

1. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC

- O sistema utilizado é o do CDC, o Código Civil se aplica apenas subsidiariamente.
- Há basicamente dois tipos de responsabilidade: pelo fato e pelo vício.
 - Fato = defeito; acidente de consumo (evento danoso decorrente da relação de consumo).
 - Vício: impropriedade do produto ou do serviço; característica que o desvaloriza.
- Tanto o fato quanto o vício podem ser em relação ao produto ou do serviço (desdobrando esses dois tipos de responsabilidade em quatro).
- **Teoria do risco da atividade:** fundamento da responsabilidade objetiva no CDC. Essa é a diferença da responsabilidade civil no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.
 - Se fosse adotada a teoria da responsabilidade subjetiva no CDC nunca haveria responsabilidade do fornecedor, porque os vícios no geral não decorrem de dolo ou culpa.
 - A teoria do risco da atividade determina que se o fornecedor entra no mercado para lucrar, e na maioria das vezes lucra, ela deve arcar também com o prejuízo; não pode o fornecedor ficar com o lucro e o consumidor ficar com o prejuízo.
 - Essa teoria acaba provocando uma repartição dos riscos, pois o consumidor acaba pagando, no preço do produto, as despesas que o fornecedor tem com o risco da atividade.
- A exceção à responsabilidade objetiva no CDC são os profissionais liberais.
- **Vício:**
 - Vícios de qualidade tornam o produto: Os vícios de qualidade dizem respeito à própria essência do produto.
 - ❖ Impróprio ao consumo: o consumidor não pode consumir porque não consegue ou porque se o fizer sofrerá um risco à sua saúde.
 - Produtos com prazo de validade vencido;
 - Produto deteriorado (estragado); adulterado (com algo a mais para tirar vantagem do consumidor); avariado (danificado); corrompido (Sem lacre); nocivo à saúde e a segurança (na verdade pode ser vendido, dependendo da periculosidade e desde que seja informado);...
 - ❖ Inadequado ao consumo: o consumidor consegue utilizar o produto, mas não na extensão pretendida.
 - ❖ Diminuem seu valor
 - ❖ Implicam em disparidade para com a oferta, recipiente, embalagem, rotulagem, mensagem publicitária.
 - Vícios de quantidade: a medida discriminada é inferior à real
 - ❖ Ocorre quando a quantidade adquirida é menor que a recebida.
 - Ex. Frango congelado pode ter até 6% de água (variação natural do produto), mais do que isso é vício.
- **Defeito:**
 - O vício fica restrito à esfera do produto e do serviço, ele permanece só no produto. Quando o vício projeta efeitos para fora do produto, atingindo a vida ou saúde do consumidor ou outros bens materiais, há um defeito.
 - ❖ Ex. carro com problema no freio é vício. Se o consumidor bate o carro por causa disso, é defeito.
 - ❖ Ex. produto com prazo de validade vencido é vício. Se o consumidor come e passa mal, é defeito.
- **RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO**
 - Trata-se de acidente de consumo decorrente do produto.
 - Inclui o dever de responsabilizar os danos materiais (lucros cessantes + danos emergentes) e os danos morais.
 - Respondem: (o comerciante normalmente não)
 - ❖ Fabricante: produtos industrializados;
 - ❖ Produtor: produtos de origem vegetal ou animal;
 - ❖ Construtor: produtos industrializados;
 - ❖ Importador: representante do fabricante estrangeiro.
 - No código civil é necessário: ato ilícito + dano + nexa + dolo ou culpa.
 - No CDC é necessário: ato lícito ou ilícito + dano + nexa.

2. FATO DO PRODUTO E FATO DO SERVIÇO

→ **CDC. Art. 12.** O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§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.

➤ **Fato do produto:**

- Pode decorrer da publicidade ou da oferta;
- Pode decorrer da informação errônea ou da falta desta;

➤ **Excludentes de responsabilidade**, o fornecedor deve provar:

- Que não colocou o produto no mercado;
- Que o defeito não existe;
 - ❖ Tendo em vista que os elementos da responsabilidade no CDC são o Dano + Ato + Nexo, para que o defeito inexista não haverá um desses elementos.
- Que ocorreu culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
 - ❖ Essa é a excludente mais comum;
 - ❖ Se o recall é amplamente divulgado e o consumidor não comparece, sofrendo em seguida um fato do produto, não há culpa exclusiva, mas culpa concorrente, que não exclui a culpa do fornecedor, apenas a atenua.
 - ❖ Terceiro: alguém que não faz parte da cadeia produtiva.
 - Ex: se a concessionária fornece um serviço defeituoso não é culpa de terceiro; se uma oficina particular fornece o serviço, a culpa é exclusiva de terceiro.

➤ **Caso Fortuito e Força Maior:**

- O rol de excludentes é taxativo, e não inclui o caso fortuito e a força maior.
- Sergio Cavalieri Filho admite o fortuito externo, que não guarda relação alguma com o produto, como excludente da responsabilidade. Do contrário, segundo ele, restaria configurada a responsabilidade objetiva fundada no risco integral.
 - ❖ Fortuito Interno: fato imprevisível e inevitável, ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço. Nesse caso há responsabilidade do fornecedor.
 - ❖ Fortuito Externo: fato que não guarda relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da fabricação ou formulação. Nesse caso, para o autor, não há responsabilidade do fornecedor.

→ **CDC. 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.

- **Fato do serviço:**
 - Evento danoso decorrente da prestação de serviço;
 - Responde o fornecedor do serviço;
 - O dano pode ser causado pela oferta, pela publicidade ou por informações incorretas ou inexistentes.
 - A existência de autorização governamental não implica em responsabilidade solidária do poder público.
 - ❖ O concessionário do poder público o representa e nesse caso há possibilidade de responsabilidade do poder público, embora na prática não valha a pena responsabilizá-lo.
 - O serviço não é defeituoso ou viciado se o resultado era, de certa forma, esperado.
 - O serviço não é defeituoso se as técnicas utilizadas foram as mais modernas.
- **Obrigações de Meio e Obrigações de Fim:**
 - Alguns entendem que o profissional liberal nunca responde de forma objetiva.
 - ❖ Nas cirurgias eletivas estéticas, há expectativa em relação aos fins. Neste caso é possível aplicar a responsabilidade considerando que se trata de uma obrigação de resultado.
- **Serviços Perigosos:**
 - O fornecedor responde se for risco da atividade.
- **Excludentes de responsabilidade:**
 - Inexistência do defeito;
 - Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

3. VÍCIO DO PRODUTO E VÍCIO DO SERVIÇO

→ **CDC. 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.*

➤ **Prazo de Reclamação:**

- 30 dias: Produtos não duráveis (ex. alimentos, cosméticos, remédios);
- 90 dias: Produtos duráveis.

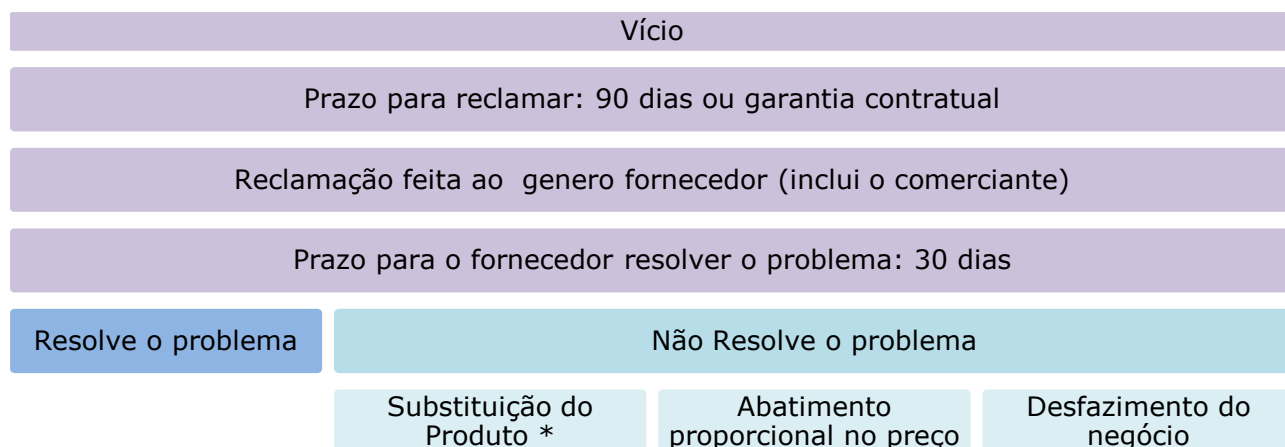
➤ **Excludentes de responsabilidade:**

- Não existem, se há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, inexistente vício.
- Ponta de estoque: é permitida, embora com limitações, pois há produtos que não podem ser vendidos.
 - Nos casos em que é possível, o consumidor deve ser informado do defeito e receber o desconto correspondente.
 - O vício pelo qual não responde o fornecedor é apenas aquele informado.
- O rol do §6º do art. 18 é meramente exemplificativo.

➤ **Produto Pirata:**

- É presumido (presunção absoluta) impróprio para o consumo.
- Se o consumidor sabe (ou deve saber) que o produto é pirata, viola a boa-fé objetiva.
- Em caso de defeito o consumidor por exigir o desfazimento do negócio.

➤ **Reclamação de Vícios, produto durável:**

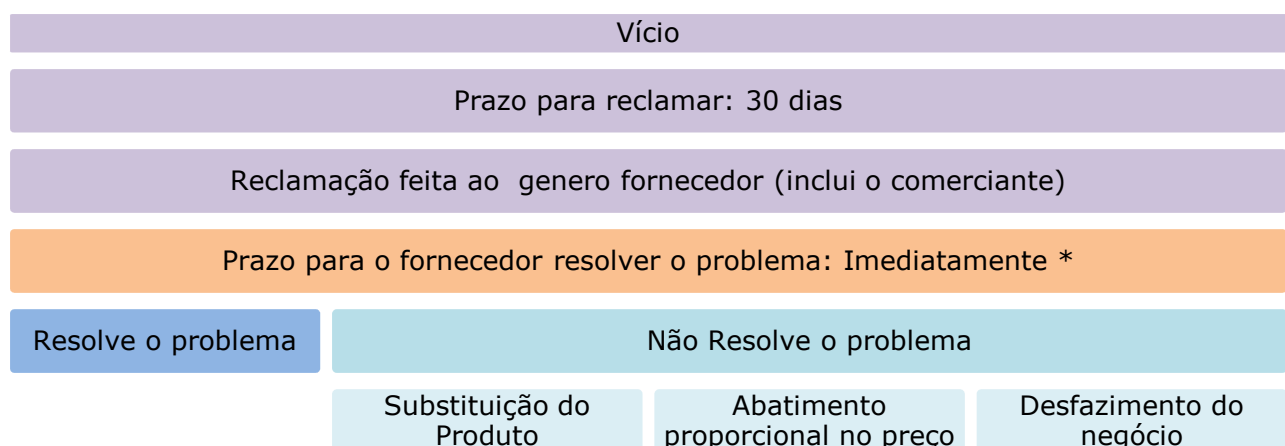


* No caso de o consumidor optar pela substituição do produto, se não houver equivalente, o consumidor pode optar por produto mais caro ou mais barato, complementando ou recebendo a diferença.

➤ **Exceção à regra:**

- O consumidor pode optar imediatamente por uma das três opções quando o produto for essencial (remédios, alimentos, etc) ou a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto ou diminuir-lhe o valor.

➤ **Reclamação de Vícios, produto não durável:**



* O prazo é imediato porque no caso dos produtos não duráveis, eles sempre serão essenciais ou a natureza do produto não possibilitará a substituição das partes viciadas.

- Produtos "In natura": o responsável é o fornecedor aparente, exceto quando é identificado o produtor.

→ **CDC. 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.

➤ **Vício de Quantidade:**

- O problema não é no produto em si, apenas na quantidade.
- O consumidor pode pedir e o fornecedor deve providenciar imediatamente:
 - ❖ O abatimento proporcional no preço;
 - ❖ A complementação do peso ou da medida;
 - ❖ A substituição do produto, por outro idêntico, sem aqueles vícios.
- As variações naturais não configuram vício.
 - ❖ Ex. o pão quando está quente pesa mais (porque tem mais ar);
 - ❖ Ex. o frango quando congelado pode ter até 6% de água.

→ **CDC. 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.

➤ **Vício do Serviço:**

- Pode ser de qualidade ou de quantidade:
 - ❖ Qualidade: serviço mal prestado;
 - ❖ Quantidade: o serviço não é prestado na sua integralidade.
 - Não há previsão expressa do vício de quantidade no serviço.
- Variações naturais não configuram vício.
- Opções do Consumidor:
 - ❖ Reexecução do serviço, sem custo adicional;
 - ❖ Restituição do valor pago;
 - ❖ Abatimento no preço.

➤ **Serviços Impróprios:**

- Inadequados para os fins que razoavelmente se espera;
- Não atendem às normas regulamentadoras;

→ **CDC. 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.

➤ **Serviços de reparação de produtos:**

- A regra é que os componentes de reposição devem ser originais, adequados, novos e manter as especificações técnicas do fabricante;
- O não cumprimento da regra implica crime do art. 70 do CDC.
- A exceção é se houver autorização expressa do consumidor.

→ **CDC. Art. 22.** *Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

Parágrafo único. *Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.*

➤ **Serviços Públicos:**

- O Estado reserva para si a prestação de determinados serviços em virtude da sua importância.
- Os serviços oferecidos por órgãos públicos devem ser adequados, eficientes, seguros e, se essenciais, contínuos.
- A opinião majoritária é de que o CDC se aplica apenas aos serviços públicos prestados de forma individualizada e remunerados diretamente (*uti singule*).
 - ❖ Zona Azul: muitos defendem que é para regular uso e ocupação do solo e por isso não se trata de prestação de serviços.
 - Há algumas decisões que entendem que se aplica o CDC à Zona Azul, pois o estado cobra da pessoa para estacionar o carro.

➤ **Conceito de Serviço Público:**

- Atividades destinadas a satisfazer a coletividade em geral, que o Estado não relega à iniciativa particular em razão de sua importância social.
 - ❖ Serviços particulares estão sujeitos ao poder de polícia: ex. vigilância sanitária.
 - ❖ Serviços públicos estão sujeitos ao regime de direito público.
 - ❖ Serviços de prestação exclusiva e obrigatória: o Estado tem obrigação de prestar, em exclusividade.
 - Todos os demais serviços o Estado pode prestar por si mesmo ou transferir seu desempenho a entidade privada.
- Embora a responsabilidade do estado seja, por si, objetiva, a aplicação do CDC implica outras vantagens (como a inversão do ônus da prova).

➤ **Serviços Públicos Essenciais:**

- Previstos no artigo 10 da lei 7.783/89.
- Principais problemas:
 - ❖ Corte de fornecimento: pelo princípio da dignidade da pessoa humana, ao poderia haver corte, mas a supremacia do interesse público tem sido aplicada para justificar o corte, desde que haja prévia notificação.
 - ❖ Ineficiência na prestação do serviço: quando o serviço deixa de ser prestado deve haver o desconto correspondente.
- Incidência do CDC: serviços *ui singule*
- "Termo de confissão de gato": ocorre quando, verificada a ligação clandestina a empresa pede que o consumidor assine uma confissão de dívida sob pena de ficar sem o fornecimento do serviço.

4. GARANTIA, PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA

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

- A garantia legal independe de termo expresso.
- É possível também que exista garantia contratual.
- Havendo a garantia contratual, além da legal, com base no art. 50 há entendimento de que os prazos devam ser somados.
 - No entanto o correto é que prevaleça o prazo maior.
- O termo de garantia contratual deve vir preenchido
 - A data de validade é uma espécie de garantia contratual.

→ **CDC. 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 *Obstam 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;

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.*

➤ **Decadência:**

- Os prazos do artigo 26 são decadenciais, isto é, se a reclamação não for feita no prazo legal o consumidor perde o direito de reclamar.
- O ônus de provar a reclamação é do consumidor, a melhor forma de comprovar é mandar uma carta com A.R.
- É importante observar que a constituição do direito material do consumidor ocorreria em momento posterior à reclamação, então a perda do direito de reclamar impede a formação do próprio direito (que só ocorreria se o fornecedor não resolvesse o problema).
- O direito do consumidor, portanto, depende da sua iniciativa, que deve ocorrer em determinado prazo. Se essa iniciativa não se concretiza, ocorre a decadência e o direito material nem chega a ser constituído.

→ **CDC. 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.*

➤ **Prescrição:**

- O credor deve exercer, em certo tempo, o cumprimento da prestação, positiva ou negativa. Em não fazendo no prazo estabelecido, ocorre a prescrição (perda da ação, a obrigação se torna uma obrigação natural).
 - ❖ Para Zelmo Denari, essa previsão também se trata de decadência.
 - ❖ Para Claudia Lima Marques o prazo realmente é de prescrição.
- Esse prazo só se aplica se há defeito no produto ou serviço, se for hipótese de vício os prazos são os gerais do Código Civil (art. 205 e segs.).

5. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

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

§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.*

- Essa desconsideração é da personalidade do fornecedor, nunca do consumidor pessoa jurídica.
- Hipóteses:
 - Abuso de direito: o lucro exagerado, por exemplo;
 - Excesso de poder;
 - Ato ou fato ilícito;
 - Violação dos Estatutos ou contrato social;
 - Falência;
 - Encerramento ou inatividade por má administração;
- Nos consórcios a responsabilidade é solidária.

6. PRÁTICAS COMERCIAIS

- **CDC. 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.*
- **CDC. Art. 31.** *A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*
Parágrafo único. *As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.*
- **CDC. 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.*
- **CDC. 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.*
- **CDC. Art. 34.** *O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.*
- **CDC. 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.
- **Oferta:**
- No CDC a característica da oferta é o seu caráter difuso.
 - Quando a oferta é aceita pelo consumidor, ela faz parte do contrato.
 - No caso de não cumprimento, aplica-se o disposto no art. 35.
 - Os fornecedores têm obrigação de manter peças de reposição disponíveis;
 - ❖ O "período razoável" varia de produto para produto.
 - O artigo 34 prevê a responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus prepostos.
- **CDC. Art. 39.** *É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*
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 - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;
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;
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.
XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
- 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.*

➤ **Práticas Abusivas:**

- As práticas comerciais podem ser pré-contratuais, contratuais e pós contratuais;
- São abusivas as práticas ilícitas que afrontam o direito do consumidor.
- Regulamentação: além do CDC há legislação específica (ex. regulamento do SAC);
- O rol previsto no art. 39 é meramente exemplificativo.
 - ❖ Recusa de atendimento a demandas: se há disponibilidade do produto não pode negar a venda para obter vantagem.
 - ❖ Entrega de produtos sem solicitação prévia configura amostra grátis.

→ **CDC. 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.*

➤ **Orçamento na Prestação de serviço:**

- Prazo de Validade: 10 dias, da data de recebimento, se não houver disposição diversa.
- Aprovado o orçamento, ele obriga os contratantes e só pode ser alterado mediante negociação.
- Os valores não previstos no orçamento não geram obrigação para o consumidor quanto ao seu pagamento.
- O orçamento pode ser cobrado, desde que haja informação prévia (o mesmo se aplica à taxa de visita). Se nada for dito, nada poderá ser cobrado.
- O serviço prestado sem apresentação e aprovação de orçamento é amostra grátis (art. 39, §ú).

→ **CDC. 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.*

➤ **Tabelamento de Preços:**

- Caso exista tabelamento o fornecedor é obrigado a cumprir esse preço.
- O não cumprimento gera pena de restituição da quantia excedida ou desfazimento do negócio (escolha do consumidor).

→ **CDC. 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.*

→ **CDC. 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.*

➤ **Cobrança de Débitos:**

- O consumidor inadimplente não pode ser exposto ao ridículo, nem sujeito a constrangimento ou ameaça.
- Se houver cobrança de dívida indevida o consumidor tem direito a repetição do indébito (dobro do valor pago em excesso) com correção monetária e juros legais, salvo engano justificável.

→ **CDC. 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.

➤ **Banco de Dados e Cadastro:**

- O consumidor deve ter acesso às informações contidas em:
 - ❖ Cadastros; Fichas; Registro e Dados Pessoais, Registros e Dados de Consumo.
- Os dados devem ter ser:
 - ❖ Objetivos; Claros; Verdadeiros; Em linguagem de fácil compreensão.
 - ❖ As informações negativas não podem ser de período superior a 5 anos.
- A abertura de cadastro deve ser comunicada por escrito ao consumidor, salvo se solicitada por ele.
- Os Bancos de dados e cadastros e serviços de proteção ao crédito são considerados entidades de caráter público.
- Depois de prescritos os débitos não podem mais ser informados se forem impedir ou dificultar o acesso ao credito.

→ **CDC. 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.

➤ **Cadastro de Fornecedor:**

- Devem ser mantidos por órgãos públicos de defesa do consumidor, com divulgação pública e anual e indicação de atendimento ou não das reclamações.
- Deve haver a faculdade de acesso às informações para orientação e consulta.

7. PROTEÇÃO CONTRATUAL

→ **CDC. 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.

➤ **Obrigação contratual em relação de consumo:**

- O consumidor deve ter conhecimento prévio sobre o conteúdo e a redação não deve dificultar seu sentido e alcance.

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

➤ As cláusulas contratuais são interpretadas sempre em benefício do consumidor.

→ **CDC. 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.

➤ **Vinculação do Fornecedor:**

- Todas as declarações vinculam o fornecedor e podem ter execução específica.

→ **CDC. Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

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.

➤ **Contratação fora do estabelecimento:**

- Trata-se de formas especiais: telefone ou domicílio (inclui também as compras pela internet).
- O prazo de arrependimento é de 7 dias contado da assinatura ou recebimento.
 - ❖ Os valores devem ser devolvidos com correção, imediatamente.

→ **CDC. 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.*

➤ **Garantia Contratual:**

- Complementar à legal e deve ser feita por termo escrito.