



GOV
RJ

VENDA PROIBIDA

COMENTÁRIOS BÁSICOS AO
CÓDIGO
DE DEFESA DO
CONSUMIDOR

UMA LEITURA FÁCIL
E DINÂMICA

PROCONRJ SEDCON



GOV
RJ



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)



1ª edição – 2025
Impresso no Brasil

Copyright - todos os direitos reservados à Editora DISLIV Ltda.

É terminantemente proibido reproduzir este livro total ou parcialmente por qualquer meio químico, mecânico ou outro sistema, seja qual for a sua natureza. Todo o desenho gráfico foi criado exclusivamente para este livro, ficando proibida a sua reprodução, ainda que seja mencionada sua procedência.

Governador

Cláudio Castro

Presidente da ALERJ

Rodrigo Bacellar

Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor

Gutemberg de Paula Fonseca

Presidente do Procon-RJ

Marcelo Barboza Alves de Oliveira

Produção de Conteúdo

Aline Hadid Jager

Taissa Horovitz

Diagramação

SEDCON-RJ

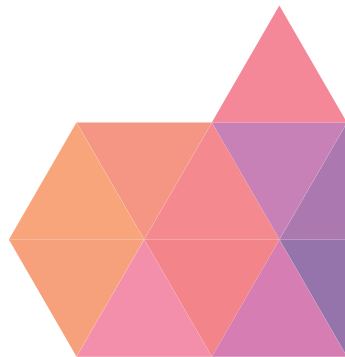


DISLIV
A LEITURA AO ALCANCE DE TODOS



SUMÁRIO

BREVE HISTÓRICO E MOTIVAÇÃO	5
COMENTÁRIOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	7
TÍTULO I Dos Direitos do Consumidor	7
CAPÍTULO I	
Disposições Gerais	7
CAPÍTULO II	
Da Política Nacional de Relações de Consumo	10
CAPÍTULO III	
Dos Direitos Básicos do Consumidor	14
CAPÍTULO IV	
Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos	18
CAPÍTULO V	
Das Práticas Comerciais	38
CAPÍTULO VI	
Da Proteção Contratual	53



CAPÍTULO VI-A	
DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO	
DO SUPERENDIVIDAMENTO	63
CAPÍTULO VII	72
Das Sanções Administrativas	72
TÍTULO II.....	78
Das Infrações Penais	78
TÍTULO III	
Da Defesa do Consumidor em Juízo	89
CAPÍTULO I	89
Disposições Gerais	89
CAPÍTULO II	
Das Ações Coletivas Para a Defesa	
de Interesses Individuais Homogêneos	96
CAPÍTULO III	
Das Ações de Responsabilidade do	
Fornecedor de Produtos e Serviços	101
CAPÍTULO IV	
Da Coisa Julgada	103
CAPÍTULO V	
DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO	105
TÍTULO IV	
Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	110
TÍTULO V	
Da Convenção Coletiva de Consumo	112
TÍTULO VI	
Disposições Finais	113

Carta de Apresentação

Caros consumidores do Estado do Rio de Janeiro,

É com orgulho e alegria que apresento esta edição comentada do nosso Código de Defesa do Consumidor, fruto de uma parceria inédita entre a Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor e a Editora responsável por esta publicação. Mais do que um livro, este é um instrumento de transformação na vida de milhões de pessoas.

O Código de Defesa do Consumidor é uma das maiores conquistas da nossa sociedade. Ele simboliza o compromisso com a dignidade humana e o respeito a cada cidadão, que merece ser tratado com transparência e justiça em todas as relações de consumo.

Este material chega às suas mãos com a missão de tornar a lei mais clara e próxima. Desde quem já estudou Direito até quem nunca teve contato com normas jurídicas, todos têm o direito de conhecer e exigir aquilo que lhes pertence. Porque um direito que não se conhece pode ser ignorado — e não aceitamos que nenhum consumidor seja tratado com descaso.

A criação da Secretaria de Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro — a primeira do Brasil criada por força de lei — foi um marco histórico. Apesar de jovem, esta Secretaria já provou sua força, multando empresas que desrespeitam a lei, promovendo educação para o consumo e defendendo cada cidadão que procura apoio.

Vivemos tempos em que a informação circula rápido e as relações de consumo se tornam mais complexas. Nesses momentos, é natural que o consumidor se sinta vulnerável. Mas quero que você saiba: você não está sozinho. Existe uma lei que protege você. E existe uma Secretaria inteira que trabalha, todos os dias, para fazer valer esse direito.

Quando o consumidor é respeitado, a economia se fortalece. As famílias podem planejar seu orçamento com tranquilidade. As empresas responsáveis prosperam. E o bem-estar coletivo se torna realidade.

Este Código Comentado foi pensado para ser acessível, didático e útil. Ele traduz nossa visão de que o direito do consumidor deve ser para todos, sem distinção. Porque cidadania não pode ser privilégio.

Conte com a Secretaria de Defesa do Consumidor. Conte com a lei. Conte com a justiça. Seguiremos juntos, sempre, porque acreditar no consumidor é acreditar em um futuro melhor para o nosso Estado.

Com estima e compromisso,

Gutemberg de Paula Fonseca

Secretário de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro

Secretaria de
Defesa do Consumidor



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



COMENTÁRIOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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

De início o Código é apresentado como uma lei de ordem pública, ou seja, que tem aplicação **OBRIGATÓRIA** por toda a população brasileira, e também de interesse social, indicando sua importância na garantia e proteção de direitos à população.

Tudo isso cumpre objetivos expressos na Constituição Federal de 1988, que tratou da defesa do consumidor em vários artigos, tornando este código uma norma fundamental para o funcionamento do país.

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.

Pensando nas definições dos sujeitos de direitos e obrigações dentro do Código, traz-se a ideia de **CONSUMIDOR** como sendo aquela personagem que aproveita de forma definitiva do serviço ou do produto oferecido, ou seja, que se torna seu **destinatário final, o cliente**.

O artigo ainda admite que tanto pessoas físicas, ou seja, sujeitos reais com CPF, quanto pessoas jurídicas, como empresas, associações e demais instituições registradas pelo CNPJ possam ser titulares dos direitos contidos no Código.

O consumidor é, então, aquela pessoa ou empresa que adquire ou utiliza um produto ou um serviço. Ou seja, tanto a pessoa que compra para si um telefone celular novo, quanto a empresa que contrata serviço de internet para sua sede são igualmente consumidores perante o Código de Defesa do Consumidor.

Também, são exemplos claros de relações de consumo a assistência prestada pelo plano de saúde ao segurado, o transporte aéreo de pessoas, os serviços prestados pelas instituições financeiras (bancos), como cartões de crédito e abertura de contas.

Os grupos de pessoas, ainda que indetermináveis, também podem ser considerados consumidores, desde que atendam o critério de serem consumidores finais do produto ou serviço contratado.

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



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

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Assim como no artigo anterior, há mais uma vez a preocupação do Código em definir seus sujeitos. Desta vez, a ideia que surge é a de **FORNECEDOR**.

O Código é bastante didático ao trazer exemplos concretos, definindo o conceito como aquele sujeito desenvolvedor de atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços aos consumidores.

Aqui temos a formação completa da **RELAÇÃO DE CONSUMO** a partir de suas três bases: o consumidor, o fornecedor e o produto/serviço que intermedia a relação por meio da remuneração (o pagamento). Então, a relação de consumo se configura enquanto tal quando um consumidor paga determinada quantia para que um fornecedor ofereça a ele um serviço ou um produto.

Por exemplo, a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor, o que implica a solidariedade entre todos os responsáveis pelo dano sofrido pelo consumidor (“atraso de voo, que impediu a chegada do autor tempo de presenciar as últimas horas de vida de um ente querido”). Outros exemplos que entram na relação de consumo: comércio eletrônico, contratos de prestação de serviços educacionais, serviço de internet, entre outros. O artigo também traz em seus parágrafos os conceitos de produtos (§1º) e serviços (§2º).

Assim como no caso dos consumidores, os fornecedores também podem ser pessoas físicas ou jurídicas



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:

(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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.

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

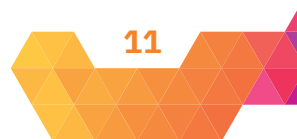
(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O capítulo II inteiro do Código de Defesa do Consumidor diz respeito à Política Nacional das Relações de Consumo. Ao entender o consumidor como sujeito **VULNERÁVEL** - aquele que encontra-se em posição de desvantagem) **na relação** - o legislador buscou alternativas para nivelar o diálogo entre as partes, estabelecendo como princípios que devem ser observados e seguidos com firmeza pelos fornecedores e fiscalizados pelas agências de proteção; alguns exemplos são a ANAC (na aviação), ANEEL (energia elétrica), ANS (na saúde).

Dentre as categorias norteadoras da relação, é possível destacar algumas: o dever de informação imposto aos fornecedores sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos, a garantia de padrões de qualidade aos produtos e serviços distribuídos, o dever de colaboração com honestidade e transparência entre o consumidor e o fornecedor, etc.

Um dos acréscimos mais recentes à Política Nacional das Relações de Consumo diz respeito à necessidade de investimentos na educação financeira e prevenção do fenômeno chamado de **SUPERENDIVIDAMENTO**, quadro cada vez mais comum entre os consumidores brasileiros.

O superendividamento é configurado justamente quando o consumidor se vê encurralado por dívidas de modo a perder sua autonomia financeira, ou seja, de modo a não conseguir mais pagar as



dívidas que contraiu sem comprometer sua dignidade alimentar, de moradia ou mesmo psíquica.

Outro ponto importante a ser destacado neste artigo diz respeito a boa fé (inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor) que deve sempre pautar as relações entre consumidores e fornecedores, esse princípio de baseia na confiança e equilíbrio econômico entre as partes. A boa-fé contratual é uma norma de conduta. É uma conduta ética, leal, honesta e transparente esperada entre os parceiros contratuais.

Art. 5º 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;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).



Além dos importantes princípios que servem de base para a Política Nacional das Relações de Consumo, o Código de Defesa do Consumidor também define como o Poder Público deve contribuir na aplicação da lei, seja no suporte direto ao consumidor, seja na criação de órgãos de controle e fiscalização do cumprimento das normas estabelecidas.

A atuação do Poder Público começa desde a obrigatoriedade do oferecimento de assistência jurídica gratuita ao consumidor lesado (por meio, principalmente, da Defensoria Pública), passando também pela criação de delegacias especializadas e Juizados Especiais para os conflitos provindos da relação de consumo, e desemboca até mesmo na mobilização do próprio cidadão para organizar associações de defesa dos direitos do consumidor.

Cabe destacar que a defesa de direitos meramente individuais, disponíveis e não homogêneos, assim entendidos aqueles que ultrapassam a esfera do interesse do próprio titular, deverá ser exercida pelo próprio consumidor por intermédio de advogado ou, não possuindo condições financeiras, por intermédio da Defensoria Pública, ou ainda, por outros órgãos públicos e privados.

Os PROCONS – órgãos de natureza pública - atendem os consumidores lesados na esfera administrativa (amigável). Já os Juizados Especiais Cíveis atendem esses consumidores no âmbito judicial. As causas não superiores a 20 (vinte) salários-mínimos, podem ser ajuizadas pelo cidadão comum, sem precisar constituir um advogado.

Existe hoje, também, a Delegacia Especializada do Consumidor (DECON), onde o cidadão prejudicado poderá deflagrar, através de Boletim de Ocorrência, uma grave falha na qualidade de um serviço ou produto. Exemplo: quando a vítima consome um alimento com um corpo estranho em seu interior. Esse produto será objeto de perícia, e a responsabilidade do fornecedor, que lançou mão do produto inapto no mercado de consumo, poderá ser penalizado.

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 servi-

ços, 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;

(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

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;

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;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

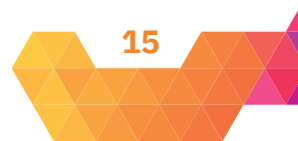
Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

O Capítulo III do Código de Defesa do Consumidor é dedicado exclusivamente aos direitos dos consumidores perante os fornecedores de serviços e produtos. O art. 6º, um dos mais importantes do Código em termos de conteúdo, carrega consigo tanto uma exemplificação direta dos direitos dos consumidores, mas também determina algumas obrigações dos fornecedores na relação de consumo.

Alguns princípios como a boa-fé, a transparência, a informação sobre produtos e serviços e a honestidade ganham destaque no texto oferecido pelo legislador, exigindo do fornecedor a ação que garanta o bem-estar do consumidor e o proteja perante propagandas enganosas ou insuficientes, ou mesmo de abusos que tenham como o único intuito o prejudicar injustamente.

Sobre a propaganda enganosa, ponto de extrema relevância abordado neste artigo, traduz-se em qualquer informação ou omissão capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza,



características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Importante ressaltar que os direitos que estão descritos no artigo não encerram todos os direitos que podem ser resgatados pelos consumidores numa relação de consumo. Em suma, o direito do consumidor surge na relação de consumo sempre que, de alguma forma, o consumidor se sinta prejudicado na relação a partir de uma prática do fornecedor/prestador de serviço que lhe ofereça vantagem anormal.

Por ser sujeito naturalmente vulnerável na relação de consumo, o consumidor, via de regra, será priorizado na interpretação dos contratos de fornecimento de serviços ou produtos. Se, por algum motivo, o contrato estabelecido sofre alguma modificação fundamental que deixe a relação desequilibrada, gerando **LESÃO** ao consumidor, é necessário que esse prejuízo seja reparado.

Essa reparação pode aparecer tanto na forma de uma indenização, quanto na forma do reajuste do contrato de forma que ele atenda novamente aos critérios de equilíbrio contidos no código.

Fatores externos também podem ser responsáveis pelo desequilíbrio contratual. Foi o caso da Pandemia, onde muitos contratos precisaram ser reajustados para manter a reciprocidade entre as partes.

No parágrafo único do artigo 6º, também temos a necessidade de que os fornecedores garantam a acessibilidade dos contratos, adaptando-os conforme o que pessoas com deficiência venham a precisar eventualmente (a disponibilização do contrato em braile ou em fonte maior, para pessoas com deficiência visual, por exemplo). Um exemplo da aplicação em nível estadual da norma contida no parágrafo único é a Lei nº 7.964, de 16 de maio de 2018 que assegura às pessoas com deficiência visual o direito de receber demonstrativos de consumo de água, energia elétrica e telefonia confeccionados em braile ou letras ampliadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.



Art. 7º 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.

Ainda, podemos considerar como direitos do consumidor as leis internacionais recepcionadas pelo Brasil, como uma forma de expandir ainda mais o número de direitos ao consumidor.

Porém, o que de fato há de importante neste artigo está contido em seu parágrafo único, que garante que todos os responsáveis por eventual lesão ao consumidor poderão ser procurados para repararem os danos provindos de uma relação de consumo.

Isso porque nem sempre uma relação de consumo é composta unicamente por um fornecedor e por um consumidor, apresentando configurações mais complexas no dia-a-dia.

É o caso, por exemplo, do consumidor que adquire passagens aéreas por meio de uma agência de viagens, que intermedia a compra dos bilhetes de uma companhia aérea específica. Ao chegar o dia da viagem, o consumidor é informado na hora de seu **check-in** que seu voo havia sido antecipado para o dia anterior e a companhia havia informado a agência de viagem, que por sua vez não o comunicou. Nesse caso, o consumidor tem o direito de buscar reparação pelos danos causados tanto pela agência de viagens, quanto pela companhia.

Em linhas gerais, todos aqueles que dividem algum tipo de compromisso com o serviço ou produto comercializado são igualmente responsáveis a reparar o consumidor que for lesado.

CAPÍTULO IV

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

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança

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

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

(Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

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

(Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Tratando em específico da proteção da saúde do consumidor, o Código determina mais uma vez que o fornecedor tem um compromisso especial para com a qualidade dos produtos comercializados, devendo garantir tanto um controle em nível de produção, quanto em nível de distribuição.

De uma maneira geral, pode-se dizer que não existe produto ou serviço totalmente seguro. Todo e qualquer item de consumo tem sempre um resíduo de insegurança. O que este artigo trata é sobre o momento em que essa insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e previsibilidade de risco, consubstanciando-se em verdadeiro defeito.



Aqui aparece de novo como aspecto central da preocupação do Código a transparência em relação às informações a respeito do produto, que devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e explícita, ou seja, as características do produto e seus eventuais riscos de utilização devem estar muito bem descritos na embalagem ou na distribuição do produto, para evitar a lesão do consumidor por falta de informação.

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

A comercialização de produtos que sejam previsivelmente nocivos deve ser acompanhada de ainda mais cuidado quanto à comunicação dos riscos eventuais que a utilização pode acarretar à saúde ou à integridade do consumidor.

É o caso, por exemplo, de alguns produtos de limpeza que podem ser tóxicos caso utilizados em quantidades inadequadas ou em misturas com outros produtos químicos, ou remédios, que podem causar efeitos colaterais importantes.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

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

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º 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.

Aqui há proibição clara e explícita do fornecedor colocar à venda produtos ou serviços que possam sabidamente oferecer danos à saúde ou à segurança de seus consumidores.

Dessa proibição surge o dever de retirar de circulação qualquer produto ou serviço que eventualmente tenham sido postos em comercialização antes do conhecimento do perigo de sua utilização ou aproveitamento, devendo arcar com uma publicidade eficiente para os consumidores e devendo informar as autoridades do perigo agora conhecido.

Fato é que não devem estar à disposição do público produtos e serviços que possam lhe causar danos à saúde ou à integridade física, sendo dever do fornecedor promover medidas para garantir a segurança de tudo aquilo que pretende por à venda.

Sobre esse assunto temos exemplos relativamente comuns, quando as montadoras e fornecedoras de veículos identificam problemas em certos veículos comercializados, mobilizando o famoso *recall* (alerta técnico), para evitar que o consumidor seja vítima de acidentes em razão do mal funcionamento do produto. Outro exemplo são os fabricantes quando anunciam que determinado produto que comercializam podem conter substâncias tóxicas.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela re-



paração 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.

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

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação.

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

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

I - que não colocou o produto no mercado;

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

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O fornecedor de produtos aqui adquire a forma do fabricante, o produtor, o construtor e o importador, independentemente de sua nacionalidade, respondem pelos **DEFEITOS** dos produtos comercializados.

Um ponto de muita importância nesse artigo é o fato de que o fornecedor é responsável independentemente de ser culpado ou não pelo defeito. Em outras palavras, quer dizer que não importa se o motivo do defeito tenha decorrido de um infeliz acidente, o fornecedor será obrigado a reparar o dano provocado pelo produto mesmo assim.

Se, por exemplo, ao transportar um bolo de aniversário para a festa de sua cliente o balanço do veículo acaba por danificar o produto, mesmo que não se possa atribuir com segurança culpa ao trans-



portador, ainda assim ele seria obrigado a reparar os danos causados ao seu cliente. O que não pode acontecer é o consumidor ser prejudicado por algo que não teve controle ou participação.

Os defeitos, por sua vez, podem vir tanto da fabricação e alocação do produto, quanto da falta de informações suficientes para o pleno aproveitamento pelo cliente.

O Código se preocupa em trazer uma definição bem específica do que seria um **PRODUTO DEFEITUOSO**, sendo aquele que não é seguro para consumo e aproveitamento, considerando sua apresentação, seu uso e seus riscos esperados e o período em que foi comercializado.

Há uma observação importante: o simples fato de existir um produto melhor no mercado não o torna defeituoso, devendo o consumidor se atentar à qualidade daquilo que está pagando e estar plenamente consciente das características gerais do produto consumido.

Nesse contexto, o fornecedor só não poderá ser responsabilizado diante de três situações, que devem ser acompanhadas de provas: quando o fornecedor denunciado não tenha colocado o produto no mercado, quando consegue demonstrar que o defeito alegado na verdade não existe, ou quando comprova que o dano foi causado ou por outra pessoa alheia à relação de consumo, ou pelo próprio consumidor.

Daí, surge a ação indenizatória que é uma forma de reparar o mal causado à vítima, devido ao dano provocado por um terceiro, com o objetivo de retornar ao seu *status quo ante* (estado original). A indenização deverá abranger toda a extensão do dano causado.

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

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



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

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Existem três formas do comerciante de um produto defeituoso se tornar igualmente responsável como o fabricante, o construtor ou o produtor do objeto: quando os responsáveis diretos (fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser encontrados), quando o produto não estiver acompanhado de informações suficientes para a identificação dos responsáveis diretos, ou quando o defeito surgir por um armazenamento inadequado do produto por parte do comerciante.

Esse comerciante, caso resolva pagar o dano ao consumidor, poderá acionar a justiça em face dos responsáveis diretos para ser restituído dos valores pagos, ou para que o dano seja dividido com base no grau de participação dos responsáveis no dano do consumidor; se valendo de uma “ação de regresso”.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

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

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

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

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

O fornecedor de serviços responde pelos **DEFEITOS** dos serviços por ele oferecidos.

Ele responde independentemente de ser culpado ou não pelo defeito. Em outras palavras, quer dizer que não importa se o motivo do defeito tenha decorrido de um infeliz acidente, o fornecedor será obrigado a reparar o dano provocado pelo serviço mesmo assim.

O Código se preocupa em trazer uma definição bem específica do que seria um **SERVIÇO DEFEITUOSO**, sendo aquele que não é seguro para consumo e aproveitamento, considerando sua apresentação, seu uso e seus riscos esperados e o período em que foi comercializado.

Há observação importante: o simples fato de existir um serviço melhor no mercado não o torna defeituoso, devendo o consumidor se atentar à qualidade daquilo que está pagando e estar plenamente consciente das suas características gerais.

Nesse contexto, o fornecedor só não poderá ser responsabilizado diante de duas situações, que devem ser acompanhadas de provas: quando consegue demonstrar que o defeito alegado na verdade não existe, ou quando comprova que o dano foi causado ou por outra pessoa alheia à relação de consumo, ou pelo próprio consumidor.

Adendo importante tem a ver com a responsabilidade atribuída aos serviços prestados por profissionais liberais (médicos, advogados, escritores, engenheiros e prestadores de serviço em geral). Segundo



o Código, os serviços desses profissionais só poderão ser ditos como defeituosos quando for comprovada a culpa no dano alegado pelo consumidor.

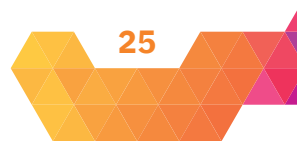
A doutrina denomina de responsabilidade objetiva quando o fornecedor de serviço responde independente de culpa por vícios do produto ou serviço. Já a responsabilidade subjetiva se dá quando há necessidade de comprovar a culpa do fornecedor.

Art. 15. (Vetado). Art. 16. (Vetado). Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Todas aquelas pessoas que por um acaso foram afetadas pelo dano que tem origem em um produto ou serviço oferecido por um fornecedor são igualmente consideradas consumidoras, mesmo que não tenham, originalmente, dado início a uma relação de consumo.

Chama-se de **CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO**, aquela pessoa que se vê afetada injustamente pelos danos de uma relação de consumo. Então, se torna consumidor perante o Código a pessoa que, por exemplo tem sua casa destruída depois de um acidente aéreo. Mesmo que não tenha comprado nenhuma passagem aérea com a companhia que é responsável pelo dano, a pessoa se torna consumidora no momento em que se vê prejudicada pela prestação do serviço de quem não contratou.

Outros exemplos: Uma instituição financeira na qual a pessoa nunca manteve qualquer relação, passa unilateralmente a emitir boletos de cobrança indevidamente. Mesmo que essa pessoa não tenha nenhum contrato formalizado com o banco, ela é considerada consumidora por equiparação. Ou o caso do usuário do ser-



viço de energia elétrica pode ter seus direitos garantidos, mesmo sem ter assinado qualquer contrato com a concessionária de luz.

Isso significa que oficialmente a pessoa que se torna vítima de um acidente provocado numa relação de consumo detém os mesmos benefícios de um consumidor “tradicional”, por assim dizer.

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste



artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

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

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

Os fornecedores também são responsáveis por produtos postos a venda que sofrerem com perda de qualidade ou quantidade. O produto ou serviço que por algum motivo é comercializado ou prestado de maneira imperfeita ou com falhas que lhe diminuam o valor são entendidos como **IMPRÓPRIOS** ou **INADEQUADOS AO CONSUMO**.

Por definição, são impróprios ou inadequados ao consumo todos os produtos (i) que estejam com o prazo de validade vencido, (ii) que estejam com defeitos de qualidade, ou seja, deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, sejam nocivos ou perigosos ou estejam em desacordo com as normas de sua fabricação, apresentação e distribuição, e (iii) que por qualquer outro motivo estejam inadequados ao fim que se destinam.

Nesse caso, entende-se que a falha pode ser **CORRIGIDA**. O Código estipulou um prazo de 30 dias para que o fornecedor tome as medidas necessárias para a correção da imperfeição, porém, em acor-



do entre as partes esse prazo pode ser modificado para no mínimo 7 dias e no máximo 180 dias.

Caso a falha não seja corrigida no tempo estabelecido, o consumidor tem três opções: (i) a substituição do seu produto por outro igual, mas em plenas condições de uso, (ii) a restituição integral e imediata do valor investido no produto danificado com atualização monetária, ou (iii) o abatimento proporcional do preço, quer dizer, uma espécie de desconto pela falha no produto.

Nesses casos estamos falando de falhas que não comprometem definitivamente o produto adquirido e onde exista a possibilidade de reparação total, mesmo que ela não se realize. Vamos supor que ao comprar uma calça, o consumidor perceba uma pequena mancha em uma região não tão visível, mas que definitivamente compromete o uso do produto. Ao contatar o fornecedor, é solicitado um tempo para que a empresa tente limpar a mancha. Após o tempo combinado, a empresa retorna com a notícia de que a mancha não pôde ser retirada, lhe oferecendo, por isso, uma das opções: outra calça do mesmo modelo, mas sem a mancha, a restituição do valor da compra, ou a aplicação de um desconto.

Outro exemplo claro é a compra de um eletrodoméstico que após o primeiro uso apresenta defeitos. O fornecedor poderá tentar consertá-lo no prazo de 30 (trinta) dias através de sua assistência técnica. Somente após transcorrido esse prazo, sem a solução adequada, nascerá para o consumidor o direito a reivindicar um produto novo ou seu dinheiro de volta.

É claro que nem sempre a falha poderá ser consertada sem que o produto perca valor de mercado ou alguma característica essencial, motivo pelo qual, nesses casos, o consumidor poderá exigir imediatamente uma das opções do §1º do artigo (substituição do produto, restituição do valor ou abatimento proporcional do preço), sem que precise esperar pelo tempo estipulado.



Importante ressaltar que as opções de substituição, restituição ou abatimento são de escolha total e absoluta do consumidor, ou seja, caso os critérios estejam atendidos, o fornecedor não pode negar a alternativa escolhida pelo consumidor.

Em caso de não ser possível a substituição do bem, o consumidor poderá exigir a troca do produto por outro, desde que haja a complementação do valor, no caso do novo produto ser mais caro, ou restituição da diferença, quando o produto for mais barato.

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

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

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

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

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

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

O fornecedor é diretamente responsável pela quantidade do produto que divulga, devendo cumprir com o valor exato da medida que comercializa. Caso o consumidor perceba que o produto lhe oferecido não corresponde à quantidade divulgada pode imediatamente solicitar (i) o abatimento proporcional do preço, ou seja, a devolução proporcional do valor pago, (ii) a complementação do peso ou da



medida que falta, (iii) que o produto seja substituído com a medida indicada na sua publicidade, ou seja, sem nenhuma quantia faltante, ou (iv) a devolução integral do valor pago.

Em caso de não ser possível a substituição do bem, o consumidor poderá exigir a troca do produto por outro, desde que haja a complementação do valor, no caso do novo produto ser mais caro, ou restituição da diferença, quando o produto for mais barato.

Importante ressaltar que as opções de substituição, restituição ou abatimento são de escolha total e absoluta do consumidor, ou seja, caso os critérios estejam atendidos, o fornecedor não pode negar a alternativa escolhida pelo consumidor.

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

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

Os serviços que forem oferecidos aos consumidores por seus fornecedores em condições diferentes das informadas em anúncio publicitário, ou que sejam executados impropriamente ou inadequadamente são de total responsabilidade de quem o oferta.



O consumidor, nesses casos, pode exigir do fornecedor (i) que o serviço seja reexecutado, quando possível, sem que precise pagar nada além do que já pagou, (ii) que o valor total investido seja restituído, ou (iii) que seja oferecido desconto proporcional ao defeito de execução do serviço.

Importante ressaltar que as opções de reexecução, restituição ou abatimento são de escolha total e absoluta do consumidor, ou seja, caso os critérios estejam atendidos, o fornecedor não pode negar a alternativa escolhida pelo consumidor.

Em caso de reexecução, o fornecedor tem a liberdade de escolher fornecedor terceirizado para realizar o serviço, porém, qualquer falha na prestação será de sua integral responsabilidade.

Por definição, o serviço se tornará impróprio ou inadequado quando não cumprir os fins esperados pelo consumidor de acordo com as informações claras de sua execução, ou quando não for executado seguindo normas e regulamentos básicos.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

No caso da contratação de serviços de reparo e conserto de produtos, o fornecedor do serviço é obrigado a prestá-lo com materiais novos e originais, bem como a manter as especificações técnicas do fabricante, a menos que o consumidor explicitamente permita o contrário.

É o exemplo da contratação do serviço de reparo de telefones celulares. Quando solicitado o conserto, o fornecedor deve realizar o serviço utilizando as peças originais e novas referentes ao aparelho



celular que está sendo reparado, assegurando que, ao final do serviço o produto ainda estará de acordo com as especificações técnicas orientadas pelo fabricante.

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.

Primeiramente, vale relembrar o conceito de serviço como sendo 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.

Serviços públicos, sejam eles oferecidos diretamente pelo governo ou por suas concessionárias/permissionárias, também devem ser prestados de maneira segura, eficaz e adequada.

Toda vez que esses serviços forem oferecidos ao consumidor de maneira falha ou insatisfatória, a empresa ou órgão público diretamente responsável por seu fornecimento deve responder pelos danos causados, se prestando a indenizar o consumidor quando necessário.

Ainda, quando o serviço for considerado **ESSENCIAL** (fornecimento de água, luz e gás, por exemplo), a obrigação é que o atendimento seja **CONTÍNUO**, ou seja, sem interrupções.

Estamos falando aqui, por exemplo, das companhias de fornecimento de energia elétrica que prestam um serviço público, porque todos precisam, e essencial, porque a sua interrupção pode causar



danos irreparáveis. Sempre que exista alguma falha proveniente ou do fornecimento de energia, ou mesmo do serviço de atendimento, a empresa deve responder pelos prejuízos que o consumidor sofre injustamente.

O Estado do Rio de Janeiro já conta com algumas leis bem importantes nesse sentido, são elas: a Lei nº 8.695, de 23 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a quitação de faturas em atraso no ato da interrupção de serviços essenciais, a Lei nº 2.751, de 30 de junho de 1997, que obriga as distribuidoras de gás (GLP) a colocarem nos botijões, de maneira ostensiva e adequada, selo indicativo da data da última vistoria do recipiente, com data de sua validade, informações a respeito da nocividade e periculosidade do produto, advertências sobre o manuseio adequado do botijão e dá outras providências, etc.

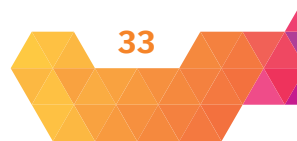
Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Mesmo que o fornecedor não saiba previamente sobre a falha que o produto que ele está comercializando tenha, ele se torna responsável pelo defeito em questão.

Ou seja, o fornecedor não pode se negar a consertar um produto defeituoso simplesmente afirmando que não sabia da avaria apontada pelo consumidor.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

A obrigação do fornecedor em oferecer um produto adequado e em pleno funcionamento ao consumidor não precisa estar escrita e assinada em nenhum lugar. Trata-se de termo esperado em toda



compra: o consumidor, ao realizar o pagamento por um produto, espera que o bem adquirido esteja em pleno funcionamento.

O fornecedor que porventura oferecer um contrato com um termo que afirme não ter responsabilidade pelo bom funcionamento do produto oferecido é **NULO**, não tendo nenhum efeito legal. Nesses casos, sempre prevalecerá a proteção ao consumidor, que não pode se ver desamparado em caso de adquirir um bem que não pode ser plenamente utilizado.

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

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

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

O fornecedor não pode por nenhum instrumento impedir ou diminuir as reparações previstas nos artigos da Seção I, II ou III do Código. Isso quer dizer que os direitos descritos são invioláveis, não podendo ser modificados nem mesmo por contrato.

Todos aqueles que contribuíram para o dano experimentado pelo consumidor são considerados responsáveis pelo Código, significando que o consumidor poderá requerer a reparação em face de qualquer um deles, individualmente ou em conjunto.

Isso também vale para o fornecedor que age apenas oferecendo uma determinada peça ou parte de um produto. Nos casos de incorporação, como chamado pelo código, o fornecedor da peça incorporada também pode responder por eventuais danos.



SEÇÃO IV

Da Decadência e da Prescrição

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

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

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

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

§ 2º Obstat a decadência:

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

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

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

A partir do momento em que o consumidor tem em mãos o produto ou que o serviço tenha sido terminado, começa a contar para ele o **PRAZO** para reclamar seus direitos de troca, reexecução, abatimento ou reembolso do produto ou serviço perante o fornecedor. Quando o vício for oculto, o prazo se inicia quando o defeito ficar evidenciado. Via de regra, o prazo estipulado é de 30 dias para serviços e produtos **NÃO DURÁVEIS** (cosméticos, medicamentos, a lavagem de carro, por exemplo), e 90 dias para serviços e produtos **DURÁVEIS** (veículos, aparelhos telefônicos, a pintura automotiva, por exemplo).

Esse prazo é suspenso em dois casos específicos: durante a espera da análise da reclamação formalmente formulada pelo consu-

midor ao fornecedor, ou durante a apuração de um inquérito civil. Os dois casos representam formas de investigar sobre a reclamação, por isso o prazo fica suspenso até as investigações produzirem alguma resposta oficial.

Quando se tratarem de problemas que não são possíveis de serem identificados no momento de entrega do produto ou de finalização do serviço, o prazo só começará a contar no momento em que o consumidor efetivamente identificar o problema. Trata-se de defeitos que, por vezes, só aparecem com o uso.

É o caso do veículo que sai da concessionária aparentemente em bom funcionamento, mas em pouco tempo começa a apresentar panes gerais e problemas elétricos graves, mesmo tendo funcionamento “normal” até então. Nessa situação, o consumidor, previsivelmente leigo, não teria condições de identificar a falha no produto no momento em que realizava a inspeção do carro na concessionária, pois a constatação do defeito exigiria um conhecimento específico. É comum que existam defeitos em produtos que não possam ser identificados imediatamente pelo consumidor médio, portanto, seu prazo para reclamar começa a contar do momento em que a falha de fato ocorre.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

Em caso de não ter seus direitos de reembolso, troca, reexecução ou abatimento atendidos pelo fornecedor de produtos ou serviços, o consumidor tem até 5 anos para judicializar a demanda e requerer a reparação dos danos sofridos em ação própria.



Nesse caso, o prazo se inicia no momento em que o dano ocorre, ou seja, no momento em que o consumidor tem seu direito a reembolso, troca, reexecução ou abatimento negado pelo fornecedor injustamente, causando prejuízo.

SEÇÃO V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

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

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

Via de regra, no caso do fornecedor do serviço ou produto ser uma empresa (pessoa jurídica), os danos causados aos consumidores só podem ser reparados pelo patrimônio da própria empresa, isto é, seus sócios (pessoas físicas) não podem ser responsabilizados individualmente pelos danos que a empresa causa ao consumidor.

Entretanto, por priorizar o benefício do consumidor e entender sua vulnerabilidade, principalmente perante as grandes empresas, o Código permite que uma **DECISÃO JUDICIAL** autorize que a repa-



ração dos danos sofridos seja buscada em face do patrimônio dos sócios da empresa fornecedora de serviços ou produtos através do instituto da desconsideração da personalidade jurídica.

Por ser uma medida excepcional, as situações em que isso pode ocorrer são bem específicas, necessitando de ampla comprovação. São elas: quando houver abuso de direito, excesso de poder, infração legal, práticas ilegais, violações ao estatuto ou contrato social da empresa ou má administração.

Se de alguma forma a personalidade jurídica constituída pela empresa estiver de propósito apresentando-se como obstáculo ou empecilho à reparação do prejuízo do consumidor, o Juiz também poderá optar pela desconsideração da personalidade jurídica e, consequentemente, buscar os fundos para a reparação do dano no patrimônio de seus sócios.

CAPÍTULO V

Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I

Das Disposições Gerais

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.

Como a exposição às propagandas e publicidades são públicas e inevitáveis, o Capítulo que regula essas práticas é extensivo a todas as pessoas que são expostas a elas, equiparando-se a consumidores.

Trata-se de uma forma muito cuidadosa de proteger também o consumidor em potencial, estabelecendo regras para que os fornecedores de serviços e produtos não se aproveitem da ingenuidade e vulnerabilidade dos consumidores para ter ganhos injustos.



SEÇÃO II

Da Oferta

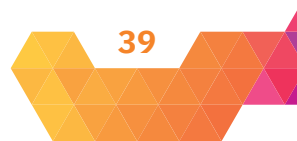
Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

O fornecedor se torna responsável pela integralidade das condições que faz veicular publicamente. Se pensarmos que cada vez que um fornecedor faz a publicidade de um produto a determinado preço e condições ele está oferecendo publicamente um **CONTRA- TO**, o consumidor em potencial que receba essa oferta e procure o fornecedor de modo a adquirir o produto ou aproveitar o serviço tem direito a consumi-lo exatamente na forma em que a comunicação foi feita.

Isto ocorre, pois a oferta é uma manifestação de vontade, de forma unilateral, em que a pessoa dá publicidade de sua intenção de realizar um contrato. Assim, a oferta obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e fará parte do escopo contratual. A oferta na seara do direito do consumidor atua como métodos ou técnicas de marketing para aproximar o consumidor aos seus produtos e serviços. Os encartes publicitários são um bom exemplo.

Quer dizer, se um consumidor vê em um panfleto de supermercado a oferta de um produto por um determinado preço, mas ao se dirigir ao estabelecimento perceber que a precificação da loja não atende ao que havia sido lhe comunicado, pode exigir que o supermercado corrija o preço para que ele leve o produto nos termos em que foram veiculados na publicidade.

É claro que para isso a publicidade precisa estar vigente, quer dizer, é preciso que a procura tenha ocorrido nos exatos termos e du-



rante o tempo informado durante a veiculação da publicidade, caso seja por tempo limitado.

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

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

(Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

É direito do consumidor e obrigação do fornecedor que as embalagens dos produtos apresentem informações suficientes para que o consumidor tenha uma ideia real do que está consumindo, ou seja, é dever jurídico do fornecedor, informar, de forma compreensiva e transparente, toda e qualquer informação indispensável ao produto ou serviço a ser contratado.

Igualmente, os fornecedores de serviço devem garantir uma comunicação eficiente com seus consumidores, evitando mal entendidos, utilizando-se de uma linguagem clara e acessível a todos os públicos.

As cláusulas restritivas aos direitos dos consumidores devem estar bem destacadas, com letras grandes e visíveis em todos os anúncios ou contratos de adesão; sob pena de serem consideradas **NULAS**.

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



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

É obrigação do fornecedor o oferecimento de peças e componentes para reposição dos produtos que põem à venda, pelo menos enquanto o produto esteja sendo importado e fabricado.

Preocupa-se com o fornecimento de uma assistência técnica efetiva e capaz de resolver toda gama de problemas. A responsabilidade do fornecedor só diminui no momento em que o produto para de ser fabricado, afinal, não seria razoável que se exigisse que o fornecedor mantivesse em produção peças de produtos descontinuados há consideráveis anos.

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

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

(Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Aqui o Código de Defesa do Consumidor procura resguardar o consumidor nas ofertas ou vendas por telefone ou reembolso postal. Nestes casos, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Além disso, é expressamente proibido que a chamada de oferta telefônica de produtos realizada pelo fornecedor seja paga pelo cliente.

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

É bastante comum que empresas sejam representadas na execução de suas atividades por seus funcionários. A esses funcionários chamamos de **PREPOSTOS**.

O Código diz expressamente que os atos desses prepostos no exercício de suas devidas funções responsabiliza a empresa igualmente.

Se pensarmos na relação dos comissários de bordo durante a execução de um contrato de transporte aéreo temos um exemplo bem claro. Quando, por algum motivo, há algum excesso por parte da equipe de bordo que comprometa a integridade física ou mental de um passageiro, é possível que a empresa seja responsabilizada pelos danos causados, independente da responsabilidade individual a ser atribuída ao referido funcionário.

Outro exemplo claro disso são os enfermeiros, médicos contratados pelos hospitais; o estabelecimento é responsabilizado pelos atos desses profissionais em caso de má prestação de serviço.

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

A negativa de cumprimento dos termos de uma oferta por parte do fornecedor faz surgir ao consumidor o direito ou a (i) exigir que a obrigação seja cumprida nos termos ofertados, (ii) a ser recompen-



sado com outro produto ou serviço equivalente, ou (iii) a rescindir completamente o contrato e exigir de volta qualquer adiantamento realizado, inclusive com o pagamento de indenização em caso de outros danos.

Vale dizer que o anúncio vincula contratualmente o fornecedor de produtos e serviços. Melhor dizendo: o anúncio é a fonte da obrigação contratual, ficando, pois em segundo plano a vontade real do anunciante. Dessa maneira, o anunciante detém todo o controle da publicidade, sendo, o responsável por qualquer equívoco cometido em sua publicação.

SEÇÃO III Da Publicidade

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

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

É de obrigação do fornecedor que toda a publicidade sobre um produto ou serviço que esteja sendo comercializado seja feita de forma honesta, clara e acessível ao consumidor. O que se procura aqui é proteger o consumidor de publicidade clandestina e/ou publicidade subliminar.

Para tanto, todas as comunicações feitas sobre o produto ou serviço devem ser embasadas em dados fáticos, técnicos e científicos que garantam a veracidade das características descritas no anúncio.

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

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

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

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

§ 4º (Vetado).

Sabendo da vulnerabilidade do consumidor diante da exposição massiva às publicidades e evitando que isso possa ser usado pelo fornecedor para prejudica-lo, o código expressamente proíbe a propaganda **ENGANOSA** e **ABUSIVA**.

Por definição, a propaganda enganosa é toda aquela publicidade que esconde ou adultera algum fato essencial do produto ou de seu preço ou origem com o intuito de induzir o consumidor a adquirir o bem, podendo a informação ser inteira ou parcialmente falsa. É o tipo de publicidade que tem o objetivo de encurralar o consumidor com uma falsa promessa de produto ou de condição de venda que, na prática, é realizada de outra maneira.

A propaganda abusiva, por sua vez, se configura quando a publicidade se utilize de termos ou condições discriminatórias, violentas ou que incitem o comportamento violento do consumidor para sua realização. O Código também afirma ser abusiva toda a propaganda que tente se aproveitar da inocência da criança, ou que incite danos ao meio ambiente, ou seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.



Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

Havendo denúncia de abusividade ou engano na propaganda, cabe ao seu distribuidor a obrigação de corrigi-la ou de provar que é verdadeira.

A violação do dever do fornecedor de garantir uma publicidade com as características verdadeiras do seu produto ou serviço, gera a ele uma obrigação de reparar seu erro perante o consumidor ou de provar a veracidade dos termos comunicados.

Em outras palavras, caberá ao fornecedor manter em seu poder e informar aos legítimos interessados os dados técnicos, científicos e fáticos relacionados à mensagem publicitária.

SEÇÃO IV

Das Práticas Abusivas

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

(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

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

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

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

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

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

(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

(Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

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

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

(Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

(Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

(Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.



O código enumera algumas situações bastante emblemáticas tidas como **PRÁTICAS ABUSIVAS** ao consumidor. Em linhas gerais, as práticas abusivas são as ações ou omissões do fornecedor na prestação do serviço ou oferecimento de produto que possam ferir direitos do consumidor, ou seja, os atos em desconformidade com os padrões éticos e de boa conduta que devem ser praticados em relação ao consumidor são considerados como práticas abusivas (como alguns daqueles mencionados no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor).

Dentre os mais importantes, podemos destacar a proibição da prática da **VENDA CASADA**, contida no inciso I do art. 39, que impede que os estabelecimentos condicionem a compra de determinado produto ou determinada quantidade de produto à compra de outro produto distinto. É o caso, por exemplo, das casas de show que em eventos obrigam os clientes que querem comprar bebidas alcoólicas a adquirirem junto o copo do evento. Tal prática configura claramente a venda casada e deve ser denunciada. Todo cliente tem direito de adquirir individualmente os produtos oferecidos e precificados pelo fornecedor, sem que para isso dependam da compra de outro produto. São proibidas também as práticas que tentam vincular o consumidor a produtos e serviços que não foram solicitados por eles, como o fornecedor envia para o consumidor um produto ou fornece um serviço sem prévio aviso ou autorização e cobra por ele. Lembramos que a relação de consumo é como um contrato, e contratos precisam ser explicitamente acordados entre as partes; se o consumidor não permitiu ou solicitou o produto ou serviço enviado ou fornecido, não existe contrato que exija o pagamento por eles, sendo equiparados a amostras grátis (parágrafo único).

Outro exemplo clássico: os bancos que enviam cartões sem a solicitação do correntista, e depois passam a cobrar anuidade.

Qualquer prática que tente se aproveitar da falta de informação do consumidor ou de qualquer vulnerabilidade social ou física específica também é vedada pelo Código e configura abuso.

Podemos elencar algumas práticas abusivas, dentre outros: (a) a cobrança por serviços não solicitados (contratação de serviços adicionais de telefonia que estão sendo indevidamente cobrados e embutidos nas faturas); (b) plano de saúde (descredenciamento de clínica médica no curso do tratamento quimioterápico, sem substituição por estabelecimento de saúde equivalente); (c) conferência de mercadorias na saída de estabelecimento comercial, após regular pagamento; (d) cobrança por preços diferenciados para venda em dinheiro, pix e cartão de crédito; (e) “venda casada” em cinemas. Vedação do consumo de alimentos adquiridos fora dos estabelecimentos cinematográficos.; (f) fornecimento de produto ou serviço não solicitado, dentre outros vários exemplos.

No caso da realização de práticas abusivas é possível a aplicação de sanções penais, administrativas (cassação da licença, interdição e suspensão da atividade, dentre outras), bem como a indenização por perdas e danos na esfera cível.

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

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

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

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

Tratando-se da contratação de serviços que precisam de prévio orçamento, como construção civil, trabalhos artísticos, contratação



de fornecimento de alimentos, entre outros, o consumidor tem o direito de receber para aprovação a descrição completa dos termos do serviço, com preços, prazos e todas as condições de pagamento.

Esse orçamento irá vincular as partes como lei, devendo ser seguido com muito rigor. O documento só poderá ser modificado caso as duas partes (o fornecedor e o consumidor) concordem.

Qualquer demanda que precise ser terceirizada e que não se encontrava no orçamento aprovado como tal deverá ser arcada pelo próprio fornecedor, sem custos adicionais ao consumidor.

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

Nenhum serviço ou produto com preço tabelado pode ser oferecido ao consumidor com valor maior do que o teto. O consumidor que, por acaso, for induzido a pagar valor maior do que o tabelado por produto ou serviço pode exigir do fornecedor a restituição da diferença.

SEÇÃO V

Da Cobrança de Dívidas

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

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

A cobrança de dívidas ao consumidor é possível de ser realizada, desde que não ocorram abusos. Melhor dizendo: o consumidor inadimplente não pode ser exposto ao ridículo ou qualquer outra ação que traga constrangimento ou represente ameaça.

Mesmo que o consumidor esteja devendo, existem limites para a cobrança que pode ser feita pelo fornecedor. Segundo o Código, a cobrança nunca poderá expor o consumidor ao ridículo, ou seja, de alguma forma depreciar, ameaçar ou humilhar o sujeito por causa de suas dívidas.

Os consumidores em dia com suas contas, mas que estejam, mesmo assim, sendo cobrados por fornecedores por dívidas que não deram causa, têm direito a serem restituídos em dobro, caso tenham desembolsado a quantia cobrada para quitar a dívida. Nesses casos, é importante que seja comprovado que o fornecedor agiu de má-fé ao cobrar o consumidor e fazê-lo pagar. Em casos de erros simples, o consumidor não fará jus à restituição em dobro, mas somente na forma simples.

Débitos automáticos de valores descabidos realizados diretamente nas contas dos consumidores são considerados “pagamentos” para fins desse artigo.

É o caso do consumidor que percebe que uma conta de seu cartão de crédito foi contabilizada duas vezes na mesma fatura. Nesse caso, tendo sido configurado que o estabelecimento que cobrou duas vezes o valor fez isso de propósito tentando se aproveitar dos dados do consumidor, ele tem direito a solicitar a restituição do valor pago a mais e ainda em dobro.

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

(Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)



A fim de garantir a segurança do consumidor em relação ao acionamento dos fornecedores e da veracidade da cobrança, todas as cobranças precisam conter as informações do fornecedor, seja ele pessoa física ou jurídica.

SEÇÃO VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

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

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

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

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

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

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

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Atualmente é bastante comum que os fornecedores de produtos e serviços e estabelecimentos comerciais mantenham sob sua disposição informações sobre seus clientes e seu perfil de consumo. Isso quer dizer que as empresas estão cada vez mais empenhadas em entender seus consumidores para aprimorar suas estratégias de publicidade e de venda. Porém, para proteger os consumidores contra qualquer violação possível ao seu direito de crédito ou mesmo a sua reputação, o Código criou regras para o recolhimento de dados sensíveis pelos fornecedores.

Em primeiro lugar, esses dados devem estar inteiramente disponíveis ao consumidor e devem ser fornecidos a eles em sua integralidade e em linguagem acessível sempre que solicitados. O consumidor tem ainda o direito de contestar as informações contidas nos relatórios e solicitar a sua correção quando necessária, fiscalizando o uso de seus dados.

Por serem muito comumente utilizados para alimentar bancos de dados de Órgãos de Proteção de Crédito como o SERASA e o SPC, o Código também limita o fornecimento desses dados ao período de 5 anos, respeitando o tempo de prescrição de dívidas.

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

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

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

Os consumidores poderão compartilhar suas reclamações contra fornecedores publicamente, abrindo-se espaço para que os fornecedores respondam à reclamação e atendam ou não a solicitação.



Os consumidores podem fazer a pesquisa com base nos dados nacionais, regionais ou estaduais ou mesmo diretamente nos registros dos Procons de seu estado ou município. Esse contato deve ser público e estar disponível a quem solicitar.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

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

Todo contrato de prestação de serviço ou de oferecimento de produto deve ser acessível ao consumidor de modo em que ele possa estar ciente de todo o seu conteúdo e de todos os seus termos. Essa é a condição básica para que o consumidor fique obrigado ao contrato, ou seja, para que os termos escritos possam ser exigidos dele.

Se ficar demonstrado que o consumidor, no momento em que firmou o contrato, não tinha dimensão ou capacidade de compreender na totalidade os termos que foram contratados, não existe obrigação a ser cumprida. Principalmente se o contrato for redigido de forma a confundir o consumidor com termos de difícil compreensão.

Conforme já mencionado anteriormente, qualquer cláusula restritiva ao direito do consumidor deverá estar bem destacada, sob pena de ser considerada nula.

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

Cláusulas contratuais que sejam dependentes de interpretação para serem aplicadas deverão dar prioridade à interpretação que melhor atenda ao benefício do consumidor, tendo em vista ele ser parte mais vulnerável na relação de consumo.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Este artigo é claro ao afirmar que as declarações de vontade traduzidas por escritos particulares, recibos e pré-contratos vinculam o fornecedor. É, pois, uma obrigação de fazer, assumida pelo fornecedor. O não cumprimento da prestação ensejará a sua execução forçada. Na atualidade os e-mails e mensagens de texto por intermédio de aplicativos de celular, podem ser considerados escritos que vinculam as partes, e são considerados meios de provas para fins judiciais.

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.

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

O consumidor possui o direito subjetivo de desistir do contrato, ou seja, poderá arrepender-se quanto a manifestação de vontade que deu azo àquela relação de consumo.



E mais, o consumidor ainda poderá exercer seu direito de arrependimento, sem necessidade de expor os seus motivos pessoais, no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço. É considerado, pois, um prazo de reflexão.

O parágrafo único do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor informa que se o consumidor exercer o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

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

Além da garantia legal dos artigos 24 e 26 do Código, é permitido que o fornecedor e o consumidor acordem uma **GARANTIA CONTRATUAL** ao produto ou serviço a ser prestado.

A garantia contratual, por sua vez, dependerá de documento escrito, devidamente preenchido pelo fornecedor com todas as informações e condições necessárias ao seu cumprimento. Ela tem forma livre, podendo ser definida conforme a vontade das partes no contrato estabelecido.

Não podemos esquecer que a garantia contratual torna-se parte integrante do contrato firmado entre fornecedor e consumidor e até mesmo representa fator determinante para o consumidor na hora

de adquirir o produto ou serviço. Por exemplo, os diversos anúncios de venda de automóveis com prazo de garantia de 6 (seis) anos, é uma variável importante no momento de conclusão do contrato.

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

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

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

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

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

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

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

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

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

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

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

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a



qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

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

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

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIX - (VETADO).

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II - restringe

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

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

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

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.



O contrato nas relações de consumo, além de obedecerem aos princípios básicos de proteção ao consumidor, também sofrem limitações de forma e conteúdo nesse mesmo sentido.

O grande foco é evitar que o fornecedor se aproveite de sua condição perante o consumidor vulnerável para impor a ele condições contratuais que limitem seus direitos ou que provoquem danos irreparáveis em longo prazo. Contratos são feitos para durarem e para serem cumpridos de maneira integral, para isso foi preciso intervir diretamente em como eles seriam registrados na relação entre o consumidor e o fornecedor.

Daí surgem as cláusulas abusivas que são aquelas inseridas nos contratos de consumo que traduzem um indiscutível desbalanceamento (desequilíbrio) contratual em desfavor ao consumidor. Este é a parte mais fraca na relação de consumo. Logo, deve ser protegido contra os efeitos de tais cláusulas abusivas.

Normalmente, as cláusulas abusivas se desvelam nos contratos de adesão. Todavia, estas cláusulas não figuram somente nos contratos de adesão, já que podem aparecer em toda e qualquer relação contratual de consumo.

Dessa regra outras derivam, como, por exemplo, a proibição de que o fornecedor mude o preço do produto ou serviço contratado injustificadamente ou mesmo a vedação da cláusula onde o consumidor se compromete a não procurar as autoridades para reparação de danos provenientes de má prestação do serviço ou falha no contrato.

O artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor apresenta um rol exemplificativo das cláusulas abusivas. Isto que dizer que caberá ao juiz analisar o caso concreto decidindo e verificar a existência ou não das cláusulas abusivas que porventura não estejam expressas neste dispositivo legal.

A existência de uma cláusula abusiva num contrato não o torna integralmente abusivo necessariamente, quer dizer, mesmo que exis-



tam cláusulas nulas por seu conteúdo ou forma dentro do contrato, ele ainda pode ser executado, se as cláusulas nulas não tornarem o contrato muito desfavorável para alguma das partes.

Fato é: todas essas regras existem para tentar garantir equidade e equilíbrio na relação contratual entre um consumidor e um fornecedor. Pelas diferenças sociais e materiais entre o consumidor e o fornecedor, é necessário que a lei aja para equilibrar as partes e evitar que uma delas seja passada pra trás durante as relações contratuais. A denúncia de uma cláusula abusiva pode ser feita diretamente ao Ministério Público, que, por sua vez, ajuizará ação competente.

Vale citar alguns exemplos de cláusulas abusivas em contratos de consumo, visto que este tema é de extrema importância. Nos planos de saúde, por exemplo: são abusivas as cláusulas que limitam o prazo de internação em clínica de reabilitação para tratamento de dependência química em drogas; também é abusiva a cláusula contratual que veda o “home care”, se esta limitação não tiver sido informada de maneira clara. Ou aquela que retira da cobertura contratual materiais cirúrgicos inerentes ao sucesso da cirurgia.

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

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;**
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;**
- III - acréscimos legalmente previstos;**
- IV - número e periodicidade das prestações;**
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.**

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

(Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

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

§ 3º (Vetado).

Primeiramente, os contratos de crédito ou financiamento estão sujeitos as normas do Código de Defesa do Consumidor. Des- sa maneira, os contratos de “cheque especial”, cartão de crédito, mútuo mercantil, empréstimo hipotecário, etc... estão sujeitos às regras do Código de Defesa do Consumidor, desde que estejam caracterizados na relação de consumo.

Ou seja, é dever do fornecedor informar plenamente o consumidor de todas as condições que envolvem a contratação de produto ou serviço por meio de financiamento ou concessão de crédito.

Quando o consumidor aceita adquirir o bem ou o serviço de maneira financiada, deve estar ciente de todos os encargos do financiamento ou da concessão de crédito, como os acréscimos legais, o número de parcelas e de quanto em quanto tempo elas precisam ser pagas e o total que deverá ser quitado ao fim das parcelas.

Quaisquer multas por atraso no pagamento das parcelas não podem superar o valor de 2% do valor da prestação, sob pena de configurar abuso econômico ao consumidor.

Por fim, vale mencionar, que de acordo com o parágrafo segundo deste artigo, qualquer cláusula contratual que represente renúncia ao direito do consumidor de liquidar antecipadamente a dívida, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos será tida como cláusula abusiva.



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

§ 1º (Vetado).

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

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

Em outras palavras, em contratos à prestação, nos casos em que o consumidor não consegue pagar todas as parcelas e o fornecedor requeira de volta o produto vendido, o fornecedor deverá arcar com a devolução proporcional das parcelas pagas, sendo nula qualquer cláusula no contrato que indique que o consumidor perca integralmente essas parcelas já pagas.

A regra do caput do artigo 53 é clara: o consumidor não pode perder as prestações pagas em benefício do credor, bem como este não pode pedir a extinção do contrato com vistas a ficar com o produto, objeto da relação jurídica de consumo. Neste caso, o Código de Defesa do Consumidor veda o pacto comissório que faculte ao fornecedor ficar com o bem no caso de inadimplemento do consumidor.

SEÇÃO III

Dos Contratos de Adesão

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

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

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

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

(Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

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

§ 5º (Vetado)

Em uma sociedade de consumo como a nossa, é comum que o consumidor se depare com o oferecimento de produtos e serviços mediante contratos que não são impostos unilateralmente pelos fornecedores, sem brechas para qualquer negociação. A esses contratos chamamos de **CONTRATOS DE ADESÃO**, pois são oferecidos já prontos aos consumidores, que se tornam clientes ao aceitarem suas condições sem poderem modifica-las com detalhe.

Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior a fonte 12, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor.

É claro que mesmo sendo um contrato pré-pronto e onde o consumidor não tem muita capacidade de modifica-lo, ele ainda precisa atender e observar princípios básicos de proteção ao consumidor, não podendo conter cláusulas extremamente desvantajosas ao cliente e, principalmente, estar claro e explícito em linguagem, para que o consumidor possa entender todos os seus termos.



Isso significa dizer que qualquer cláusula que possa incluir algum tipo de limitação ou condição ao direito do consumidor deve estar destacada e deve ser facilmente compreendida pela forma que estiver escrita, evitando que o consumidor se vincule a condições que lhe prejudiquem pela falta de clareza do texto.

Importante ressaltar que o contrato não deixa de ser de adesão mesmo que exista alguma condição ou cláusula eventualmente acordada pelo consumidor com o fornecedor. Se a maior parte dele não foi decidida em conjunto e não pode ser alterada substancialmente, mesmo assim ele continuará sendo um contrato de adesão.

Esses contratos são facilmente encontrados na contratação de serviços de telefonia móvel, de serviços essenciais, entre outros, constituindo uma parte considerável dos contratos consumeristas atualmente. Ao contratar um serviço de internet, por exemplo, você está se vinculando como consumidor da fornecedora de internet por meio de um contrato de adesão.

CAPÍTULO VI-A

DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Um dos grandes problemas da atualidade está sendo enfrentado com muita novidade pelo Código. Em adição recente, datada de 2021, um Capítulo inteiro foi acrescentado ao Código de Defesa do Consumidor para oferecer regras ao fenômeno do **SUPERENDIVIDAMENTO**.

Por definição, está superendividada a pessoa que não consegue mais pagar todas as dívidas que adquiriu de boa-fé em uma relação de consumo, sem que isso não comprometa a sua subsistência. Isto é, é toda pessoa que se vê de repente encurralada por dívidas contraídas honestamente, quando ainda acreditava ser capaz de pagar ou por necessidade urgente.

Todo o enfoque do capítulo está naquele consumidor de boa-fé, que quer quitar suas dívidas, mas não pode fazê-lo nas suas condições financeiras sem que isso lhe afete a dignidade. Ou seja, a lei surge para amparar aquele contribuinte que não conseguirá pagar suas dívidas e garantir para si e para seus dependentes uma vida digna, o que implica em conseguir garantir alimentos, educação, lazer e moradia para si e para todos que dependam de sua renda.

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável



à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)



Além das normas de transparência e informação já contidas no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor deve também reforçar seu compromisso para com o consumidor no fornecimento de crédito e na venda parcelada de produtos e serviços; alertando-o de todos os ônus de sua escolha.

O enfoque é garantir que o consumidor, ao assumir os riscos do crédito ou do parcelamento dos produtos ou serviços, tenha plena consciência de seus encargos e possa administrar com sabedoria sua vida financeira com os dados fornecidos.

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO);

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)



Parágrafo único. (VETADO).

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Observando algumas práticas extremamente abusivas e prejudiciais ao consumidor que estavam sendo promovidas pelos fornecedores, o Código de Defesa do Consumidor decidiu proibir expressamente o assédio direcionado ao consumidor no acesso ao crédito através de empréstimos e concessões de venda parcelada.

Vale destacar que para garantir maior transparência na oferta de crédito, fica expressamente proibido o assédio e qualquer tipo de pressão aos consumidores no oferecimento de crédito, produto ou serviço, bem como condicionar a concessão de crédito a renúncia ou desistência de processos judiciais e dificultar a compreensão dos riscos da contratação, principalmente quando envolver idosos, doentes e consumidores em estado de vulnerabilidade.

Ora, não é incomum a realização de diversas ligações telefônicas a idosos oferecendo empréstimos consignados, bem como a feitura de contratos e acordos desfavoráveis, nos quais o banco omite os reais riscos da contratação de empréstimos,

Assim, o intuito é evitar que o fornecedor contribua ainda mais para o agravamento do endividamento do consumidor. Por isso, o Código de Defesa do Consumidor proíbe, por exemplo, que a oferta de crédito ao consumidor ocorra sem prévia checagem das agências de proteção ao crédito (como o SPC e o SERASA), proíbe o assédio direcionado ao consumidor vulnerável por idade, doença ou condição especial para contratação de ofertas de crédito em empréstimos e afins, e proíbe que a oferta de crédito esteja condicionada à renúncia de direitos de ação do consumidor.

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Quando o fornecedor oferece ao consumidor crédito a título de empréstimos ou concessões, a negociação deve ocorrer da maneira mais transparente e acessível possível ao consumidor. Considerado leigo na relação, é preciso que todos os termos e condições específicas do contrato estejam muito bem explicados ao consumidor e muito bem especificados no texto do contrato, que deve ser entregue ao consumidor como forma de respaldo em eventualidades.

O descumprimento dos deveres de transparência e informação no contrato de oferta de crédito por parte do fornecedor pode gerar direito ao consumidor de ter as condições de pagamento do crédito alteradas a seu favor, sendo-lhe concedido mais tempo para paga-



mento, redução de juros ou de acréscimos, entre outros benefícios, por exemplo.

A indução do consumidor a erro, ou omissão de características e condições importantes da oferta de crédito, pode gerar também demanda própria na Justiça Civil e reparação em dinheiro por eventuais danos ao consumidor.

Art. 54-E. (VETADO).

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O artigo 54 – F apresenta as hipóteses em que o contrato principal está umbilicalmente interligado aos contratos acessórios de crédito que garantam o financiamento ao consumidor. Vejamos: a) quando recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; b) oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado.

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

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do



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

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O artigo 54-G apresenta um rol de condutas vedadas ao fornecedor de produto ou serviço, devidamente descritos nos seus incisos,



em outras palavras, o Código proibiu algumas condutas comumente vistas durante esse tipo de contrato.

Por isso, é expressamente vedado que o fornecedor do crédito prossiga com a cobrança ou o desconto em débito de compras no crédito que foram contestadas pelo consumidor e ainda não tenham sido devidamente atendidas e analisadas administrativamente. Em complemento, o fornecedor também não pode cobrar na fatura do consumidor o valor dessas transações contestadas, podendo o consumidor realizar o pagamento da fatura com o valor deduzido da conta contestada, sem prejuízo de juros ou multas.

Em caso de fraudes comprovadas aos cartões de créditos do consumidor, a administradora do cartão deve oferecer meios seguros e eficazes de contestação e de proteção dos dados da vítima, não podendo oferecer barreiras ao impedimento da continuação da fraude.

Os deveres de informação no caso de fornecimento de crédito são reforçados, devendo o contrato estabelecido entre as partes estar imediata e duradouramente disponível ao consumidor sempre que precisar, inclusive quando se tratar de contratos de adesão – em referência àqueles contratos em que não há negociação direta dos termos entre consumidor e fornecedor, sendo a relação pautada em contratos padrões.

CAPÍTULO VII

Das Sanções Administrativas

(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

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



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

§ 2º (Vetado).

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

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

O presente artigo dispõe que a fiscalização e o controle da qualidade dos serviços e produtos oferecidos no mercado são de obrigação do Estado em suas várias competências. O Código define que é ele quem vai ser responsável por elaborar normas para a proteção do consumidor e para a produção, distribuição, fabricação, execução e publicidade dos serviços e produtos disponíveis aos consumidores.

Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no parágrafo primeiro do artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

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

I - multa;

II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda. **Parágrafo único.** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

O direito funciona sobre 3 principais esferas de atuação, a esfera civil, onde se busca, normalmente a reparação financeira por um dano, a esfera administrativa, onde o Estado atua para coibir e fiscalizar as pessoas e empresas, e a esfera criminal, onde o que está sendo analisada é uma conduta entendida pelo direito como criminoso. É comum que uma mesma conduta possa ter consequência na esfera civil, administrativa e criminal ao mesmo tempo.

A violação das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor pode gerar uma penalização a nível administrativo, quando constatado que o fornecedor deixou de atender a alguma das regras descritas no código. A sua conduta ou a sua omissão gera, por isso, a atuação Estatal no nível da sanção, que nada mais é do que a consequência pela violação do código.



Ela pode variar desde multas a serem estipuladas pelos órgãos reguladores competentes, até mesmo a obrigação do fornecedor de corrigir uma propaganda enganosa e realizar o que se chama de contrapropaganda, ou seja, denunciar e desestimular a prática que havia sido ofertada antes de maneira injusta. O código enumera com clareza todas as possíveis sanções para aquele fornecedor que descumprir com o código.

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

(Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

O artigo 57 Código de Defesa do Consumidor determina os critérios de graduação da pena de multa de acordo com:

- a) Gravidade da infração;
- b) Vantagem auferida e;
- c) A condição econômica do fornecedor.

Assim, quando por infração administrativa o fornecedor é sancionado com uma **MULTA** em dinheiro, o valor é pago ao Estado, sendo ele responsável por distribuí-lo nos fundos federais, estaduais ou municipais. Os limites do valor da multa estão estabelecidos no



parágrafo único, sempre não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

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

O artigo 58 trata das sanções objetivas (penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão de fornecimento de produto ou serviço, de cassação de registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso, que devem ser aplicadas pela administração mediante procedimento administrativo.

Todas as sanções relacionadas à comercialização de produtos devem passar por severa investigação de cunho administrativo e só serão definitivamente implementadas depois de concedido prazo de defesa ao fornecedor. Para sua implementação, será avaliada principalmente a existência de falhas de quantidade ou de qualidade do produto ou serviço e se ele oferece ou não risco à segurança do consumidor.

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

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



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

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

As sanções que têm como objeto a interrupção das atividades de um fornecedor como a cassação de alvará de licença, a interdição, a suspensão temporária e a interdição administrativa, devem passar por dura investigação de cunho administrativo e só serão definitivamente implementadas depois de concedido prazo de defesa ao fornecedor. A sua implementação está ligada a práticas de alta gravidade e de maneira repetitiva.

No caso em que as concessionárias de energia incorrerem repetidamente em infrações gravíssimas do código e/ou em violações severas as obrigações legais lhe impostas ou mesmo as contratuais acordadas com os consumidores, será aplicada a cassação da concessão e a empresa perderá o direito de exercer a comercialização daquele serviço essencial.

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

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

A contrapropaganda tem o intuito de desfazer os efeitos negativos da veiculação da publicidade enganosa ou abusiva, corrigindo a informação dada ao consumidor sobre determinado produto ou serviço.



O fornecedor que incorrer em prática de publicidade enganosa ou abusiva deverá necessariamente oferecer **CONTRAPROPAGANDA** a ser veiculada na mesma forma, frequência e dimensão em que a propaganda enganosa ou abusiva estava sendo oferecida ao consumidor, explicando-lhe os males da proposta abusiva e se corrigindo.

Ou seja, a obrigação deverá ser cumprida da mesma forma, com a mesma frequência e dimensão, e ainda, preferencialmente por meio do mesmo veículo, local, espaço e horário da publicidade impugnada.

TÍTULO II

Das Infrações Penais

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

O direito funciona sobre 3 (três) principais esferas de atuação, a esfera civil, onde se busca normalmente a reparação financeira por um dano, a esfera administrativa, onde o Estado atua para coibir e fiscalizar as pessoas e empresas, e a esfera criminal, onde o que está sendo analisada é uma conduta entendida pelo direito como criminosa. É comum que uma mesma conduta possa ter consequência na esfera civil, administrativa e criminal ao mesmo tempo.

O Título II do Código vai descrever e enumerar uma série de atos que se configuram como **CRIMES**, sem prejuízo aos que já estão descritos no Código Penal.

Art. 62. (Vetado).



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.

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

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

O fornecedor que deixar de oferecer informações suficientes sobre a segurança e a possível nocividade de um produto ou serviço que põe a venda ou faz publicidade pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 6 meses até 2 anos e multa em dinheiro.

A pena passa para detenção de 1 até 6 meses **OU** multa se a conduta ocorrer de forma culposa, ou seja, se a conduta não for intencional, mas decorrer de negligência, imprudência ou imperícia do fornecedor.

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

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

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

O fornecedor que, após a comercialização do produto, souber de perigo ou nocividade e não realizar a imediata comunicação às autoridades e ao público consumidor e consequente retirada do mer-



cado quando determinado pela autoridade competente pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 6 meses até 2 anos e multa em dinheiro. Podemos citar como exemplo a montadora que lança no mercado de consumo veículos novos com graves problemas de fabricação de motor e não veicula o respectivo **recall** (alerta técnico).

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

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

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

(Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017)

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

(Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

O fornecedor que resolve realizar serviço extremamente perigoso, mesmo depois de proibição ou recomendação em contrário de uma autoridade competente pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 6 meses até 2 anos e multa em dinheiro.

O mesmo vale para o dono do estabelecimento que permita a entrada de número maior de pessoas às indicadas pelo seu alvará de funcionamento, superando o limite de pessoas estabelecido por autoridade competente. Temos como exemplo o famoso caso da boate **Kiss** no Sul do país, onde muitas pessoas perderam suas vidas após um incêndio ocasionado por um show pirotécnico, sem o devido Alvará, e em razão do número elevado de pessoas no local, a evacuação tornou-se impossível muitos.



A pena contida no artigo é aplicada sem prejuízo à eventual aplicação das penas de lesão corporal ou morte de consumidor afetado pela conduta do fornecedor.

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

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

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

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

O fornecedor de produtos ou serviços que presta informação falsa ou enganosa sobre o bem que está comercializando pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 3 meses até 1 ano e multa em dinheiro. O mesmo vale para quem estiver financiando anúncios e publicidades que contenham tal oferta enganosa ou falsa.

A pena passa para detenção de 1 até 6 meses **OU** multa se a conduta ocorrer de forma culposa, ou seja, se a conduta não for intencional, mas decorrer de negligência, imprudência ou imperícia do fornecedor.

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

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

A propaganda enganosa ou abusiva também pode gerar impactos na esfera criminal. O fornecedor de produtos ou serviços que



faz publicidade enganosa ou abusiva sobre o bem que está comercializando pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 3 meses até 1 ano e multa em dinheiro.

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

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

Parágrafo único. (Vetado).

O fornecedor que faz publicidade incentivando ou induzindo o consumidor a agir em seu prejuízo ou arriscando a própria saúde ou segurança pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 6 meses até 2 anos e multa em dinheiro.

Nesse tópico, é importante ressaltar que o que vale é o **bom senso**. A propaganda não necessariamente precisa ser feita com o intuito de pôr o consumidor em risco, mas se de alguma forma seu conteúdo possa ser previsivelmente mal interpretado e puder induzir o consumidor às condutas descritas no artigo, o fornecedor igualmente vai responder pelo crime.

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

A publicidade é um trabalho técnico e deve ser acompanhada de todos os estudos e comprovações científicas necessárias para a comprovação dos dados ou experiências divulgadas pelo fornecedor.

O fornecedor que deixar de apresentar os dados que embasam sua publicidade pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 1 mês até 6 meses **OU** multa em dinheiro.



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

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

O artigo 21 do Código afirma que o consumidor tem o direito de que o fornecedor utilize de peças de reposição novas e em perfeito estado quando do conserto de itens danificados, a menos que haja prévia autorização ou pedido do consumidor para que se utilize peças de outra qualidade.

Caso o fornecedor do serviço não atenda a essa exigência, utilizando de peças de reposição usadas para o conserto do produto do consumidor, ou de qualidade inferior pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 3 meses até 1 ano e multa em dinheiro.

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

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Assim como descrito no artigo 42 do Código, as cobranças ao consumidor devem ser feitas de forma adequada e respeitosa, e o fornecedor que utilizar de ameaça ou qualquer outro tipo de constrangimento violento ou que exponha o consumidor ao ridículo estará cometendo crime. É proibido o fornecedor assediar o consumidor com cobranças assíduas e desproporcionais seja qual forma for; podendo responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 3 meses até 1 ano e multa em dinheiro.

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

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Assim como descrito no artigo 43 do Código, o fornecedor deve manter o consumidor a par de todo o acervo de informações que recolheu a seu respeito, incorrendo em crime caso se recuse a lhe entregar esses dados, podendo responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 6 meses até 1 ano **OU** multa em dinheiro.

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Assim como descrito no parágrafo 3º do artigo 43 do Código, o consumidor tem o direito de notificar o fornecedor de qualquer informação incorreta contida nos seus registros, obrigando-o a corrigi-las imediatamente. O fornecedor que deixar de corrigir essas informações incorretas e manter o seu banco de dados equivocado pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 1 mês até 6 meses **OU** multa em dinheiro.

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

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Assim como descrito no parágrafo único do artigo 50 do Código, o fornecedor é obrigado a fornecer um termo de garantia com todas as especificações do produto, a duração da garantia, dentre ou-



tras informações. O fornecedor que deixa de entregar essa garantia ao consumidor pode responder criminalmente e ser condenado com pena de detenção de 1 mês até 6 meses **OU** multa em dinheiro.

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

O Código também entende como sujeito ativo do crime - aquele que o comete - todas aquelas pessoas que estão envolvidas no resultado danoso ao consumidor ainda que indiretamente. Assim, inevitavelmente o diretor, o administrador ou mesmo o gerente que represente o fornecedor também poderá responder pelos crimes descritos nos artigos do código na medida de sua culpabilidade.

Isso quer dizer que a pessoa responsável pela empresa que fornece produto ou serviço incorre em algum dos crimes do Código sendo igualmente responsável criminalmente. Nesse caso, o Juiz medirá a sua pena de acordo com o nível de sua culpabilidade, ou seja, em uma análise principalmente de suas intenções.

Podemos classificar a culpa da empresa fornecedora perante seus funcionários como uma culpa chamada *“in eligendo”*, ou seja, quando responsabilidade é atribuída a quem escolheu mal aquele que praticou o ato; ou culpa *“in vigilando”* quando a falta de vigilância ou atenção resultaram os fatos causadores dos danos e prejuízos.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo; III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento; IV - quando cometidos: a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

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

As circunstâncias agravantes são situações que, se identificadas durante a conduta do crime, podem aumentar a pena do condenado em até 1/6 da pena base do Código.

Assim, quando o Juiz **cominar** a pena, ou seja, utilizar dos critérios do Direito Penal para dar ao condenado a sua quantificação pelo delito cometido, deverá levar em consideração se no caso concreto ocorreram circunstâncias agravantes que merecem esse aumento da condenação.

O Código estipula muito claramente quais serão as situações em que a pena deverá ser obrigatoriamente aumentada: 1) quando o crime for cometido em época de crise financeira; 2) quando o Juiz entender que o crime levou a um grande dano pessoa ou coletivo; 3) quando o fornecedor se empenhar para maquiagem o seu procedimento ilegal, tentando fazer com que ele pareça legal para o consumidor; 4) quando o crime for cometido por servidor público, ou para prejudicar operário, rurícola, pessoas menores de 18 anos, idosos ou pessoas com deficiências mentais, ou 5) quando são praticados em operações que envolvam produtos ou serviços tidos como essenciais.



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

Com relação às penas de multa que podem ser determinadas pelo Juiz, o Código estabelece que elas serão contabilizadas segundo dias-multa, correspondendo ao mínimo e ao máximo da pena privativa de liberdade conferida à conduta.

Isso quer dizer, que o praticante de uma conduta ilícita poderá ser condenado de 1 mês até 6 meses de pena privativa de liberdade (detenção), a sua condenação em multa deverá ser de 30 dias-multa até 180 dias-multa.

Porém, o Juiz poderá fazer uso do conteúdo do parágrafo 1º do artigo 60 do Código Penal, que diz que o Magistrado pode aumentar a pena de multa em até seu triplo, caso entenda que o valor da multa é ineficaz para desestimular o réu por conta de seu poder econômico.

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

I - a interdição temporária de direitos;

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

III - a prestação de serviços à comunidade.

Além das penas já contidas no Código, o Juiz pode determinar que o réu também tenha seus direitos temporariamente suspensos, seja obrigado a promover publicidade geral e efetiva sobre os fatos da condenação, ou que preste serviços à comunidade.



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

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

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

O artigo 325 do Código Penal estipula que o valor da fiança deverá ser fixado pelo Juiz com base no salário mínimo do país, por essa razão o Código de Defesa do Consumidor acompanha o mesmo critério.

O Juiz pode também reduzir ou aumentar o valor da fiança em sua individualização a depender da análise da situação econômica do réu. Ou seja, se ficar entendido que o valor estipulado para a fiança pelos critérios legais é insuficiente ou muito alto para o réu, o Juiz poderá fazer a sua readequação.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

O Processo Penal, via de regra, é iniciado pela ação Estatal, na figura do Ministério Público. Ao receber o inquérito policial, o Ministério Público analisa o caso e decide se irá arquivá-lo ou denunciá-lo. A esse processo chamamos de AÇÃO PENAL PÚBLICA, ou seja, é o processo iniciado pelo Estado.

Havendo denúncia do Ministério Público nos casos de crimes envolvendo relações de consumo – que não se restringem aos des-



critos no Código de Defesa do Consumidor -, podem atuar como assistentes na acusação os sujeitos indicados no art. 82, incisos III e IV do CP, que são: os órgãos da administração pública e as associações que defendam os direitos do consumidor.

Apesar das ações penais descritas no Código serem de titularidade do Estado, o artigo 80 permite que o consumidor mesmo ofereça uma AÇÃO PENAL PRIVADA de maneira subsidiária, caso o Ministério Público ultrapasse o prazo legal para oferecer denúncia.

TÍTULO III

Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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

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

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

O consumidor ou a vítima de um acidente de consumo tem o direito de ingressar com uma Ação Judicial, ou seja, pode requerer em

juízo a reparação integral pelos danos ocasionados pelo fornecedor ou qualquer outro responsável dito no Código.

Importante ressaltar que esses danos poderão ser chamados **MATERIAIS**, quando podem ser quantificados e facilmente identificados (como por exemplo o reembolso do valor investido pelo consumidor num produto defeituoso), mas também poderão ser **MORAIS**, caso o dano causado afete também a saúde mental do consumidor (como por exemplo o consumidor que fica horas ou dias sem energia elétrica).

As Ações Judiciais no Direito do Consumidor podem ser tanto individuais, quanto coletivas.

As ações coletivas, por sua vez, só poderão ser propostas em determinados casos, ou seja, quando se tratar de interesses difusos (direito à saúde, meio ambiente adequado); direitos coletivos (aqueles que são de um grupo específico de pessoas – por exemplo quando uma grande prestadora de serviços viola o direito de um grupo de consumidores; ou direitos individuais homogêneos (aqueles que decorrem de um único fator – por exemplo quando consumidores pedem a ilegalidade de determinada cobrança).

A grande maioria das Ações Judiciais consumeristas trata de demandas individuais. Isso não significa que elas terão apenas 1 (um) autor, mas que os direitos tratados atingem somente aqueles envolvidos na situação e não se expandem a uma coletividade de pessoas.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

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

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



IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

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

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Para garantir os direitos dos consumidores de forma coletiva, via ação judicial, podem ser parte nesta ação o Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, além das entidades e órgãos da administração pública e as associações desde que preencham os requisitos do inciso IV.

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

Parágrafo único. (Vetado).

O artigo consagra o princípio da **ampla acessibilidade à justiça**. Em outras palavras, o direito de ação do consumidor é bastante amplo. O Código orienta que não existe uma ação definitiva para tratar os problemas de uma relação consumerista, estando todas as espécies de ação disponíveis ao consumidor para buscar os seus direitos.

Isso quer dizer que não existe uma forma correta para o lesado ajuizar a ação judicial, devendo apenas ser a mais apropriada para o direito a ser reivindicado.

Esse artigo confere segurança jurídica e ampla possibilidade de ação em defesa dos consumidores.

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

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

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

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

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

Além da **OBRIGAÇÃO DE PAGAR**, o fornecedor pode ser condenado pelo Juiz a realizar uma **OBRIGAÇÃO DE FAZER**, ou seja, ser obrigado a cumprir com determinada conduta a fim de reparar o dano causado ao consumidor.

O cumprimento de obrigação de fazer é a determinação legal de que a parte vencida na ação tome alguma providência em relação o seu atuar danoso. É o caso, por exemplo, da companhia de fornecimento de internet que suspendeu injustamente o serviço sem prévio aviso ao consumidor e é obrigada pelo Juiz a promover o seu restabelecimento.



O Juiz pode ainda, avaliando caso a caso, estabelecer uma multa diária (conhecida como **astreintes**) em caso de descumprimento da obrigação de fazer ou não fazer imposta, servindo de incentivo ainda maior para que os fornecedores cumpram com suas obrigações legais.

É possível, também, que o autor da escolha receba uma indenização (chamada comumente de perdas e danos) ao invés de ter a obrigação cumprida. Isso ocorre quando aquela obrigação se torna impossível de ser executada pelo fornecedor.

Ainda que haja pagamento de indenização, se não ocorrer dentro do prazo determinado esse valor poderá ser acrescido de multa.

A multa, pode ser fixada pelo juiz independente de pedido do autor, desde que seja em valor razoável, considerando a obrigação a ser cumprida.

O Juiz também pode utilizar de todos os meios de execução, com o intuito de garantir o resultado prático do processo, ou seja, o cumprimento da obrigação imposta, podendo o autor requerer a busca e apreensão de coisas e pessoas, impedimento da atividade e até uso da força policial.

Por último, um importante dispositivo que protege os direitos do consumidor é a possibilidade de que o pedido que contenha uma obrigação de fazer seja concedido ainda antes do término do processo, por meio de uma **DECISÃO LIMINAR**. Isso significa que, em casos onde o direito do autor é muito evidente e há riscos ou perigo de danos irreparáveis com a morosidade até o resultado final do processo, o Juiz poderá promover uma decisão provisória (decisão liminar) para atender diretamente à obrigação de fazer requerida pelo autor em sua ação.

É o caso do consumidor que teve seu plano de saúde ilegalmente cancelado às vésperas de uma cirurgia importante e requer em Juízo a sua reativação. Se conseguir provar suficientemente que o

cancelamento se deu fora das normas legais, o Juiz poderá ordenar que o seguro saúde do consumidor restabeleça o serviço logo no início do processo, considerando a urgência para a realização de seu procedimento cirúrgico.

Outro exemplo muito comum, quando o consumidor tem um serviço essencial suspenso injustamente, como no caso da energia elétrica. Aqui, não há cabimento em aguardar até o final do processo para a vítima dessa má prestação de serviço ter seu direito garantido.

Vale lembrar que essas decisões só são aplicáveis nas análises de obrigações de fazer, não de pagar.

Art. 85. (Vetado). Art. 86. (Vetado). Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

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

Nas ações coletivas não há previsão de pagamento de custas judiciais, emolumentos, honorários periciais e demais despesas para propositura e andamento destas ações.

Essa previsão também está na Lei n. 7.347/85, que rege as ações coletivas e o intuito é justamente evitar que uma eventual falta de recursos inviabilize o ajuizamento.



No entanto, caso seja constatada a litigância de má-fé das associações, essas serão responsabilizadas pelo pagamento de honorários advocatícios, perdas e danos e dez vezes o valor das custas processuais. Essa é a previsão do parágrafo único, cujo objetivo é afastar a propositura de ações coletivas fraudulentas.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Existem três formas do comerciante de um produto defeituoso se tornar igualmente responsável como o fabricante, o construtor ou o produtor do objeto: quando os responsáveis direto (fabricante, construtor, produtor ou importador) não puderem ser encontrados, ou quando o produto não estiver acompanhado de informações suficientes para a identificação dos responsáveis diretos, ou ainda, o defeito surgir por um armazenamento inadequado do produto por parte do comerciante.

Quando esse comerciante decidir espontaneamente pagar o dano ao consumidor ou for obrigado a fazer isso em razão de decisão judicial, poderá posteriormente, acionar a justiça em face dos verdadeiros responsáveis, para ser reembolsado dos valores que tiver arcado, ou para que o dano seja dividido com base no grau de participação dos responsáveis. A essa ação chamamos **AÇÃO DE REGRESSO**.

Art. 89. (Vetado)

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

São aplicadas às disposições do Código de Defesa do Consumidor complementarmente todas as disposições do Código de Processo Civil e da Lei da Ação Pública. Trata-se de diálogo das fontes, onde todas as leis protetivas do direito do consumidor são igualmente aplicáveis aos casos concretos envolvendo a sociedade de consumo.

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

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

(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

O Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, além das entidades e órgãos da administração pública e as associações, poderão ajuizar ação no interesse das vítimas e de seus sucessores, visando a reparação dos danos causados por uma determinada conduta ilícita do fornecedor.

No entanto, deve-se deixar claro que a ação busca uma condenação genérica de possibilidade de dano sofrido por pessoas, cabendo a essas pessoas, caso queiram ser individualmente ressarcidas, demonstrarem os danos efetivamente sofridos

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).



Mesmo em ações que não são propostas pelo Ministério Público, ele deve atuar como fiscal da lei, podendo ser chamado ao processo quando necessário.

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

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

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

Cada ação judicial deverá ser ajuizada num âmbito específico da atuação do poder público. A isso o direito chama de **COMPETÊNCIA**.

Para fins da ação consumerista, o consumidor pode buscar a reparação tanto em âmbito Estadual, quanto em âmbito Federal, a depender se as partes envolvidas no litígio é um ente federal ou estadual. As ações envolvendo a União, Caixa Econômica Federal, por exemplo, serão demandadas na Justiça Federal. Já as ações que envolvem empresas privadas serão alvo da Justiça Estadual.

Em linhas gerais, a competência da Justiça Federal é definida por lei, enquanto a maior parte das demandas é tomada em âmbito Estadual.

Assim, tem-se que a execução das leis consumeristas não é exclusividade de uma única entidade, mas sim compartilhada entre os diferentes órgãos públicos. O legislador, aqui, se preocupou em estruturar um sistema eficiente de proteção ao consumidor, permitindo a participação de vários Tribunais no cumprimento das normas do Código de Defesa do Consumidor.



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

Quando uma Ação Coletiva eventualmente for proposta no âmbito do direito do consumidor, por envolver interesses de várias pessoas, deve-se publicar nos diários oficiais, com intuito de avisar os possíveis interessados sobre a existência da ação e, se assim quiserem, solicitarem a sua participação.

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

O resultado da sentença de procedência numa Ação Coletiva é simplesmente uma **DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO RÉU PELOS DANOS CAUSADOS**.

Isso quer dizer que dificilmente haverá a condenação no sentido de que o fornecedor seja obrigado a pagar individualmente quantias aos beneficiários do direito; por essa razão as pessoas acabam optando pelo ajuizamento pessoal das demandas.

Art. 96. (Vetado).

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

Parágrafo único. (Vetado).

Por sua natureza genérica e por não definir nenhuma quantia específica, a sentença condenatória da Ação Coletiva está sujeita ao que se chama de **LIQUIDAÇÃO E EXECUÇÃO DE SENTENÇA**.



A liquidação é a forma que o beneficiário do direito garantido na sentença da ação vai descrever com exatidão os valores que requer como compensação do fornecedor; apuração dos valores requeridos. Já a execução se dá após o prazo para pagamento espontâneo não ser cumprido pela parte devedora.

O consumidor tem até 5 anos para requerer a liquidação e execução da sentença. Podem ser titulares da ação tanto a vítima, quanto seus sucessores, quanto o Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, além das entidades e órgãos da administração pública e as associações.

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

(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

§ 2º É competente para a execução o juízo:

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

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

O Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, além das entidades e órgãos da administração pública e as associações podem requerer a **EXECUÇÃO COLETIVA** da sentença condenatória da Ação Coletiva, solicitando o pagamento das quantias liquidadas.

Em outras palavras, após o resultado positivo da Ação Coletiva afirmando a existência de um direito a reivindicado pelos beneficiários e após ter sido apurado quanto o fornecedor deve a cada um, é



possível que coletivamente ou individualmente se requeira o pagamento dos valores apontados.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Como um mesmo evento danoso pode gerar tanto uma Ação Coletiva, quanto Ações Individuais, o Código precisou estabelecer uma **ORDEM DE PREFERÊNCIA** no caso do pagamento das condenações.

Para o Código, o pagamento das Ações Individuais deve sempre ser antes do pagamento das Ações Coletivas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

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

Depois do resultado positivo de uma Ação Coletiva, o consumidor tem o prazo de 1 (um) ano para individualmente solicitar o pagamento devido pelo fornecedor. Caso o prazo seja ultrapassado sem que os beneficiários do direito se manifestem no processo, fica a



cargo do Ministério Público, da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal, além das entidades e órgãos da administração pública e das associações requererem o pagamento, que será revertido ao fundo das Ações Cíveis Públicas.

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

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

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

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

Baseado em princípios gerais do direito como a garantia de que todos tenham acesso à justiça sem discriminação e a própria ideia de proteção ao consumidor vulnerável contida no Código, é permitido que o consumidor demande tanto no seu domicílio (lugar onde reside), quanto no do réu, a depender do que seria melhor para si.

Caso prático de aplicação desse dispositivo: um determinado consumidor que mora em cidade diferente da sede da empresa ré pode ajuizar a ação em sua própria cidade, sem a necessidade de deslocar-se para o foro do réu.



Esse artigo privilegia a parte mais vulnerável da relação, assegurando que o consumidor não seja prejudicado por barreiras geográficas ou processuais no exercício de seus direitos.

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

Incentivando uma atuação proativa na proteção dos consumidores contra produtos que possam ser nocivos ou perigosos, reforçando sua natureza preventiva e protetiva, o Código não visa apenas a reparação de danos, mas principalmente a prevenção de riscos à saúde e segurança do consumidor.

Ele especifica que o Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios, e entidades e associações de defesa do consumidor podem propor ações para solicitar ao Poder Público que proíba ou modifique a produção, divulgação, distribuição ou venda de produtos perigosos.

A capacidade de obrigar o Poder Público a agir nesse contexto protege os consumidores individualmente e serve ao interesse público, mantendo no mercado apenas produtos que atendam a padrões de segurança e qualidade aceitáveis, alinhando-se com os princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor de proteção à vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado)



CAPÍTULO IV

Da Coisa Julgada

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

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

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

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

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

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

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos Artigos 96 a 99.

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

No momento em que há uma sentença que não pode mais ser modificada (nem por meio de recurso), dizemos que seus termos se transformaram em **COISA JULGADA**.



Nas Ações Coletivas a coisa julgada produz efeitos que são divididos em razão de sua eficácia, ou seja, pelo número de pessoas que ela atinge e obriga, podendo ter efeitos **ERGA OMNES** (para todos), quando suas determinações podem ser estendidas a toda a população, ou **ULTRA PARTES**, quando suas determinações podem ser estendidas somente para uma classe de pessoas.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada ergam omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

Esse dispositivo legal permite que as ações individuais prossigam paralelamente às ações coletivas, traduz-se numa importante norma que garante a coexistência dos interesses individuais e coletivos, assegurando que uma não prejudique a outra, enquanto delinea como os efeitos da coisa julgada das ações coletivas impactam as ações individuais.

Essa disposição é fundamental para assegurar que os consumidores não sejam obrigados a depender exclusivamente das ações coletivas, que podem ter objetivos mais abrangentes e menos específicos do que as necessidades individuais de cada consumidor.

Esse artigo é um exemplo claro de como o direito brasileiro busca equilibrar a proteção eficaz dos direitos dos consumidores com eficiência processual. Ao permitir que as ações individuais prossigam paralelamente as ações coletivas, mas também ao estabelecer mecanismos para alinhar os efeitos de suas sentenças quando apropriado o Código de Defesa do Consumidor assegura que os consumidores possam escolher a via de ação mais adequada às suas necessidades específicas sem perder os potenciais benefícios de uma ação coletiva.



CAPÍTULO V

DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo:

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O consumidor superendividado pode solicitar em ação própria a **REPACTUAÇÃO** de suas dívidas, apresentando em Juízo um plano para o pagamento de seus débitos com o prazo máximo para quitação das dívidas de 5 (cinco) anos. O grande fundamento é garantir ao consumidor o **MÍNIMO EXISTENCIAL**, ou seja, garantir ao consumidor condições de pagamento que não comprometam sua dignidade como pessoa, sem prejuízo de sua subsistência.



As condições específicas dessa repactuação deverão ser negociadas em **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**.

O resultado da audiência é o que se chama de **PLANO DE PAGAMENTO**. A partir do momento em que o consumidor e o fornecedor entram em um acordo sobre as condições do Plano de Pagamento e o Juiz oferece sua homologação, ou seja, sua permissão, suas regras são obrigatórias entre as partes e deverão ser cumpridas em todos os seus prazos.

A participação dos fornecedores na audiência é muito importante, pois uma vez que estejam ausentes, eles estão imediatamente submetidos às condições dos termos do Plano de Pagamento sem que possam negociá-las. Em outras palavras, se um fornecedor é chamado para uma audiência de conciliação em um processo de repactuação de dívidas e não comparecer, ele vai estar concordando implicitamente com todas as condições do plano de pagamento inicial, não tendo direito de opinar sobre elas.

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências

eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O consumidor superendividado que, ao acionar a justiça para um processo de repactuação de dívidas, não lograr êxito em negociar com seus fornecedores novas condições para o pagamento das suas dívidas, poderá solicitar em Juízo a abertura de um novo procedimento com todos os fornecedores que não aceitaram as propostas de seu plano inicial de pagamento.

Nesse novo processo, todos os fornecedores que não concorreram com o acordo inicial proposto pelo autor da ação serão convocados a se manifestarem sobre os motivos da negativa do plano de pagamento do consumidor.

A partir disso, será elaborado um **PLANO DE PAGAMENTO JUDICIAL COMPULSÓRIO**, onde se avaliará a melhor forma que o consumidor terá para o pagamento de todos os credores em até 5 (cinco) anos.

A aplicação desse artigo exige uma atuação judicial sensível e equilibrada, considerando as particularidades de cada caso, visando a efetiva recuperação financeira do consumidor e ao cumprimento das obrigações de forma justa para ambas as partes envolvidas.



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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

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

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Os órgãos públicos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor também podem promover ações para tentar realizar a conciliação de consumidores superendividado e os fornecedores com quem têm dívidas.

A medida é incentivada como forma de desafogar o judiciário e simboliza uma aposta em métodos alternativos de resolução de conflitos. É uma forma que o consumidor tem de escapar da burocracia e da formalidade do judiciário com todos os seus prazos e processos e tentar resolver suas dívidas por meio de acordos de livre iniciativa.



Os acordos entre os consumidores e os fornecedores que procederem por essa forma não judicial também devem respeitar os direitos do consumidor ao mínimo existencial e garantir o cumprimento integral das dívidas no tempo e condições estabelecidas, vinculando as partes da mesma forma que o acordo judicial faria.

TÍTULO IV

Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

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

O Brasil criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Constituído por órgãos das esferas federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, refletindo a necessidade de uma estratégia coordenada que considere as particularidades regionais e locais na proteção ao consumidor, o SNDC é fundamental para a efetiva implementação da política de proteção e defesa dos consumidores no Brasil.

Além dos órgãos públicos, o SNDC também inclui entidades privadas de defesa do consumidor, reconhecendo o papel essencial dessas organizações na advocacia, educação e proteção dos direitos dos consumidores. A colaboração entre o setor público e privado potencializa a eficácia das iniciativas de defesa do consumidor, expandindo o alcance e a profundidade das ações de proteção.

A composição do SNDC garante que todos os níveis de governo estejam envolvidos e comprometidos com a defesa do consumidor,



promovendo uma política uniforme e coerente em todo o país. Com a integração de órgãos locais, o SNDC pode responder de maneira mais rápida e eficaz às demandas dos consumidores, proporcionando soluções mais rápidas e adaptadas às necessidades específicas dos consumidores em diferentes regiões.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

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

O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DNDC), que está vinculado à Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça ou ao órgão federal que o substituir, é um órgão central no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) com atribuições abrangentes que vão desde a educação e conscientização até ações judiciais e administrativas.

As funções do DNDC asseguram que os direitos do consumidor sejam promovidos, protegidos e defendidos de forma eficaz em todo o país, contribuindo para um mercado mais justo e equitativo

Seu funcionamento é fundamental para a coordenação e execução da política nacional de proteção ao consumidor no Brasil, abrangendo desde o planejamento até a execução de estratégias para a defesa dos direitos do consumidor em todo o território nacional.

TÍTULO V

Da Convenção Coletiva de Consumo

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



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

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

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

A Convenção Coletiva de Consumo é um meio para a solução de conflitos coletivos que envolvam fornecedores e consumidores, através de suas entidades representativas.

Esta convenção deve ser na forma escrita e pode ter por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 109. (Vetado). Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa”.

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial».

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados”.

Art. 115. Suprima-se o caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

“Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos”.

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais”.



Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

“Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”.

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral

Zélia M. Cardoso de Mello

Ozires Silva

LEGISLAÇÃO ESTADUAL CONSUMERISTA EM DESTAQUE

1. Lei nº 2.086, de 12 de fevereiro de 1993 – Proíbe aos estabelecimentos comerciais substituir por mercadorias o troco devido aos fregueses;
2. Lei nº 2.487, de 21 de dezembro de 1995 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de os estabelecimentos comerciais e os de prestação de serviço fixarem, em local visível, o endereço e telefone do PROCON/RJ;
3. Lei nº 2.629 de 27 de setembro de 1996 – Obriga aos postos de gasolina a fixarem, em local visível, tabela de preços e combustíveis;
4. Lei nº 2.751, de 30 de junho de 1997 – obriga as distribuidoras de gás (GLP) a colocarem nos botijões, de maneira ostensiva e adequada, selo indicativo da data da última vistoria do recipiente, com data de sua validade, informações a respeito da nocividade e periculosidade do produto, advertências sobre o manuseio adequado do botijão e dá outras providências;
5. Lei nº 2.722, de 06 de maio de 1997 – Torna obrigatório, em todos os supermercados, a dotação de um centro de atendimento ao consumidor, com estrutura mínima a possibilitar a consulta e confirmação rápida de lançamentos, pesagens e outras conferências;
6. Lei nº 3.024, de 20 de agosto de 1998 – Impede que concessionárias de serviços públicos efetivem a cobrança na conta mensal de diferenças relativas a contas já pagas, bem como a interrupção do fornecimento do bem ou do serviço por tal motivo;
7. Lei nº 3.244, de 06 de setembro de 1999 – Impede no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a inclusão de consumidores em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, sem que haja prévia comunicação ao consumidor;
8. Lei nº 3.243, de 06 de setembro de 1999 – Impede que concessionárias de serviços públicos interrompam o fornecimento do bem ou do serviço sem aviso prévio ao consumidor;
9. Lei nº 3.352, de 05 de janeiro de 2000 – Dispõe sobre a forma de comunicação prévia ao consumidor quando da sua inclusão em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes;
10. Lei nº 3.500, de 12 de dezembro de 2000 – proíbe as empresas que operam com financiamento de negar crédito em razão do consumidor ser maior de 65 anos e dá outras providências;



11. Lei nº 3.426, de 21 de junho de 2000 – Proíbe depósito prévio para internação em clínicas ou hospitais públicos e privados no Estado do Rio de Janeiro;
12. Lei nº 3.669, de 10 de outubro de 2001 – Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estados do Rio de Janeiro a fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores;
13. Lei nº 4.079, de 14 de janeiro de 2003 – Dispõe sobre normas para a realização de recall de veículos pelos seus fabricantes quando detectado defeito de fabricação, para automóveis vendidos em circulação no território do Estado do Rio de Janeiro;
14. Lei nº 4.536, de 04 de abril de 2005 – Estabelece normas de proteção aos consumidores de combustíveis;
15. Lei nº 4.676, de 20 de dezembro de 2005 – Dispõe sobre a informação ao consumidor do direito de, ao saldar antecipadamente seus débitos, obter redução de juros e outros encargos;
16. Lei nº 4.643, de 17 de novembro de 2005 – Dispõe sobre as normas para a divulgação das taxas de juros do comércio nas vendas a prazo e o crédito direto ao consumidor;
17. Lei nº 896, de 08 de novembro de 2006 – Assegura o direito de privacidade aos usuários do serviço de telefonia no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, no que tange ao recebimento de ofertas de comercialização de produtos ou serviços por via telefônica;
18. Lei nº 5.161, de 11 de dezembro de 2007 – Proíbe que os estabelecimentos comerciais lacrem sacolas de compras dos consumidores que visitam as lojas;
19. Lei nº 5.273, de 25 de junho de 2008 = Estabelece a obrigatoriedade de todas as empresas de televisão por assinatura, estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e no atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor – SAC, de colocarem à disposição dos seus clientes, no território do Estado do Rio de Janeiro, atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800;
20. Lei nº 5.204, de 12 de março de 2008 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de informar ao consumidor a composição e a procedência dos produtos importados comercializados no Estado do Rio de Janeiro;
21. Lei nº 5.409, de 16 de março de 2009 – Obriga os estabelecimentos de estética e beleza a afixarem cartaz informando a proibição e os males que acarretam o uso de formol nos tratamentos capilares;



22. Lei nº 5.504, de 15 de julho de 2009 – Proíbe a cobrança dos serviços de atendimento ao cliente;
23. Lei nº 5.476, de 15 de junho de 2009 – Obriga os fornecedores de serviços a disponibilizarem nas faturas seus endereços completos;
24. Lei nº 6.103, de 08 de dezembro de 2011 – Dispõe sobre a regulamentação da cobrança de taxa de conveniência pelas empresas prestadoras de serviço de venda de ingressos pela internet ou telefone no Estado do Rio de Janeiro;
25. Lei nº 5.936, de 04 de abril de 2011 – Obriga açougues e supermercados a fornecerem informações sobre seus produtos e respectivos fornecedores;
26. Lei nº 6.341, de 08 de novembro de 2012 – Dispõe sobre o cancelamento do serviço prestado por operadores de telefonia móvel, fixa e afins;
27. Lei nº 6.228, de 27 de abril de 2012 – Proíbe a oferta de crédito através de abordagem pessoal de consumidores;
28. Lei nº 6.226, de 24 de abril de 2012 – Dispõe sobre a proteção e segurança dos consumidores nas agências e postos bancários do Estado do Rio de Janeiro;
29. Lei nº 6.227, de 27 de junho de 2012 – Dispõe sobre a proteção e defesa dos consumidores em relação a produtos pirateados;
30. Lei nº 6.493, de 17 de julho de 2013 – Obriga as operadoras de telefonia móvel sediadas no Estado do Rio de Janeiro a disponibilizarem aos consumidores os serviços de assistência técnica nos finais de semana;
31. Lei nº 6.626, de 12 de dezembro de 2013 – Proíbe o consumo de bebidas alcoólicas no interior de veículos, públicos ou privados, de transporte coletivo de passageiros, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro;
32. Lei nº 6.549, de 03 de outubro de 2013 – Proíbe, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a comercialização sem a certificação do INMETRO e da ANVISA, de próteses de silicone;
33. Lei nº 6.382, de 09 de janeiro de 2013 – Obriga a divulgação, em todos os anúncios e em todas as formas de comunicação, do nome da marca do produto à venda;
34. Lei nº 6.876, de 27 de agosto de 2014 – Proíbe o estabelecimento que adota o vale-refeição como forma de pagamento a restringir a aceitação deste benefício a determinado dia, data ou horários;



35. Lei nº 6.755, de 15 de abril de 2014 – Veda os estabelecimentos comerciais de exigirem valor mínimo para compras com cartão de crédito;
36. Lei nº 6.854, de 30 de junho 2014 – Estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores e dá outras providências;
37. Lei nº 7.047, de 22 de julho de 2015 – Obriga boates, restaurantes e estabelecimentos similares a servirem água filtrada aos clientes;
38. Lei nº 7.056, de 28 de agosto de 2015 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de hotéis e demais meios de hospedagem no âmbito do Estado do Rio de Janeiro de comunicar ao cliente preços de produtos e serviços no ato da reserva do estabelecimento;
39. Lei nº 7.165, de 18 de dezembro de 2015 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor, antecipadamente, sobre interrupção ou cancelamento de qualquer alteração de cobrança em débito automático;
40. Lei nº 6.978, de 26 de março de 2015 – Determina a disponibilização ao consumidor de suas informações cadastrais pelos órgãos de proteção ao crédito;
41. Lei nº 7.290, de 31 de maio de 2016 – Veda o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor;
42. Lei nº 7.229, de 08 de março de 2016 – Proíbe os estabelecimentos e organizações comerciais do Estado do Rio de Janeiro de estabelecerem restrições para fins de troca de mercadorias;
43. Lei nº 7.461, de 18 de outubro de 2016 – Dispõe sobre a divulgação obrigatória, nos estabelecimentos bancários e similares, situados em todo o Estado do Rio de Janeiro, da proibição de venda casada de produtos ou serviços e dá outras providências;
44. Lei nº 7.377, de 14 de julho de 2016 – Regulamenta o ressarcimento ao consumidor pela concessionária de energia elétrica que presta serviços ao Estado do Rio de Janeiro na ocorrência de dano;
45. Lei nº 7.381, de 14 de julho de 2016 – Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços informarem sobre a garantia legal dos produtos e serviços;
46. Lei nº 7.574, de 12 de maio de 2017 – Obriga as empresas prestadoras de serviços a, previamente, informarem aos consumidores dados dos funcionários que executarão os serviços demandados em suas residências ou sedes;



47. Lei nº 7.523, de 14 de fevereiro de 2017 – Dispõe sobre a obrigação das prestadoras de internet móvel e banda-larga de informarem aos usuários o consumo de internet móvel e banda-larga;
48. Lei nº 7.678, de 30 de agosto de 2017 – Obriga as empresas prestadoras de serviço de TV por assinatura a expedirem documento descritivo dos pacotes pactuados com os clientes no ato da contratação e em toda e qualquer negociação no decorrer do serviço, desde a adesão;
49. Lei nº 7.568, de 09 de maio de 2017 – Obriga aos que utilizam senhas para atendimento ao público, a utilizarem avisos sonoros para atendimento das pessoas com deficiência visual;
50. Lei nº 7.555, de 17 de abril de 2017 – Proíbe as empresas fabricantes e revendedoras de rodas e pneus de efetivarem a venda casada dos produtos comercializados com outros serviços oferecidos;
51. Lei nº 7.705, de 02 de outubro de 2017 – Veda a exposição do consumidor a constrangimento no uso do cartão magnético;
52. Lei nº 7.820, de 20 de dezembro de 2017 – Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de telefonia, de TV a cabo, de cartão de crédito e similares, manterem em suas páginas de internet link próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviço via internet;
53. Lei nº 7.895, de 07 de março de 2018 – Veda a cobrança de multa ou taxa abusiva pelo extravio ou danificação de comanda, boleto, cartela ou de qualquer outro meio de registro de consumo;
54. Lei nº 7.841, de 10 de janeiro de 2018 – Veda a inclusão da taxa de serviço na conta do consumidor, em razão da opção da modalidade de comércio de alimentos a peso;
55. Lei nº 7.964, de 16 de maio de 2018 – Assegura às pessoas com deficiência visual o direito de receber demonstrativos de consumo de água, energia elétrica e telefonia confeccionados em braile ou letras ampliadas;
56. Lei nº 8.017, de 29 de junho de 2018 – Veda a cobrança de juros de mora sobre título, fatura ou boleto, cujo vencimento ocorra aos sábados, domingos ou feriados estaduais e municipais no âmbito do Estado do Rio de Janeiro;
57. Lei nº 8.191, de 04 de dezembro de 2018 – Obriga os supermercados a divulgar com estaque a data de vencimento dos produtos incluídos em todas as promoções especiais lançadas por esses estabelecimentos;



58. Lei nº 8.164, de 22 de novembro de 2018 – Proíbe estabelecimentos comerciais de exigirem comprovação de tempo mínimo no emprego para a concessão de crédito ao consumidor;
59. Lei nº 8.099, de 17 de setembro de 2018 – Obriga as concessionárias de serviços públicos essenciais a informarem o tempo real da interrupção de seus serviços;
60. Lei nº 8.221, de 10 de dezembro de 2018 – Obriga os aeroportos do Estado do Rio de Janeiro a fixarem placas contendo informações a respeito dos direitos do usuário em caso de atrasos e cancelamento de voos;
61. Lei nº 7.927, de 27 de março de 2018 – Dispõe sobre a vedação de cadastro ou “lista negra” de consumidores que proponham ações judiciais em face dos fornecedores de produtos e serviços;
62. Lei nº 8.182, de 30 de novembro de 2018 – Determina que as seguradoras publiquem, periodicamente, sem seus sites a lista dos veículos excluídos de sua cobertura;
63. Lei nº 8.287, de 14 de janeiro de 2019 – Determina a obrigatoriedade do fornecimento do protocolo de atendimento por parte dos estabelecimentos que realizam assistência técnica a consumidores de produtos e serviços;
64. Lei nº 8.695, de 23 de dezembro de 2019 – Dispõe sobre a quitação de faturas em atraso no ato da interrupção de serviços essenciais;
65. Lei nº 8.462, de 08 de julho de 2019 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de estabelecimentos comerciais colocarem os monitores da caixa registradora de forma visível para o consumidor no Estado do Rio de Janeiro;
66. Lei nº 8.687, de 23 de dezembro de 2019 – Proíbe a fixação de cartazes eximindo de responsabilidade os proprietários de estabelecimentos privados por danos, furtos e roubos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro;
67. Lei nº 8.289, de 14 de janeiro de 2019 – Torna obrigatória a disponibilização de documento fiscal por estabelecimentos comerciais que prestam serviço de entrega ao cliente;
68. Lei nº 8.573, de 16 de outubro de 2019 – Obriga empresas prestadoras de serviço de telefonia fixa, móvel, de TV por assinatura e de transmissão de dados via internet de oferecerem aos consumidores com contratos em atividade as mesmas condições para adesão aos novos planos e pacotes promocionais;
69. Lei nº 8.551, de 07 de outubro de 2019 – Dispõe sobre a inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel;



70. Lei nº 8.964, de 03 de agosto de 2020 – Obriga os estabelecimentos de saúde públicos e privados a priorizar o atendimento de urgência e emergência aos pacientes com imunodeficiências, hemoglobinopatias, incluindo pessoas com autismo e/ou transtorno mental;
71. Lei nº 8.847, de 27 de maio de 2020 – Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais em funcionamento no Estado do Rio de Janeiro disponibilizarem as faturas de compras ou boletos digitais de seus clientes em seus sítios eletrônicos;
72. Lei nº 9.066, de 27 de outubro de 2020 – Obriga os prestadores de serviço de abastecimento de água no âmbito do Estado do Rio de Janeiro a informarem nas faturas mensais de cobrança a sequência numérica constante no hidrômetro, referente ao consumo acumulado verificado no ato da última leitura do aparelho;
73. Lei nº 8.784, de 02 de abril de 2020 – Obriga os estabelecimentos de saúde privados a exibir tabela de preço dos serviços prestados aos usuários;
74. Lei nº 9.004, de 10 de setembro de 2020 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de canais de atendimento em academias de musculação, lutas, ginásticas, crossfit e outros prestadores de serviços esportivos;
75. Lei nº 8.753, de 16 de março de 2020 – Veda a exigência de cobrança de débitos de terceiros relativas às taxas de serviços públicos no Estado do Rio de Janeiro;
76. Lei nº 9.133, de 14 de dezembro de 2020 – Dispõe sobre o cancelamento de contratos de fornecimento de produtos ou serviços nas lojas físicas dos fornecedores;
77. Lei nº 9.099, de 18 de novembro de 2020 – Dispõe sobre o sistema de mensagens eletrônicas para cancelamento de serviços bancários;
78. Lei nº 9.049, de 08 de outubro de 2020 – Assegura ao consumidor a informação em tempo real pelas operadoras de telefonia móvel, sobre a redução de velocidade de conexão à internet móvel, internet fixa e interrupção do serviço;
79. Lei nº 8.742, de 02 de março de 2020 – Estabelece prazo para desbloqueio pelas operadoras de internet fixa e móvel;
80. Lei nº 8.875, de 05 de junho de 2020 – Proíbe que o consumidor seja cobrado via telefonema antes do recebimento de descritivo do débito por carta ou e-mail;



81. Lei nº 8.762, de 18 de março de 2020 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de histórico de utilização de serviço de telefonia na modalidade pré-pago no Estado do Rio de Janeiro;

82. Lei nº 9.226, de 24 de março de 2021 – Dispõe sobre a reposição de hidrômetros.





GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO

PROCONRJ SEDCON



**GOV
RJ**

ISBN 978-65-83541-05-5



9 786583 541055