• Pessoa que desenvolve atividade de produção ou comercialização de produtos ou serviços.

• Qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

• Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

Com base na referida Lei, essas são as definições de quais conceitos, respectivamente?

a) Consumidor, fornecedor, produto e serviço.
b) Usuário, inventor, produto e consórcio.
c) Proprietário, consumidor, serviço e produto.
d) Comerciante, fornecedor, consórcio e carga.
e) Fornecedor, proprietário, serviço e resíduo.

FUNDEP

15. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) De acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", é correto afirmar que o consumidor:

a) poderá ser pessoa física ou jurídica que adquire produto como destinatário final.
b) não poderá ser pessoa jurídica, pois é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) deverá ser pessoa física, admitindo ser pessoa jurídica quando for por equiparação e autorizada pelo Poder Judiciário.
d) não pode ser uma coletividade de pessoas indetermináveis, devendo estar inscrito no cadastro de pessoas físicas.

FUMARC

16. (FUMARC - COPASA - 2018) O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, pode ser aplicado residualmente às relações entre prestadores de serviço público e usuários, mas NÃO se aplica ao seguinte serviço público:

a) Serviço prestado diretamente por Município no âmbito do Sistema Único de Saúde.
b) Serviço público de adesão obrigatória, ainda que prestado mediante concessão e remunerado por preço público.
c) Serviço público prestado mediante delegação legal se a prestadora for empresa pública.
d) Serviço público regido pela Lei 8.987/1995, uma vez que a referida Lei afasta tal possibilidade.

17. (FUMARC - 2017 - Câmara de Santa Luzia - MG - Advogado do Procon) Conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990), é critério determinante para a caracterização de consumidor:

a) a aquisição ou utilização de produto ou serviço como destinatário final.
b) para o consumidor de serviço, que seja o prestador sujeito integralmente a regime privado.
c) ser adquirente ou usuário individualizado ou individualizável.
d) ser pessoa física.

IADES

18. (IADES - 2018 - APEX Brasil - Analista - Jurídico) Com relação às relações de consumo disciplinadas no Código de Defesa do Consumidor e ao empresário, assinale a alternativa correta.

a) A pessoa jurídica de direito público e a integrante dos serviços sociais autônomos não são consideradas fornecedores, de modo que possuem imunidade ante o consumidor.
b) A pessoa jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final é considerada consumidor.
c) A pessoa jurídica de direito público não se submete às disposições do Código de Defesa do Consumidor, e os litígios que a envolvam deverão ser tratados nos termos da lei civil.
d) Uma empresa não poderá litigar com outra invocando o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de ofensa ao princípio da hipossuficiência técnica e econômica.
e) Em litígios que envolvam relações de consumo, a personalidade jurídica da sociedade não poderá ser desconsiderada, sob pena de ofensa ao princípio da preservação da empresa.

19. (IADES - ARCON-PA - 2018) A Lei Federal no 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é considerada uma legislação bastante avançada, e 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. Com base nas disposições do CDC, assinale a alternativa correta.

a) A coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, não pode ser equiparada como consumidor.
b) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) O bem imaterial não é considerado produto.
d) As atividades de natureza bancária e securitária estão excluídas da incidência do CDC, pois não são consideradas serviços de consumo e são regulamentadas por leis especiais.
e) A pessoa jurídica estrangeira não pode ser considerada fornecedora de serviços.

IBADE

20. (IBADE - 2023 - TJ-ES - Juiz Leigo) Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que:

a) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, com exceção dos entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
b) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
c) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independentemente de remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
d) bem imaterial não pode ser considerado produto.
e) consumidor é somente a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

IDIB

21. (IDIB - CREMERJ - 2019) Com base na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), assinale a alternativa correta:

a) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto de alguma forma, independentemente de ser destinatário final do mesmo.
b) Produto 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.
c) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
d) A pessoa física não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

INAZ DO PARA

22. (INAZ do Pará - CRF-PE - 2018) O Código de Defesa do Consumidor foi criado com objetivo de proteger os direitos dos consumidores, bem como disciplinar as relações jurídicas, bem como os deveres e responsabilidades do fabricante/prestador de serviços com o consumidor. À luz da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), qual das afirmações abaixo está em desacordo com a legislação brasileira?

a) É considerado serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, exceto as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
b) É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
c) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
d) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
e) 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.

23. (INAZ do Pará - CFF - 2017) O Código de Proteção do Consumidor (Lei n° 8.078/1990), em sua parte inicial, define alguns conceitos, dentre eles é correto afirmar que:

a) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
b) Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, exceto os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

c) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
d) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, sempre de natureza material.
e) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, inclusive as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

INSTITUTO ACCESS

24. (Instituto Access - 2022 - Câmara de Santana de Parnaíba - SP - Ouvidor) Em relação ao Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir:

I. 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.

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

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

Assinale

a) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
b) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
c) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
d) se todas as afirmativas estiverem corretas.

INSTITUTO ÂNIMA SOCIESC

25. (Instituto Ânima Sociesc - Prefeitura de Jaraguá do Sul - SC - 2020) A Lei Federal nº 8.078/1990 inscreve no artigo 1° que "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". Diante do exposto, assinale a alternativa correta, considerando o artigo 3° e parágrafos desse Código: "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo" denomina-se:

a) Fornecedor.
b) Produto.
c) Consumidor.
d) Serviço.
e) Mercado de consumo.

INSTITUTO CONSULPLAN

26. (Instituto Consulplan - 2023 - Prefeitura de Nova Friburgo - RJ - Fiscal Sanitário III) A prática, a atribuição e a forma de atuar da vigilância sanitária são assentadas na fiscalização, na observação do fato, no licenciamento de estabelecimentos, no julgamento de irregularidades e na aplicação de penalidades, que são funções decorrentes do seu poder de polícia. Um fator decisivo para o fortalecimento de sua face educativa foi o estabelecimento do direito de defesa do consumidor pela Constituição Federal de 1988 consolidado através:

a) dos direitos básicos do consumidor.
b) do Código de Defesa do Consumidor.
c) da participação da comunidade na gestão do SUS.
d) dos conselhos de classe de defesa do consumidor.

27. (Instituto Consulplan - 2022 - TJ-CE - Juiz Leigo) Considerando a Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

( ) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

( ) Somente a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, se enquadra no conceito de fornecedor. Os entes despersonalizados, ainda que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, não se enquadram neste conceito.

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

A sequência está correta em

a) V, V, F.
b) F, V, V.
c) V, F, V.
d) F, F, F.

NC-UFPR

28. (NC-UFPR - 2015 - COPEL - Advogado Júnior) Acerca das disposições do Código de Defesa do Consumidor, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

( ) Pessoa jurídica de direito público não pode ser considerada fornecedor de produto ou serviço.

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

( ) Uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, pode ser equiparada a consumidor.

( ) À prestação de serviços públicos não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor. Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

a) V – V – F – V.
b) F – V – V – F.
c) F – F – V – V.
d) V – F – V – F.
e) F – V – F – V.

QUADRIX

29. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) De acordo com as disposições da Lei nº 8.078/1990, julgue o item

O produto é qualquer bem, seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial.

30. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) De acordo com as disposições da Lei nº 8.078/1990, julgue o item

Denominam-se consumidores aqueles que adquirem ou utilizam produtos ou serviços na condição de destinatários finais, mediante a condição de serem pessoas físicas.

31. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto nº 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

O acesso ao SAC poderá depender do pagamento de taxas módicas e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

32. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto nº 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

Considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados, cuja finalidade é oferecer tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento dos contratos e dos serviços.

33. (Quadrix - 2023 - PROCON-DF - Analista De Atividades De Defesa Do Consumidor - Administração) Com base nas disposições do Decreto n.º 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue o item.

O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.

34. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

A coletividade de pessoas, quando indetermináveis, ainda que tenha intervindo nas relações de consumo, não poderá ser equiparada como consumidor.

35. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou um serviço como destinatário final.

36. (Quadrix - 2023 - CRO-PB - Fiscal) No que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), julgue o item.

Os bens imóveis ou imateriais não são considerados produtos para efeitos do Código de Defesa do Consumidor.

37. (Quadrix - 2021 - CORE-PR - Assessor Jurídico) Conforme a jurisprudência dos tribunais superiores acerca do Código de Defesa do Consumidor, julgue o item.

A legislação consumerista rege os contratos entre segurados e entidades abertas ou fechadas de previdência complementar.

38. (Quadrix - 2019 - CRO - AC - Assistente Jurídico) De acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, julgue o item.

Conforme o Superior Tribunal de Justiça, as disposições do Código de Defesa do Consumidor devem ser aplicadas aos contratos de plano de saúde, mesmo nas hipóteses de autogestão.

39. (Quadrix - CRF-PR - 2019) Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa correta.

a) Pessoas jurídicas não podem ser enquadradas na condição de consumidoras por faltar-lhes a condição de vulneráveis.
b) São equiparadas a consumidores as pessoas que intervierem na relação de consumo, desde que determináveis
c) Entes despersonalizados brasileiros e estrangeiros podem ser enquadrados como consumidores para os fins do CDC.

d) O produto é sempre bem material, palpável.
e) Os serviços prestados à contratante em razão de vínculo trabalhista também podem atrair as regras do CDC.

SELECON

40. (SELECON - 2023 - Empresa Cuiabana de Saúde Pública - MT – Advogado) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, uma empresa que adquira ou utilize produto ou serviço como destinatário final enquadra-se no conceito de:

a) prestadora
b) fornecedora
c) consumidora
d) intermediadora

UFMT

41. (UFMT - Prefeitura de Rondonópolis - MT - 2019) De acordo com o entendimento do Supremo Tribunal Federal a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços prestados por instituições financeiras, é correto afirmar:

a) A sujeição das instituições financeiras ao CDC ocorre sem prejuízo do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, com base no Código Civil, de eventual abusividade no custo das operações de crédito.
b) As normas do CDC devem beneficiar os clientes pessoas físicas das instituições financeiras, mas não se destinam às pessoas jurídicas, pois estas não se enquadram no conceito de “consumidor”.
c) As instituições financeiras, com exceção daquelas controladas pelo Poder Público, estão alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo CDC.
d) As normas do CDC são aplicáveis aos serviços de natureza bancária e financeira, mas ficam excluídos de sua incidência os serviços de crédito e de natureza securitária.

GABARITO

1. E
2. B
3. E
4. E
5. A
6. E
7. C
8. C
9. A
10. A
11. D
12. E
13. A
14. A
15. A
16. A
17. A
18. B
19. B
20. B
21. C
22. A
23. C
24. A
25. C
26. B
27. D
28. B
29. CORRETO
30. INCORRETO
31. INCORRETO
32. CORRETO
33. CORRETO
34. INCORRETO
35. CORRETO
36. INCORRETO
37. INCORRETO
38. INCORRETO
39. C
40. C
41. A

LISTA DE QUESTÕES

Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4° a 5°)

FCC

1. (FCC - PROCON-MA - 2017) Aquele que impõe o dever de o fornecedor informar de modo adequado o consumidor, suprindo assim todas as informações tidas essenciais para o melhor aperfeiçoamento da relação de consumo, garantindo inclusive a livre escolha do consumidor de contratar o fornecedor traduz o princípio da:

a) transparência.
b) vulnerabilidade.
c) boa-fé objetiva.
d) proteção.
e) informação.

GABARITO

1. A

LISTA DE QUESTÕES

Política Nacional de Relações de Consumo (arts. 4º a 5º)

MULTIBANCAS

IADES

1. **(IADES - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - Extensionista Rural - Economia Doméstica - 2024) A respeito do papel e da atuação do consumidor no sistema econômico, assinale a alternativa correta.**

A) Os contratos serão sempre interpretados de maneira mais favorável ao vendedor, uma vez que ele já incorreu em custos de produção.

B) É proibida a modificação de contratos que aumentem muito os custos em razão de fatos supervenientes, tornando as obrigações dos consumidores excessivamente onerosas.

C) A Política Nacional das Relações de Consumo reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

D) No Brasil, é vedada a presença do Estado no mercado de consumo.

E) O consumidor tem um papel reduzido no sistema econômico, porque não participa do processo produtivo. Dessa forma, a legislação de defesa do consumidor busca impedir que sua atuação dificulte o crescimento e desenvolvimento das empresas no País.

AVANÇA SP

2. **(Avança SP - 2022 - Prefeitura de Laranjal Paulista - SP - Agente Fiscal de Posturas) O Código de Proteção e Defesa do Consumidor relata que para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com alguns instrumentos. Desses instrumentos, é o destinado para a solução de litígios de consumo:**

a) instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.
b) criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas
c) concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
d) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.
e) criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.

CS-UFG

3. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 4º, estabelece diretrizes e princípios que norteiam o sistema de consumidor, acrescentando ferramentas previstas para a efetivação desses objetivos. No que tange aos princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC),

a) contará o poder público com promotorias de justiça de defesa do consumidor, delegacias e juizados especiais de pequenas causas e varas especializadas nas relações de consumo, bem como assistência judiciária gratuita para qualquer consumidor carente.
b) coibirá e reprimirá todos os abusos praticados no mercado de consumo, excluindo-se 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.
c) contará o poder público com alguns instrumentos, com exceção da instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento, uma vez que tal matéria deve ser levada à apreciação do judiciário.
d) prevenirá o superendividamento de modo a evitar a exclusão social do consumidor no intuito de reprimir alguns abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais.

FUNDEP

4. (FUNDEP - 2024 - Prefeitura de Curvelo - MG - Fiscal de Consumo) De acordo com a Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, 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, exceto:

a) Prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.
b) Estudo constante das modificações do mercado de consumo.
c) Reconhecimento da vulnerabilidade do fornecedor no mercado de consumo.
d) Fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores.

INAZ DO PARÁ

5. (INAZ do Pará - CFF - 2017) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

a) Estabilidade Contratual.
b) In dubio pro reo.
c) Imutabilidade Contratual.

d) Boa fé contratual e extracontratual.
e) Predominância do interesse individual.

6. (INAZ do Pará - 2017 - CFF - Auxiliar Administrativo) É princípio específico aplicável às relações de consumo:

a) Estabilidade Contratual.
b) Indubio pro reo.
c) Imutabilidade Contratual.
d) Boa fé contratual e extracontratual.
e) Predominância do interesse individual.

INSTITUTO AOCP

7. (INSTITUTO AOCP - 2022 - PC-GO - Papiloscopista Policial da 3ª Classe) Constitui crime contra as relações de consumo previsto no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), EXCETO:

a) executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente.
b) fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva.
c) empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor.
d) deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.
e) formar acordo, convênio, ajuste ou aliança entre ofertantes, visando à fixação artificial de preços ou quantidades vendidas ou produzidas.

8. (INSTITUTO AOCP - 2019 - UFPB - Técnico em Economia Doméstica) No que concerne ao código de defesa do consumidor, a ação governamental se dá, EXCETO:

a) por iniciativa direta.
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas.
c) pela garantia de maximização dos lucros tanto na esfera pública quanto na esfera privada.
d) pela presença do Estado no mercado de consumo.
e) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

MAXIMA

9. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Central de Minas - MG - Fiscal de Rendas e Postura) A questão deverá ser respondida com base no Código de Defesa do Consumidor:

Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros, EXCETO:

a) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
b) manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para qualquer consumidor;
c) criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
d) criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo.

MÉTODO SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

10. (Método Soluções Educacionais - 2019 - Prefeitura de Nortelândia - MT - Advogado) São direitos básicos do Consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor, exceto:

a) Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público
b) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.
c) A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
d) A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

11. (Método Soluções Educacionais - 2019 - Prefeitura de Arenápolis - MT - Procurador Jurídico - Advogado) São princípios básicos, expressos no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, exceto:

a) Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
b) Racionalização e melhoria dos serviços públicos.
c) Estudo constante das modificações do mercado de consumo.
d) Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.

PREFEITO DE SANTANA DO MATOS

12. (Prefeitura de Santana do Matos - RN) Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o Poder Público contará, entre outros, com os seguintes instrumentos:

a) instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
b) manutenção de assistência jurídica, integral e remunerada para o consumidor carente.
c) instituição de programa de ressarcimento antecipado dos valores expendidos equivocamente pelos consumidores.

d) bloqueio provisório dos estabelecimentos com reiteradas práticas de desrespeito à legislação consumerista.

UTFPR

13. (UTFPR - 2015 - UTFPR - Assistente em Administração) No Código de Defesa do Consumidor, 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. Assinale a alternativa que representa um princípio para a Política Nacional das Relações de Consumo.

a) Ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor pela ausência do Estado no mercado de consumo.
b) Educação e informação de direitos e deveres aos consumidores, mas não aos fornecedores, tendo em vista que estes são tratados em Política Nacional específica.
c) Garantia de entraves jurídicos dos serviços públicos.
d) 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.
e) Reconhecimento da invulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

GABARITO

1. C
2. B
3. D
4. C
5. D
6. D
7. E
8. C
9. B
10. A
11. D
12. A
13. D

LISTA DE QUESTÕES

Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

FCC

1. (FCC - 2018 - Câmara Legislativa do Distrito Federal - Procurador Legislativo) A inversão do ônus da prova é permitida pela Lei no 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

a) quando o autor coletivo deixar de demonstrar os fatos constitutivos do direito do grupo substituído.
b) se o réu aquiescer em que a distribuição do ônus da prova seja feita de maneira diversa, pois não está obrigado a fazer prova contra si mesmo.
c) desde que determinada quando do recebimento da inicial.
d) quando o autor não tiver como desincumbir-se do encargo de provar os fatos alegados, cujo conhecimento for do domínio do réu.
e) em qualquer situação, bastando que o autor requeira ao juiz.

2. (FCC - 2017 - PROCON-MA - Fiscal de Defesa do Consumidor) Sobre a Súmula do Supremo Tribunal de Justiça - STJ, na seara do direito do consumidor e do dano estético, é correto afirmar:

a) O Superior Tribunal de Justiça não sumulou tal entendimento, sendo que a jurisprudência ainda se encontra bastante dividida sobre a temática.
b) É ilícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.
c) É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e patrimonial.
d) É ilícita a cumulação das indenizações de dano estético e patrimonial.
e) É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

3. (FCC - PROCON-MA - 2017) Considera-se direito básico do consumidor:

a) a facilitação da defesa do consumidor em juízo, garantindo, a qualquer público, gratuidade da Justiça.
b) a célere prestação dos serviços públicos em geral.
c) a prevenção contra danos difusos, sempre que for possível alguma lesão a consumidor específico.
d) a divulgação no produto sobre sua periculosidade em, no mínimo, duas línguas, sendo uma necessariamente a do país onde se coloca à venda o produto.
e) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

GABARITO

1. E
2. E
3. E

LISTA DE QUESTÕES

Direitos básicos do consumidor (arts. 6º a 7º)

MULTIBANCAS

ADM&TEC

1. (ADM&TEC - 2019 - Prefeitura de Palmeira dos Índios - AL - Jornalista) Leia as afirmativas a seguir:

I. A educação e a divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, são direitos do consumidor, conforme disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

II. O acesso à 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, é um direito do consumidor, conforme disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Marque a alternativa CORRETA:

a) As duas afirmativas são verdadeiras.
b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
d) As duas afirmativas são falsas.

AMEOSC

2. (AMEOSC - 2023 - Prefeitura de Palma Sola - SC - Agente de Vigilância Sanitária) No que diz respeito aos direitos Básicos do Consumidor, estabelecidos na Lei nº 8078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, analise as afirmativas abaixo.

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 adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

III.A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

É CORRETO o que se afirma em:

a) I e II, apenas.

b) I, II e III.
c) III, apenas.
d) I e III, apenas.

AVANÇASP

3. (AVANÇASP - Prefeitura Municipal de Rio Claro (SP) - Agente de Fiscalização - 2023) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

( ) A proteção não inclui a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

( ) 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.

Alternativas:

A) F - F - F

B) V - V - V

C) V - F - V

D) V - V - F

E) F - F - V

CONSULPAM

4. (CONSULPAM - 2019 - Prefeitura de Viana - ES - Auditor Fiscal de Defesa do Consumidor) A respeito dos direitos básicos do consumidor, conforme o CDC, analise as alternativas e assinale a que não apresenta uma afirmação verdadeira:

a) Havendo mais de um autor a ofensa, todos responderão subsidiariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
b) Os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor 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.
c) É direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

d) A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral constitui direito básico do consumidor.

CONSULPLAN

5. (CONSULPLAN - 2016 - TJ-MG - Estagiário - Direito) Sobre a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – assinale a afirmativa INCORRETA.

a) O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.
b) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
c) É um direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil e penal, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências, o que significa a adoção da distribuição estática do ônus da prova.
d) É um direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Em relação a esta parte final, alguns doutrinadores entendem tratar-se de aplicação da teoria da imprevisão, enquanto outros afirmam ser da teoria da base objetiva do negócio jurídico.

CS-UFG

6. (CS-UFG - 2024 - Prefeitura de Itumbiara - GO - Fiscal do Procon) Consagrado no art. 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor é direito fundamental. No intuito de normatizar e sistematizar a proteção ao consumidor, nasce a Lei nº 8.078/1990, estabelecendo em seu bojo os seguintes direitos básicos:

a) a proteção da saúde e de riscos provocados por práticas do fornecedor de produtos e/ou por serviços considerados muito perigosos, tendo direito ao ressarcimento.
b) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, bem como os anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão devem dizer e transparecer a verdade ao consumidor.
c) a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios deverão ser informados sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores.
d) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

7. (CS-UFG - 2023 - Prefeitura de Morrinhos - GO - Fiscal Consumerista) O Código de Defesa do Consumidor (CDC) 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. É direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º da Lei 8.078/1990:

a) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço.
b) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, exclusivamente aos direitos individuais dos consumidores.
c) a revisão contratual, somente em caso de constarem em contrato cláusulas abusivas em razão de fatos imprevisíveis e supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
d) a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, se vendidos diretamente pelo produtor.

8. (CS-UFG - 2023 - Prefeitura de Morrinhos - GO - Fiscal Consumerista) A inversão do ônus probatório previsto como direito básico do consumidor é instrumento de facilitação dos direitos dos consumidores em juízo e está condicionada:

a) à dificuldade econômica das partes ou hipossuficiência do consumidor com grande repercussão prática do Art. 6, VIII, do CDC.
b) à situação econômica das partes e presunção relativa de vulnerabilidade do consumidor.
c) à verificação pelo juiz da causa, alternativamente, da hipossuficiência ou verossimilhança das alegações apresentadas.
d) à verificação pelo juiz da causa da concomitância dos requisitos da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

FAFIPA

9. (FAFIPA - 2015 - Prefeitura de Londrina - PR - Analista de Proteção de Defesa do Consumidor - Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor) O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor. Sobre estes direitos, analise a seguinte afirmativa:

É direito do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais individuais, excluindo a possibilidade de um dano coletivo, assim, cabe a cada consumidor, individualmente, requerer em juízo a reparação do dano.

10. (FAFIPA - 2015 - Prefeitura de Londrina - PR - Analista de Proteção de Defesa do Consumidor - Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor) O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, estabelece os direitos básicos do consumidor. Sobre estes direitos, analise a seguinte afirmativa:

É direito do consumidor 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, o consumidor, hipossuficiente.

FAUEL

11. (FAUEL - 2023 - Prefeitura de Cambé - PR - Fiscal do Procon) O capítulo III da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 discorre sobre os direitos básicos do consumidor em seu Art. 6º. Assinale a alternativa que representa um destes direitos descritos no inciso I.

a) A proteção da saúde e riscos provocados por práticas do fornecedor de produtos e ou serviços considerados muito perigosos, tendo direito ao ressarcimento.
b) Os anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, deve dizer e transparecer a verdade ao consumidor.
c) 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.
d) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
e) O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação.

FUNDEP

12. (FUNDEP - Prefeitura de Uberlândia - MG - 2019) O fiscal de defesa do consumidor, para executar as tarefas de fiscalização do cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve ter pleno conhecimento dos direitos básicos do consumidor. Entre tais direitos, não está incluído(a) o(a):

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.
b) modificação das cláusulas contratuais escritas que estabeleçam prestações onerosas ou sua revisão em razão de fatos concomitantes que as tornem excessivamente desproporcionais.
c) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
d) 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.

13. (FUNDEP - 2016 - Prefeitura de Uberaba - MG - Técnico de Serviços Públicos) A lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Analise as afirmativas a seguir sobre os direitos do consumidor.

I. O consumidor tem direito à 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.

II. O consumidor tem direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

III. O consumidor tem direito à 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.

IV. Todo consumidor tem direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A partir da análise das afirmativas anteriores, pode-se concluir que estão CORRETAS as afirmativas:

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

FUMARC

14. (FUMARC - CEMIG - MG - 2018) Considerando a relação entre a legislação aplicável ao serviço público e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), é CORRETO afirmar que:

a) a legislação consumerista se aplica a qualquer relação entre usuário e prestador de serviço público, independentemente do regime ao qual se sujeita o custeio do serviço, alcançando os serviços remunerados por taxa e os serviços gratuitos.
b) considerando a sujeição dos serviços públicos à legislação específica, a relação entre o prestador e o usuário do serviço público não se submete ao Código de Defesa do Consumidor.
c) dada a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar primariamente as condicionantes dessa legislação, ainda que os motivos da suspensão estejam previstos na Lei 8.987/1995.
d) não obstante a previsão expressa de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre prestadores e usuários de serviço público, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve observar as condicionantes da Lei 8.987/1995 (Lei Geral do Serviço Público), uma vez que essa possui previsão específica para a matéria, como é próprio do regime jurídico administrativo.

FURB

15. (FURB - 2023 - Prefeitura de Timbó - SC - Fiscal do Procon) Segundo o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, marque a alternativa correta que representa um dos direitos básicos do consumidor:

a) O direito de restringir o acesso à informação sobre produtos e serviços oferecidos no mercado.

b) O direito de desistir de uma compra realizada em loja física, mas sem a possibilidade de cancelar compras online.
c) O direito de ter acesso a informações claras, precisas e ostensivas sobre os produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, preço e riscos.
d) O direito de adquirir produtos espúrios, com o preço mais baixo.

IADES

16. (IADES - 2019 - BRB - Advogado) Conforme o Código de Defesa do Consumidor, a respeito da qualidade dos produtos e dos serviços, da reparação nas relações de consumo, da proteção contratual em relação às instituições financeiras e do entendimento dos tribunais superiores nas relações de consumo, assinale a alternativa correta.

a) Os comprovantes em papel termossensível emitidos em caixas eletrônicos pelas instituições financeiras, caso tenham baixa durabilidade, caracterizam-se como serviço deficiente, a autorizar o fornecimento gratuito da segunda via ao consumidor.
b) É obrigatória a restituição simples da cobrança indevida de tarifa de água, esgoto, energia ou telefonia, salvo na hipótese de erro justificável que não advenha da existência de dolo, culpa ou má-fé.
c) O prazo prescricional para que o consumidor peça a reparação de danos morais por inscrição indevida em cadastro de inadimplentes é de cinco anos.
d) Um consumidor que adquire um ingresso para assistir a um filme em uma sala de cinema não pode consumir, no interior da sala de exibição, produtos iguais ou similares aos vendidos nas lanchonetes do cinema.
e) Não é abusiva a condição geral contratual que prevê o ressarcimento pelo consumidor da comissão do correspondente bancário em contratos bancários.

IF-MT

17. (IF-MT - Direito - 2018) No que diz respeito aos direitos básicos do consumidor, analise as proposições abaixo e assinale a alternativa incorreta:

a) É permitido facilitar a 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.
b) Garantir 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.
c) É defeso modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
d) Garantir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
e) Ter acesso à 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.

IF-RS

18. (IF-RS - 2015 - IF-RS - Professor - Direito) A verossimilhança do direito e a hipossuficiência da parte importam, ao consumidor, na defesa de seus direitos no processo civil em:

a) isenção de custas.
b) foro privilegiado.
c) inversão do ônus da prova.
d) acesso ao Ministério Público.
e) agilidade no duplo grau de jurisdição.

INAZ DO PARÁ

19. (INAZ do Pará - CFF - 2017) São direitos básicos do consumidor, exceto:

a) A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
b) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
c) 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.
d) 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.
e) A impossibilidade modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, devendo sempre ser rescindido o contrato.

INSTITUTO ACCESS

20. (Instituto Access - 2022 - Câmara de Santana de Parnaíba - SP - Ouvidor) Em relação aos direitos do consumidor, de acordo com a lei, não é correto afirmar que esteja entre o rol:

a) 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.
b) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
c) 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.
d) a facilitação da defesa de seus direitos, cabendo-lhe o ônus da prova, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

MAXIMA

21. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Córrego Novo - MG - Fiscal Tributário) 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.

III.A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Assinale a alternativa CORRETA.

a) Todas as afirmativas são verdadeiras;
b) Somente as afirmativas lI e III são verdadeiras;
c) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras;
d) Somente a afirmativa lI é verdadeira.

22. (Máxima - 2022 - Prefeitura de Central de Minas - MG - Fiscal de Rendas e Postura) A questão deverá ser respondida com base no Código de Defesa do Consumidor

São direitos básicos do consumidor, EXCETO:

a) a modificação das cláusulas contratuais para resolver seus interesses pessoais sempre que achar necessário;
b) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
c) a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;
d) 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.

23. (Máxima - 2021 - Prefeitura de Heliodora - MG - Agente Sanitário) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:

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

b) a modificação das cláusulas contratuais para resolver seus interesses pessoais sempre que achar necessário;
c) 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;
d) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

MPE-RS

24. (MPE-RS - MPE-RS - 2017) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os itens constantes nas alternativas abaixo são direitos do consumidor, EXCETO:

a) a proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra métodos comerciais coercitivos ou desleais.
b) a facilitação da defesa de seus direitos 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
c) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
d) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
e) 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.

QUADRIX

25. (Quadrix - 2022 - CRF-GO - Farmacêutico Fiscal) De acordo com a Lei n° 8.078/1990 e com a Lei n° 8.080/1990, julgue o item.

A proteção da vida, da saúde e da segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados como perigosos ou nocivos é um direito básico do consumidor.

26. (Quadrix - 2019 - CRF-BA - Farmacêutico Fiscal) Quanto ao Código de Defesa do Consumidor, à Lei n.º 8.078/1990, à Lei n.º 9.294/1996 e ao Código Civil, julgue o item.

É direito do consumidor 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.

27. (Quadrix - COREN-RS - 2018) No tocante às relações de consumo, assinale a alternativa incorreta.

a) Aqueles que, muito embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam atingidos na qualidade de vítimas de evento danoso decorrente dessa relação são considerados como consumidores por equiparação e estão protegidos pelas normas consumeristas.
b) A concessionária que presta serviços públicos essenciais, tais como serviços de esgoto e energia elétrica, é considerada como fornecedora e está submetida às normas de proteção ao consumidor.

c) As relações entre os consumidores e as instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
d) O agricultor ou produtor agrícola que compre adubo para utilizar em sua atividade produtiva, por ausência do requisito da vulnerabilidade e por não ser considerado como o destinatário final, não é equiparado a consumidor.
e) Somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando houver defeito e se isso for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

TJ-PR

28. (TJ-PR - 2019 - TJ-PR - Região Metropolitana de Curitiba - Juiz Leigo) Assinale a assertiva INCORRETA, de acordo com a jurisprudência dominante do STJ:

a) Constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora, assalto a mão armada ocorrido dentro de veículo coletivo.
b) Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.
c) Não há direito à indenização em face da anulação de concurso público eivado de vícios, máxime quando os efeitos gerados pela nulidade atingiram mera expectativa de direito de candidatos
d) Prevalece o caráter acessório entre o contrato de compra e venda de bem de consumo e o de financiamento bancário com arrendamento mercantil destinado a viabilizar a aquisição do bem, havendo, portanto, responsabilidade da instituição financeira por eventuais defeitos no veículo alienado.

SEAP

29. (SEAP - 2018 - TJ-MG - Estágio - Direito) Quais são os direitos básicos do consumidor, conforme o art. 6° da Lei n. 8.078/90? Analise as afirmativas a seguir.

I – “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” e, ainda, “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”;

II – “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, indiferente dos riscos que apresentem” e, ainda, "a facilitação da defesa de seus direitos, sendo obrigatória, em qualquer caso, a inversão do ônus da prova’’;

III – “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” e, ainda, “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”;

IV – “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e, ainda, “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";

V – "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" e, ainda, "a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

Assinale:

a) se somente a afirmativa II estiver incorreta.
b) se somente as afirmativas I, II, IV e V estiverem corretas.
c) se somente as afirmativas I, III, IV e V estiverem incorretas.
d) se todas as afirmativas estiverem corretas.

GABARITO

1. A
2. B
3. C
4. A
5. C
6. D
7. A
8. C
9. INCORRETO
10. CORRETO
11. D
12. B
13. B
14. D
15. C
16. A
17. C
18. C
19. E
20. D
21. A
22. A
23. B
24. D
25. CORRETO
26. CORRETO
27. D
28. D
29. A

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE:
PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.

1. 

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.

2. 

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).

3. 

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).

4. 

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).

5. 

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).

6. 

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).

7. 

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.

8. 

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.