



# Apostila

**Curso: Código de Defesa do Consumidor**

**Copyright 2013 / Barros & Montalvão**

Este material foi desenvolvido pela Advocacia Barros & Montalvão, para uso exclusivo em treinamentos. Proibida a sua reprodução ou qualquer outra forma de utilização sem prévia autorização escrita. Material registrado e seus direitos reservados e protegidos na forma do inciso XXVII do artigo 5º da Constituição Federal Brasileira e Lei 5.988 de 14/12/1975

## **Curso – Código de Defesa do Consumidor**

### **1 – Quem é o Consumidor? Art. 2º CDC**

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

Portanto, é a pessoa física ou jurídica que contrata o produto ou serviço para o seu uso próprio e não para usufruir o bem como instrumento da atividade que a empresa exerce. Ex. Uma pequena empresa de contabilidade que adquire um secador de mão, para o banheiro de seus colaboradores. Trata-se da aquisição de um produto fora da área de atuação da empresa. Neste caso, esta empresa é considerada consumidora, para fins legais.

**Outro exemplo:** Um supermercado que compra caixas registradoras, balcões frigoríficos. O estabelecimento não é consumidor, porque estas aquisições integram a sua atividade negocial. Neste caso, o supermercado não pode ser considerado consumidor frente àquele que fez a venda destes produtos.

### **Consumidor por Equiparação. Artigos 17 e 29 CDC**

O CDC equipara a consumidor, todas as vítimas dos eventos que possam surgir das relações de consumo. Ex: Pessoa que utiliza o banheiro do Shopping e sofre queimaduras ao fazer uso do secador de mão.

## **2 – Responsabilidade do Fornecedor**

### **2.1 – Vício e Defeito.**

#### **2.1.2 - O que é Vício segundo o CDC?**

Vício é qualquer anomalia que torne o produto ou serviço impróprio ou inadequado ao fim a que se destina. Ex: secador que não liga.

Os vícios podem ser **aparentes** ou **ocultos**.

**Vício Aparente** – vício de fácil constatação – ex: consumidor compra um secador, que não aciona o jato de ar quente, secador disparado, cheiro de queimado etc.

**Vício Oculto** – são aqueles que não se apresentam de pronto, mas apenas com o decurso do tempo – ex: um componente eletrônico ou mecânico interno danificado. A partir do uso regular, o secador apresenta falha funcional, antes do tempo previsto, por problemas em algum componente interno.

### **2.1.3 - O que é Defeito segundo o CDC?**

Defeitos são anomalias que, além de tornarem o produto e serviço inadequados ao fim a que se destinam, também apresentam riscos à vida, saúde ou segurança dos consumidores. Ex: Secador que explode. O fornecedor deve prestar informações claras e precisas sobre o risco no uso do equipamento. Porém, havendo qualquer dano, mesmo cumprido o dever de informação, o fornecedor pode se sujeitar ao pagamento de indenização, por dano material e/ou moral, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC.

## **2.2 - Responsabilidade pelo Fato do Produto / Serviço – art. 12 e segs.**

Esta responsabilidade está basicamente relacionada aos prejuízos decorrentes do defeito no produto ou na prestação do serviço.

Fato do produto é o defeito que torna o produto inseguro, uma vez que expõe o consumidor a risco.

### **2.2.1 – Produtos Defeituosos:**

**Quem Responde?** O Fabricante, o Produtor, o Construtor nacional ou estrangeiro.

**Por que Respondem?** Quando ocorrerem danos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua utilização e riscos.

### **Defesa do Fabricante, Produtor e Construtor:**

- I) não colocou o produto no mercado;
- II) o defeito inexiste,



---

III) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

**Obs:** O **Comerciante** será igualmente responsável pelos danos ocasionados ao consumidor, 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 ou importador.
- III) não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

### **2.2.2 – Serviços Defeituosos:**

**Quem Responde?** O Fornecedor de serviços.

**Hipóteses:** Pela ocorrência de danos causados, em razão de defeitos relativos à prestação dos serviços e, também, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

**Defesa do Fornecedor:**

- I) prestado o serviço; provar que o defeito inexistente,
- II) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, **salvo risco esperado.**

Conseqüências: Indenização por perdas e danos (materiais, morais e estéticos).

## **3 – Responsabilidade pelos Vícios de Qualidade e Quantidade do Produto – arts. 18 e 19 CDC.**

Os fornecedores de produtos duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao uso e consumo que a se destinam, ou ainda, quando houver disparidade entre as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.

### **3.1 – Vícios de Qualidade do Produto:**

---

**Quem Responde?** Qualquer Fornecedor à escolha do consumidor.

**Direito do Fornecedor:** Sanar o vício no prazo máximo de 30 dias.

**Conseqüências aos Fornecedores, caso não sanado o vício:**

- I) Cabe ao consumidor exigir, alternativamente, e à sua escolha:
- a) substituição do produto por outro, da mesma espécie, qualidade, marca, características e modelo, em perfeito estado de uso e funcionamento;
  - b) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de perdas e danos,
  - c) abatimento proporcional do preço.

### **3.2 – Vícios de Quantidade do Produto:**

**Quem Responde?** Qualquer Fornecedor à escolha do consumidor.

**Não existe prazo de 30 dias, para o Fornecedor. O reparo deve ser imediato.**

**Conseqüências aos Fornecedores:**

- I) Cabe ao consumidor exigir, alternativamente, e à sua escolha:
- a) abatimento proporcional do preço;
  - b) complementação do peso ou medida;
  - c) substituição do produto por outro na mesma espécie, marca ou modelo,
  - d) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de perdas e danos.

## **4 – Responsabilidade pelos Vícios de Qualidade dos Serviços – art. 20 CDC.**

Os fornecedores de serviços respondem solidariamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou lhes

diminuem o valor, assim como quando houver disparidade constante da oferta ou mensagem publicitária. Ex.: Rompimento da tubulação de água, no momento da instalação do secador.

**Não há prazo de 30 dias para o Fornecedor. O reparo deve ser imediato.**

### **Conseqüências aos Fornecedores:**

I) Cabe ao consumidor exigir, alternativamente, e à sua escolha:

- a) reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- b) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de perdas e danos,
- c) abatimento proporcional do preço.

**Obs: A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros capacitados, por conta e risco do fornecedor.**

## **5 - Prazos para o Consumidor Exercitar seus Direitos:**

### **5.1 – Vícios Aparentes:**

**a) Bens Não Duráveis: 30 dias**, para reclamar dos vícios dos produtos ou serviços recém-adquiridos. O prazo tem início, a partir da data em que recebeu o produto ou que foi finalizado o serviço (**Artigo 26, inciso I, do CDC**).

**b) Bens Duráveis: 90 dias**, para reclamar dos vícios dos produtos ou serviços. O prazo tem início a partir da data em que recebeu o produto ou que foi concluído o serviço (**Artigo 26, inciso II, do CDC**).

### **5.2 – Vícios Ocultos:**

O prazo inicia-se no momento em que ficar evidenciado o vício ou o defeito. Isto ocorre, porque muitas vezes o problema surge com a utilização do produto ou serviço.

**Portanto, 30 e 90 dias são considerados, pelo Código de Defesa do Consumidor, prazos de garantia legal. Há, também, as garantias**



---

**contratuais concedidas pelo fornecedor do produto ou do serviço, que geralmente é de 01 (um) ano.**

### **5.3 – Direito de Arrependimento:**

O consumidor tem direito de se arrepender, no prazo de 07 (sete) dias, a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, desde que a compra tenha sido efetuada fora do estabelecimento comercial. Ex. Vendas feitas por telefone, internet, a domicílio etc. **(Artigo 49 do CDC)**.

#### **5.3.1. Substituição do Produto e Ressarcimento:**

- **Substituição do produto, com ou sem defeito, autorizada pela empresa ou no prazo da Lei (fora do estabelecimento):** O consumidor tem o direito de receber eventuais diferenças decorrentes da troca.

**OBS.: O consumidor não tem o direito de exigir a substituição do produto, se ultrapassado o prazo de arrependimento e se não houver política interna da empresa, quanto ao assunto.**

- **Substituição do produto, com ou sem defeito, dentro do estabelecimento comercial:** De regra, o fornecedor não é obrigado a fazer nenhuma troca, desde que haja informação clara sobre a política interna da empresa.

- **Substituição do produto defeituoso ou viciado:** O consumidor tem o direito de optar pela substituição, com ressarcimento da diferença de valor, por parte da empresa ou permanecer com créditos, para futuras compras.

**OBS.: Não compete ao fornecedor impor ao consumidor, a forma de substituição e eventuais ressarcimentos.**

#### **5.3.2 – Consequências do Direito de Arrependimento e Emissão de Nota Fiscal:**

- **Até 07 dias do ato da compra:** custos e encargos competem, exclusivamente, à empresa;



- **Passados os dias 07 dias do ato da compra:** O consumidor só estará sujeito ao pagamento dos encargos inerentes à nota fiscal, desde que previamente informado, no ato da celebração do negócio.

- **Compras realizadas no próprio estabelecimento comercial:**

O fornecedor não tem obrigação de cancelar a nota fiscal emitida. Se o fizer, deve esclarecer, previamente, ao consumidor os custos respectivos. Trata-se de mera liberalidade.

## **6 – Algumas Ações Preventivas:**

- I) Não condicionar a venda de um produto ou serviço à compra de outro produto ou serviço - venda casada, crime previsto na Lei 8.137/90 – art. 5º, II – e, sem justa causa, condicionar produtos ou serviços a limites quantitativos.
- II) Não recusar atendimento às demandas do consumidor, na medida exata do estoque, ou seja, esconder o produto e dizer que está em falta.
- III) Não se prevalecer da ignorância ou fraqueza do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde e condição social, para vender produtos ou serviços.
- IV) Não exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva Ex.: cobrança de frete, encargos de nota fiscal inerente à empresa etc.
- V) Não executar serviços, sem prévio orçamento e autorização expressa do consumidor.
- VI) Não colocar no mercado produtos ou serviços, em desacordo com as normas de órgãos oficiais – ex: INMETRO.
- VII) Não recusar a venda ao consumidor mediante pronto pagamento.
- VIII) Não elevar os preços de produtos e serviços, sem justa causa.



- 
- IX) Não colocar o consumidor em situação vexatória ou constrangedora, nem causar-lhe aborrecimento e transtorno que extrapole o comum da vida em sociedade, sob pena de se caracterizar o **dano moral**.
- X) Fornecer sempre a nota fiscal, com a minuciosa descrição dos produtos/serviços.
- XI) Não repassar ao consumidor as despesas referentes às transações efetuadas, por meio das máquinas de cartões de crédito e de débito.
- XII) Consultar sempre um Advogado.

## **7 - Remissão Legal:**

- **Conceito de Consumidor:** Artigo 2º do CDC;
- **Consumidor por Equiparação:** Artigos 17 e 29 do CDC;
- **Princípio da Transparência e da Vulnerabilidade;** Artigo 4º, *caput* e inciso I, do CDC;
- **Direitos Básicos do Consumidor:** artigo 6º do CDC.
- **Responsabilidade do Fornecedor por Defeito do Produto ou dos Serviços:** Artigos 12 e 14 do CDC;
- **Responsabilidade do Fornecedor por Vício de Qualidade e Quantidade dos Produtos e Serviços:** Artigos 18 a 21 do CDC;
- **Prazos de Garantia Legal:** Artigo 26 do CDC;
- **Direito de Arrependimento:** Artigo 49 do CDC;
- **Práticas Comerciais Abusivas:** Artigo 39 do CDC,
- **Cobrança de Dívidas:** Artigos 42 e 42-A do CDC.

