

CURSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

LEI FEDERAL 8.078/90
Código de Defesa do Consumidor

Dos Direitos do Consumidor

A defesa dos direitos do consumidor está prevista na Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso XXXII, que mais tarde deu origem ao Código de Defesa do Consumidor, ou simplesmente, CDC.

O CDC tem como fundamento 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, e ainda a melhoria dos serviços públicos em geral.

O que é relação de consumo?

Entende-se como relação de consumo o relacionamento existente entre o consumidor (a pessoa que compra um produto ou contrata um serviço) e o fornecedor (aquele que vende produto ou presta serviço de forma habitual). Assim, quem compra uma moto de um vizinho não está garantido pelas regras do CDC.

Convém ressaltar que o CDC é aplicável apenas nas relações de consumo envolvendo produtos ou serviços lícitos disponibilizados no mercado.

Assim, as compras de produtos furtados ou roubados, drogas e a contratação de serviços ilegais como o "jogo do bicho" não são acobertadas pelas garantidas do CDC.

Dos Direitos do Consumidor

O que são consumidor, fornecedor, produto e serviço?

* **Consumidor** é toda pessoa física ou empresa que compra ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Significa dizer que ainda que a pessoa não tenha comprado o produto diretamente na loja mas recebido como presente, por exemplo, um perfume, bombom, celular, tem os mesmos direitos e garantias previstas no CDC.

* **Fornecedor** é toda pessoa física ou empresa, pública ou privada, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços. Também pode ser considerado fornecedor quem passa a vender produtos com frequência mesmo que de maneira informal. **Ex.:** A pessoa que começa a vender frutas e legumes na porta de casa ou o vendedor de picolé na praia.

* **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. **Ex.:** Roupas, sapatos, programas de computador, veículo, medicamentos, serviço de pintura, solda, reforma de estofado, bancos etc.

* **Serviço** é qualquer atividade prestada mediante pagamento, de natureza bancária, financeira, de crédito e seguro.

Direitos Básicos do Consumidor

São direitos básicos do consumidor, dentre outros:

- * Proteção da **vida, saúde e segurança** contra riscos provocados por produtos e serviços considerados perigosos. Não quer dizer que uma não possa fornecer produtos perigosos, pois, se não fosse assim, não seria possível o consumidor adquirir agrotóxicos ou venenos contra ratos, formigas e baratas. Essa nocividade do produto, no entanto, deve ser necessária ao fim a que se destina, não podendo extrapolar os limites do razoável.
- * Informação **adequada e clara** sobre produtos e serviços, envolvendo especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço. Também deve ser informado ao consumidor os riscos que o produto ou serviço apresentam.
- * **Adequada e eficaz** prestação dos serviços públicos em geral. Os órgãos públicos e as empresas prestadoras de serviços públicos ainda são obrigados a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
- * Proteção contra publicidade **enganosa e abusiva**.

Direitos Básicos do Consumidor

O que significa publicidade enganosa ou abusiva?

Entende-se por publicidade ou propaganda **enganosa** aquela que é inteira ou parcialmente falsa, **ou omissa**, 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.

Ex.: A promessa de cartão de crédito sem anuidade e posteriormente o consumidor é cobrado. Ou, anúncio publicitário que promete “dar asas”. Por óbvio, o consumidor que beber esse energético não vai “ter asas”, no entanto, existem consumidores de todos os graus de instrução que podem ser induzidos a adquirir tal produto imaginando que terá o poder que é anunciado.

Já a publicidade **abusiva** é voltada para discriminação, ou que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e inexperiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Ex.: Anúncio publicitário que expõe uma criança branca vestida de “anjinho” e uma negra de “diabinho”.

Das Práticas Abusivas

São consideradas práticas abusivas contra o consumidor, dentre outras:

- * Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço. Essa prática é considerada “venda casada”. **Ex.:** Vender uma Coca-Cola apenas se o consumidor comprar também uma Fanta.
- * Recusar vender para o consumidor quando ele se dispõe a comprar. **Ex.:** O comerciante diz que não vai vender só porque o consumidor está mal vestido.
- * Enviar ou entregar ao consumidor, sem que tenha solicitado, qualquer produto ou serviço. **Ex.:** Se uma empresa envia um celular para o consumidor sem ser a pedido é considerado amostra grátis, não cabendo ao consumidor qualquer obrigação de pagamento do aparelho.
- * Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. **Ex.:** Quando a empresa exige que o consumidor pague despesas de advogado numa negociação de dívida atrasada. Ou que cobre multa de prestação atrasada com base no valor total do contrato e não no valor da parcela.
- * Repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor. **Ex.:** A loja informa a outro comerciante que o consumidor reclama demais e que já acionou o Procon contra a loja.

Das Práticas Abusivas

São consideradas práticas abusivas contra o consumidor, dentre outras:

* Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. **Ex.:** Quando a loja aumenta exageradamente o valor para pagamento parcelado.

Obs.: Com o advento da Lei 13.455/17, passou a ser permitida a diferenciação de preços em razão da forma de pagamento, ou seja, as lojas agora podem cobrar preços diferentes para pagamentos no crediário, cartão de crédito ou cartão de débito. No entanto, essa elevação de preços deve ser proporcionou às taxas cobradas pelos bancos (2,99%, 3,25%). O aumento que ultrapassar a taxa é considerado abusivo. Embora a lei estipule o direito de o comerciante cobrar preços diferenciados, nada menciona sobre pagamento à vista. Assim, caberá ao comerciante optar por conceder desconto para quem se dispõe a efetuar o pronto pagamento.

* Colocar no mercado de consumo produto em desacordo com as normas técnicas.

Ex.: Venda de produtos falsificados.

* Deixar de entregar ao consumidor o valor do orçamento prévio contendo, valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos, condições de pagamento e datas início e fim dos serviços.

Das Práticas Abusivas

Quais os direitos do consumidor ao ser cobrado por dívida?

O direito do comerciante cobrar sua dívida é legítimo. Entretanto, o CDC menciona que na cobrança de dívida, o consumidor não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Ex.: Não pode a loja, comerciante ou mesmo escritórios de cobrança ameaçarem o consumidor ou constrangê-lo no seu local de trabalho ou em casa. Também não podem efetuar inúmeras ligações, de modo a retirar o sossego do consumidor, e nem deixar recado com parentes, amigos, familiares ou patrão, informando sobre a existência de dívida atrasada.

O Código ainda diz que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito (receber de volta o que pagou), por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

Obs.: Embora o CDC mencione que basta a cobrança e o pagamento em dobro, os Tribunais têm entendido que o direito à repetição do indébito só se justifica se tiver havido má fé por parte da loja, comerciante ou empresa de cobrança.

Da Proteção Contratual

Quais os direitos do consumidor em relação aos contratos?

Os **contratos em geral** que envolvem relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se o contrato for redigido de forma a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. **Ex.:** Contrato padrão (ou de **adesão**) que contenha entrelinhas, letras menores que o tamanho 12, com emprego de termos técnicos complexos e sem o devido destaque para as cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

Obs.: Nos **contratos de consórcio**, na restituição das parcelas já quitadas, as empresas poderão cobrar do consumidor, além da vantagem econômica auferida com a fruição (ou seja, com o benefício até então), os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

O consumidor poderá **desistir do contrato**, no **prazo de 7 dias**, a contar de sua assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação se der fora do estabelecimento, sobretudo por telefone ou domicílio, sendo garantido o direito de receber de volta o valor pago, **de imediato**, e atualizado. **Obs.:** Embora o CDC use o termo "imediato", há que ter em mente que grandes empresas possuem protocolos de devolução, o que demanda um tempo (deve ser razoável) para a restituição.

Das Cláusulas Abusivas

São nulas, dentre outras, as cláusulas contratuais que:

- * Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza em produtos e serviços. **Ex.:** Não pode o comerciante dizer que não tem responsabilidade pela venda de refrigerante com data de validade vencida, que a culpa é da fabricante.
- * Retirem do consumidor o direito de ser reembolsado da quantia já paga.
- * Estabeleçam obrigações iníquas, abusivas ou que coloquem o consumidor em desvantagem, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé. **Ex.:** Contrato que consta multa acima de 10% do valor da parcela.
- * Que permitam ao fornecedor modificar o preço de maneira unilateral.
- * Que violem normas ambientais. **Ex.:** Empresa que tem como atividade a venda de imóveis localizados em área de preservação ambiental.

Obs.: Nos **contratos em geral**, aqueles firmados no comércio, as multas em razão do atraso no pagamento não poderão ser superiores a **2%** do valor da prestação atrasada; os juros serão de 1% ao mês, que devem ser contados por dia, ou, 0,033% ao dia.

Das Cláusulas Abusivas

Particularidades dos contratos bancários: Quando há juros abusivos?

Apesar do grande número de reclamações, nem todas têm fundamento quando o questionamento envolve a suposta cobrança de juros abusivos nos contratos de financiamento de veículos e de crédito. É que, como os bancos dispõem de um tratamento diferenciado sobre o limite dos juros cobrados e têm autorização do Banco Central do Brasil para estabelecerem a sua própria taxa de juros, prevalecendo, em regra, o que foi contratado, nem sempre é tarefa simples a comprovação de preços e juros abusivos.

Não existem parâmetros claros para se definir juros abusivos. Segundo normas do Banco Central as taxas devem representar “a média do mercado” (Súmula 296, STJ), que é calculada a partir de dados das próprias instituições financeiras e, segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, juros de até duas vezes a média do mercado é considerado normal.

No que toca à capitalização de juros, a jurisprudência também admite em periodicidade inferior à anual, desde que previamente pactuada pelos contratantes e em acordos firmados a partir de 31 de março de 2000, data da entrada em vigor da Medida Provisória 1.963-17/00, que autorizou sua cobrança.

Assim, é recomendável ter cautela antes de assinar qualquer contrato.

Dos Defeitos dos Produtos

Da responsabilidade do fornecedor pelo defeito do produto ou serviço

Para o CDC, existe uma responsabilidade solidária envolvendo defeitos do produto ou serviço. Isto é, o fabricante, produtor, construtor, importador, comerciante e lojista respondem em conjunto e na mesma proporção na reparação do dano causado ao consumidor diante do defeito, envolvendo fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, acondicionamento ou informações insuficientes.

O comerciante se torna igualmente responsável quando vende produto sem identificação do fabricante ou quando não conservar adequadamente produtos perecíveis.

No entanto, essa responsabilidade poderá ser afastada quando o fornecedor comprovar alguma dessas excludentes: que não colocou o produto no mercado, quando o defeito inexistente ou quando for culpa exclusiva do consumidor.

Da mesma forma que o fornecedor, o prestador de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação de danos causados aos consumidores.

Obs.: O consumidor não precisa provar qual o defeito do produto ou serviço, porque o fornecedor sempre será responsável, a menos que prove alguma excludente. E o consumidor pode reclamar com qualquer um dos responsáveis, lojista ou fabricante.

Dos Vícios dos Produtos

Da responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto ou serviço

Diferentemente do defeito, que é quando o produto ou serviço coloca em risco a saúde, vida e segurança do consumidor, o vício é a inadequação do produto ou serviço ao fim a que se destina. **Ex.:** Aparelho celular que explode ao ser carregado apresenta um defeito. Quando esse mesmo aparelho não liga ou não funciona a tela corretamente tem-se um vício.

Os fornecedores respondem também independentemente da culpa e de forma solidária pelos vícios dos produtos e serviços.

Quando o produto/serviço apresenta defeito, a partir da data da reclamação, o fornecedor tem o prazo de **30 dias** para solucionar o problema. Se o vício não for sanado nesse prazo, pode o consumidor exigir, à sua escolha:

- * Substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso;
- * A restituição imediata da quantia paga, atualizada;
- * O abatimento proporcional do preço.

Obs.: No caso de produtos essenciais (fogão, geladeira, medicamentos), o consumidor poderá fazer uso das opções acima de imediato, não precisando esperar o prazo de 30 dias.

Dos Defeitos e Vícios

São considerados impróprios ao uso e consumo:

São impróprios ao consumo os produtos e serviços que se mostrem inadequados ou que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, como:

- * Produtos cujos prazos de validade estejam vencidos.
- * Produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou saúde ou perigosos.

O CDC menciona que a ignorância do fornecedor sobre os vícios do produto ou serviço não o exime da responsabilidade de reparar o prejuízo do consumidor. Assim, o comerciante não pode alegar que não sabia que o produto estava vencido, ou que foi culpa do funcionário.

Obs.: Na reparação de produtos e serviços o fornecedor deverá empregar componentes de reposição originais e novos.

Dos Prazos para Reclamar

São três os prazos que o consumidor tem para reclamar:

- * **30 dias**, tratando-se de **vício** no fornecimento de produtos ou serviços **não duráveis**. **Ex.:** Medicamento, xampu, esmalte, alimentos.
- * **90 dias**, tratando-se de **vício** de fornecimento de produtos ou serviços **duráveis**. **Ex.:** Fogão, geladeira, celular, veículo.

Inicia-se a contagem do prazo a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço.

Esses prazos são interrompidos a partir da reclamação do consumidor.

- * **5 anos**, no caso de reparação de danos causados por **defeito** do produto ou serviço, iniciando-se a contagem a partir do conhecimento do dano.

Obs.: Como já mencionado, a partir da reclamação do consumidor feita dentro desses prazos, de 30 ou 90 dias, o fornecedor terá 30 dias para solucionar o problema. No entanto, no caso de o produto **não apresentar defeito**, o que acontece quando o consumidor não gostou da cor, do tamanho ou modelo, o fornecedor não está obrigado a efetuar a troca.

Dos Serviços Públicos

O CDC se aplica aos serviços públicos?

Para os serviços públicos prestados mediante o pagamento de impostos, como, por exemplo, atendimentos nos postos de saúde da rede pública, hospitais, serviços de segurança pública, não se aplicam o Código de Defesa do Consumidor.

Já os serviços remunerados por tarifa ou preço público, como o fornecimento de água e energia elétrica, são regidos pelas normas do direito do consumidor.

Obs.: A obrigação de pagar pelo fornecimento de água ou energia elétrica é de quem efetivamente utilizou o serviço. Um imóvel alugado não pode ser seu fornecimento interrompido para com o proprietário se estava alugado, cabendo à concessionária do serviço público cobrar de quem alugou e residia no imóvel. (TJBA, Apelação nº 0000362-38.2013.8.05.0064, Relator(a): Rosita Falcão Almeida Maia, 3ª Câmara Cível, publicado em 09/08/2016).

Da Oferta ou Anúncio

Como devem ser anunciados os produtos ou serviços?

Segundo o CDC, toda informação ou publicidade, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, obrigado o fornecedor ou prestador de serviços que o fizer veicular e integra o contrato que vier a ser celebrado (mesmo que um contrato verbal). **Ex.:** Oferta de cartão de crédito sem anuidade.

Assim, a oferta deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, dentre outros dados.

Obs.: Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprir a oferta anunciada, o consumidor poderá, a seu critério: (a) exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos da oferta, (b) aceitar produto ou serviço equivalente, (c) rescindir o contrato e receber a quantia já paga, atualizada.

Igual direito assiste ao consumidor quando a propaganda for omissa, ou seja, quando deixa de informar dado essencial sobre o produto. **Ex.:** Anúncio de pílula de emagrecimento onde omite-se a informação de que se trata de produto sem comprovação e deve ser utilizado com exercícios físicos.

Das Infrações ao CDC

Quais as sanções administrativas aplicáveis aos fornecedores?

As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas às seguintes sanções administrativas, dentre outras: (a) multa, (b) apreensão do produto, (c) suspensão da atividade, (d) cassação da licença, (e) interdição total ou parcial do estabelecimento e (f) contrapropaganda.

Obs.: A pena de multa é graduada de acordo com a infração e varia entre R\$ 650,00 a R\$ 9.750.000,00.

Há ainda as infrações de natureza penal

Constituem crimes contra as relações de consumo, dentre outros, (a) fazer afirmação falsa ou enganosa sobre natureza, característica, qualidade, preço do produto ou serviço, (b) promover publicidade enganosa ou abusiva, (c) fazer ameaça ou coagir o consumidor na cobrança de dívidas, deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia.

Do Procon

Da criação e atribuições

O Procon de Pará de Minas, criado pela Lei 3.290/96, atua em situações que envolvam interesses individuais e coletivos envolvendo relações de consumo.

Missão

Promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade pará-minense.

Visão

Ser reconhecido como referência na solução pacífica de conflitos envolvendo consumidor e fornecedor.

Objetivos

Suprir a vulnerabilidade do consumidor;

Conscientizar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo;

Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;

Harmonizar as relações de consumo.

Exercícios de Fixação

Questão 1

Assinale a alternativa CORRETA.

No sistema do Código do Consumidor, a caracterização do vício do produto pode ser entendida como:

- a) Entende-se por vício do produto aquele que acarreta perigo ao consumidor
- b) Insatisfação do consumidor ante a inexistência de garantia legal
- c) Defeito de quantidade ou qualidade do produto
- d) Inadequação do produto ao fim a que se destina
- e) Adequação do produto ao fim colimado pelo consumidor final

Questão 2

As cláusulas abusivas nas relações de consumo:

- a) São nulas de pleno direito
- b) Dependem de provação do consumidor para que sejam reconhecidas, pois são anuláveis
- c) São tidas por inexistentes caso o consumidor se sinta prejudicado
- d) Dependem de provocação do Ministério Público
- e) São ineficazes em relação apenas a serviços públicos essenciais

Exercícios de Fixação

Questão 3

No sistema protetivo do consumidor:

- a) Haverá sempre a inversão da obrigação de provar em benefício do consumidor
- b) Os serviços públicos são excluídos, já que dispõem de legislação própria
- c) O acesso ao Judiciário é sempre gratuito aos consumidores
- d) É garantido o direito de revisão ou modificação de cláusulas contratuais não abusivas
- e) A informação deve ser sempre adequada e clara

Questão 4

De acordo com o CDC, para que o consumidor tenha direito à revisão do contrato:

- a) Basta que haja onerosidade excessiva
- b) Deve haver onerosidade excessiva em decorrência de fato superveniente
- c) Desde que hajam prestações proporcionais a revisão é garantida
- d) A revisão contratual tem como fundamento cláusulas desproporcionais pretéritas à assinatura
- e) O acesso ao Judiciário dá garantia à revisão do contrato de ofício

Exercícios de Fixação

Questão 5

O fornecedor de produtos/serviços responde, segundo o CDC, pela reparação dos danos causados aos consumidores. É INCORRETO afirmar:

- a) O produto não é considerado defeituoso se outro melhor vier a substituí-lo
- b) A culpa exclusiva do consumidor isenta o fornecedor da responsabilidade pelo dano do serviço
- c) O fornecedor pode ser eximido da responsabilidade quando demonstrar ignorância sobre produto eletrônico
- d) O comerciante é responsável pela reparação de danos quando não puder identificar o fabricante
- e) O profissional liberal tem, em regra, sua responsabilidade apurada mediante culpa

Questão 6

Uma grande empresa, fabricante de softwares, iniciou suas atividades em 2016 vendendo, por mês, 50 softwares. Em janeiro de 2018, a empresa foi acionada na Justiça por um consumidor que se sentiu prejudicado com o programa, vez que, após realizar pesquisas junto a outros fabricantes, o programa não apresentava bom resultado, pois a concorrência permitia a impressão de relatórios em PDF, diferente do seu programa. Assim, considerando as normas do CDC, informe se o consumidor tem razão e quais são seus direitos. E o que a empresa deverá fazer?

Exercícios de Fixação

Questão 7

O artigo 6º, I, do CDC estatui direitos básicos do consumidor como a proteção da sua vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. O artigo 10, por outro lado, proíbe que se coloque no mercado de consumo produto ou serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança. Pergunta-se: Como deve ser interpretado esse enunciado?

Questão 8

Raymond Reddington comprou 4 iogurtes no Supermercado Dombê de sua cidade. Após dois dias, sua filha, Elizabeth Keen, tomou um iogurte da marca Toretto, no entanto, algumas horas depois começou a sentir-se mal e foi internada no hospital com grava infecção intestinal. Os médicos afirmaram que a possível causa da infecção seria o iogurte. Feito um exame nos iogurtes, constatou-se que um deles estava impróprio para o consumo. Pergunta-se: Considerando que o consumidor direto foi Reddington e a prejudicada foi sua filha, haverá direito à reparação pelo Supermercado Dombê? Quem é o responsável pelos danos causados, o Supermercado Dombê ou a fabricante Toretto?

Exercícios de Fixação

Questão 9

Brian foi até o salão de beleza da Letty a fim de realizar um corte tipo moicano na sua vasta cabeleira, estacionando seu carro bem em frente ao salão. O serviço, que estava previsto para durar apenas 20 minutos foi realizado em 3 horas. Ao sair do estabelecimento, Brian constatou que seu carro havia sido furtado. Os gerentes do salão de beleza, Srs. Ressler e Samar, negaram-se a indenizar o prejuízo, alegando que o atraso na prestação do serviço nada contribuiu para o furto do veículo. Pergunta-se: Nos termos do art. 14, § 1º do CDC, há como responsabilizar o salão de beleza? Trata-se de vício ou defeito do serviço? Justifique.

Questão 10

Goku comprou um aparelho de DVD da marca Vegeta que grava os programas da TV na loja da Cooper em Portland. Ao chegar em casa, Goku resolveu gravar a sua novela preferida "As Aventuras de Poliana" porque desejava ir ao "Bariri em Forma" fazer aula de ginástica com o professor Monroe. No entanto, para a sua surpresa, o aparelho não ligava mesmo estando corretamente conectado na tomada de energia. Nesse caso, ocorreu vício ou defeito do produto? Pode ser trocado? Se for possível a troca, qual será o prazo?

Exercícios de Fixação

Questão 11

Uma família adquiriu um aparelho de TV da marca Perigo na loja do “Produtos Ivone” em Azurita. Ao chegar em casa, o aparelho foi desembalado e Julius, Rochele e Chris, além de seu vizinho o Sr. Omar assistiram ao programa do Ratinho durante algumas horas. No dia seguinte, para a surpresa da família, o aparelho de TV foi furtado e as principais suspeitas recaíram sobre um mendigo na vizinhança conhecido como “Golpe Baixo” e seu comparsa de nome Malvo. Ocorre que, no terceiro dia, o aparelho somente foi encontrado porque explodiu na cara do Malvo quando assistia a novela das 6 e foi levado para o hospital. Pergunta-se: considerando que o art. 17 do CDC considera consumidor todas as vítimas do evento, pode o Malvo pedir ressarcimento de danos diante do problema apresentado pelo aparelho de TV?

Questão 12

Cite um exemplo de publicidade enganosa e abusiva.

Respostas

Questão 1

Letra D. Nos termos do art. 18, § 6º, III do CDC, vício é a inadequação do produto ao fim a que se destina.

Questão 2

Letra A. Nos termos do art. 51 do CDC, as cláusulas abusivas são nulas de pleno direito.

Questão 3

Letra E. O art. 6º, III do CDC, é garantido ao consumidor receber informação adequada e clara sobre produtos e serviços.

Questão 4

Letra B. O CDC, em seu art. 6º, V menciona que para a revisão deve haver fato superveniente.

Questão 5

Letra C. NO art. 23 do CDC diz que a ignorância do fornecedor sobre vícios do produto não o exime da responsabilidade.

Questão 6

O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas, conforme art. 14, § 2º do CDC.

Questão 7

Com proporcionalidade. O produto pode apresentar nocividade dentro do que razoavelmente se espera. Se não fosse assim o próprio art. 10 impediria *qualquer* fabricante de vender produtos nocivos à saúde como, por exemplo, veneno, inseticida etc.

Respostas

Questão 8

Conforme art. 17 do CDC, equiparam-se a consumidor todas as vítimas do evento, portanto, Elizabeth Keen terá os mesmos direitos previstos no CDC. De acordo com os arts. 13 c/c art. 25 § 1º do CDC, são responsáveis todos aqueles que contribuíram para o dano causado. Assim, caso tenha havido participação do Supermercado Dembê com condicionamento inadequado do produto responderá solidariamente com a fabricante Toretto.

Questão 9

Não, pois o salão não oferecia o serviço de estacionamento, portanto, o serviço não foi defeituoso nem apresentou vício.

Questão 10

Ocorreu vício do produto de acordo com o art. 18. O produto poderá ser trocado em 90 dias, de acordo com o art. 26, II do CDC.

Questão 11

Não, pois, de acordo com a teoria da causalidade adequada, extrapola o conceito de vítimas do evento.

Questão 12

Publicidade enganosa é aquela que induz o consumidor em erro. Ex.: A empresa que anunciava “Quer pagar quanto?”, mas não dava ao consumidor a opção de pagar o quanto ele quisesse realmente. Já a abusiva explora o medo, a ignorância e o preconceito. Ex.: Boneca Barbie que explora excessivamente preocupação com a beleza, já que é direcionada ao público infantil.