



L. F. QUEIROZ



ALMANAQUE DO CONSUMIDOR

Bonijuris
Editora

R\$ 60,00

ISBN 978-65-87766-27-0



9 786587 766270

MÉTODO TEMÁTICO

- Legislação organizada por tópicos de fácil consulta





L. F. QUEIROZ



ALMANAQUE DO CONSUMIDOR

MÉTODO TEMÁTICO

- Legislação organizada por tópicos de fácil consulta

Bonijuris^{Editora}

© Copyright 2022, Editora Bonijuris Ltda.



Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução total ou parcial sem a expressa anuência da editora e do autor.

ALMANAQUE DO CONSUMIDOR – 1ª edição – 2022

Autor

L. F. QUEIROZ

Produção editorial

OLGA MARIA KRIEGER

Revisão

DANIEL FABIANO PEREIRA CAVALCANTI

DULCE DE QUEIROZ PIACENTINI

Produção gráfica

JÉSSICA REGINA PETERSEN

Capa

DANILO OLIVEIRA

Projeto gráfico e diagramação

JULIO CESAR BAPTISTA

Fonte principal de consulta: Portal da Presidência

www.planalto.gov.br/legislacao

Fechamento desta edição: **31.05.2022**

Versão digital gratuita

OUTUBRO/2023

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

Queiroz, Luiz Fernando de

Q3a Almanaque do consumidor / Luiz Fernando de Queiroz.

– Curitiba: Bonijuris, 2022.

128 p.

ISBN: 978-65-87766-27-0

1. Defesa do consumidor. 2. Proteção ao consumidor.

3. Direito do consumidor. 4. Código de defesa do consumidor. 5. Serviços ao cliente. 6. Consumidores. I. Título.

CDD 342.5981

CDU 339.5

Bibliotecária: Ana Rocco – CRB9/1934

EDITORIA BONIJURIS LTDA.

Rua Marechal Deodoro, 344, 3º andar, Centro
80010-010 – Curitiba, PR, Brasil

Tel.: (41) 3323-4020 / 0800 645-4020

sac@bonijuris.com.br

www.livrariabonijuris.com.br

Sumário



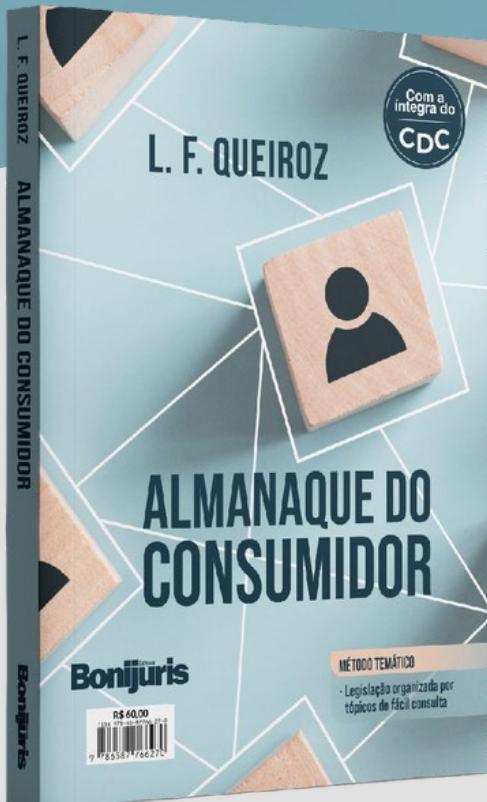
Breve apresentação	7
Leis citadas no Almanaque do Consumidor	9
Abreviaturas e siglas.....	11
Índice temático	13
Tópicos e enunciados.....	17
Íntegra do CDC – Código de Defesa do Consumidor	121
Sobre o autor	145
Sinopse	147

Olá!

Esta é a versão digital gratuita do livro

Almanaque do Consumidor

L. F. Queiroz



Adquira a edição
impressa sem
anúncios [Clique aqui](#)

+ Conheça nossos livros da
coleção Método Temático
[Clique aqui](#)

Heart Cadastre-se e receba
outros materiais da
Editora Bonijuris

Compartilhe este e-book através do Whatsapp:

WhatsApp [Clique aqui](#)

Breve apresentação



Almanaque do Consumidor é o quinto livro dedicado a explicar a legislação brasileira de forma direta e simplificada, utilizando a metodologia que desenvolvemos com este propósito.

Em essência, nosso método temático segue os seguintes passos e procedimentos:

- a) define-se um campo da legislação a ser examinado (no caso o Direito do Consumidor);
- b) são pesquisados todos os assuntos, pontos de interesse, detalhes significativos e questões abordadas pelo legislador, dando-lhes um título e o status de tópico;
- c) cada tópico aborda todas as ocorrências do tema na legislação em pauta (no caso deste Almanaque: Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, outros códigos, legislação federal), seguindo a ordem numérica dos artigos;
- d) sob cada tópico, a legislação é apresentada na forma de enunciados, com sujeito, verbo e predicado, com subtítulos variados;
- e) cada enunciado transcreve uma faceta da legislação, procurando ser o mais fiel possível ao texto original, mas com adaptações para torná-lo mais compreensível ao leitor;
- f) os enunciados trazem somente dados contidos na lei, mas não toda a informação referente ao assunto em tela, o que em muitos casos seria inviável em três linhas de Word;
- g) no final de cada enunciado, transcreve-se a fonte da citação, para que o leitor faça a sua lição de casa, consultando a legislação pertinente no ponto certo.

Os outros livros que utilizam o método temático são o *Decodificador do CPC*, o *Facilitador do Condomínio*, o *Navegador do Código Civil* e o *Indexador da Constituição*, cujas características estão mencionadas no anúncio veiculado numa das capas deste exemplar.

Como editor responsável pelos 25 volumes da *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, publicados entre março de 2011 e março de 2017, sob a direção do Prof. Mário Frota, senti-me à vontade para imergir nas entranhas do



Código de Defesa do Consumidor e legislação paralela, com o propósito de deixá-lo mais acessível a todos.

A versão digital deste livro facilitará ainda mais a rotina de quem trabalha na defesa dos consumidores e igualmente de quem está do outro lado do balcão, na qualidade de fornecedor de produtos e serviços.

Que seja útil a todos é o nosso desejo. Críticas e sugestões serão sempre bem-vindas pelo e-mail diretoria@bonijuris.com.br.

L. F. Queiroz

Autor

Leis citadas no Almanaque do Consumidor



- 1.** Constituição Federal de 1988
- 2.** Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90
- 3.** Código Civil – Lei 10.406/02
- 4.** Código de Processo Civil – Lei 13.105/15
- 5.** Lei 7.347/85 – Ação Civil Pública
- 6.** Lei 8.137/90 – Crimes contra a economia e as relações de consumo
- 7.** Lei 8.429/92 – Sanções a atos de improbidade pública
- 8.** Lei 9.008/95 – Cria o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos
- 9.** Lei 10.048/00 – Atendimento prioritário
- 10.** Lei 10.504/02 – Dia Nacional do Consumidor
- 11.** Lei 10.671/03 – Estatuto do Torcedor
- 12.** Lei 10.741/03 – Estatuto do Idoso
- 13.** Lei 10.962/04 – Afixação de preços para o consumidor
- 14.** Lei 12.291/10 – Exemplar do CDC nos estabelecimentos comerciais
- 15.** Lei 12.414/11 – Lei do Cadastro Positivo
- 16.** Lei 12.529/11 – Sistema Brasileiro de Defesa de Concorrência
- 17.** Lei 12.741/12 – Esclarecimento sobre os tributos pagos
- 18.** Lei 13.186/15 – Política de educação para o consumo sustentável
- 19.** Lei 13.179/15 – Meia-entrada de ingresso vendido pela internet
- 20.** Lei 13.455/17 – Diferenciação de preços de bens e serviços em virtude de prazo ou meio de pagamento
- 21.** Lei 13.460/17 – Defesa dos usuários de serviços públicos
- 22.** Lei 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados
- 23.** Lei 14.034/20 – Reembolso de passagem aérea na pandemia
- 24.** Lei 14.181/21 – Prevenção e tratamento do superendividamento
- 25.** Lei 14.300/22 – Marco legal de microgeração de energia elétrica

Quem somos

A Editora Bonijuris está comprometida em publicar conteúdos relevantes para a sociedade, sempre mantendo a máxima da nossa linha editorial: difusão da melhor produção intelectual brasileira.

Estamos organizados em três segmentos editoriais: Jurídico, Língua Portuguesa e Condominial. Ao longo deste e-book você poderá conhecer algumas de nossas publicações.

Em 2020 iniciamos o projeto "E-book Patrocinado", que se tornou possível graças a contribuição de anunciantes e patrocinadores que nos ajudam a levar o conhecimento para diversos leitores de forma gratuita.

Deseja ter seu anúncio nesta obra? Envie um e-mail para: contato@bonijuris.com.br.

ACOMPANHE NOSSAS NOVIDADES



41 3323 4020



0800 645 4020



editorabonijuris



www.livrariabonijuris.com.br

Abreviaturas e siglas



§	– parágrafo
§§	– parágrafos
al.	– alínea / alíneas
art.	– artigo / artigos
c/c	– combinado com / conjugado com
caput	– cabeça do artigo
Cód.	– código
Const.	– Constituição Federal de 1988
inc.	– inciso / incisos
par. ún.	– parágrafo único

ABNT	– Associação Brasileira de Normas Técnicas
AGU	– Advocacia-Geral da União
CFDD	– Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos
CNJ	– Conselho Nacional de Justiça
CDC	– Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)
DF	– Distrito Federal
FDD	– Fundo de Defesa de Direitos Difusos
LGPD	– Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18)
MP	– Ministério Público
MPU	– Ministério Público da União
OAB	– Ordem dos Advogados do Brasil
SBDC	– Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência
STF	– Supremo Tribunal Federal
STJ	– Superior Tribunal de Justiça
TCU	– Tribunal de Contas da União
TSE	– Tribunal Superior Eleitoral
TST	– Tribunal Superior do Trabalho

Como navegar

Veja algumas funções que irão facilitar sua interação com este material

Clique no ícone home e
retorne à página
inicial do livro



Sumário

Clique no ícone
três traços
para acessar
o sumário



No sumário,
clique no título
desejado para ir
ao conteúdo



Breve apresentação	7
Leis citadas no Almanaque do Consumidor.....	9
Abreviaturas e siglas.....	11
Índice temático	13
Tópicos e enunciados.....	17
Integra do CDC – Código de Defesa do Consumidor	121
Sobre o autor	145
<u>Sinopse</u>	<u>147</u>

DÚVIDAS?
Entre em contato conosco

 contato@bonijuris.com.br

 41 3323 4020 |  0800 465 4020

Índice temático



Títulos em CAIXA ALTA apresentam os tópicos com enunciados próprios. Títulos em Caixa Baixa são meramente indicativos, fazendo referência a outros tópicos.

A

- 1. ABNT, **19**
- 2. Abusividade, **19**
- 3. Acidente de Consumo, **19**
- 4. AÇÕES COLETIVAS, **19**
- 5. Afixação de Preços, **20**
- 6. AJUSTAMENTO DE CONDUTA, **20**
- 7. ANALFABETO, **20**
- 8. ARBITRAGEM, **20**
- 9. Arrependimento, **20**
- 10. ASSISTÊNCIA JURÍDICA, **20**
- 11. ASSOCIAÇÕES , **20**
- 12. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO, **21**

B

- 13. BANCOS DE DADOS, **24**
- 14. BENFEITORIAS NECESSÁRIAS, **26**
- 15. BOA-FÉ, **26**

C

- 16. Cadastro Positivo, **28**
- 17. CARTÃO DE CRÉDITO, **28**
- 18. CARTÓRIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS, **28**
- 19. CLÁUSULA RESOLUTÓRIA, **28**
- 20. CLÁUSULAS ABUSIVAS, **29**
- 21. COAÇÃO, **30**
- 22. COBRANÇA DE DÉBITOS, **30**
- 23. CÓDIGO CIVIL, **31**

24. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, **31**

- 25. COISA JULGADA, **31**
- 26. COMERCIANTE, **32**
- 27. COMÉRCIO ELETRÔNICO, **32**
- 28. COMPETÊNCIA, **33**
- 29. CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO, **34**
- 30. CONCORRÊNCIA , **35**
- 31. CONSÓRCIOS, **36**
- 32. CONSTITUIÇÃO FEDERAL, **36**
- 33. CONSTRUTOR, **36**
- 34. CONSUMIDOR, **36**
- 35. Consumidor Equiparado, **37**
- 36. CONSUMO SUSTENTÁVEL, **37**
- 37. CONTRATOS CONSUMERISTAS, **38**
- 38. CONTRATOS DE ADESÃO, **38**
- 39. CONTROLE, **39**
- 40. CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO, **39**
- 41. CORREÇÃO MONETÁRIA, **40**
- 42. CRÉDITO RESPONSÁVEL, **40**
- 43. CRÉDITO RURAL, **40**
- 44. CRIMES CONTRA RELAÇÕES DE CONSUMO, **41**
- 45. DECADÊNCIA, **43**
- 46. DEFEITOS , **43**
- 47. DEFESA DO CONSUMIDOR, **43**
- 48. Desconsideração da Personalidade , **45**

D



- 49. DIA DO CONSUMIDOR, 45**
- 50. DIGNIDADE, 45**
- 51. DIREITO DE ARREPENDIMENTO, 45**
- 52. Direito de Preferência, **45**
- 53. DIREITOS BÁSICOS, 45**
- 54. DIREITOS COLETIVOS, 47**
- 55. DIREITOS DIFUSOS, 49**
- 56. DIREITOS INDIVIDUAIS, 49**
- 57. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS, 50**
- 58. DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS, 50**

E

- 59. ECOLOGIA, 52**
- 60. ENGANO JUSTIFICÁVEL, 52**
- 61. EQUIDADE, 52**
- 62. EQUIPARAÇÃO, 52**
- 63. EXEMPLAR DO CDC, 53**

F

- 64. FABRICANTE, 55**
- 65. FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO, 55**
- 66. FIANÇA PENAL, 56**
- 67. FORNECEDOR, 56**

H

- 68. HIGIENE, 62**
- 69. HONORÁRIOS , 62**

I

- 70. IDOSO, 64**
- 71. IMPORTADOR, 64**
- 72. IMPOSTOS, 64**
- 73. INADIMPLÊNCIA, 65**
- 74. INFRAÇÕES, 65**
- 75. INFRAÇÕES PENais, 66**
- 76. INIQUIDADE, 68**
- 77. Internet, 68**

J

- 78. JUDICIÁRIO, 70**
- 79. JUSTIÇA SOCIAL, 70**

L

- 80. LEGISLAÇÃO, 72**
- 81. LEGITIMIDADE, 72**
- 82. LITISCONSÓRCIO, 73**
- 83. LITISPENDÊNCIA, 73**

M

- 84. MERCADO DE CONSUMO, 75**
- 85. MÍNIMO EXISTENCIAL, 75**
- 86. MINISTÉRIO PÚBLICO (MP), 76**
- 87. MOEDA CORRENTE NACIONAL, 77**
- 88. MULTAS, 77**

N

- 89. NOCIVIDADE, 79**
- 90. NULIDADE, 79**

O

- 91. OFERTA, 83**
- 92. Oferta de Crédito, 83**
- 93. ÔNUS E ONEROSIDADE, 83**
- 94. ORÇAMENTO, 84**
- 95. ORDEM ECONÔMICA, 84**

P

- 96. PEÇAS DE REPOSIÇÃO, 87**
- 97. PERICULOSIDADE, 87**
- 98. PERSONALIDADE JURÍDICA, 88**
- 99. PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 88**
- 100. PESSOA JURÍDICA, 89**
- 101. Poder Judiciário, 90**
- 102. Política Nacional de Relações de Consumo, 90**
- 103. PRÁTICAS ABUSIVAS, 90**
- 104. PREÇO, 91**
- 105. Preço Diferenciado, 92**
- 106. PREFERÊNCIA, 93**
- 107. PRÊMIO, 93**
- 108. PREScriÇÃO, 93**
- 109. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, 93**



- | | |
|---|---|
| <p>110. Prevenção de Danos, 94</p> <p>111. Produto, 94</p> <p>112. Produtor, 94</p> <p>113. PROFISSIONAIS LIBERAIS, 94</p> <p>114. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR, 94</p> <p>115. PUBLICIDADE, 95</p> <p>116. PURGAÇÃO DA MORA, 96</p> | <p>129. Serviços e produtos, 109</p> <p>130. SERVIÇOS PÚBLICOS, 109</p> <p>131. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, 110</p> <p>132. SOBRELOTAÇÃO, 110</p> <p>133. SOCIEDADES EMPRESÁRIAS, 110</p> <p>134. SOLIDARIEDADE, 110</p> <p>135. SUBSIDIARIEDADE, 111</p> <p>136. SUPERENDIVIDAMENTO, 111</p> <p>137. Sustentabilidade, 114</p> |
| <p>Q</p> <p>117. Qualidade de Produtos e Serviços, 96</p> | |
| <p>R</p> <p>118. RELAÇÕES DE CONSUMO, 98</p> <p>119. RELAÇÕES TRABALHISTAS, 100</p> <p>120. REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS, 101</p> <p>121. REPARAÇÃO DOS DANOS, 101</p> <p>122. REPETIÇÃO DO INDÉBITO, 102</p> <p>123. REPRESENTANTE, 102</p> <p>124. RESPONSABILIDADE, 102</p> | |
| <p>S</p> <p>125. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, 107</p> <p>126. SAÚDE , 107</p> <p>127. SEGURANÇA, 108</p> <p>128. Serviço perigoso ou nocivo, 109</p> | |
| <p>T</p> <p>138. TABELAMENTO, 116</p> <p>139. TORCEDOR, 116</p> <p>140. TRANSPORTE COLETIVO, 116</p> <p>141. Tributos, 116</p> | |
| <p>V</p> <p>142. VENDA A PRAZO, 118</p> <p>143. VENDA CASADA, 118</p> <p>144. VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO, 118</p> <p>145. VULNERABILIDADE, 119</p> | |

Sobre o autor

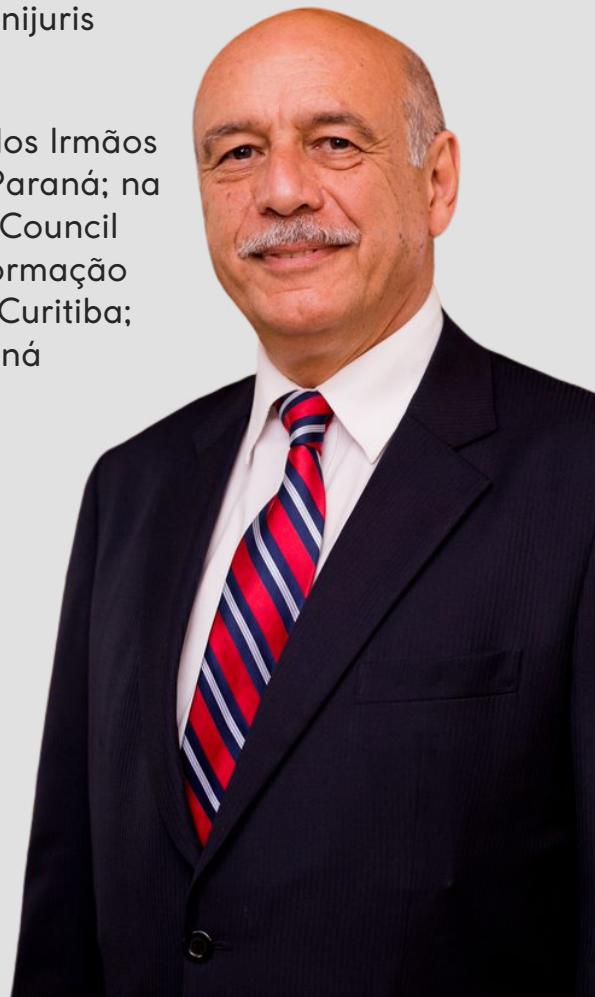
Luiz Fernando

de Queiroz

L. F. Queiroz nasceu no dia 13 de agosto de 1948, numa sexta-feira de ano bissexto, na cidade de Joaçaba, Santa Catarina, no seio de uma família de longa linhagem jurídica com origem na Bahia, do lado paterno, e tradições germânicas, do lado materno. É autor de mais de 700 artigos jurídicos e de vários livros na área do direito civil e imobiliário, membro da Academia de Letras José de Alencar, fundador da ACGB/Vida Brasil e editor-chefe da Revista Bonijuris há mais de 30 anos.

Estudou no Ginásio Frei Rogério, dos Irmãos Maristas; no Colégio Estadual do Paraná; na Abraham Lincoln High School, de Council Bluffs, Iowa, USA; no Centro de Formação de Oficiais da Reserva (CPOR) em Curitiba; e na Universidade Federal do Paraná (Jornalismo e Direito).

Foi o editor responsável pelas 25 edições da Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo publicadas entre 2011 e 2017 sob a direção do Prof. Mário Frota. Possui experiência profissional há quatro décadas como advogado, uma década como jornalista e três décadas como editor de revistas e livros jurídicos.



TÓPICOS E ENUNCIADOS

Revista Bonijuris

Há 36 anos publicando o melhor do direito



Com periodicidade bimestral e circulação nacional, a Revista Bonijuris é o maior e mais importante periódico impresso jurídico do Brasil. A revista apresenta diferentes seções, como entrevista, artigo de capa, doutrina, tribuna livre, súmulas, acórdãos e ementas. Os assuntos são cuidadosamente selecionados pela equipe editorial para que suas 260 páginas tragam a cada edição temas relevantes para o mundo jurídico.

CONHEÇA A
VERSÃO
DIGITAL



ASSINE A
VERSÃO
IMPRESSA



www.livrariabonijuris.com.br



0800 645 4020



41 3323 4020

1. ABNT

Normas oficiais

- É abusiva a prática de colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes: [CDC, art. 39, inc. VIII](#)

Prática abusiva

- Se normas específicas não existirem, constituirá prática abusiva colocar o produto ou serviço em desacordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou de outra entidade credenciada: [CDC, art. 39, inc. VIII, 2ª parte](#)

2. Abusividade

VER CLÁUSULAS ABUSIVAS / PRÁTICAS ABUSIVAS / PUBLICIDADE

3. Acidente de Consumo

VER FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO / RESPONSABILIDADE / VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO

4. AÇÕES COLETIVAS

Princípio básico

- Defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo a título coletivo ou individualmente: [CDC, art. 81, caput](#)

Direitos difusos

- Defesa coletiva será exercida quando se tratar de interesses ou direitos difusos, assim entendidos os transindividuais de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e legadas por circunstâncias de fato: [CDC, art. 81, par. ún., inc. I](#)

Direitos coletivos

- Também haverá defesa coletiva quando se tratar de interesses ou direitos co-

letivos, assim entendidos os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária: [CDC, art. 81, par. ún., inc. II](#)

Direitos homogêneos

- Defesa coletiva será exercida quando se tratar de interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum: [CDC, art. 81, par. ún., inc. III](#)

Custas e honorários

- Nas ações coletivas 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: [CDC, art. 87, caput](#)

- 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 dénculo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos: [art. 87, par. ún.](#)

Interesses homogêneos

- Nas ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos os legitimados poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos: [CDC, art. 91](#)

- 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: [CDC, art. 94](#)



- Execução da ação poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções: [CDC, art. 98, caput](#)

- 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: [CDC, art. 98, § 1º](#)

Coisa julgada

- Nas ações coletivas de que trata o CDC, a sentença fará coisa julgada *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: [CDC, art. 103, inc. I](#)

- Sentença fará coisa julgada *ultra partes* quando se tratar da defesa de direitos ou interesses coletivos, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência da ação por insuficiência de provas: [CDC, art. 103, inc. II c/c art. 81, par. ún., inc. II](#)

- Efeitos da coisa julgada não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe: [CDC, art. 103, § 1º](#)

- Efeitos da coisa julgada somente beneficiarão os autores de ação individual se for requerida sua suspensão no prazo de 30 dias, a contar da ciência do ajuizamento da ação coletiva: [CDC, art. 104](#)

5. Afixação de Preços

[VER COMERCIANTE / PREÇO](#)

6. AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Compromisso

- Na ação civil pública, órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, o qual terá eficácia de título executivo extrajudicial: [Lei 7.347/85, art. 5º, § 6º](#)

7. ANALFABETO

Superendividamento

- Na oferta de crédito ao consumidor, principalmente se se tratar de consumidor analfabeto, é vedado assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito: [CDC, art. 54-C, inc. IV](#)

8. ARBITRAGEM

Limitação

- Nos contratos de fornecimento de produtos e serviços, é nula de pleno direito a cláusula contratual que determine a utilização compulsória de arbitragem: [CDC, art. 51, inc. VII](#)

9. Arrependimento

[VER DIREITO DE ARREPENDIMENTO](#)

10. ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Consumidor carente

- Para a execução da política nacional das relações de consumo, o poder público contará com assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente: [CDC, art. 5º, inc. I](#)

11. ASSOCIAÇÕES

Incentivos e estímulos

- Para proteger efetivamente o consumidor, a política nacional das relações de consumo tem, entre seus objetivos, incentivar a criação e o desenvolvimento de associações representativas: [CDC, art. 4º, inc. II, al. b](#)

- Para a execução da política nacional das relações de consumo, o poder público contará, entre outros instrumentos, com a concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das associações de defesa do consumidor: [CDC, art. 5º, inc. V](#)

Defesa coletiva

- Defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente ou a título coletivo: [CDC, art. 81, caput](#)



- Associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluem entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos pelo CDC têm legitimidade para a defesa coletiva dos consumidores: **CDC, art. 82, inc. IV**

- Requisito de pré-constituição das associações pode ser dispensado pelo juiz quando houver manifesto interesse social, evidenciado pela dimensão ou característica do dano ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido: **CDC, art. 82, § 1º**

Custas judiciais

- Nas ações coletivas 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: **CDC, art. 87, caput**

- 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 dénculo das custas, além de perdas e danos: **CDC, art. 87, par. ún.**

Superendividamento

- Processo de repactuação de dívidas poderá ser regulado por convênios específicos celebrados entre os órgãos públicos integrantes do sistema nacional de defesa do consumidor e as instituições credoras ou suas associações: **CDC, art. 104-C, caput**

Convenções

- Associações de fornecedores podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços: **CDC, art. 107, caput**

- Ditas associações também podem estabelecer condições relativas à reclamação e composição do conflito de consumo: **CDC, art. 107, caput, 2ª parte**

- Convenção das associações tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos, e somente obrigará os filiados às entidades signatárias: **CDC, art. 107, §§ 1º e 2º**

Ação civil pública

- Associação que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao consumidor e à livre concorrência tem legitimidade para propor ação civil pública e ação cautelar para evitar dano ao consumidor: **Lei 7.347/85, art. 5º, inc. V, al. b**

- Em caso de desistência infundada ou abandono de ação civil pública por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa: **Lei 7.347/85, art. 5º, § 3º**

- Decorridos 60 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: **Lei 7.347, art. 15**

- 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 dénculo das custas, além de perdas e danos: **Lei 7.347, art. 17**

- Nas ações referidas, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, sem honorários de advogado, custas e despesas processuais: **Lei 7.347/87, art. 18**

12. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Beneficiários

- Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos terão atendimento prioritário, nos termos da lei: **Lei 10.048/00, art. 1º**



Serviço público

- Repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário e individualizado às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos: [Lei 10.048/00, art. 2º](#)



Assento reservado

- Empresas públicas de transporte e concessionárias de transporte coleti-

vo reservarão assentos, devidamente identificados, às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos: [Lei 10.048/00, art. 3º](#)

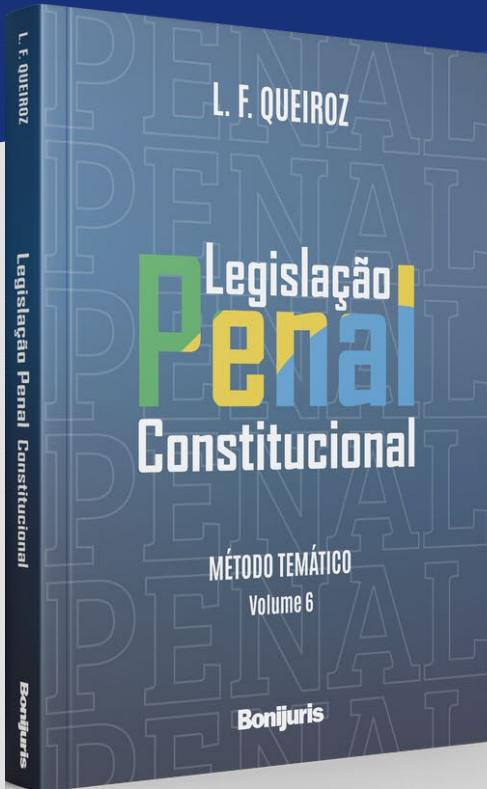
Atenção individual

- Idoso tem atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população: [Lei 10.741/03, art. 3º, § 1º, inc. I](#)



Legislação Penal Constitucional

L. F. Queiroz



Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

AC15

Reúne as normas de direito penal existentes
na Constituição Federal e as organiza de
forma direta e simplificada, utilizando a
metodologia temática desenvolvida pelo
advogado L. F. Queiroz.

ISBN 9786587766386 120 páginas 17 cm x 24,5 cm

13. BANCOS DE DADOS

Acessibilidade

- Consumidor 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: [CDC, art. 43, caput](#)

Linguagem

- Cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão: [CDC, art. 43, § 1º](#)

Prazo

- Cadastros sobre o consumidor não podem conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos: [CDC, art. 43, § 1º, 2ª parte](#)

Comunicação

- Abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele: [CDC, art. 43, § 2º](#)

Correção

- Sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, o consumidor poderá exigir sua imediata correção: [CDC, art. 43, § 3º](#)
- No prazo de cinco dias úteis, o arquivista deverá comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas: [CDC, art. 43, § 3º, 2ª parte](#)

Caráter público

- Bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, e os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público: [CDC, art. 43, § 4º](#)

Sigilo

- Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor (cinco anos), não serão fornecidas pelos respectivos sistemas quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores: [CDC, art. 43, § 5º](#)

Disponibilidade

- Todas as informações sobre o consumidor devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor: [CDC, art. 43, § 6º](#)

Reclamações

- Órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços: [CDC, art. 44, caput](#)

- Anualmente, os órgãos públicos deverão divulgar os cadastros publicamente, indicando se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor: [CDC, art. 44, caput, 2ª parte](#)

Interessados

- É facultado o acesso às informações constantes dos cadastros para orientação e consulta por qualquer interessado: [CDC, art. 44, § 1º](#)

Aplicação analógica

- Bancos de dados e cadastros de consumidores deverão aplicar, no que couber, as mesmas regras da cobrança de dívidas: [CDC, art. 44, § 2º](#)

- No caso de descumprimento de suas obrigações, os bancos de dados e cadastros serão compelidos a cumpri-las e a reparar os danos causados: [CDC, art. 44, § 2º, 2ª parte c/c art. 22, par. ún.](#)

Análise

- Na oferta de crédito ao consumidor, o fornecedor ou intermediário deverá analisar as informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito: [CDC, art. 54-D, inc. II](#)

Infrações penais

- Constitui crime contra as relações de consumo impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros: [CDC, art. 72](#)
- Pena ao infrator é de detenção de seis meses a um ano ou multa: [CDC, art. 72, 2ª parte](#)
- Também constitui crime deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata: [CDC, art. 73](#)
- Pena ao infrator é de um a seis meses de detenção ou multa: [CDC, art. 73, 2ª parte](#)

Conciliação

- No caso de acordo por conciliação no superendividamento, do plano de pagamento deverá constar a data a partir da qual o consumidor será excluído de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes: [CDC, art. 104-A, § 4º, inc. III, e 104-C, § 2º](#)

Cadastro positivo

- Lei do Cadastro Positivo disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para a formação de histórico de crédito, sem prejuízo do disposto no [CDC](#): [Lei 12.414/11, art. 1º, par. ún.](#)
- Bancos de dados instituídos ou mantidos por pessoas jurídicas de direito público interno serão regidos por legislação específica: [Lei 12.414/11, art. 1º, par. ún.](#)
- Banco de dados é o conjunto de dados relativo a pessoa natural ou jurídica armazenados com a finalidade de subsidiar a concessão de crédito, a rea-

lização de venda a prazo ou de outras transações comerciais e empresariais com risco financeiro: [Lei 12.414/11, art. 2º, inc. I](#)

- Bancos de dados poderão conter informações de adimplemento do cadastrado para a formação do histórico de crédito: [Lei 12.414/11, art. 3º, caput](#)
- Para a formação do banco de dados, somente poderão ser armazenadas informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, que sejam necessárias para avaliar a situação econômica do cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 3º, § 1º](#)

• Pessoa cadastrada em banco de dados positivos poderá obter o cancelamento ou a reabertura do cadastro, quando solicitado: [Lei 12.414/11, art. 5º, inc. I](#)

• Cadastrado também poderá acessar gratuitamente, independentemente de justificativa, as informações sobre ele existentes no banco de dados, inclusive seu histórico e sua nota ou pontuação de crédito: [Lei 12.414/11, art. 5º, inc. II](#)

• Cadastrado poderá solicitar a impugnação de qualquer informação sobre ele erroneamente anotada em banco de dados e ter, em até dez dias, sua correção ou seu cancelamento em todos os bancos de dados que compartilharam a informação: [Lei 12.414/11, art. 5º, inc. III](#)

• Quando solicitados, os gestores de bancos de dados ficam obrigados a fornecer ao cadastrado todas as informações sobre ele constantes de seus arquivos, no momento da solicitação: [Lei 12.414/11, art. 6º, inc. I](#)

• É vedado aos gestores de bancos de dados estabelecer políticas ou realizar operações que impeçam, limitem ou dificultem o acesso da pessoa cadastrada: [Lei 12.414/11, art. 6º, § 1º](#)

• Informações de adimplemento não poderão constar de bancos de dados por período superior a 15 anos: [Lei 12.414/11, art. 14](#)





- Informações constantes dos bancos de dados somente poderão ser acessadas por consulentes que com ele mantiverem ou pretendem manter relação comercial ou creditícia: [Lei 12.414/11, art. 15](#)

- Banco de dados, fonte e consulentes são responsáveis, objetiva e solidariamente, pelos danos materiais e morais que causarem ao cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 16](#)

- Nas situações em que o cadastrado for consumidor, aplicam-se as sanções e penas previstas do Código de Defesa do Consumidor: [Lei 12.414/11, art. 17, caput](#)

- Fiscalização e aplicação das sanções serão exercidas concorrentemente pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor da União, dos estados, do DF e dos municípios, nas respectivas áreas de atuação administrativa: [Lei 12.414/11, art. 17, § 1º](#)

- Órgãos de proteção e defesa do consumidor poderão aplicar medidas corretivas e estabelecer aos bancos de dados que descumprirem o previsto na lei a obrigação de excluir do cadastro informações incorretas, no prazo de dez dias: [Lei 12.414/11, art. 17, § 2º](#)

- Órgãos de proteção do consumidor também deverão cancelar os cadastros

de pessoas que solicitarem o cancelamento: [Lei 12.414/11, art. 17, § 2º, 2ª parte](#)

14. BENFEITORIAS NECESSÁRIAS

Renúncia

- É nula de pleno direito a cláusula contratual que possibilite a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias: [CDC, art. 51, inc. XVI](#)

15. BOA-FÉ

Fundamento

- Política nacional das relações de consumo está baseada na boa-fé e equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores: [CDC, art. 4º, inc. III](#)

Compatibilidade

- No fornecimento de produtos e serviços, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade: [CDC, art. 51, inc. IV](#)

Impossibilidade

- Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial: [CDC, art. 54-A, § 1º](#) ■

LIVROS JURÍDICOS



Para adquirir a versão impressa com cupom de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM



JURI15

16. Cadastro Positivo

VER BANCOS DE DADOS

17. CARTÃO DE CRÉDITO

Rescisão do contrato

- Consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão e o produto forem emitidos por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico: [CDC, art. 54-F, § 3º, inc. II](#)

Contestação

- É vedado ao fornecedor de crédito 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: [CDC, art. 54-G, inc. I](#)

- Para assegurar seu direito, o consumidor deverá notificar a administradora do cartão com antecedência de pelo menos dez dias contados da data de vencimento da fatura: [CDC, art. 54-G, inc. I, 2ª parte](#)

- É vedada a manutenção do valor contestado 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: [CDC, art. 54-G, inc. I, 3ª parte](#)

- Enquanto não encerrada a apuração da contestação, o emissor do cartão poderá lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada: [CDC, art. 54-G, inc. I, 4ª parte](#)

Utilização fraudulenta

- Em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito, é vedado ao

fornecedor impedir ou dificultar que o consumidor peça e obtenha a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou a restituição de valores indevidamente recebidos: [CDC, art. 54-G, inc. III](#)

Cancelamento de voo

- Em caso de cancelamento do voo, o transportador, por solicitação do consumidor, deve adotar as providências necessárias perante a instituição emissora do cartão de crédito, com vistas à imediata interrupção da cobrança de eventuais parcelas: [Lei 14.034/20, art. 3º, § 8º](#)

18. CARTÓRIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Convenção coletiva

- A partir do registro do instrumento de convenção coletiva de consumo em cartório de títulos e documentos, seu cumprimento torna-se obrigatório para todos os filiados às entidades signatárias: [CDC, art. 107, § 1º c/c § 2º](#)

19. CLÁUSULA RESOLUTÓRIA

Alternativa

- Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor: [CDC, art. 54, § 2º](#)

Ressalva

- Nos consórcios de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo: [CDC, art. 54, § 2º, 2ª parte c/c art. 53, § 2º](#)

20. CLÁUSULAS ABUSIVAS

Proteção

- É direito básico do consumidor a proteção contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços: [CDC, art. 6º, inc. IV](#)

Interpretação

- Cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor: [CDC, art. 47](#)

Nulidade

- São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza: [CDC, art. 51, inc. I](#)

Renúncia

- Também são nulas de pleno direito as cláusulas que impliquem renúncia ou disposição de direitos por parte do consumidor: [CDC, art. 51, inc. I, 2ª parte](#)

Reembolso

- Cláusulas contratuais que subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos no CDC, são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. II](#)

Terceiros

- Cláusulas contratuais que transfiram responsabilidades do fornecedor a terceiros são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. III](#)

Desvantagem

- São ainda nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade: [CDC, art. 51, inc. IV](#)

Inversão

- Cláusulas que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. VI](#)

Arbitragem

- De igual forma, são nulas as cláusulas contratuais que determinem a utilização compulsória de arbitragem: [CDC, art. 51, inc. VII](#)

Representante

- Também são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor: [CDC, art. 51, inc. VIII](#)

Disposições unilaterais

- Cláusulas que deixem (somente) ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor, são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. IX](#)

- São ainda nulas as cláusulas que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral: [CDC, art. 51, inc. X](#)

- Na mesma linha, são nulas as cláusulas que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente sem que igual direito seja conferido ao consumidor: [CDC, art. 51, inc. XI](#)

- Também são nulas as cláusulas que obriguem o consumidor a resarcir os custos de cobrança de sua obrigação sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor: [CDC, art. 51, inc. XII](#)

- Cláusulas que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração, são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. XIII](#)

Meio ambiente

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais nos contratos de fornecimento de produtos e serviços: [CDC, art. 51, inc. XIV](#)

Sistema de proteção

- Nulidade de pleno direito atinge as cláusulas contratuais que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor: [CDC, art. 51, inc. XV](#)





Benfeitorias necessárias

- Cláusulas que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias são igualmente nulas de pleno direito: **CDC, art. 51, inc. XVI**

Poder Judiciário

- Cláusulas que condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário são nulas de pleno direito: **CDC, art. 51, inc. XVII**

Impontualidade

- Também são nulas as cláusulas que 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: **CDC, art. 51, inc. XVIII**

- Prazos terão início a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores: **CDC, art. 51, inc. XVIII, 2ª parte**

Validade do contrato

- 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: **CDC, art. 51, § 2º**

Legitimidade ativa

- 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 no Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 51, § 4º**

- Requerimento ao Ministério Público poderá ter como objeto a nulidade de cláusula contratual que de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes: **CDC, art. 51, § 4º, 2ª parte**

Compras em prestações

- 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: **CDC, art. 53, caput**

Limitação de direitos

- Cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão: **CDC, art. 54, § 4º**

21. COAÇÃO

Cobrança de dívidas

- Constitui crime contra as relações de consumo utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral: **CDC, art. 71**

- Pena prevista é de detenção de três meses a um ano e multa: **CDC, art. 71, 2ª parte**

22. COBRANÇA DE DÉBITOS

Boas práticas

- Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça: **CDC, art. 42, caput**

Quantia indevida

- 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, par. ún.**

Identificação

- Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor deverá constar o nome, o endereço e o número de inscrição no CPF ou no CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente: **CDC, art. 42-A**

Sigilo

- 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: [CDC, art. 43, § 5º](#)

Cláusula abusiva

- É nula de pleno direito a cláusula contratual que obrigue o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor: [CDC, art. 51, inc. XII](#)

Cartão de crédito

- Enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, é vedado ao fornecedor realizar ou proceder à cobrança de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar: [CDC, art. 54-G, inc. I](#)

- Para preservar este direito, o consumidor deverá notificar a administradora do cartão com antecedência de pelo menos dez dias contados da data de vencimento da fatura: [CDC, art. 54-G, inc. I, 2ª parte](#)

Infração penal

- Na cobrança de dívidas, constitui crime utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas, ou de qualquer procedimento que expõna o consumidor a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: [CDC, art. 71](#)

- Infrator fica sujeito à pena de detenção de três meses a um ano e multa: [CDC, art. 71, 2ª parte](#)

23. CÓDIGO CIVIL

Multipropriedade

- Condomínio em multipropriedade rege-se, de forma supletiva e subsidiária, pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC): [Cód. Civil, art. 1.358-B](#)

Penhor legal

- Fornecedores de pousada ou alimento são credores pignoratícios sobre

as bagagens, joias ou dinheiro que os seus consumidores tiverem consigo, pelas despesas ou consumo que tiverem feito: [Cód. Civil, art. 1.467, inc. I](#)

24. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Obrigação de fazer

- Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, a indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa prevista no art. 287 do Código de Processo Civil: [CDC, art. 84, § 2º](#)

Normas

- Aplicam-se às ações em defesa do consumidor em juízo as normas do Código de Processo Civil: [CDC, art. 90](#)

Competência concorrente

- Foro da capital do estado ou do DF é competente para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do CPC aos casos de competência concorrente: [CDC, art. 93, inc. II](#)

Relações de consumo

- Ações decorrentes de relações de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil, são processadas e julgadas pela autoridade judiciária brasileira: [Cód. Proc. Civil, art. 22, inc. II](#)

25. COISA JULGADA

Direitos difusos

- Nas ações coletivas de que trata o CDC, a sentença fará coisa julgada *erga omnes* (contra todos), exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas: [CDC, art. 103, inc. I](#)

- Nesta hipótese, qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, se estiver em jogo interesses ou direitos difusos: [CDC, art. 103, inc. I, 2ª parte c/c art. 81, par. ún., inc. I](#)

Direitos coletivos

- Sentença fará coisa julgada *ultra partes*, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedê-



cia por insuficiência de provas, quando se tratar da hipótese de defesa de interesses ou direitos coletivos: [CDC, art. 103, inc. II c/c art. 81, par. ún., inc. II](#)

Direitos homogêneos

- Na hipótese de defesa de interesses e direitos individuais homogêneos, a sentença fará coisa julgada *erga omnes* apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores: [CDC, art. 103, inc. III c/c art. 81, par. ún., inc. III](#)

Danos pessoais

- Efeitos da coisa julgada não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista no CDC, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores: [CDC, art. 103, § 3º](#)

Ações individuais

- Efeitos da coisa julgada não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de 30 dias, a contar da ciência dos autos do ajuizamento da ação coletiva: [CDC, art. 104](#)

Conciliação

- No caso de conciliação com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada: [CDC, art. 104-A, § 3º](#)

26. COMERCIANTE

Responsabilidade

- Comerciante é igualmente responsável pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos do produto quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados: [CDC, art. 13, inc. I](#)

- Haverá também responsabilidade do comerciante quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador: [CDC, art. 13, inc. II](#)

- Conservação adequada dos produtos perecíveis é responsabilidade do comerciante: [CDC, art. 13, inc. III](#)

Afixação de preços

- Em vendas a varejo para o consumidor, sem intervenção do comerciante, é admitida a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem ou a afixação de código referencial ou a afixação de código de barras: [Lei 10.962/04, art. 2º, inc. II](#)

- Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código: [Lei 10.962/04, art. 2º, par. ún.](#)

Produtos fracionados

- Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, além do preço à vista, uma das seguintes unidades de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área: [Lei 10.962/04, art. 2º-A, caput](#)

27. COMÉRCIO ELETRÔNICO

Princípios

- Contratação via comércio eletrônico deve abranger informações claras a respeito do produto ou serviço e do fornecedor: [Dec. 7.962/13, art. 1º, inc. I](#)
- Contratação deve garantir também atendimento facilitado ao consumidor: [Dec. 7.962/13, art. 1º, inc. II](#)

- Comércio eletrônico deve abranger o respeito ao direito de arrependimento: [Dec. 7.962/13, art. 1º, inc. III](#)

Meia-entrada

- Fornecedor de ingresso para evento cultural pela internet é obrigado a tornar disponível a venda de meia-entrada por esse veículo: [Lei 13.179/15, art. 1º](#)
- Antes de consumada a venda eletrônica, o fornecedor deverá informar, de forma clara e inequívoca, quais documentos serão reconhecidos para com-

aprovação do direito ao benefício da meia-entrada: [Lei 13.179/15, art. 2º, § 1º](#)

28. COMPETÊNCIA

Legislação

- Compete à União, aos estados e ao DF legislar concorrentemente sobre produção e consumo, bem como sobre a responsabilidade por dano ao consumidor: [Const., art. 24, inc. V e VIII](#)

Impostos

- Compete aos estados e ao DF instituir impostos sobre operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final, contribuinte ou não do imposto: [Const., art. 155, § 2º, inc. VII](#)

Regulamentos

- Direitos previstos no CDC não excluem outros decorrentes de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes: [CDC, art. 7º, caput](#)

Periculosidade

- 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: [CDC, art. 10, § 1º](#)

Normas oficiais

- É vedado ao fornecedor colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes: [CDC, art. 39, inc. VIII](#)

Atuação do MP

- É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Pùblico que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto no Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 51, § 4º](#)

Adesão compulsória

- Contrato de adesão é aquele aprovado pela autoridade competente ou estabelecido unilateralmente pelo forne-

dor, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente suas cláusulas e conteúdo: [CDC, art. 54, caput](#)

Cassação de registro

- Infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas à sanção administrativa de cassação do registro do produto junto ao órgão competente: [CDC, art. 56, inc. IV](#)

Infrações penais

- Constitui crime contra as relações de consumo deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: [CDC, art. 64, caput](#)

- Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos: [CDC, art. 64, par. ún.](#)

- Também constitui crime contra as relações de consumo executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente: [CDC, art. 65, caput](#)

Ações coletivas

- Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local (estadual) no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local: [CDC, art. 93, inc. I](#)

- Competência da justiça será no foro da capital do estado ou no do DF para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do CPC aos casos de competência concorrente: [CDC, art. 93, inc. II](#)

Execução

- É competente para a execução o juízo da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual; e da ação condenatória, quando coletiva a execução: [CDC, art. 98, § 2º](#)

Proibição

- Legitimados a agir na forma do CDC poderão propor ação visando compelir





o poder público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção e distribuição de produto cujo consumo regular se revele nocivo ou perigoso: [CDC, art. 102](#)

Conciliação e prevenção

- Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do SNDC (sistema nacional de defesa do consumidor) a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas: [CDC, art. 104-C, caput](#)

Representação

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições: [CDC, art. 106, inc. VI](#)

Infrações administrativas

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores: [CDC, art. 106, inc. VII](#)

Relações de consumo

- Quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil, compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações decorrentes de relações de consumo: [Cód. Proc. Civil, art. 22, inc. II](#)

Direitos difusos

- Compete ao Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD) promover atividades e eventos que contribuam para a proteção do consumidor e de outros interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 3º, inc. VI](#)

29. CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

Núcleos

- Política nacional de relações de consumo tem, entre seus princípios, a instituição de núcleos de conciliação e

mediação de conflitos oriundos de superendividamento: [CDC, art. 5º, inc. VII](#)

Repactuação

- Nos processos de repactuação de dívidas, haverá audiência conciliatória, presidida pelo juiz ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores: [CDC, art. 104-A, caput](#)

- Não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador, à audiência de conciliação acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos de mora: [CDC, art. 104-A, § 2º](#)

Pagamento

- Obtida a conciliação, se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, o pagamento a esse credor ocorrerá apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória: [CDC, art. 104-A, § 2º, 2ª parte](#)

Sentença

- 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: [CDC, art. 104-A, § 3º](#)

Revisão

- Se não houver êxito na conciliação em relação a qualquer credor, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes: [CDC, art. 104-B, caput](#)

Prevenção

- 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: [CDC, art. 104-C, caput](#)

- Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os ór-

gãos públicos poderão promover audiência global de conciliação com todos os credores: [CDC, art. 104-C, § 1º](#)

30. CONCORRÊNCIA

Produção e consumo

- Compete à União, aos estados e ao DF legislar concorrentemente sobre produção e consumo: [Const., art. 24, inc. V](#)

Dano ao consumidor

- Também é concorrente a competência da União, estados e DF para legislar sobre a responsabilidade por dano ao consumidor: [Const., art. 24, inc. VIII](#)

Princípio da lealdade

- Coibição e repressão eficiente dos abusos praticados no mercado de consumo, inclusive os de concorrência desleal, é um dos princípios da política nacional das relações de consumo: [CDC, art. 4º, inc. VI](#)

Produção e serviços

- União, estados, DF e municípios bairão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços nas suas respectivas áreas de atuação administrativa: [CDC, art. 55, § 1º](#)

Ações coletivas

- Ressalvada a competência da Justiça Federal, no foro da capital do estado ou no do DF, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicam-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente: [CDC, art. 93, inc. II](#)

Repactuação de dívidas

- 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: [CDC, art. 104-C, caput](#)

Legitimidade ativa

- Associação que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao consumidor e à livre concorrência tem

legitimidade para propor ação principal e ação cautelar para evitar dano ao consumidor: [Lei 7.347/85, art. 5º, inc. V, al. b](#)

Crimes contra a economia

- Quem, de qualquer modo, concorre para os crimes contra a economia e as relações de consumo incide nas penas a estes combinadas, na medida de sua culpabilidade: [Lei 8.137/90, art. 11, caput](#)

Defesa da concorrência

- Orientado pelos ditames constitucionais de liberdade de iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor, o sistema brasileiro de defesa da concorrência (SBDC) tem por objetivo prevenir e reprimir as infrações contra a ordem econômica: [Lei 12.529/11, art. 1º](#)

- Compete à Secretaria de Acompanhamento Econômico promover a concorrência em órgãos de governo e perante a sociedade: [Lei 12.529/11, art. 19, caput](#)

- Secretaria de Acompanhamento Econômico deverá opinar, com relação à promoção da concorrência, sobre propostas de alterações de atos normativos de interesse geral dos consumidores dos serviços submetidos a consulta pública: [Lei 12.529/11, art. 19, inc. I](#)

- Na aplicação das penas estabelecidas na Lei do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, será levado em consideração o grau de lesão, ou perigo de lesão, à livre concorrência e aos consumidores: [Lei 12.529/11, art. 45, inc. V](#)

- Serão proibidos os atos de concentração que impliquem eliminação da concorrência em parte substancial de mercado relevante, que possam criar ou reforçar uma posição dominante ou resultar na dominação de mercado de bens ou serviços: [Lei 12.529/11, art. 88, § 5º](#)

Proteção de dados

- Livre iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor são fundamentos da proteção de dados pessoais: [LGPD, art. 2º, inc. VI](#)



31. CONSÓRCIOS

Solidariedade

- Sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 3º](#)

Descontos

- Nos consórcios de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas será feita com desconto da vantagem econômica auferida com a fruição e com dedução dos prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo: [CDC, art. 53, § 2º](#)

Energia elétrica

- Consórcio de consumidores de energia elétrica é a reunião de pessoas físicas e/ou jurídicas para a geração de energia destinada a consumo próprio, com atendimento de todas as unidades consumidoras pela mesma distribuidora: [Lei 14.300/22, art. 1º, inc. III](#)

32. CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Defesa do consumidor

- Na forma da lei, a defesa do consumidor será promovida pelo Estado: [Const., art. 5º, inc. XXXII](#)

Legislação concorrente

- Compete à União, aos estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre a responsabilidade por dano ao consumidor: [Const., art. 24, inc. VIII](#)

Impostos

- Lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços: [Const., art. 150, § 5º](#)

- Nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final localizado em outro estado, será adotada a alíquota interestadual e caberá ao estado destinatário a diferença entre as duas alíquotas: [Const., art. 155, § 2º, inc. VII](#)

Ordem econômica

- Princípio da defesa do consumidor deverá ser observado pela ordem econômica: [Const., art. 170, inc. V](#)

33. CONSTRUTOR

Responsabilidade

- Produtor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção e demais vícios do produto: [CDC, art. 12, caput](#)

- Produtor somente só não será responsabilizado se não colocou o produto no mercado, se o defeito inexiste, ou se a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro: [CDC, art. 12, § 3º, inc. I a III](#)

- Se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados, o comerciante será igualmente responsável pelos danos causados aos consumidores: [CDC, art. 13, inc. I](#)

- Também haverá responsabilidade do comerciante quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador: [CDC, art. 13, inc. II](#)

Solidariedade

- 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: [CDC, art. 25, § 2º](#)

34. CONSUMIDOR

* [Ver nota no final deste tópico.]

Conceito

- Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final: [CDC, art. 2º](#)

Equiparação

- Coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo equipara-se a consumidor: [CDC, art. 2º, par. ún.](#)



Vulnerabilidade

- Política nacional das relações de consumo tem como seu primeiro princípio o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo: [CDC, art. 4º, inc. I](#)

Direitos básicos

- Primeiro direito básico do consumidor é a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

Culpa exclusiva

- Fabricante, construtor, produtor e importador não será responsabilizado por evento danoso do produto ou serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro: [CDC, art. 12, § 3º, inc. III](#)

Orçamento prévio

- Consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio: [CDC, art. 40, § 3º](#)

Interpretação

- Cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor: [CDC, art. 47](#)

Limitação

- Cláusulas contratuais que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão: [CDC, art. 54, § 4º](#)

*Nota

Estes enunciados contêm apenas informações básicas sobre a figura do consumidor, em meio a quase 300 referências que podem ser encontradas no CDC. Ver os demais nos tópicos específicos.

35. Consumidor Equiparado

VER EQUIPARAÇÃO

36. CONSUMO SUSTENTÁVEL

Política de educação

- Estimular a adoção de práticas de consumo e de técnicas de produção ecologicamente sustentáveis é objetivo primordial da política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 1º, caput](#)

Conceito

- Entende-se por consumo sustentável o uso dos recursos naturais de forma a proporcionar qualidade de vida para a geração presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras: [Lei 13.186/15, art. 1º, par. ún.](#)

Mudança de atitude

- Incentivar mudanças de atitude dos consumidores na escolha de produtos que sejam produzidos com base em processos ecologicamente sustentáveis é objetivo da política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. I](#)

Recursos naturais

- Política de educação para o consumo sustentável objetiva estimular a redução do consumo de água, energia e de outros recursos naturais, renováveis e não renováveis: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. II](#)

Resíduos sólidos

- Consumo sustentável implica promover a redução do acúmulo de resíduos sólidos, pelo retorno pós-consumo de embalagens, pilhas, baterias, pneus, lâmpadas e outros produtos considerados perigosos ou de difícil decomposição: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. III](#)

Reutilização e reciclagem

- Política de educação para o consumo sustentável tem como um de seus objetivos estimular a reutilização e a reciclagem dos produtos e embalagens: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. IV](#)

Dimensões diversas

- Estimular as empresas a incorporarem as dimensões social, cultural e am-



biental no processo de produção e gestão é um dos objetivos da política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. V](#)

Ciclo de vida

- Outro objetivo da política de educação é promover ampla divulgação do ciclo de vida dos produtos, de técnicas adequadas de manejo dos recursos naturais e de produção e gestão empresarial: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. VI](#)

Ecologia

- Fomentar o uso de recursos naturais com base em técnicas e formas de manejo ecologicamente sustentáveis é objetivo da política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. VII](#)

Meio ambiente

- É ainda objetivo da política de educação para o consumo sustentável zelar pelo direito à informação e pelo fomento à rotulagem ambiental: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. VIII](#)
- Por fim, na mesma linha, é objetivo incentivar a certificação ambiental: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. IX](#)

Espaço nobre

- Para atender aos objetivos da política de educação para o consumo sustentável, incumbe ao poder público promover campanhas em prol do consumo sustentável em espaço nobre dos meios de comunicação de massa: [Lei 13.186/15, art. 3º, inc. I](#)

Profissionais

- Incumbe ao poder público, também em âmbito federal, estadual e municipal, capacitar os profissionais da área de educação para inclusão do consumo sustentável nos programas de educação ambiental do ensino médio e fundamental: [Lei 13.186/15, art. 3º, inc. II](#)

37. CONTRATOS CONSUMERISTAS

VER TAMBÉM [CLÁUSULAS ABUSIVAS / CONTRATOS DE ADESÃO / ÔNUS E ONEROSIDADE / PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR](#)

Regras contratuais

- 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: [CDC, art. 46](#)
- Consumidores também não ficarão obrigados pelos contratos (que firmarem) se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance: [CDC, art. 46, 2ª parte](#)

Vinculação

- Declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica: [CDC, art. 48](#)

Direito de arrependimento

- Consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial: [CDC, art. 49, caput](#)

38. CONTRATOS DE ADESÃO

Cláusula de prazo

- Nos contratos de adesão a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor: [CDC, art. 18, § 2º](#)

Conceito

- 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: [CDC, art. 54, caput](#)

Interpolação

- Inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato: [CDC, art. 54, § 1º](#)

Cláusula resolutória

- Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alterna-

tiva, cabendo a escolha ao consumidor: [CDC, art. 54, § 2º](#)

Corpo doze

- Contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não seja inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor: [CDC, art. 54, § 3º](#)

Limitação de direito

- Nos contratos de adesão, as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão: [CDC, art. 54, § 4º](#)

Oferta de crédito

- Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, informações sobre o preço do produto, juros, acréscimos, prestações e o total a pagar: [CDC, art. 54-G, § 2º c/c art. 52](#)

- Fornecedor também deverá prestar ao consumidor informações sobre o custo efetivo total, a taxa efetiva de juros, o montante das prestações e demais direitos do tomador do crédito: [CDC, art. 54-G, § 2º c/c art. 54-B](#)

Cópia do contrato

- Nos contratos de adesão o fornecedor fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão: [CDC, art. 54-G, § 2º, 2ª parte](#)

39. CONTROLE

Qualidade

- Política nacional de relações de consumo incentivará a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços: [CDC, art. 4º, inc. V](#)

Responsabilidade

- Sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 2º](#)

Preço fixo

- No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais, sob pena de responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada: [CDC, art. 41](#)

Órgãos públicos

- União, estados, DF e municípios controlarão a produção, industrialização, distribuição e publicidade do mercado de consumo: [CDC, art. 55, § 1º](#)
- Órgãos responsáveis por fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para a elaboração, revisão e atualização de suas normas: [CDC, art. 55, § 3º](#)

Improbidade administrativa

- Controle de legalidade de políticas públicas e a responsabilidade de agentes públicos por danos ao consumidor submetem-se aos termos da Lei 7.347/85 (ação civil pública): [Lei 8.429/92, art. 17-D, par. ún.](#)

40. CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

Participantes

- Entidades civis de consumidores e associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica tem legitimidade para participar de convenção coletiva de consumo: [CDC, art. 107, caput](#)

Objeto

- Convenção coletiva de consumo visa regular, por acordo escrito entre as partes, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços: [CDC, art. 107, caput, 2ª parte](#)

- Também pode ser objeto de convenção coletiva de consumo estabelecer condições relativas à reclamação e composição de conflitos de consumo: [CDC, art. 107, 3ª parte](#)



Obrigatoriedade

- Convenção coletiva de consumo torna-se obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos: [CDC, art. 107, § 1º](#)
- Convenção coletiva de consumo somente obrigará os filiados às entidades signatárias: [CDC, art. 107, § 2º](#)
- Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento: [CDC, art. 107, § 3º](#)

41. CORREÇÃO MONETÁRIA

Vício do produto

- Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos: [CDC, art. 18, § 1º, inc. II, art. 19, inc. IV, art. 20, inc. II e art. 35, inc. III](#)

Tabelamento

- No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores respondem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada: [CDC, art. 41](#)

Devolução do indébito

- 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, par. ún.](#)

Direito de arrependimento

- Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos a qualquer título, durante o prazo de reflexão, deverão ser devolvidos de imediato, monetariamente atualizados: [CDC, art. 49, par. ún.](#)

Principal corrigido

- Plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor

do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço: [CDC, art. 104-B, § 4º](#)

Passagem aérea

- Reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento observará a correção monetária calculada com base no INPC: [Lei 14.034/20, art. 3º](#)

42. CRÉDITO RESPONSÁVEL

Educação financeira

- Garantia da prática de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento é direito básico do consumidor: [CDC, art. 5º, inc. XI](#)

Legislação

- Código de Defesa do Consumidor dispõe, em capítulo especial, sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor: [CDC, art. 54-A, caput](#)

Exclusão

- Normas de proteção do CDC não se aplicam ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé: [CDC, art. 54-A, § 3º](#)

- Também não são protegidas as dívidas que sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento: [CDC, art. 54-A, § 3º, 2ª parte](#)

- Da mesma forma, ficam excluídas as dívidas que decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor: [CDC, art. 54-A, § 3º, 3ª parte](#)

43. CRÉDITO RURAL

Superendividamento

- Ainda que decorrentes de relações de consumo, as dívidas provenientes de contratos de crédito rural excluem-se do processo de repactuação das dívidas do consumidor superendividado: [CDC, art. 104-A, § 1º](#)

44. CRIMES CONTRA RELAÇÕES DE CONSUMO

VER TAMBÉM INFRAÇÕES PENais

Tipificação

- Crimes contra as relações de consumo estão tipificados no título II do CDC, bem como no Código Penal e leis especiais: [CDC, art. 61](#)

Preferência injustificada

- Favorecer ou preferir, sem justa causa, comprador ou freguês constitui crime contra as relações de consumo, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. I](#)

Desconformidade

- Constitui crime contra as relações de consumo vender ou expor à venda mercadoria cuja embalagem, tipo, especificação, peso ou composição esteja em desacordo com as prescrições legais, ou que não corresponda à respectiva classificação oficial: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. II](#)

Mistura indevida

- Também tipifica crime contra as relações de consumo misturar gêneros e mercadorias de espécies diferentes, para vendê-los ou expô-los à venda como puros: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. III](#)

- De igual forma, é crime misturar gêneros e mercadorias de qualidades desiguais para vendê-los ou expô-los à venda por preço estabelecido para os demais mais alto custo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. III, 2ª parte](#)

Alterações indevidas

- Constitui crime contra as relações de consumo fraudar preços por meio

de alterações indevidas, divisões enganosas, junções capciosas e avisos falsos sobre o bem ou o serviço oferecido: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. IV, al. a, b, c, d](#)

Exigência ilegal

- Elevar o valor cobrado nas vendas a prazo de bens ou serviços, mediante a exigência de comissão ou de taxa de juros ilegais, constitui crime contra as relações de consumo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. V](#)

Sonegação de bens

- Outro crime consiste em sonegar insumos ou bens, recusando-se a vendê-los a quem pretenda comprá-los nas condições publicamente ofertadas, ou retê-los para o fim de especulação: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VI](#)

Afirmiação falsa

- É crime induzir o consumidor ou usuário a erro, por via de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza, qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VII](#)

Dano especulativo

- Também é crime contra as relações de consumo destruir, inutilizar ou danificar matéria-prima ou mercadoria, com o fim de provocar alta de preço, em proveito próprio ou de terceiros: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VIII](#)

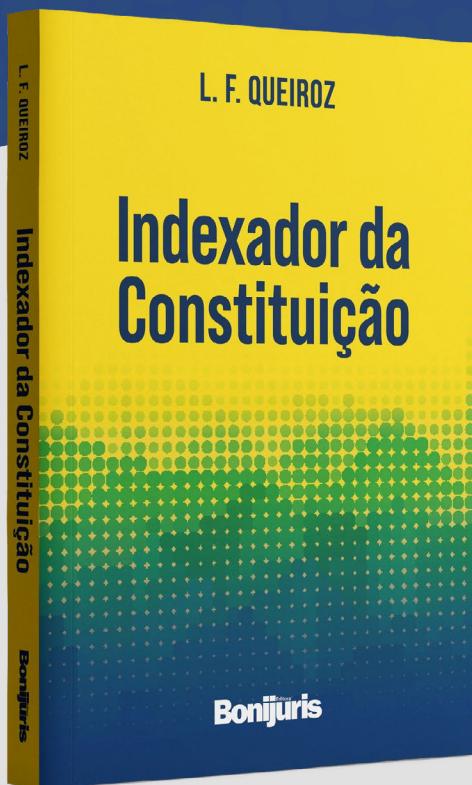
Condições impróprias

- Por fim, é crime vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou, de qualquer forma, entregar matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias ao consumo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. IX](#) ■



Indexador da Constituição

L. F. Queiroz



L. F. QUEIROZ

Indexador da Constituição

Bonjuris

Adquira a versão
digital sem anúncios

[CLIQUE AQUI](#)

Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM



IDC15

De A a Z, os 540 tópicos da obra, ordenados em ordem alfabética, refletem os temas abordados pela Constituição procurando seguir a linguagem utilizada pelo legislador. Cada enunciado transmite uma informação completa sobre o assunto, auxiliando a compreensão do texto constitucional.

ISBN 9786587766065



376 páginas



16 cm x 23 cm

45. DECADÊNCIA

VER TAMBÉM [PRESCRIÇÃO](#)

Produtos não duráveis

- Direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis: [CDC, art. 26, inc. I](#)

Produtos duráveis

- Tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 90 dias: [CDC, art. 26, inc. II](#)

Contagem do prazo

- Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços: [CDC, art. 26, § 1º](#)

Obstáculos

- Reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços impede a decadência até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca: [CDC, art. 26, § 2º, inc. I](#)

- Instauração de inquérito civil, até seu encerramento, também obsta a decadência: [CDC, art. 26, § 2º, inc. III](#)

Vício oculto

- Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito: [CDC, art. 26, § 3º](#)

46. DEFEITOS

VER TAMBÉM [RESPONSABILIDADE / SEGURANÇA /](#)

[VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO](#)

Produto

- Quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, o produto é considerado defeituoso, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes: [CDC, art. 12, § 1º](#)

Qualidade superior

- Produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado: [CDC, art. 12, § 2º](#)

Serviço

- É defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes: [CDC, art. 14, § 1º](#)

47. DEFESA DO CONSUMIDOR

Ordem constitucional

- Na forma da lei, o Estado promoverá a defesa do consumidor: [Const., art. 5º, inc. XXXII](#)

Ordem pública

- Normas de proteção e defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social: [CDC, art. 1º](#)

Promotorias

- Para a execução da política nacional das relações de consumo, contará o poder público com promotorias de justiça de defesa do consumidor, no âmbito do Ministério Público: [CDC, art. 5º, inc. II](#)

Associações

- Política nacional das relações de consumo estimulará a criação e desenvolvimento das associações de defesa do consumidor: [CDC, art. 5º, inc. V](#)

Ônus da prova

- Na defesa de seus direitos, o consumidor contará 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: [CDC, art. 6º, inc. VIII](#)

Cadastro

• Órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços: [CDC, art. 44, caput](#)

Sanções

• Infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, a várias sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: [CDC, art. 56, caput](#)

Defesa em juízo

• Defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente ou a título coletivo: [CDC, art. 81, caput](#)

Defesa coletiva

• Quando se tratar de interesses ou direitos difusos, a defesa dos consumidores será coletiva: [CDC, art. 81, par. ún., inc. I](#)

Tutela efetiva

• Para a defesa dos direitos e interesses protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela: [CDC, art. 83](#)

Interesses homogêneos

• Proposta a ação, será publicado edital a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação por parte dos órgãos de defesa do consumidor: [CDC, art. 94](#)

Sistema nacional

• Integram o sistema nacional de defesa do consumidor (SNDC) os órgãos federais, estaduais, do DF e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor: [CDC, art. 105](#)

• Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, ou órgão federal que venha substituí-lo, é o organismo de coordenação da política do sistema nacional de defesa do consumidor: [CDC, art. 106](#)

• Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor incentivar a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais: [CDC, art. 106, inc. IX](#)

• 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: [CDC, art. 106, par. ún.](#)

Multipropriedade

• No condomínio em multipropriedade serão aplicadas, de forma supletiva e subsidiária, as disposições do Código de Defesa do Consumidor: [Cód. Civil, art. 1.358-B](#)

Defesa em juízo

• Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do título III do Código de Defesa do Consumidor: [Lei 7.347/85, art. 21](#)

• Defesa dos interesses e direitos dos torcedores em juízo observará, no que couber, a mesma disciplina da defesa dos consumidores em juízo: [Lei 10.671/03, art. 40](#)

Fiscalização

• União, estados, DF e municípios promoverão a defesa do torcedor e, com a finalidade de fiscalizar o cumprimento da lei, poderão constituir órgão especializado de defesa do torcedor ou atribuir essa missão aos órgãos de defesa do consumidor: [Lei 10.671/03, art. 41, inc. I e II](#)

Concorrência

• Sistema brasileiro de defesa da concorrência (SBDC) está orientado, entre outros, pelo ditame constitucio-

nal da defesa dos consumidores: [Lei 12.529/11, art. 1º, caput](#)

- Quando o exigir a gravidade dos fatos ou o interesse público geral, poderá ser imposta a pena de inscrição do infrator no Cadastro Nacional de Defesa do Consumidor: [Lei 12.529/11, art. 38, inc. III](#)

Proteção de dados

• Disciplina da proteção de dados pessoais tem como um de seus fundamentos a defesa do consumidor: [Lei 13.709/18, art. 2º, inc. VI](#)

• Direito de defesa do titular dos dados pessoais também poderá ser exercido perante os organismos de defesa do consumidor: [Lei 13.709/18, art. 18, § 8º](#)

• Defesa dos interesses e dos direitos dos titulares de dados poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma do disposto na legislação pertinente, acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva: [Lei 13.709/18, art. 22, caput](#)

48. Desconsideração da Personalidade

VER PESSOA JURÍDICA

49. DIA DO CONSUMIDOR

Comemoração

• Dia nacional do consumidor é comemorado anualmente no dia 15 de março: [Lei 10.504/02, art. 1º](#)

Difusão dos direitos

• Órgãos federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor promoverão festividades, debates, palestras e outros eventos com vistas a difundir os direitos do consumidor: [Lei 10.504/02, art. 2º](#)

50. DIGNIDADE

Princípio básico

• Fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, a ordem econômica tem por fim assegurar a todos existência digna, tendo entre seus princípios a defesa do consumidor: [Const., art. 170, inc. V](#)

Objetivo nacional

• Respeito à dignidade do consumidor é um dos objetivos da política nacional das relações de consumo: [CDC, art. 4º, caput](#)

Valor fundamental

• Dignidade da pessoa humana é um dos valores fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: [LGPD, art. 2º, inc. VII](#)

51. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Local de contratação

• Consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial: [CDC, art. 49, caput](#)

Devolução

• Se o consumidor exercitar o direito de preferência, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão serão devolvidos de imediato, monetariamente atualizados: [CDC, art. 49, par. ún.](#)

Reflexos

• Exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas no CDC, no contrato principal ou no contrato de crédito implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo: [CDC, art. 54-F, § 1º](#)

52. Direito de Preferência

VER PREFERÊNCIA

53. DIREITOS BÁSICOS

Vida, saúde e segurança

• Consumidor tem direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

Liberdade e igualdade

• Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços,





asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, é direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. II](#)

Especificações e riscos

- Consumidor tem direito de ser informado de forma 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: [CDC, art. 6º, inc. III](#)

Métodos e práticas

- Outro direito é 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: [CDC, art. 6º, inc. IV](#)

Alterações contratuais

- Direito básico do consumidor também é a modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas: [CDC, art. 6º, inc. V](#)

Reparação de danos

- Consumidor pode exigir a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos: [CDC, art. 6º, inc. VI](#)

Acessibilidade jurídica

- Com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, o consumidor tem acesso aos órgãos judiciaários e administrativos: [CDC, art. 6º, inc. VII](#)

- Nesse sentido, fica assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados: [CDC, art. 6º, inc. VII, 2ª parte](#)

Inversão do ônus

- Consumidor faz jus à facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipos-

suficiente, segundo as regras ordinárias de experiência: [CDC, art. 6º, inc. VIII](#)

Serviços adequados

- É direito básico do consumidor, além disso, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral: [CDC, art. 6º, inc. X](#)

Crédito responsável

- Outro direito básico do consumidor: a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento: [CDC, art. 6º, inc. XI](#)

- Nestas hipóteses, deve ser preservado o mínimo existencial do consumidor, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas: [CDC, art. 6º, inc. XI, 2ª parte](#)

- Na mesma linha, é direito do consumidor a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito: [CDC, art. 6º, inc. XII](#)

Preços específicos

- Por fim, é direito básico 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: [CDC, art. 6º, inc. XIII, caput](#)

Acessibilidade total

- Informação acerca dos preços dos produtos por métrica específica deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento: [CDC, art. 6º, inc. XIII, par. ún.](#)

Tratados e convenções

- Direitos básicos do consumidor não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário: [CDC, art. 7º, caput](#)

- Também não excluem direitos decorrentes da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes

tentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade: **CDC, art. 7º, caput**

54. DIREITOS COLETIVOS

Equiparação

- Coletividade de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo, ainda que indetermináveis, equipara-se a consumidor: **CDC, art. 2º, par. ún.**

Danos

- É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos coletivos e difusos: **CDC, art. 6º, inc. VI**

Prevenção e reparação

- Acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos coletivos ou difusos é outro direito básico do consumidor: **CDC, art. 6º, inc. VII**

Agravante

- Causação de grave dano coletivo é circunstância agravante dos crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 76, inc. II**

Defesa coletiva

- Interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderão ser defendidos em juízo a título coletivo: **CDC, art. 81, caput**

- Defesa coletiva será exercida quando se tratar de interesses ou direitos difusos, assim entendidos os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato: **CDC, art. 81, par. ún., inc. I**

- Também haverá defesa coletiva dos direitos coletivos, ou seja, dos 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: **CDC, art. 81, par. ún., inc. II**

- Haverá ainda defesa coletiva quando se tratar de interesses ou direitos in-

dividuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum: **CDC, art. 81, par. ún., inc. III**

Custas judiciais

- Nas ações coletivas não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas: **CDC, art. 87, caput**

Interesses homogêneos

- Para a defesa de interesses individuais homogêneos, os legitimados poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos: **CDC, art. 91**

- Execução da ação poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções: **CDC, art. 98, caput**

- 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: **CDC, art. 98, § 1º**

- Quando coletiva a execução, é competente para a execução o juízo da ação condenatória: **CDC, art. 98, § 2º, inc. II**

Coisa julgada

- Nas ações coletivas em defesa de direitos difusos, a sentença fará coisa julgada *erga omnes* (contra todos), exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas: **CDC, art. 103, inc. I**

- Nesta hipótese, qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova: **CDC, art. 103, inc. I, 2ª parte**

- Nas ações coletivas em defesa de direitos transindividuais de natureza indivisível, a sentença fará coisa julgada *ultra partes*, mas limitada ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedê-



cia por insuficiência de provas: [CDC, art. 103, inc. II c/c art. 81, inc. II](#)

- Na hipótese de ação coletiva em defesa dos direitos individuais homogêneos, sendo o caso de procedência do pedido, a sentença fará coisa julgada *erga omnes*, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores: [CDC, art. 103, inc. III c/c art. 81, inc. III](#)

Efeitos

- No caso de ações em defesa dos direitos difusos ou transindividuais de natureza indivisível, os efeitos da coisa julgada não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe: [CDC, art. 103, § 1º](#)
- Na hipótese de ação coletiva em defesa dos direitos individuais homogêneos, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual: [CDC, art. 103, § 2º](#)

Litispendência

- Ações coletivas de defesa de direitos difusos ou de direitos individuais indivisíveis não induzem litispendência para as ações individuais: [CDC, art. 104](#)
- Efeitos da coisa julgada *erga omnes* ou *ultra partes*, nas ações de defesa de direitos individuais indivisíveis ou homogêneos, não beneficiarão os autores das ações individuais se não for requerida sua suspensão no prazo de 30 dias: [CDC, art. 104, 2ª parte](#)

- Prazo de 30 dias para requerer a suspensão começa a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva: [CDC, art. 104, 3ª parte](#)

Infrações administrativas

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses coletivos dos consumidores: [CDC, art. 106, inc. VII](#)

Convenções de consumo

- Entidades civis de consumidores, associações de fornecedores e sindicatos podem regular, por convenção, relações coletivas de consumo visando estabelecer condições relativas a preço, qualidade e outras características de produtos e serviços: [CDC, art. 107, caput](#)

Responsabilidade civil

- Ações por danos morais e patrimoniais causados a interesse difuso ou coletivo do consumidor ou a qualquer interesse coletivo regem-se pelas disposições da Lei da Ação Civil Pública: [Lei 7.347/85, art. 1º, inc. II c/c inc. IV](#)

- Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses coletivos, no que for cabível, os dispositivos do título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor: [Lei 7.347/85, art. 21](#)

Agravamento

- Ocasionar grave dano à coletividade é circunstância que pode agravar de 1/3 até a metade as penas previstas nos crimes contra a economia e as relações de consumo: [Lei 8.137/90, art. 12, inc. I](#)

Improbidade administrativa

- É vedado o ajuizamento de ação de improbidade administrativa para a proteção de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos: [Lei 8.429/92, art. 17-D](#)

Direitos difusos

- Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) tem, entre suas finalidades, a reparação dos danos causados aos interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 1º, § 1º](#)

- Compete ao Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD) promover atividades e eventos que contribuam para a proteção dos interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 3º, inc. VI](#)

Defesa da concorrência

- Coletividade é a titular dos bens jurídicos protegidos pela Lei do Sistema

Brasileiro de Defesa da Concorrência: [Lei 12.529/11, art. 1º, par. ún.](#)

Proteção de dados

- Defesa dos interesses e dos direitos dos titulares de dados poderá ser exercida coletivamente em juízo, na forma do disposto na legislação pertinente acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva: [LGPD, art. 22, caput](#)

55. DIREITOS DIFUSOS

Prevenção e reparação

- É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos difusos: [CDC, art. 6º, inc. VI](#)

- Outro direito básico do consumidor é o acesso aos órgãos judiciaários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos difusos: [CDC, art. 6º, inc. VII](#)

Defesa coletiva

- Será exercida a defesa coletiva dos interesses e direitos dos consumidores quando se tratar de interesses ou direitos difusos: [CDC, art. 81, par. ún., inc. I](#)

Conceito

- Interesses ou direitos difusos, para efeitos do CDC, são os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato: [CDC, art. 81, par. ún., inc. I, 2ª parte](#)

Competência

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos: [CDC, art. 106, inc. VII](#)

Ação civil pública

- Regem-se pela Lei da Ação Civil Pública as ações de danos morais e patrimoniais causados a qualquer interesse difuso ou coletivo, incluídos os do consumidor: [Lei 7.347/85, art. 1º, inc. IV](#)

- Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, no que for cabível, os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor: [Lei 7.347/85, art. 21](#)

Improbidade administrativa

- É vedado utilizar a ação de improbidade administrativa para a proteção dos interesses difusos e coletivos: [Lei 8.429/92, art. 17-D, caput](#)

- Controle da legalidade de políticas públicas e a responsabilidade de agentes públicos por danos a qualquer interesse difuso ou coletivo submetem-se aos termos da Lei da Ação Civil Pública: [Lei 8.429/92, art. 17-D, par. ún.](#)

Defesa e proteção

- Fica criado, no âmbito da estrutura organizacional do Ministério da Justiça, o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD): [Lei 9.008/95, art. 1º](#)

- Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) tem, entre suas finalidades, a reparação dos danos causados aos interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 1º, § 1º](#)

- Compete ao CFDD promover atividades e eventos que contribuam para a proteção dos interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 3º, inc. VI](#)

56. DIREITOS INDIVIDUAIS

Direito básico

- Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais de caráter individual é um dos direitos básicos do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. VI](#)

- Com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais de caráter individual, o consumidor terá acesso aos órgãos judiciaários e administrativos: [CDC, art. 6º, inc. VII](#)

Agravante

- É circunstância agravante dos crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor o fato de ocasionarem grave dano individual ou coletivo: [CDC, art. 76, inc. II](#)

Defesa em juízo

- Interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercido individualmente em juízo: [CDC, art. 81, caput](#)



- Entidades legitimadas poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos: [CDC, art. 91](#)

No caso de execução individual, é competente para a execução o juízo da liquidação da sentença ou da ação condenatória: [CDC, art. 98, § 2º, inc. I](#)

Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista em ação civil pública e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento: [CDC, art. 99, caput](#)

Coisa julgada

Efeitos da coisa julgada, no caso de ações de defesa de direitos difusos ou transindividuais coletivos, não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe: [CDC, art. 103, § 1º c/c art. 81, par. ún., inc. I e II](#)

Tratando-se de interesses ou direitos individuais homogêneos, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual: [CDC, art. 103, § 2º c/c art. 81, par. ún., inc. III](#)

Em ação civil públicas, também não serão prejudicadas pelos efeitos da coisa julgada as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente: [CDC, art. 103, § 3º](#)

Ações coletivas não induzem litigância para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada *erga omnes* ou *ultra partes* não beneficiarão os autores das ações individuais se não for requerida sua suspensão: [CDC, art. 104](#)

Comunicação

Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor levar ao conhecimento dos órgãos competentes as

infrações de ordem administrativa que violarem os interesses individuais dos consumidores: [CDC, art. 106, inc. VII](#)

Aplicação analógica

No que for cabível, aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, os dispositivos da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor: [Lei 7.347/85, art. 21](#)

57. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

Conceito

Interesses ou direitos individuais homogêneos, para efeitos do CDC, são os decorrentes de origem comum: [CDC, art. 81, par. ún., inc. III](#)

Ações coletivas

Entidades legitimadas à defesa judicial dos consumidores poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos: [CDC, art. 91](#)

Restrição

É vedado o ajuizamento de ação por improbidade administrativa para a proteção de interesses individuais homogêneos: [Lei 8.429/92, art. 17-D](#)

58. DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS

Direitos difusos

Interesses ou direitos difusos são, para efeitos do CDC, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato: [CDC, art. 81, par. ún., inc. I](#)

Direitos coletivos

Interesses ou direitos coletivos são, para efeitos do CDC, 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: [CDC, art. 81, par. ún., inc. II](#) ■

Ao contratar uma Duplique,
você conta com o selo de
qualidade dos Condomínios
Garantidos do Brasil.

LINHA

FAÇA COMO
MILHARES DE
SÍNDICOS NO BRASIL:

COLOQUE UM PONTO FINAL NA INADIMPLÊNCIA DO SEU CONDOMÍNIO!

Com a arrecadação integral que as Duplices proporcionam, o condomínio consegue oferecer melhor infraestrutura aos seus moradores e o síndico tem a merecida previsibilidade financeira para trabalhar com tranquilidade.

DUPLIQUE
condomínios

59. ECOLOGIA

Consumo sustentável

- Com o objetivo de estimular a adoção de práticas de consumo e de técnicas de produção ecologicamente sustentáveis, fica instituída a política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 1º](#)

Conceito

- Entende-se por consumo sustentável o uso dos recursos naturais de forma a proporcionar qualidade de vida para a geração presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras: [Lei 13.186/15, art. 1º, par. ún.](#)

Objetivos

- Incentivar mudanças de atitude dos consumidores na escolha de produtos que sejam produzidos com base em processos ecologicamente sustentáveis é o primeiro objetivo da política de educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. I](#)

- Política de educação também objetiva estimular a redução do consumo de água, energia e de outros recursos naturais, renováveis e não renováveis, no âmbito residencial e das atividades de produção, de comércio e de serviços: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. II](#)

- Outro objetivo da política de educação consiste em fomentar o uso de recursos naturais com base em técnicas e formas de manejo ecologicamente sustentáveis: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. VII](#)

Educação ambiental

- Para atender aos objetivos da política de educação para o consumo sustentável, incumbe ao poder público capacitar profissionais para inclusão do

consumo sustentável nos programas de educação ambiental do ensino médio e fundamental: [Lei 13.186/15, art. 3º, inc. II](#)

60. ENGANO JUSTIFICÁVEL

Pagamento em excesso

- Salvo hipótese de engano justificável, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do débito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais: [CDC, art. 42, par. ún.](#)

61. EQUIDADE

Inclusão

- Direitos previstos no CDC não excluem outros que derivem dos princípios gerais do direito, da analogia, dos costumes e da equidade: [CDC, art. 7º, caput](#)

Compatibilidade

- Relativas ao fornecimento de produtos e serviços, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade: [CDC, art. 51, inc. IV](#)

62. EQUIPARAÇÃO

Participação

- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo: [CDC, art. 2º, par. ún.](#)

Vítimas do evento

- Para efeitos da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento: [CDC, art. 17](#)



Sujeição por exposição

- Para fins das práticas comerciais e da proteção contratual, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas referidas: [CDC, art. 29, caput](#)

Amostra grátis

- Equiparam-se a amostra grátis os produtos ou serviços que o fornecedor enviar, entregar ou prestar ao consumidor sem solicitação prévia, inexistindo obrigação de pagamento: [CDC, art. 39, par. ún.](#)

Torcedor

- Espectador pagante, por qualquer meio, de espetáculo ou evento desportivo equipara-se, para todos os efeitos legais, ao consumidor: [Lei 9.615, art. 42, § 3º](#)

Eventos esportivos

- Para todos os efeitos legais, equipara-se a fornecedor a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo: [Lei 10.671/03, art. 3º](#)

Cadastro positivo

- Gestor que receber informação por meio de compartilhamento equipara-se, para todos os efeitos legais, ao gestor que anotou originariamente a informação, inclusive quanto à responsabilidade por eventuais prejuízos a que der causa: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 1º](#)

- Responsabilidade do gestor equiparado compreende o dever de receber e processar impugnações ou cancelamentos e realizar retificações: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 1º, 2ª parte](#)

63. EXEMPLAR DO CDC

Disponibilidade

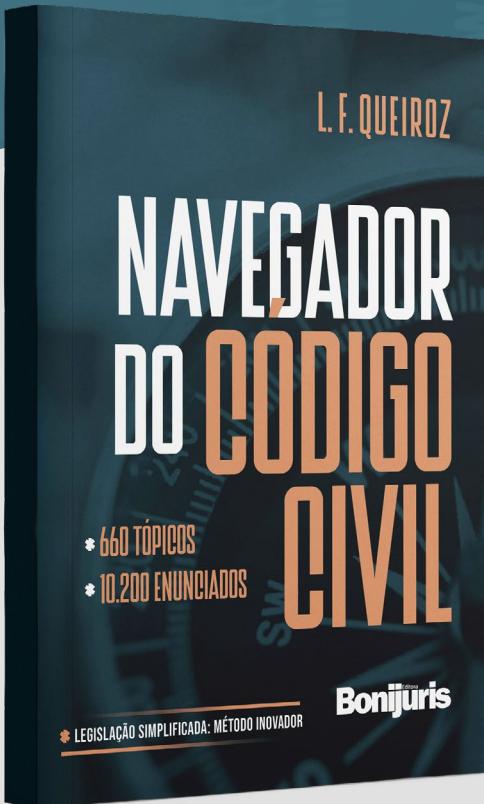
- Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços são obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor: [Lei 12.291/10, art. 1º](#)

Descumprimento

- Não cumprimento do disposto na lei implicará multa no montante de até R\$ 1.064,10 ao estabelecimento infrator: [Lei 12.291/10, art. 2º](#)

Navegador do Código Civil

L. F. Queiroz



Adquira a versão
digital sem anúncios

[CLIQUE AQUI](#)

Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

NCC15

Em sua proposta inovadora - sem comentários, sem citações e sem remissões - recorta o Código Civil em frases simples e diretas, de fácil compreensão, agrupadas em 660 tópicos temáticos e 10.200 enunciados. Segue rigorosamente a ordem numérica dos artigos da lei.

ISBN 9786587766126



512 páginas



18 cm x 24 cm

64. FABRICANTE

Informações

- Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações necessárias e adequadas a seu respeito, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto: [CDC, art. 8º, § 1º](#)

Reparação dos danos

- Independentemente de culpa, o fabricante responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos: [CDC, art. 12, caput](#)

Exclusão de responsabilidade

- Fabricante só não será responsabilizado quando provar que não colocou o produto no mercado, ou que o defeito inexiste, ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro: [CDC, art. 12, § 3º, inc. I a III](#)

Responsabilidade do comerciante

- Quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados, o comerciante ficará responsável pela colocação do produto no mercado: [CDC, art. 13, inc. I](#)

- Comerciante também é igualmente responsável quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante: [CDC, art. 13, inc. II](#)

Especificações técnicas

- No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, o fornecedor poderá empregar componentes de reposição originais ou que mantenham as

especificações técnicas do fabricante: [CDC, art. 21](#)

Peça incorporada

- 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: [CDC, art. 25, § 2º](#)

Oferta garantida

- Fabricantes deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação do produto: [CDC, art. 32, caput](#)

- Cessada a produção do produto, a oferta de peças deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei: [CDC, art. 32, par. ún.](#)

Oferta por telefone

- 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: [CDC, art. 33, caput](#)

65. FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO

VER TAMBÉM REPARAÇÃO DOS DANOS / RESPONSABILIDADE

Abrangência

- Independentemente de culpa, o fabricante, o produtor, o construtor e o importador respondem pela reparação dos danos causados aos consumidores: [CDC, art. 12, caput](#)

- Responsabilidade pela reparação dos danos inclui os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos: [CDC, art. 12, caput, 2ª parte](#)



- Responsabilidade objetiva abrange também a reparação dos danos causados por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e riscos dos produtos: [CDC, art. 12, caput, 3^a parte](#)

Vítimas do evento

- Para efeitos da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento: [CDC, art. 17](#)

Prescrição

- Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, em decorrência de infrações ao Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 27](#)

66. FIANÇA PENAL

Incidência

- Valor da fiança nas infrações previstas no CDC 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: [CDC, art. 79, caput](#)

Flexibilidade

- Conforme a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser reduzida até a metade do seu valor mínimo ou aumentada pelo juiz até 20 vezes: [CDC, art. 79, par. ún., al. a, b](#)

67. FORNECEDOR

Conceito

- Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolva atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços: [CDC, art. 3º, caput](#)

- Também é fornecedor quem desenvolva atividade de importação e exportação de produtos ou serviços: [CDC, art. 3º, caput, 2^a parte](#)

Relações de consumo

- Política nacional de relações de consumo tem como um de seus princípios a boa-fé e o equilíbrio entre consumidores e fornecedores: [CDC, art. 4º, inc. III](#)

- Outro princípio da política nacional de relações de consumo é a educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo: [CDC, art. 4º, inc. IV](#)

- Também é princípio da política nacional incentivar a criação – pelos fornecedores – de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços: [CDC, art. 4º, inc. V](#)

Saúde e segurança

- Fornecedores obrigam-se, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a respeito dos riscos dos produtos e serviços à saúde ou segurança dos consumidores: [CDC, art. 8º, caput](#)

- Fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produto ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, sobre o risco de contaminação: [CDC, art. 8º, § 2º](#)

- 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: [CDC, art. 9º](#)

- 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: [CDC, art. 10, caput](#)

- Fornecedor que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades responsáveis e aos consumidores: [CDC, art. 10, § 1º](#)

- Comunicado aos consumidores será feito mediante anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor ou produto ou serviço: [CDC, art. 10, § 2º](#)

Responsabilidade

- Fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços: [CDC, art. 14, caput](#)
- Igualmente responde o fornecedor de serviços por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos: [CDC, art. 14, caput, 2ª parte](#)

- Fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inverte, ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro: [CDC, art. 14, § 3º, inc. I e II](#)

Vícios do produto

- 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 ou lhes diminuam o valor: [CDC, art. 18, caput](#)

- No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor: [CDC, art. 18, § 5º](#)

- 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: [CDC, art. 19, caput](#)

- Fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais: [CDC, art. 19, § 2º](#)

Vícios do serviço

- Fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem

impróprios ao consumo ou lhes diminuem o valor: [CDC, art. 20, caput](#)

- Igualmente responde o fornecedor de serviços pelos vícios decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária: [CDC, art. 20, caput, 2ª parte](#)

- 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: [CDC, art. 21](#)

- Fornecedor poderá empregar componentes não originais que mantenham as especificações técnicas do fabricante, mediante autorização do consumidor: [CDC, art. 21, 2ª parte](#)

Inadequação

- Ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não exime de responsabilidade: [CDC, art. 23](#)

Adequação

- Garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor: [CDC, art. 24](#)

Prescrição e decadência

- Direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 dias no caso de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis: [CDC, art. 26, inc. I](#)

- Tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 90 dias: [CDC, art. 26, inc. II](#)

- Reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor obste a decadência até a resposta negativa correspondente: [CDC, art. 26, § 2º](#)

Publicidade

- Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por





qualquer forma ou meio de comunicação, obriga o fornecedor que a fizer veicular e dela se utilizar: [CDC, art. 30](#)

Prepostos e representantes

- Fornecedor de produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos: [CDC, art. 34](#)

Compromisso

- Fornecedor de produtos ou serviços não pode recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, sob pena de cumprimento forçado da obrigação: [CDC, art. 35, inc. I](#)

Dados fáticos

- Na publicidade de seus produtos e serviços, o fornecedor manterá em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem: [CDC, art. 36, par. ún.](#)

Práticas abusivas

- É vedado ao fornecedor condicionar o fornecimento de produtos ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço: [CDC, art. 39, inc. I](#)

Orçamento prévio

- 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 e as datas de início e término dos serviços: [CDC, art. 40, caput](#)

Tabelamento

- 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: [CDC, art. 41](#)

- Se não respeitarem os limites oficiais, os fornecedores responderão pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir, à sua escolha, o desfazimento do negócio: [CDC, art. 41, 2ª parte](#)

Cobrança de débitos

- Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverá constar o nome, o endereço e o número de inscrição do CPF ou CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente: [CDC, art. 42-A](#)

Reclamações

- Órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente: [CDC, art. 44, caput](#)

- Divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor: [CDC, art. 44, caput, 2ª parte](#)

Vinculação

- Declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica: [CDC, art. 48](#)

Garantia contratual

- Termo de garantia deve ser entregue ao consumidor devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações: [CDC, art. 50, par. ún.](#)

Cláusulas abusivas

- É nula de pleno direito a cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenue a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou que implique renúncia ou disposição de direitos: [CDC, art. 51, inc. I](#)

- Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada em situações justificáveis: [CDC, art. 51, inc. I, 2ª parte](#)

- É nula de pleno direito a cláusula contratual que deixe ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato,



embora obrigando o consumidor: **CDC, art. 51, inc. IX**

- Também é nula a cláusula que permita ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral, ou que autorize o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente sem que igual direito seja conferido ao consumidor: **CDC, art. 51, inc. X e XI**

- Igualmente é nula a cláusula que obrigue o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor: **CDC, art. 51, inc. XII**

- Nula é a cláusula que autorize o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração: **CDC, art. 51, inc. XIII**

Crédito ou financiamento

- 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: **CDC, art. 52, caput**

- Informações ao consumidor devem abranger o preço do produto ou serviço, montante dos juros de mora, acréscimos legais, número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar, com e sem financiamento: **CDC, art. 52, inc. I a V**

Contrato de adesão

- Documento cujas cláusulas tenham sido estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor do produto ou serviço é contrato de adesão: **CDC, art. 54, caput**

Superendividamento

- No fornecimento de crédito e na venda a prazo, o fornecedor deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre todas as condições em que a transação está sendo realizada (ver *Superendividamento*): **CDC, art. 54-B, caput**

- Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor deverá, entre outras condutas, avaliar de forma responsável as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis: **CDC, art. 54-D, inc. II**

- Conforme a gravidade da conduta do fornecedor, poderá haver judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original: **CDC, art. 54-D, par. ún.**

- São conexos os contratos do fornecedor de produto ou serviço e do fornecedor de crédito quando ambos participarem da preparação ou conclusão do contrato de crédito: **CDC, art. 54-F, inc. I**

- Também são conexos os contratos quando o fornecedor de crédito oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado: **CDC, art. 54-F, inc. II**

- Se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer, contra o fornecedor do crédito, a rescisão do contrato não cumprido: **CDC, art. 54-F, § 2º**

- Rescisão do contrato não cumprido poderá ser requerida contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito quando o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades do mesmo grupo econômico: **CDC, art. 54-F, § 3º, inc. II**

- Invalidade ou ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito conexo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues: **CDC, art. 54-F, § 4º**

Comissões permanentes

- É obrigatória a participação de fornecedores e consumidores nas comis-



sões permanentes de órgãos públicos para elaboração, revisão e atualização das normas de fiscalização e controle do mercado de consumo: [CDC, art. 55, § 3º](#)

Notificações

- 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: [CDC, art. 55, § 4º](#)

Graduação

- Pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor: [CDC, art. 57, caput](#)

- Quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade, as penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade serão aplicadas mediante procedimento administrativo: [CDC, art. 59, caput](#)

Contrapropaganda

- Quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, a imposição de contrapropaganda será combinada: [CDC, art. 60, caput](#)

Foro competente

- Ação de responsabilidade contra o fornecedor de produtos e serviços pode ser proposta no domicílio do autor: [CDC, art. 101, inc. I](#)

Convenção coletiva

- Entidades civis de consumidores e associações de fornecedores podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições específicas de produtos e serviços: [CDC, art. 107, caput](#)

- Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da

entidade em data posterior ao registro do instrumento de convenção coletiva: [CDC, art. 107, § 3º](#)

Crédito pignoratício

- Independente de convenção, os fornecedores de pousada ou alimento são credores pignoratícios sobre as bagagens, móveis, joias ou dinheiro que os seus consumidores tiverem consigo, pelas despesas ou consumo que aí tiverem feito: [Cód. Civil, art. 1.467, inc. I](#)

Práticas desportivas

- Para todos os efeitos legais, equipara-se a fornecedor a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo: [Lei 10.671/03, art. 3º](#)

Afixação de preços

- Fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado: [Lei 10.962/04, art. 5º-A, caput](#)

Meia-entrada

- Fornecedor de ingresso para evento cultural pela internet é obrigado a tornar disponível a venda de meia-entrada por esse veículo: [Lei 13.179/15, art. 1º](#)

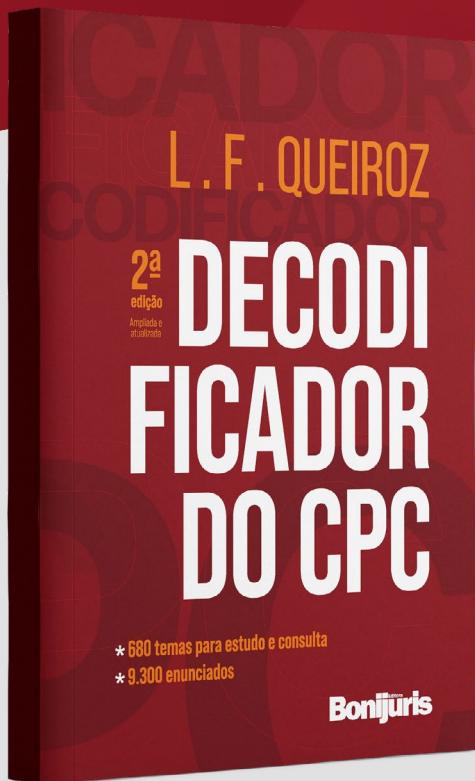
- Fornecedor deverá informar, de forma clara e inequívoca, antes de consumada a venda, quais documentos serão reconhecidos para comprovação do direito ao benefício da meia-entrada: [Lei 13.179/15, art. 2º, § 1º](#)

Proteção de dados

- Titular dos dados pessoais tem o direito à portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa: [LGPD, art. 18, inc. V](#)

Decodificador do CPC

L. F. Queiroz



Adquira a versão
digital sem anúncios

[CLIQUE AQUI](#)

Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

DCC15

A ferramenta ideal para provas da OAB e concursos públicos. Seu formato inovador, sem comentários, sem citações e sem remissões, recorta o CPC em frases simples e diretas, de fácil compreensão, agrupadas em 680 tópicos temáticos e 9.300 enunciados, seguindo a ordem numérica dos artigos da lei.

ISBN 9786587766171



560 páginas



17 cm x 24,5 cm



68. HIGIENE

Proteção à saúde

- Fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor: [CDC, art. 8º, § 2º](#)

Eventos esportivos

- Órgãos públicos responsáveis pela higiene da população deverão ser informados sobre a realização de eventos esportivos: [Lei 10.671/03, art. 14, inc. II](#)

69. HONORÁRIOS

Perícia

- Nas ações coletivas previstas no Código de Defesa do Consumidor não haverá adiantamento de honorários periciais: [CDC, art. 87, caput](#)

Má-fé

- No caso de comprovada má-fé, a associação autora será condenada em honorários de advogado, custas e despesas processuais: [CDC, art. 87, caput, 2ª parte](#)

- Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos: [CDC, art. 87, par. ún.](#)

Crédito

- Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, é vetado condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ao pagamento de honorários advocatícios: [CDC, art. 54-C, inc. V](#) ■

**Garantia de
arrecadação
integral**

**Cobrança de taxas
condomínias com recebimento
garantido**

**Grupo
Garante:**

42 ANOS DE HISTÓRIA

Desde 1982, fazemos parte do dia a dia de milhares de brasileiros, oferecendo soluções financeiras para seus condomínios.

Graças a estas soluções, garantimos tranquilidade e qualidade de vida, promovemos valorização do patrimônio e fazemos a diferença no combate à inadimplência.



garante
condomínios

*Parceria para a construção de uma
convivência condominial harmoniosa
e segura.*

70. IDOSO

Assédio

- Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, é vedado assediar ou pressionar o interessado, principalmente se se tratar de consumidor idoso: [CDC, art. 54-C, inc. IV](#)

Atendimento prioritário

- Idosos terão atendimento prioritário, nos termos da lei: [Lei 10.048/00, art. 1º](#)
- Estatuto do Idoso é destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos: [Lei 10.741/03, art. 1º](#)
- Idoso tem atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população: [Lei 10.741/03, art. 3º, § 1º, inc. I](#)

Negativa de crédito

- Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento do idoso: [Lei 10.741/03, art. 96, § 3º](#)

71. IMPORTADOR

Responsabilidade

- Independentemente de culpa, o importador responde pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos decorrentes do produto importado: [CDC, art. 12, caput](#)
- Importador só não será responsabilizado quando provar que não colocou o produto no mercado, ou que o defeito inexiste, ou que a culpa é exclusivamente do consumidor ou de terceiro: [CDC, art. 12, § 3º, inc. I a III](#)

Identificação

- Quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados, a responsabilidade será atribuída ao comerciante: [CDC, art. 13, inc. I](#)
- Comerciante também será responsabilizado se fornecer o produto sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador: [CDC, art. 13, inc. II](#)

Solidariedade

- 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: [CDC, art. 25, § 2º](#)

Reposição

- Fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto: [CDC, art. 32, caput](#)

- Cessada a importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei: [CDC, art. 32, par. ún.](#)

72. IMPOSTOS

Esclarecimentos

- Lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços: [Const., art. 150, § 5º](#)

Alíquota

- Nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final, contribuinte ou não do imposto,



localizado em outro estado, será adotada a alíquota interestadual: **Const., art. 155, § 2º, inc. VII**

- Caberá ao estado de localização do destinatário (consumidor) o imposto correspondente à diferença entre a alíquota interna do estado destinatário e a alíquota interestadual: **Const., art. 155, § 2º, inc. VII, 2ª parte**

- Nas operações com os lubrificantes e combustíveis derivados de petróleo, o imposto caberá ao estado onde ocorrer o consumo: **Const., art. 155, § 4º, inc. I**

Relações de consumo

- Ações decorrentes de relações de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil, são processadas e julgadas pela autoridade judiciária brasileira: **Cód. Proc. Civil, art. 22, inc. II**

73. INADIMPLÊNCIA

Cobrança de dívidas

- Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça: **CDC, art. 42, caput**

- Consumidor cobrado por 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, par. ún.**

Valor das multas

- Multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu vencimento não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação: **CDC, art. 52, § 1º**

Nulidade

- Nos contratos de compra e venda em prestações, são nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas se o credor, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do bem: **CDC, art. 53, caput**

Compensação dos prejuízos

- Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, na compensação ou restituição das parcelas quitadas, serão descontados os prejuízos que o inadimplente causar ao grupo: **CDC, art. 53, § 2º**

Consequências

- Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá informar e esclarecer o consumidor sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento de suas obrigações: **CDC, art. 54-D, inc. I**

Conciliação

- No plano de pagamento do consumidor superendividado deverá constar a data a partir da qual será providenciada sua exclusão do cadastro de inadimplentes: **CDC, art. 104-A, § 4º, inc. III e art. 104-C, § 2º**

Suspensão de serviços

- Usuários de serviços públicos deverão ser previamente comunicados de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento: **Lei 13.460/17, art. 5º, inc. XVI**

- É vedada a suspensão da prestação de serviços em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado: **Lei 13.460/17, art. 6º, par. ún.**

74. INFRAÇÕES

Delegacias especializadas

- Poder público deverá criar delegacias de polícias especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo: **CDC, art. 5º, inc. III**

Desconsideração da personalidade

- Juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando,



em detrimento do consumidor, houver infração da lei: [CDC, art. 28, caput](#)

Sanções administrativas

- Infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, a inúmeras sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: [CDC, art. 56, caput e inc. I a XII](#)

- Pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração: [CDC, art. 57, caput](#)

- Penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária de atividade serão aplicadas quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no CDC e na legislação de consumo: [CDC, art. 59, caput](#)

Fiança

- Valor da fiança, nas infrações de que trata o Código de Defesa do Consumidor, será fixado pelo juiz ou pela autoridade que presidir o inquérito: [CDC, art. 79, caput](#)

Interesses diversos

- Cumpre ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores: [CDC, art. 106, inc. VII](#)

- Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) tem, entre suas finalidades, a reparação dos danos causados por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos: [Lei 9.008/95, art. 1º, § 1º](#)

Atendimento prioritário

- Infração às disposições legais de atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactentes, com criança de colo e obesos sujeitará os responsáveis às penalidades previstas na legislação específica: [Lei 10.048/00, art. 6º](#)

Ordem econômica

- Sistema brasileiro de defesa da concorrência está encarregado da prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica: [Lei 12.529/11, art. 1º, caput](#)

75. INFRAÇÕES PENAS

Relações de consumo

- Política nacional das relações de consumo contará com a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo: [CDC, art. 5º, inc. III](#)

Nocividade ou periculosidade

- Constitui crime contra as relações de consumo omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens dos invólucros, recipientes ou publicidade: [CDC, art. 63, caput](#)

- Incorrerá no mesmo crime quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado: [CDC, art. 63, § 1º](#)

- Também é crime deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: [CDC, art. 64, caput](#)

- Incorrerá no mesmo crime quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos: [CDC, art. 63, § 1º](#)

- Constitui igualmente crime contra as relações de consumo executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente: [CDC, art. 65, caput](#)

Falsidade e engodo

- Comete crime quem fizer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade,



segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços: [CDC, art. 66, caput](#)

- Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta: [CDC, art. 66, § 1º](#)

- Também constitui crime fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva: [CDC, art. 67, caput](#)

- Igualmente, é crime fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 68, caput](#)

- Constitui crime deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade: [CDC, art. 69, caput](#)

Peças de reposição

- Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor constitui crime contra as relações de consumo: [CDC, art. 70, caput](#)

Ameaça e coação

- Na cobrança de dívidas, constitui crime utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas que exponham o consumidor a ridículo ou interfiram com seu trabalho, descanso ou lazer: [CDC, art. 71, caput](#)

Informações e cadastro

- Outro crime consiste em impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastro, banco de dados, fichas e registros: [CDC, art. 72, caput](#)

- Na mesma linha, é crime deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata: [CDC, art. 73, caput](#)

Termo de garantia

- Também é infração criminal deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e

com especificação clara de seu conteúdo: [CDC, art. 74, caput](#)

Responsabilidade conjunta

- Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes contra as relações de consumo incidirá nas penas a eles cometidas, na medida de sua culpabilidade: [CDC, art. 75, caput](#)

- Também responderá pela infração o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição de produtos e serviços nas condições proibidas pela legislação: [CDC, art. 75, 2ª parte](#)

Agravantes

- Quanto aos crimes previstos no CDC, é circunstância agravante terem sido cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade: [CDC, art. 76, inc. I](#)

- Outra circunstância agravante dos crimes tipificados no CDC é ocasionarem grave dano individual ou coletivo: [CDC, art. 76, inc. II](#)

- Também é circunstância agravante dissimular-se a natureza ilícita do procedimento: [CDC, art. 76, inc. III](#)

- Há circunstância agravante quando os crimes são cometidos por servidor público ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima: [CDC, art. 76, inc. IV, al. a](#)

- Considera-se circunstância agravante cometer os crimes em detrimento de operário ou rurícola, de menor de 18 ou maior de 60 anos ou de pessoas com deficiência mental interditadas ou não: [CDC, art. 76, inc. IV, al. b](#)

- Por fim, haverá circunstância agravante se os crimes forem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais: [CDC, art. 76, inc. V](#)

Penalidades

- Nos crimes previstos no CDC, a pena pecuniária será fixada em dias-multa,



correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime: **CDC, art. 77**

- Além das penas privativas de liberdade e de multa, pode ser imposta, cumulativa ou alternadamente, a interdição temporária de direitos, a publicação de notícia sobre os fatos e a prestação de serviços à comunidade: **CDC, art. 78, inc. I a III**

- Publicação de notícia sobre os fatos e a condenação, se houver, ocorrerá

em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado: **CDC, art. 78, inc. II**

76. INQUÍSIDADE

Nulidade

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas ao consumidor: **CDC, art. 51, inc. IV**

77. Internet

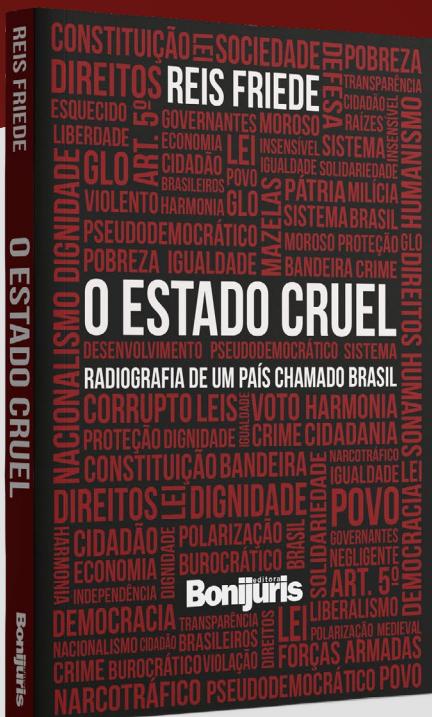
VER **COMÉRCIO ELETRÔNICO**



O Estado Cruel

RADIOGRAFIA DE UM PAÍS CHAMADO BRASIL

Reis Friede



Para adquirir a versão impressa com cupom de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

OEC15

O Estado Cruel apresenta onze facetas cruéis do nosso país – corrupção, insegurança, violência, esquecimento, medievalismo, entre outras –, recolocando a questão democrática no centro do debate jurídico-político. Mais do que uma contundente análise de aspectos da realidade nacional, a obra desponta como um sublime ato de patriotismo por parte do autor, que defende a consolidação da democracia brasileira.

78. JUDICIÁRIO

Superendividamento

- Poder público contará com a instituição de mecanismo de prevenção e tratamento judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural: **CDC, art. 5º, inc. VI**

Acesso irrestrito

- Consumidor tem, entre seus direitos básicos, o acesso aos órgãos judiciais com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos: **CDC, art. 6º, inc. VII**

• É nula de pleno direito a cláusula contratual que condicione ou limite de qualquer forma o acesso do consumidor aos órgãos do Poder Judiciário: **CDC, art. 51, inc. XVII**

Crédito condicionado

- Na oferta de crédito ao consumidor é vedado, expressa ou implicitamente, condicionar o atendimento à desistência de demandas judiciais ou a depósitos judiciais: **CDC, art. 54-C, inc. V**

Suspensão de reincidência

- Na aplicação da pena de cassação, interdição e de suspensão, pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença: **CDC, art. 59, § 3º**

Superendividamento

- 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: **CDC, art. 104-A, § 3º**

• Constará do plano de pagamento referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso: **CDC, art. 104-A, § 4º, inc. II**

• Se não houver êxito na conciliação, o juiz instaurará plano judicial compulsório: **CDC, art. 104-B, caput**

• Plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço: **CDC, art. 104-B, § 4º**

Domicílio no Brasil

- Compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações decorrentes de relações de consumo quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil: **Cód. Proc. Civil, art. 22, inc. II**

79. JUSTIÇA SOCIAL

Ordem econômica

- Para atender aos ditames da justiça social, a ordem econômica observará o princípio da defesa do consumidor: **Const., art. 170, inc. V**

Facilitador do Condomínio

L. F. Queiroz



Para adquirir a versão impressa com cupom de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

AC15

A 2ª edição do Facilitador do Condomínio abrange toda a legislação condominal no Brasil, em tópicos e enunciados de fácil compreensão, utilizando o método temático idealizado por L.F. Queiroz. São mais de 300 tópicos versando sobre condomínio edilício, novos tipos condominiais, além do condomínio tradicional.

ISBN 9786587766478  208 páginas  17 cm x 24,5 cm

80. LEGISLAÇÃO

Concorrência

- Compete à União, aos estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre a responsabilidade por dano ao consumidor: [Const., art. 24, inc. VIII](#)

81. LEGITIMIDADE

Assistência ao MP

- Entidades e órgãos da administração pública, direta e indireta, têm legitimidade para intervir, como assistentes do Ministério Público, nos processos penais atinentes aos crimes previstos no Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 80 c/c art. 82, inc. III](#)

- Também têm legitimidade para intervir como assistentes do MP as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direito dos consumidores: [CDC, art. 80 c/c art. 82, inc. IV](#)

Defesa coletiva

- Interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderão ser defendidos em juízo pelo Ministério Público, em concorrência com a União, os estados, os municípios e o Distrito Federal: [CDC, art. 82, inc. I e II](#)

- Também têm legitimidade concorrente para exercer a defesa dos consumidores as entidades e órgãos da administração pública destinados à defesa dos consumidores, assim como as associações legalmente constituídas para esse fim: [CDC, art. 82, inc. III e IV](#)

Ação civil coletiva

- Legitimados à defesa judicial dos consumidores poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou

seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade para a defesa de interesses individuais homogêneos: [CDC, art. 91](#)

- Liquidação e a execução da sentença poderão ser promovidas pelas entidades legitimadas: [CDC, art. 97](#)

- Execução também poderá ser promovida pelas entidades legitimadas, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções: [CDC, art. 98, caput](#) e [art. 100, caput](#)

Prevenção

- Legitimados a agir na forma do CDC poderão propor ação visando compelir o poder público a proibir a produção e venda de produto cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal: [CDC, art. 102](#)

Nova ação

- Se ação coletiva prevista no CDC for julgada improcedente por insuficiência de provas, qualquer entidade legitimada poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova: [CDC, art. 103, inc. I](#)

Responsabilidade civil

- Tem legitimidade para propor a ação civil pública principal e a ação cautelar a associação que, concomitantemente, esteja constituída há pelo menos um ano e inclua entre suas finalidades a proteção ao consumidor: [Lei 7.347/85, art. 5º, inc. V, al. a, b](#)

- Em caso de desistência infundada ou abandono da ação civil pública por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa: [Lei 7.347/85, art. 5º, § 3º](#)

- Órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, o qual terá eficácia de título executivo extrajudicial: [Lei 7.347/85, § 6º](#)

82. LITISCONSÓRCIO

Publicação de edital

- Proposta ação coletiva para a defesa de interesses individuais homogêneos, será publicado edital no órgão oficial a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes: [CDC, art. 94](#)

Dispensa

- Nas ações de responsabilidade do fornecedor, o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, sendo dispensado o litisconsórcio obrigatório com o Instituto de Resseguros do Brasil: [CDC, art. 101, inc. II](#)

Ação individual

- Quando a sentença fizer coisa julgada *erga omnes* (contra todos), em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual: [CDC, art. 103, § 2º](#)

Facultativo

- Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os ministérios públicos da União, do DF e dos estados na defesa dos interesses e direitos dos consumidores de que cuida a Lei da Ação Civil Pública: [Lei 7.347/85, art. 5º, § 5º](#)

83. LITISPENDÊNCIA

Não indução

- Ações coletivas de defesa de interesses ou direitos difusos e de defesa de interesses ou direitos coletivos não induzem litispêndência: [CDC, art. 104 c/c art. 81, par. ún., inc. I e II](#)



DIREITO Condominial



Para adquirir a versão impressa
com cupom de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM



CONDO15

84. MERCADO DE CONSUMO

Remuneração

- Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, é considerada serviço, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista: **CDC, art. 3º, § 2º**

Política nacional

- Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo é um dos princípios da política nacional das relações de consumo: **CDC, art. 4º, inc. I**

- Outro princípio da política nacional das relações de consumo é a presença do Estado no mercado de consumo: **CDC, art. 4º, inc. II, al. c**

- Também é princípio da política nacional das relações de consumo a educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado de consumo: **CDC, art. 4º, inc. IV**

- Política nacional das relações de consumo tem como princípio coibir e reprimir com eficiência todos os abusos praticados no mercado de consumo: **CDC, art. 4º, inc. VI**

- Estudo constante das modificações do mercado de consumo é um dos objetivos da política nacional das relações de consumo: **CDC, art. 4º, inc. VIII**

- Outro princípio da política nacional das relações de consumo é a racionalização e melhoria dos serviços públicos: **CDC, art. 4º, inc. VII**

Proteção à saúde

- Produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados nor-

mais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição: **CDC, art. 8º, caput**

- 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: **CDC, art. 10, caput**

- Se, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, o fornecedor tiver conhecimento da periculosidade do produto ou serviço, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores: **CDC, art. 10, § 1º**

Práticas abusivas

- É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes: **CDC, art. 39, inc. VIII**

Fiscalização

- União, estados, DF e municípios fiscalizarão e controlarão o mercado de consumo em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa: **CDC, art. 55, caput e § 1º**

- Órgãos federais, estaduais, do DF e municípios com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização de suas normas: **CDC, art. 55, § 3º**

85. MÍNIMO EXISTENCIAL

Crédito responsável

- É direito básico do consumidor a garantia de práticas de crédito responsável que lhe preservem o mínimo existencial: **CDC, art. 6º, inc. XI**



Renegociação de dívidas

- Na repactuação de dívidas e na concessão de crédito deverá ser preservado o mínimo existencial do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. XII](#)

Superendividamento

- Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial: [CDC, art. 54-A, § 1º](#)

Plano de pagamento

- No processo de repactuação de dívidas, a proposta de plano de pagamento apresentada pelo consumidor deverá preservar seu mínimo existencial: [CDC, art. 104-A, caput](#)

Conciliação administrativa

- Mínimo existencial deverá ser respeitado em caso de conciliação administrativa promovida por órgãos públicos para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural: [CDC, art. 104-C, § 1º](#)

86. MINISTÉRIO PÚBLICO (MP)

Promotorias de justiça

- Para a execução da política nacional das relações de consumo, o poder público contará com a instituição de promotorias de justiça de defesa do consumidor, no âmbito do Ministério Público: [CDC, art. 5º, inc. II](#)

Cláusulas abusivas

- É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao MP que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 51, § 4º](#)

Justo equilíbrio

- Também é facultado ao consumidor requerer ao MP que ajuíze ação para ser declarada a nulidade de cláusula que, de qualquer forma, não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes: [CDC, art. 51, § 4º, 2ª parte](#)

Assistentes do MP

- No processo penal atinente aos crimes previstos no CDC, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, o MP poderá ter a assistência de entidades e órgãos da administração pública e de associações de defesa do consumidor: [CDC, art. 80](#)

- Aos assistentes legitimados do MP também é facultado propor ação penal subsidiária se a denúncia não for oferecida no prazo legal: [CDC, art. 80, 2ª parte](#)

Defesa em juízo

- Concorrentemente com o MP, para a defesa do consumidor em juízo são legitimados a União, os estados, os municípios, o DF, entidades e órgãos da administração pública, assim como as associações de defesa do consumidor: [CDC, art. 82, inc. I a IV](#)

Fiscal da lei

- Se não ajuizar a ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos pelos consumidores, o Ministério Público atuará sempre como fiscal da lei: [CDC, art. 92](#)

Sistema nacional

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico, representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições: [CDC, art. 106, inc. VI](#)

Ação civil pública

- Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa: [Lei 7.347/85, art. 5º, § 3º](#)

Litisconsórcio facultativo

- Será admitido o litisconsórcio facultativo entre os ministérios públicos da União, do DF e dos estados na defesa dos interesses e direitos da ação civil pública: [Lei 7.347/85, art. 5º, § 5º](#)

Cumprimento de sentença

- Decorridos 60 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: [Lei 7.347/85, art. 15](#)

87. MOEDA CORRENTE NACIONAL

Outorga de crédito

- No fornecimento de produto ou serviço que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o preço do produto ou serviço deverá ser informado em moeda corrente nacional: [CDC, art. 52, inc. I](#)

Compra e venda

- Contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações serão expressos em moeda corrente nacional: [CDC, art. 53, § 3º](#)

88. MULTAS

Inadimplemento

- Multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo (vencimento) não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação: [CDC, art. 52, § 1º](#)

Sanção administrativa

- Multa é uma das sanções administrativas previstas por infração das normas de defesa do consumidor, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: [CDC, art. 56, inc. I](#)

Graduação

- Pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor: [CDC, art. 57, caput](#)

Procedimento

- Pena de multa será aplicada mediante procedimento administrativo: [CDC, art. 57, caput, 2ª parte](#)

Destinação

- Valor das penas de multa, se cabíveis à União, reverterão para um fundo federal destinado à reconstituição dos bens lesados (Lei 7.347/85, art. 13) ou para os fundos estaduais ou municipais

de proteção ao consumidor nos demais casos: [CDC, art. 57, caput](#)

Montante

- Multa será em montante não inferior a 200 e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo: [CDC, art. 57, par. ún.](#)

Infrações penais

- No caso de crimes contra as relações de consumo previstas no CDC, as condutas tipificadas estão sujeitas à pena de detenção ou de multa: [CDC, art. 61 ao art. 74](#)

- Pena pecuniária prevista para infrações penais será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime: [CDC, art. 77](#)

- Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, § 1º, do Código Penal: [CDC, art. 77, 2ª parte](#)

- Além da pena de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, a interdição temporária de direitos, a publicação de notícia sobre os fatos e a prestação de serviços à comunidade: [CDC, art. 78, inc. I a III](#)

Cumprimento de obrigação

- Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, a indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa: [CDC, art. 84, § 2º](#)

- Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, o juiz poderá impor multa diária ao réu, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito: [CDC, art. 84, § 3º e 4º](#)

Exemplar do CDC

- Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços que não mantiverem, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar do CDC ficarão sujeitos a multa no montante de até R\$ 1.064,10: [Lei 12.291/10, art. 2º, inc. I](#) ■



UM CONDOMÍNIO ONDE A CONTA *fecha*

É garantia de agilidade na recuperação dos débitos condominiais.

Além de não pagar pela inadimplência de outros moradores, todos têm a certeza de morar em um lugar com as contas em dia e a possibilidade de investir na manutenção e melhorias no seu condomínio.

*Nunca foi tão fácil
viver em condomínio.*

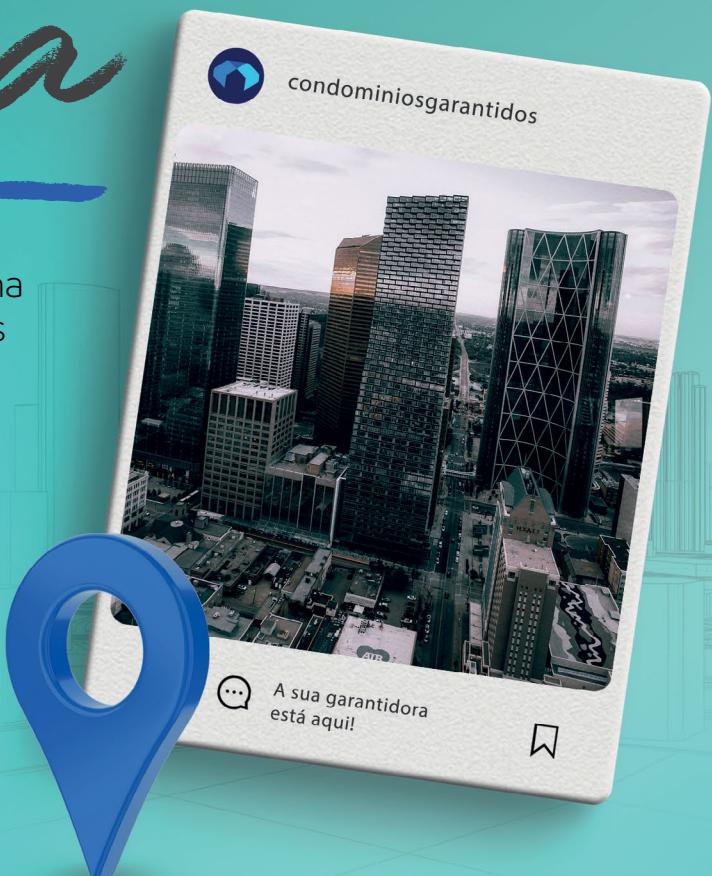


Acesse o nosso site e encontre a garantidora associada mais próxima de você.

vivacondominio.com.br/condominios-garantidos



Condomínios
Garantidos



O QUE UMA GARANTIDORA FAZ?

Assegura o recebimento das taxas e a receita todo mês.

Controla o percentual de inadimplentes, recuperando os débitos.

Cobrança judicial para os casos mais graves de atraso, sem nenhum custo ao condomínio.

89. NOCIVIDADE

Proteção

- Consumidor tem o direito básico de ser protegido contra os riscos provocados pelo fornecimento de produtos e serviços considerados nocivos: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

Informação

- Fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto: [CDC, art. 9º](#)

Proibição

- Fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade à saúde ou à segurança: [CDC, art. 10, caput](#)

Impropriedade

- Produtos nocivos à vida ou à saúde são impróprios ao uso e consumo: [CDC, art. 18, § 6º, inc. II](#)

Omissão

- Constitui crime contra as relações de consumo omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade de produtos nas embalagens, invólucros, recipientes ou publicidade: [CDC, art. 61 c/c art. 63, caput](#)

Comunicação

- Também constitui crime contra as relações de consumo deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: [CDC, art. 61 c/c art. 64, caput](#)

Inação

- Incorrerá no mesmo crime quem deixar de retirar os produtos nocivos do mercado imediatamente, quando determinado pela autoridade competente: [CDC, art. 61, c/c art. 64, par. ún.](#)

Impedimento

- Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz poderá determinar o impedimento de atividade nociva: [CDC, art. 84, § 5º](#)

Exigência

- Legitimados a agir na forma do CDC poderão propor ação visando compelir o poder público competente a proibir, em todo território nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda de produto que se revele nocivo: [CDC, art. 102](#)

90. NULIDADE

Cláusulas abusivas

- São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços: [CDC, art. 51, inc. I](#)

Renúncia a direitos

- Também são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que impliquem renúncia ou disposição de direitos: [CDC, art. 51, inc. I, 2ª parte](#)

Reembolso

- Cláusulas que subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga nos casos previstos no CDC, são igualmente nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. II](#)



Transferência de responsabilidade

- São nulas de pleno direito cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que transfiram responsabilidades a terceiros: [CDC, art. 51, inc. III](#)

Obrigações iníquas

- Nulidade atinge as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade: [CDC, art. 51, inc. IV](#)

Inversão do ônus

- Mâcula da nulidade envolve as cláusulas que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor: [CDC, art. 51, inc. VI](#)

Arbitragem compulsória

- Outra nulidade consiste em determinar a utilização compulsória de arbitragem: [CDC, art. 51, inc. VII](#)

Imposição de representante

- Nula também é a cláusula que impõe à representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor: [CDC, art. 51, inc. VIII](#)

Opção unilateral

- Da mesma forma, é nula a cláusula que deixe ao consumidor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor: [CDC, art. 51, inc. IX](#)

Variação unilateral do preço

- Cláusulas que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. X](#)

Cancelamento unilateral

- Cláusula que autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, também é nula de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. XI](#)

Ressarcimento de custos

- Nulidade atinge ainda as cláusulas que obriguem o consumidor a ressarcir

os custos de cobrança de sua obrigação sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor: [CDC, art. 51, inc. XII](#)

Modificação unilateral

- Efeitos da nulidade abrangem as cláusulas que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração: [CDC, art. 51, inc. XIII](#)

Normas ambientais

- Cláusulas que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. XIV](#)

Sistema de proteção

- Genericamente, são nulas de pleno direito as cláusulas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor: [CDC, art. 51, inc. XV](#)

Benfeitorias necessárias

- Cláusulas contratuais que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias são nulas de pleno direito: [CDC, art. 51, inc. XVI](#)

Acesso ao Poder Judiciário

- Nulidade afeta também as cláusulas que condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário: [CDC, art. 51, inc. XVII](#)

Impontualidade

- São ainda nulas as cláusulas que estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais: [CDC, art. 51, inc. XVIII](#)

Restabelecimento de direitos

- Também são nulas de pleno direito as cláusulas que 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: [CDC, art. 51, inc. XVIII, 2ª parte](#)

Validade do contrato

- 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:
CDC, art. 51, § 2º

Justo equilíbrio

- É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze ação para declarar a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto no Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 51, § 4º**

- Cabe igualmente ação para declarar a nulidade de cláusula contratual que de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes: **CDC, art. 51, § 4º, 2ª parte**

Venda em prestação

- Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, são nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor: **CDC, art. 53, caput**

Preço diferenciado

- É nula a cláusula contratual que proíba ou restrinja a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado: **Lei 13.455/17, art. 1º, par. ún.** ■

LÍNGUA Portuguesa



Para adquirir os livros de autoria
de Maria Tereza de Queiroz Piacentini

CLIQUE AQUI

41 3323 4020

www.livrariabonijuris.com.br

0800 645 4020

91. OFERTA

Riscos envolvidos

- Toda oferta ou apresentação de produtos ou serviços deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresenta à segurança dos consumidores: [CDC, art. 31, caput](#)

Peças de reposição

- Fabricantes deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação do produto: [CDC, art. 32, caput](#)
- Cessada a produção do produto, a oferta de peças deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei: [CDC, art. 32, par. ún.](#)

Reembolso postal

- 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: [CDC, art. 33, caput](#)

Cumprimento forçado

- Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta publicitária, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da publicidade apresentada: [CDC, art. 35, inc. I](#)

Produto equivalente

- Alternativamente e à sua livre escolha, o consumidor também poderá aceitar outro produto ou serviço equivalente: [CDC, art. 35, inc. II](#)

Rescisão do contrato

- Consumidor poderá igualmente rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente anteci-

pada, monetariamente atualizada, e perdas e danos: [CDC, art. 35, inc. III](#)

92. Oferta de Crédito

VER CRÉDITO RESPONSÁVEL

93. ÔNUS E ONEROSIDADE

Processo civil

- Será facilitada a defesa dos direitos do consumidor, 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: [CDC, art. 6º, inc. VIII](#)

Publicidade por telefone

- É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina: [CDC, art. 33, par. ún.](#)

Comunicação publicitária

- Ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina: [CDC, art. 38](#)

Serviços de terceiros

- Consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio: [CDC, art. 40, § 3º](#)

Termo de garantia

- Ônus a cargo do consumidor devem ficar esclarecidos de maneira adequada no termo de garantia do produto ou serviço adquirido: [CDC, art. 50, par. ún.](#)

Inversão da prova

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais, relativas ao fornecimento de produtos e serviços, que es-



tabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor: [CDC, art. 51, inc. VI](#)

Cláusulas contratuais

- Presume-se exagerada a vantagem que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso: [CDC, art. 51, § 1º, inc. III](#)

Validade do contrato

- 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: [CDC, art. 51, § 2º](#)

Liquidação antecipada

- Nos contratos de crédito, o consumidor tem direito à liquidação antecipada e não onerosa do débito: [CDC, art. 54-B, inc. V](#)

Oferta de crédito

- É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os fiscos da contratação do crédito ou de venda a prazo: [CDC, art. 54-C, inc. III](#)

Repactuação de dívidas

- Nas ações de superendividamento, o juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes: [CDC, art. 104-B, § 3º](#)

Cadastro positivo

- Gestor originário é responsável por manter atualizadas as informações cadastrais nos demais bancos de dados com os quais compartilhou informações, sem nenhum ônus para o (consumidor) cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 2º](#)

94. ORÇAMENTO

Elaboração

- É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor,

ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes: [CDC, art. 39, inc. VI](#)

Discriminação

- Fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão de obra, dos materiais e dos equipamentos a serem empregados: [CDC, art. 40, caput](#)

Alteração

- Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente poderá ser alterado mediante livre negociação das partes: [CDC, art. 40, § 2º](#)

Exoneração

- Consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio: [CDC, art. 40, § 3º](#)

95. ORDEM ECONÔMICA

Defesa do consumidor

- Fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, a ordem econômica tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, tendo entre seus princípios fundamentais a defesa do consumidor: [Const., art. 170, inc. V](#)

Boa-fé e equilíbrio

- Política nacional das relações de consumo também objetiva viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores: [CDC, art. 4º, inc. III](#)

Legitimidade

- Associação que tenha entre suas finalidades institucionais a proteção ao consumidor e à ordem pública tem legitimidade para propor ação civil pública por danos causados ao meio ambiente ou ao consumidor: [Lei 7.347/85, art. 5º, al. b](#)



Improbidade administrativa

- Controle de legalidade de políticas públicas e a responsabilidade de agentes públicos por danos ao consumidor submetem-se aos termos da Lei 7.347/85 (ação civil pública): [Lei 8.429/92, art. 17-D, par. ún.](#)

Livre concorrência

- Sistema brasileiro de defesa da concorrência (SBDC), estruturado para a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica, está voltado para a defesa dos consumidores, entre outros ditames constitucionais: [Lei 12.529/11, art. 1º, caput](#) ■

Teoria Crítica do Direito

UMA APROXIMAÇÃO MACROFILOSÓFICA

Luiz Fernando Coelho



Adquira a
versão digital

[CLIQUE AQUI](#)

Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM



TCD15

Repensada e atualizada, a obra mais relevante do autor Luiz Fernando Coelho continua inovadora e contemporânea, conduzindo o leitor, com elegância e lucidez, a reflexões complexas sobre as esferas mais profundas do ser humano, da sociedade e do Estado.

ISBN 9788565017282



344 páginas



15,5 cm x 23 cm

96. PEÇAS DE REPOSIÇÃO

Reparação

- 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: [CDC, art. 21](#)

• Opcionalmente, o fornecedor poderá empregar peças de reposição que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, manifestação em contrário do consumidor: [CDC, art. 21, 2^a parte](#)

Oferta

• Fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto: [CDC, art. 32, caput](#)

• Cessada a produção ou a importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei: [CDC, art. 32, par. ún.](#).

• 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: [CDC, art. 33](#)

Infração penal

• Constitui crime contra as relações de consumo empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor: [CDC, art. 70](#)

• Pena para o infrator é de detenção de três meses a um ano e multa: [CDC, art. 70, 2^a parte](#)

97. PERICULOSIDADE

Riscos provocados

- Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos é um direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

Informação a respeito

- Fornecedor de produtos e serviços potencialmente perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua periculosidade: [CDC, art. 9º](#)

Colocação no mercado

- Fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de periculosidade à saúde ou segurança: [CDC, art. 10, caput](#)

Conhecimento posterior

- 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: [CDC, art. 10, § 1º](#)

Anúncios publicitários

- Correrão às expensas do fornecedor os anúncios publicitários para informar sobre a periculosidade dos produtos ou serviços, devendo ser veiculados na imprensa, rádio e televisão: [CDC, art. 10, § 2º](#)

Ação estatal

- Sempre que tiverem conhecimento da periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os estados, o DF e os municípios deverão informá-los a respeito: [CDC, art. 10, § 3º](#)



Publicidade abusiva

- É abusiva a publicidade que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 37, § 2º](#)

Sinais ostensivos

- Constitui crime contra as relações de consumo a conduta tipificada por omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou na publicidade: [CDC, art. 61 c/c art. 63, caput](#)
- Incorrerá no mesmo crime quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado: [CDC, art. 61, c/c art. 63, § 1º](#)

Falha de comunicação

- Também constitui crime deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores e periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: [CDC, art. 61 c/c art. 64](#)
- Incorrerá no mesmo crime quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos perigosos: [CDC, art. 61 c/c art. 64, par. ún.](#)

Execução indevida

- Igualmente, constitui crime contra as relações de consumo executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente: [CDC, art. 61 c/c art. 65](#)

Ação judicial

- Legitimados a agir na forma do CDC poderão propor ação visando compelir o poder público competente a proibir a produção, divulgação, distribuição ou venda de produto cujo uso ou consumo regular se revele perigoso à saúde ou à incolumidade pessoal: [CDC, art. 102](#)

Consumo sustentável

- Promover a redução do acúmulo de resíduos sólidos, pelo retorno pós-consumo de produtos considerados perigosos, é um dos objetivos da política de

educação para o consumo sustentável: [Lei 13.186/15, art. 2º, inc. III](#)

98. PERSONALIDADE JURÍDICA

Fornecedores

- Entes despersonalizados que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços são considerados fornecedores: [CDC, art. 3º, caput](#)

Desconsideração

- 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 do contrato social: [CDC, art. 28, caput](#)

- Desconsideração da personalidade jurídica também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração: [CDC, art. 28, caput, 2ª parte](#)

- Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao resarcimento de prejuízos causados aos consumidores: [CDC, art. 28, § 5º](#)

Defesa coletiva

- Entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, podem exercer a defesa coletiva dos interesses e direitos dos consumidores em juízo: [CDC, art. 82, inc. III](#)

99. PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Direito básico

- Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços deve ser acessível à pessoa com deficiência: [CDC, art. 6º, par. ún. c/c inc. III](#)

- Informação adequada deve incluir especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade,

tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que os produtos e serviços apresentem: **CDC, art. 6º, par. ún. c/c inc. III, 2ª parte**

Publicidade infantil

- É abusiva a publicidade que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança: **CDC, art. 37, § 2º**

Cadastrados acessíveis

- Todas as informações cadastrais sobre os consumidores devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência: **CDC, art. 43, § 6º**

Infrações penais

- É circunstância agravante dos crimes contra as relações de consumo o fato de serem cometidos em detimento de pessoas com deficiência mental, interditadas ou não: **CDC, art. 76, inc. IV, al. b**

Atendimento prioritário

- Pessoas com deficiência terão atendimento prioritário, nos termos da lei: **Lei 10.048/00, art. 1º**

- Repartições públicas e empresas concessionárias de transporte coletivo estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário e individualizado às pessoas com deficiência: **Lei 10.048/00, art. 2º**

Transporte público

- Empresas públicas de transporte e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário e diferenciado às pessoas com deficiência: **Lei 10.048/00, art. 3º**

Edificações

- Logradouros e sanitários públicos, bem como edifícios de uso público, terão normas de construção destinadas a facilitar o acesso e uso pelas pessoas com deficiência: **Lei 10.048/00, art. 4º**

Acesso a veículos

- Veículos de transporte coletivo serão planejados de forma a facilitar o

acesso das pessoas com deficiência a seu interior: **Lei 10.048/00, art. 5º**

- Proprietários de veículos de transporte coletivo em utilização devem proceder às adaptações necessárias ao acesso facilitado das pessoas com deficiência: **Lei 10.048/00, art. 5º, § 2º**

100. PESSOA JURÍDICA

Inclusão

- Toda pessoa jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final é um consumidor: **CDC, art. 2º, caput**

- Toda pessoa jurídica que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços é um fornecedor: **CDC, art. 3º, caput**

- Pessoa jurídica fornecedora poderá ser pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados: **CDC, art. 3º, caput, 2ª parte**

Desconsideração

- 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 do contrato social: **CDC, art. 28, caput**

- Desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração: **CDC, art. 28, 2ª parte**

- Sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 28, § 2º**

- Sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 28, § 3º**

- Sociedades coligadas só responderão por culpa: **CDC, art. 28, § 4º**



- Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao resarcimento de prejuízos causados aos consumidores: [CDC, art. 28, § 5º](#)

Exibição da fonte

- Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverá constar o nome, endereço e o número de inscrição cadastral (CPF ou CNPJ) do fornecedor do produto ou serviço correspondente: [CDC, art. 42-A](#)

Consumidor jurídico

- Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis: [CDC, art. 51, caput, 2ª parte](#)

Administrador

- Diretor, administrador ou gerente (de pessoa jurídica) que, de qualquer forma, concorrer para os crimes previstos no CDC incide nas penas a esses cominadas, na medida de sua culpabilidade: [CDC, art. 75](#)

Interposta pessoa

- Quem, de qualquer modo, inclusive por meio de pessoa jurídica, concorre para os crimes contra a economia e as relações de consumo, incide nas penas a estes cominadas, na medida de sua culpabilidade: [Lei 8.137/90, art. 11, caput](#)

101. Poder Judiciário

VER JUDICIÁRIO

102. Política Nacional de Relações de Consumo

VER DEFESA DO CONSUMIDOR / MERCADO DE CONSUMO / RELAÇÕES DE CONSUMO

103. PRÁTICAS ABUSIVAS

Política nacional

- Coibir e reprimir com eficiência todos os abusos praticados no mercado de consumo que possam causar prejuízos aos consumidores, inclusive a concorrência desleal, é um dos objetivos da

política nacional das relações de consumo: [CDC, art. 4º, inc. VI](#)

Direito básicos

- Consumidor tem, entre seus direitos básicos, a proteção contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

- Proteção contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços é outro direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. IV](#)

- É direito básico do consumidor a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento: [CDC, art. 6º, inc. XI](#)

Venda casada

- Considera-se prática abusiva condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos: [CDC, art. 39, inc. I](#)

Negativa de venda

- É vedado ao fornecedor recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes: [CDC, art. 39, inc. II](#)

Compra não solicitada

- Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço é prática considerada abusiva: [CDC, art. 39, inc. III](#)

Venda impingida

- Outra prática abusiva consiste em 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: [CDC, art. 39, inc. IV](#)

Vantagem excessiva

- Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva configura práti-

ca abusiva do fornecedor de produtos ou serviços: [CDC, art. 39, inc. V](#)

Orcamento prévio

- É vedado ao fornecedor executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes: [CDC, art. 39, inc. VI](#)

Informação depreciativa

- Configura prática abusiva do consumidor repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos: [CDC, art. 39, inc. VII](#)

Normas técnicas

- Também é abusiva a prática de colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes: [CDC, art. 39, inc. VIII](#)

- Se normas específicas não existirem, constituirá prática abusiva colocar o produto ou serviço em desacordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou de outra entidade credenciada: [CDC, art. 39, inc. VIII, 2ª parte](#)

Pronto pagamento

- Ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais, é prática abusiva recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento: [CDC, art. 39, inc. IX](#)

Reajuste indevido

- Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços constitui prática abusiva por parte de fornecedores de produtos ou serviços: [CDC, art. 39, inc. X](#)

Cumprimento da obrigação

- Fornecedor incide em prática abusiva quando deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério: [CDC, art. 39, inc. XII](#)

Reajuste diverso

- Também se enquadra como prática abusiva aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido: [CDC, art. 39, inc. XIII](#)

Sobrelootação

- Tipifica prática abusiva do fornecedor permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo: [CDC, art. 39, inc. XIV](#)

Amostra grátis

- Serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor sem sua solicitação equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento: [CDC, art. 39, par. ún.](#)

Ampla defesa

- Quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no CDC e na legislação de consumo, lhe será assegurada ampla defesa: [CDC, art. 59, caput](#)

Contrapropaganda

- Quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, a imposição de contrapropaganda lhe será cominada, sempre às expensas do infrator: [CDC, art. 60, caput](#)

Infração penal

- Constitui crime contra as relações de consumo a prática de permitir o ingresso de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo, em estabelecimentos comerciais ou de serviços: [CDC, art. 65, § 2º](#)

104. PREÇO

Informação adequada

- Consumidor tem direito de ser informado de forma 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: [CDC, art. 6º, inc. III](#)



Preços específicos

- É direito básico do consumidor 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: [CDC, art. 6º, inc. XIII](#)

Preço fixo

- No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais, sob pena de responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada: [CDC, art. 41](#)

Variação unilateral

- São nulas as cláusulas que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral: [CDC, art. 51, inc. X](#)

Oferta de crédito

- Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, informações sobre o preço do produto, juros, acréscimos, prestações e o total a pagar: [CDC, art. 54-G, § 2º c/c art. 52](#)

Convenções

- Associações de fornecedores podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços: [CDC, art. 107, caput](#)

Afixação de preços

- Em vendas a varejo para o consumidor, sem intervenção do comerciante, é admitida a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem ou a afixação de código referencial ou a afixação de código de barras: [Lei 10.962/04, art. 2º, inc. II](#)

- Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas

características e código: [Lei 10.962/04, art. 2º, par. ún.](#)

- Na venda a varejo de produtos fractionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, além do preço à vista, uma das seguintes unidades de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área: [Lei 10.962/04, art. 2º-A, caput](#)

Alternativa

- Na impossibilidade de afixação de preços, é permitido o uso de relações de preços dos produtos expostos, bem como dos serviços oferecidos, de forma escrita, clara e acessível ao consumidor: [Lei 10.962/04, art. 3º](#)

Leitura óptica

- Nos estabelecimentos que utilizem código de barras para apreçamento, deverão ser oferecidos equipamentos de leitura óptica para consulta de preço pelo consumidor, localizados na área de vendas e em outras de fácil acesso: [Lei 10.962/04, art. 4º, caput](#)

- Considera-se área de vendas aquela na qual os consumidores têm acesso às mercadorias e serviços oferecidos para consumo no varejo, dentro do estabelecimento: [Lei 10.962/04, art. 4º, § 2º](#)

Divergência

- Se houver divergência de preço para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor entre eles: [Lei 10.962/04, art. 5º](#)

105. PREÇO DIFERENCIADO

Descontos

- Fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado: [Lei 10.962/04, art. 5º-A, caput](#)

Nulidade

- É nula a cláusula contratual que proíba ou restrinja a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao

público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado: **Lei 13.455/17, art. 1º, par. ún.**

106. PREFERÊNCIA

Concurso de crédito

- Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenações previstas na Lei da Ação Civil Pública e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento: **CDC, art. 99, caput**

Relações de consumo

- Constitui crime contra as relações de consumo favorecer ou preferir, sem justa causa, comprador ou freguês, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores: **Lei 8.137/90, art. 7º, inc. I**

Idosos

- Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos têm atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população: **Lei 10.741/03, art. 3º, § 1º, inc. I**

107. PRÊMIO

Defesa

- Na oferta de crédito ao consumidor, principalmente se a contratação envolver prêmio, é vedado, expressa ou implicitamente, assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito: **CDC, art. 54-C, inc. IV**

108. PRESCRIÇÃO

VER TAMBÉM DECADÊNCIA

Prazo

- Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, em decorrência de infrações ao Código de Defesa do Consumidor: **CDC, art. 27**

Contagem do prazo

- Prazo de prescrição à pretensão de reparação de produtos ou serviços du-

ráveis inicia-se a partir do conhecimento do dano e de sua autoria: **CDC, art. 27, 2ª parte**

Débitos do consumidor

- 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: **CDC, art. 43, § 5º**

109. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Fornecedor

- Toda pessoa jurídica que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços é um fornecedor: **CDC, art. 3º, caput**

Conceito

- 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: **CDC, art. 3º, § 2º**

Direito básico

- Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral é direito básico do consumidor: **CDC, art. 6º, inc. X**

Responsabilidade

- Independentemente da existência de culpa, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços: **CDC, art. 14, caput**

Pronto pagamento

- Ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais, é prática abusiva recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento: **CDC, art. 39, inc. IX**



Exemplar do CDC

- Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços são obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor: [Lei 12.291/10, art. 1º](#)
- Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços que não mantiverem, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar do CDC ficarão sujeitos a multa no montante de até R\$ 1.064,10: [Lei 12.291/10, art. 2º, inc. I](#)

Início de suspensão

- É vedada a suspensão da prestação de serviços públicos em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado: [Lei 13.460/17, art. 6º, par. ún.](#)

110. Prevenção de Danos

VER PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR / REPARAÇÃO DOS DANOS

111. Produto

VER VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO

112. Produtor

VER FABRICANTE

113. PROFISSIONAIS LIBERAIS

Verificação de culpa

- Responsabilidade profissional dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa: [CDC, art. 14, § 4º](#)

114. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Constituição

- Código de Defesa do Consumidor estabelece as normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos da Constituição: [CDC, art. 1º](#)

Ordem econômica

- Política nacional das relações de consumo tem, entre seus objetivos, a

proteção dos interesses econômicos dos consumidores: [CDC, art. 4º, caput](#)

- Outro objetivo da política nacional é a 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: [CDC, art. 4º, inc. III](#)

- Para a execução da política nacional das relações de consumo, o poder público contará com a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial de proteção do consumidor pessoa natural: [CDC, art. 5º, inc. VI](#)

Direitos básicos

- Proteção da vida, saúde e segurança são direitos básicos do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

- Também é direito básico do consumidor 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: [CDC, art. 6º, inc. IV](#)

Necessitados

- Proteção jurídica, administrativa e técnica será assegurada aos necessitados como um direito básico: [CDC, art. 6º, inc. VII](#)

Saúde e segurança

[VER Saúde / Segurança]

Bancos de dados

- Serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público: [CDC, art. 43, § 4º](#)

- Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, os sistemas de proteção ao crédito não fornecerão quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores: [CDC, art. 43, § 5º](#)

Proteção contratual

- Cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor: [CDC, art. 47](#)

- Declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica: [CDC, art. 48](#)

- Consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial: [CDC, art. 49, caput](#)

Cláusulas abusivas

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor: [CDC, art. 51, inc. XV](#)

Oferta de crédito

- É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, 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: [CDC, art. 54-C, inc. II](#)

- Na oferta de crédito o fornecedor ou o intermediário deverá avaliar as condições de crédito do consumidor com base nas informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observada a legislação sobre proteção de dados: [CDC, art. 54-D, inc. II](#)

Política nacional

- Cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, ou órgão federal que venha substituí-lo, planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor: [CDC, art. 106, inc. I](#)

Direitos difusos

- Compete ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) promover atividades e eventos que contribuam para a proteção do consumidor: [Lei 9.008/95, art. 3º, inc. VI](#)

Estatuto do torcedor

- É dever da entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo

reportar aos órgãos de defesa e proteção do consumidor as reclamações dirigidas ao serviço de atendimento do evento: [Lei 10.671/03, art. 14, § 1º](#)

115. PUBLICIDADE

Direito básico

- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva é um direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. IV](#)

Obrigação vinculada

- Toda publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado: [CDC, art. 30](#)

Ligação onerosa

- Quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina, é proibida a publicidade de bens e serviços por telefone: [CDC, art. 33, par. ún.](#)

Compromisso

- Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta publicitária, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da publicidade apresentada: [CDC, art. 35, inc. I](#)

- Alternativamente e à sua livre escolha, o consumidor também poderá aceitar outro produto ou serviço equivalente: [CDC, art. 35, inc. II](#)

- Consumidor poderá igualmente rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos: [CDC, art. 35, inc. III](#)

Identificação

- Publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal: [CDC, art. 36, caput](#)

Respaldo

- Na publicidade de seus produtos ou serviços, o fornecedor manterá em seu poder, para informação dos legítimos



interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem: [CDC, art. 36, par. ún.](#)

Engano e abuso

- É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva: [CDC, art. 37, caput](#)

- É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem ou preço dos produtos e serviços: [CDC, art. 37, § 1º](#)

- É abusiva a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição e a que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança: [CDC, art. 37, § 2º](#)

- Também é abusiva a publicidade que desrespeita valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 37, § 2º, 2ª parte](#)

- É enganosa por omissão a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço: [CDC, art. 37, § 3º](#)

Veracidade

- Ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina: [CDC, art. 38](#)

Fiscalização

- União, estados, DF e os municípios fiscalizarão e controlarão a publicidade de produtos e serviços, no interesse do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias: [CDC, art. 55, § 1º](#)

Contrapropaganda

- Será cominada a imposição de contrapropaganda quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infrator: [CDC, art. 60, caput](#)

- 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: [CDC, art. 60, § 1º](#)

Tipos penais

- Fica sujeito à pena de detenção de seis meses a dois anos e multa quem omitir de forma culposa dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos em sua publicidade: [CDC, art. 63, caput](#)

- Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva está sujeito à pena de detenção de três meses a um ano e multa: [CDC, art. 67, caput](#)

- Detenção de seis meses a dois anos e multa é a pena para quem fizer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 68, caput](#)

- Também caracteriza conduta típica, sujeita à pena de detenção de um a seis meses ou multa, deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade: [CDC, art. 69, caput](#)

116. PURGAÇÃO DA MORA

Cláusulas abusivas

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que 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: [CDC, art. 51, inc. XVIII](#)

117. Qualidade de Produtos e Serviços

VER FORNECEDOR / SAÚDE / SEGURANÇA





Condomínios
Garantidos

CONTRATANDO UMA GARANTIDORA AFILIADA AOS CONDOMÍNIOS GARANTIDOS

o condomínio assegura que os moradores tenham uma percepção diária de mais segurança, conforto e bem-estar.



Conheça a cobrança com garantia de receita e descubra a garantidora mais perto de você em vivacondominio.com.br/condominios-garantidos



Viver em um condomínio garantido é muito melhor! Dá gosto **compartilhar os momentos felizes!**

118. RELAÇÕES DE CONSUMO

Coletividade

- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo: [CDC, art. 2º, par. ún.](#)

Vínculo trabalhista

- Atividades decorrentes das relações de caráter trabalhista não são relações de consumo: [CDC, art. 3º, § 2º](#)

Política nacional

- Atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida são objetivos primordiais da política nacional de relações de consumo: [CDC, art. 4º, caput](#)

- Outro objetivo da política nacional de relações de consumo é a transparência e harmonia das relações de consumo: [CDC, art. 4º, caput, 2ª parte](#)

Harmonização e equilíbrio

- Política nacional de relações de consumo deverá atender à harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e à compatibilização da proteção do consumidor com as necessidades de desenvolvimento econômico e tecnológico: [CDC, art. 4º, inc. III](#)

- Igualmente, a política nacional de relações de consumo intenta viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores: [CDC, art. 4º, inc. III, 2ª parte](#)

Instrumentos

- Execução da política nacional das relações de consumo contará com assistência jurídica, promotorias de justiça de defesa do consumidor e delegacias de polícia especializadas: [CDC, art. 5º, inc. I a III](#)

- Outros instrumentos são os juizados especiais de pequenas causas, as associações de defesa do consumidor, os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e os núcleos de conciliação e mediação de conflitos: [CDC, art. 5º, inc. IV a VII](#)

Regras contratuais

- 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: [CDC, art. 4º](#)

- Consumidores também não ficarão obrigados pelos contratos (que firmarem) se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance: [CDC, art. 46, 2ª parte](#)

- Declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica: [CDC, art. 48](#)

- Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis, por cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços: [CDC, art. 51, inc. I](#)

Infrações penais

- Constitui crime contra as relações de consumo a conduta tipificada por omis-

tir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade: [CDC, art. 63](#)

- Também constitui crime contra as relações de consumo deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado: [CDC, art. 64](#)

- Outro crime contra as relações de consumo consiste em executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente: [CDC, art. 65](#)

- 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, é crime contra as relações de consumo: [CDC, art. 66](#)

- Igualmente é crime contra as relações de consumo a conduta de fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva: [CDC, art. 67](#)

- Crime da mesma natureza consiste em fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 68](#)

- Na mesma linha, é crime contra as relações de consumo deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade: [CDC, art. 69](#)

- Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor é mais um crime contra as relações de consumo: [CDC, art. 70](#)

- Na cobrança de dívidas, é crime contra as relações de consumo utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, e de afirmações falsas incorretas ou enganosas: [CDC, art. 71](#)

- De igual modo, é crime contra as relações de consumo utilizar qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: [CDC, art. 71, 2ª parte](#)

- Outro tipo penal nas relações de consumo consiste em impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastro, banco de dados, fichas e registros: [CDC, art. 72](#)

- Também é crime contra as relações de consumo deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que o fornecedor sabe ou deveria saber ser inexata: [CDC, art. 73](#)

- Por fim, é crime contra as relações de consumo deixar de entregar ao consumidor o tempo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo: [CDC, art. 74](#)

Intervenção

- Nos processos que envolvam relações de consumo poderão intervir como assistentes do Ministério Público as entidades e órgãos da administração pública especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo CDC: [CDC, art. 80 c/c art. 82, inc. III](#)

- Também poderão intervir como assistentes do MP, nos processos que envolvam relações de consumo, as associações constituídas há pelo menos um ano e que incluem entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos do consumidor: [CDC, art. 80 c/c art. 82, inc. IV](#)

Superendividamento

- Excluem-se do processo de repactuação de dívidas (de consumidor superendividado), ainda que decorrentes de relações de consumo, as oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento: [CDC, art. 104-A, § 1º](#)



Convenção coletiva

- Entidades civis de consumidores e associações de fornecedores podem regular relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas a preço, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços: [CDC, art. 107, caput](#)

Processo civil

- Compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações decorrentes de relações de consumo quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil: [Cód. Proc. Civil, art. 22, inc. II](#)

Criminalização

- Favorecer ou preferir, sem justa causa, comprador ou freguês constitui crime contra as relações de consumo, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. I](#)

- Constitui crime contra as relações de consumo vender ou expor à venda mercadoria cuja embalagem, tipo, especificação, peso ou composição esteja em desacordo com as prescrições legais, ou que não corresponda à respectiva classificação oficial: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. II](#)

- Também tipifica crime contra as relações de consumo misturar gêneros e mercadorias de espécies diferentes para vendê-los ou expô-los à venda como puros: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. III](#)

- De igual forma, é crime misturar gêneros e mercadorias de qualidades desiguais para vendê-los ou expô-los à venda por preço estabelecido para os demais mais alto custo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. III, 2ª parte](#)

- Constitui crime contra as relações de consumo fraudar preços por meio de alterações indevidas, divisões enganosas, junções capciosas e avisos falsos sobre o bem ou o serviço oferecido: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. IV, al. a, b, c, d](#)

- Elevar o valor cobrado nas vendas a prazo de bens ou serviços mediante a exigência de comissão ou de taxa de juros ilegais constitui crime contra as relações de consumo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. V](#)

- Outro crime consiste em sonegar insumos ou bens, recusando-se a vendê-los a quem pretenda comprá-los nas condições publicamente ofertadas, ou retê-los para o fim de especulação: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VI](#)

- É crime induzir o consumidor ou usuário a erro, por via de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza, qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VII](#)

- Também é crime contra as relações de consumo destruir, inutilizar ou danificar matéria-prima ou mercadoria com o fim de provocar alta de preço, em proveito próprio ou de terceiros: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. VIII](#)

- Por fim, é crime vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou, de qualquer forma, entregar matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias ao consumo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. IX](#)

Proteção de dados

- Hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente: [LGPD, art. 45](#)

119. RELAÇÕES TRABALHISTAS

Valorização

- Ordem econômica do país está fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa: [Const., art. 170](#)

Exclusão

- Prestações de serviço decorrente das relações de caráter trabalhista não estão subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 3º, § 2º](#)

120. REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

Direito básico

- Revisão e repactuação da dívida é um dos direitos básicos do consumidor no caso de superendividamento: **CDC, art. 6º, inc. XI**

Mínimo existencial

- Na repactuação de dívidas e na concessão de crédito, deverá ser observada a preservação do mínimo existencial do consumidor: **CDC, art. 6º, inc. XII**

Audiência conciliatória

- 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: **CDC, art. 104-A**

- Na audiência de repactuação da dívida, o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento e as garantias e formas de pagamento originalmente pactuadas: **CDC, art. 104-A, 2ª parte**

- Prazo máximo para a repactuação de dívidas é de cinco anos: **CDC, art. 104-A, 3ª parte**

Crédito imobiliário ou rural

- Excluem-se do processo de repactuação as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as provenientes de contratos de crédito imobiliário ou rural: **CDC, art. 104-A, § 1º**

Consequências

- Pedido do consumidor não importará declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de dois anos, sem prejuízo de eventual repactuação: **CDC, art. 104-A, § 5º**

- 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: **CDC, art. 104-B**

Convênios específicos

- Fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas poderá ser regulada por convênios específicos celebrados entre órgãos públicos e instituições credoras ou suas associações: **CDC, art. 104-C, caput**

121. REPARAÇÃO DOS DANOS

Direito básico

- Efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos é um dos direitos básicos do consumidor: **CDC, art. 6º, inc. VI**

- Outro direito básico do consumidor é o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos: **CDC, art. 6º, inc. VII**

Solidariedade

- Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo: **CDC, art. 7º, par. ún.**

Responsabilidade

- Fabricante, produtor, construtor e importador respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores: **CDC, art. 12, caput**

- Responsabilidade pela reparação dos danos inclui os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos: **CDC, art. 12, caput, 2ª parte**

- Também estão abrangidos na responsabilidade pela reparação os danos causados por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e riscos dos produtos: **CDC, art. 12, caput, 3ª parte**

- Fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequa-





das sobre sua fruição e riscos: [CDC, art. 14, caput](#)

- Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação: [CDC, art. 25, § 1º](#)

Prescrição

- Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço duráveis, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria: [CDC, art. 27](#)

Infração penal

- Constitui crime contra as relações de consumo empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor: [CDC, art. 70](#)

Direitos difusos

- Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) tem, entre suas finalidades, a reparação dos danos causados ao consumidor: [Lei 9.008/95, art. 1º, § 1º](#)

122. REPETIÇÃO DO INDÉBITO

Engano justificável

- Salvo hipótese de engano justificável, 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: [CDC, art. 42, par. ún.](#)

123. REPRESENTANTE

Responsabilidade

- Fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus representantes autônomos: [CDC, art. 34](#)

Negócio imposto

- São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor: [CDC, art. 51, inc. VIII](#)

Dados cadastrais

- Representante legalmente constituído do consumidor tem direito de, mediante requerimento expresso, obter informações e defender os interesses do titular dos dados pessoais junto ao agente de tratamento dos dados: [LGPD, art. 18, § 3º](#)

124. RESPONSABILIDADE

Legislação

- Compete à União, aos estados e ao DF legislar concorrentemente sobre a responsabilidade por dano ao consumidor: [Const., art. 24, inc. VIII](#)

Crédito

- Garantia de práticas de crédito responsável é um dos direitos básicos do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. XI](#)

Imputação objetiva

- Fabricante, produtor, construtor e o importador respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores: [CDC, art. 12, caput](#)

- Responsabilidade pela reparação dos danos inclui os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos: [CDC, art. 12, caput, 2ª parte](#)

- Responsabilidade objetiva abrange também a reparação dos danos causados por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e riscos dos produtos: [CDC, art. 12, caput, 3ª parte](#)

Exclusão

- Fabricante, construtor, produtor ou importador não será responsabilizado quando provar que não colocou o produto no mercado: [CDC, art. 12, § 3º, inc. I](#)

- Também não será responsabilizado quando provar que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste: [CDC, art. 12, § 3º, inc. II](#)

- Quando a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro, o fabrican-

te, construtor, produtor ou importador igualmente não será responsabilizado: **CDC, art. 12, § 3º, inc. III**

Comerciante

- Cabe ao comerciante a responsabilidade quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados: **CDC, art. 13, inc. I**

- Quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador, é do comerciante a responsabilidade: **CDC, art. 13, inc. II**

- Comerciante é igualmente responsável quando não conservar adequadamente os produtos perecíveis: **CDC, art. 13, inc. III**

Direito de regresso

- 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: **CDC, art. 13, par. ún.**

Fornecedor de serviços

- Independentemente da existência de culpa, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeito relativo à prestação dos serviços: **CDC, art. 14, caput**

- Fornecedor de serviços igualmente responde pela reparação dos danos causados por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos: **CDC, art. 14, caput, 2ª parte**

- Só não será responsabilizado o fornecedor de serviços quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro: **CDC, art. 14, § 3º, inc. I e II**

Profissionais liberais

- Responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa: **CDC, art. 14, § 4º**

Solidariedade

- 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: **CDC, art. 18, caput**

- Responsabilidade dos fornecedores estende-se aos vícios decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza: **CDC, art. 18, caput, 2ª parte**

Produtos in natura

- No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor: **CDC, art. 18, § 5º**

Vícios de quantidade

- 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 da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária: **CDC, art. 19, caput**

- Fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais: **CDC, art. 19, § 2º**

Vícios de qualidade

- Fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuem o valor: **CDC, art. 20, caput**

- Responsabilidade do fornecedor de serviços também abrange os vícios decorrentes da disparidade ou as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária: **CDC, art. 20, caput, 2ª parte**

Obrigação de saber

- Ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação





dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade: [CDC, art. 23](#)

Higidez contratual

- É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exone ou atenua a responsabilidade ou a obrigação de indenizar do fornecedor de produtos ou serviços: [CDC, art. 25, caput](#)

Todos por um

- Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação ao consumidor: [CDC, art. 25, § 1º](#)

- 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 colocação da peça ou componente: [CDC, art. 25, § 2º](#)

Vínculos empresariais

- Sociedades integrantes de grupos societários e sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 2º](#)

- Sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 3º](#)

- Sociedades coligadas só responderão por culpa: [CDC, art. 28, § 4º](#)

Prepostos e representantes

- Fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos: [CDC, art. 34](#)

Cláusulas abusivas

- É nula de pleno direito a cláusula contratual relativa ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilite, exone ou atenua a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implique renúncia de direitos: [CDC, art. 51, inc. I](#)

- É igualmente nula a cláusula contratual que transfira responsabilidades a terceiros: [CDC, art. 51, inc. III](#)

Crédito ao consumidor

- Para prevenir o superendividamento, o fornecedor ou o intermediário deverá avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em banco de dados de proteção ao crédito: [CDC, art. 54-D, inc. II](#)

Contrapropaganda

- Quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, a contrapropaganda será divulgada pelo responsável no mesmo veículo, local, espaço e frequência: [CDC, art. 60, § 1º](#)

Ações coletivas

- 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 dénculo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos: [CDC, art. 87, par. ún.](#)

- Órgãos públicos e associações poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos: [CDC, art. 91](#)

- Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados: [CDC, art. 95](#)

Ações individuais

- Ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços poderá ser proposta no domicílio do autor: [CDC, art. 101, inc. I](#)

- Réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil: [CDC, art. 101, inc. II](#)



- Se o réu houver sido declarado falso, 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: [CDC, art. 101, inc. II, 2ª parte](#)

Ação civil pública

- Ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor regem-se pela Lei da Ação Civil Pública: [Lei 7.347/85, art. 1º, inc. II](#)

- Sem prejuízo da responsabilidade civil por perdas e danos, em caso de litigância de má-fé a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários e custas: [Lei 7.347/85, art. 17](#)

Improbidade administrativa

- Responsabilidade de agentes públicos por danos ao consumidor submete-se aos termos da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985: [Lei 8.429/92, art. 17-D, par. ún.](#)

Estatuto do torcedor

- Responsabilidade pela segurança do torcedor em evento esportivo é da entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo e de seus dirigentes: [Lei 10.671/03, art. 14](#)

- Dirigentes das entidades desportivas deverão solicitar ao poder público competente a presença de agentes de segurança responsáveis pela segurança dos torcedores, dentro e fora dos está-

dios e demais locais de realização dos eventos: [Lei 10.671/03, art. 14, inc. I](#)

Cadastro positivo

- Gestor que receber informação por meio de compartilhamento equipara-se ao gestor que anotou originalmente a informação, inclusive quanto à responsabilidade por eventuais prejuízos a que der causa: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 1º](#)

- Gestor originário é responsável por manter atualizadas as informações cadastrais nos demais bancos de dados com os quais compartilhou informações, sem nenhum ônus para o consumidor cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 2º](#)

- Sob pena de responsabilidade, o gestor deverá assegurar a identificação da pessoa que promover qualquer inscrição ou atualização de dados relacionados com o cadastrado, registrando a data da ocorrência: [Lei 12.414/11, art. 9º, § 4º](#)

- Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o banco de dados, a fonte e o consultante são responsáveis, objetiva e solidariamente, pelos danos materiais e morais que causarem ao consumidor cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 16](#)

- Hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente: [LGPD, art. 45](#)



& ADVOGADOS
ASSOCIADOS

EBÓ

ADVOCACIA CÍVEL
E EMPRESARIAL

COBRANÇAS
CONDOMINIAIS
E DE ALUGUÉIS

PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS

etradicão

40 ANOS DE
HISTÓRIA.

Conhecimento e
excelência que só a
experiência traz.



OAB-PR n. 037

41 3224 2709

41 3224 1719

41 98517 8410

Mal. Deodoro, 235

12º andar - 1202 - 1206/8 | Curitiba - PR

@lfqueirozadvogados

juridicolfqueiroz@grupojuridico.com.br

www.
grupo
juridico
.com.br

125. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

VER TAMBÉM Controle / Infrações / Multas

Consequências

- Infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, a inúmeras sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: [CDC, art. 56, caput e inc. I a XII](#)

Multa

- Pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração e aplicada mediante procedimento administrativo: [CDC, art. 57, caput](#)

- Valor das penas de multa, se cabíveis à União, reverterão para um fundo federal destinado à reconstituição dos bens lesados (Lei 7.347/85, art. 13) ou para os fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos: [CDC, art. 57, caput, 2ª parte](#)

Apreensão

- Quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, poderão ser aplicadas penas de apreensão, de inutilização de produtos e de proibição de fabricação, entre outras: [CDC, art. 58](#)

Cassação

- Penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária de atividade serão aplicadas quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no CDC e na legislação de consumo: [CDC, art. 59, caput](#)

Contrapropaganda

- Será cominada a imposição de contrapropaganda quando o fornecedor

incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infrator: [CDC, art. 60, caput](#)

- Contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão, e preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de modo capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva: [CDC, art. 60, § 1º](#)

126. SAÚDE

Política nacional

- Respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor é um dos pilares da política nacional das relações de consumo: [CDC, art. 4º, caput](#)

Direito básico

- Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos é um direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

- Produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores: [CDC, art. 8º, caput](#)

Informação

- Fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar a respeito de sua nocividade ou periculosidade: [CDC, art. 9º](#)

- 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 do consumidor: [CDC, art. 10, caput](#)



- Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, estados, o DF e os municípios deverão informá-los a respeito: [CDC, art. 10, § 3º](#)

Impropriedade

- Produtos nocivos à vida ou à saúde são impróprios ao uso e consumo: [CDC, art. 18, § 6º, inc. II](#)

Publicidade

- É abusiva a publicidade capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança: [CDC, art. 37, § 2º](#)

Prática abusiva

- É vedado prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua saúde, para impingir-lhe produtos ou serviços: [CDC, art. 39, inc. IV](#)

Preservação

- No interesse da preservação da vida, da saúde e da segurança do consumidor, a União, os estados, o DF e os municípios fiscalizarão e controlarão a produção, distribuição e publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo: [CDC, art. 55, § 1º](#)

Infração penal

- Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança configura crime passível de pena de detenção de seis meses a dois anos e multa: [CDC, art. 68](#)

Ação judicial

- Produto cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública poderá ser objeto de ação visando compelir o poder público competente a proibir sua produção e venda em todo o território nacional: [CDC, art. 102](#)

Agravamento

- Se crime contra a economia e as relações de consumo for praticado em relação à prestação de serviços ou ao

comércio de bens essenciais à vida ou à saúde, a pena poderá ser agravada de 1/3 até a metade: [Lei 8.137/90, art. 12, inc. III](#)

Cadastro positivo

- Informações sobre a saúde do consumidor são consideradas sensíveis, sendo proibida sua anotação em bancos de dados: [Lei 12.414/11, art. 3º, § 3º, inc. II](#)

- Nos elementos e critérios considerados para a composição da nota ou pontuação de crédito de pessoa cadastrada em banco de dados não podem ser utilizadas informações relacionadas à saúde do consumidor: [Lei 12.414/11, art. 7º, inc. I](#)

127. SEGURANÇA

Direito básico

- É direito básico do consumidor a proteção de sua segurança contra os riscos provocados pelo fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos: [CDC, art. 6º, inc. I](#)

Riscos previsíveis

- Produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição: [CDC, art. 8º, caput](#)

Advertência

- Fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à 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: [CDC, art. 9º](#)

Impedimento

- Fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à segurança do consumidor: [CDC, art. 10, caput](#)



Comunicação

- Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à segurança dos consumidores, a União, os estados, o DF e os municípios deverão informá-los a respeito: **CDC, art. 10, § 3º**

Defeitos

- Quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, o produto é considerado defeituoso, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes: **CDC, art. 12, § 1º**

- É defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes: **CDC, art. 14, § 1º**

Riscos envolvidos

- Toda oferta ou apresentação de produtos ou serviços deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresenta à segurança dos consumidores: **CDC, art. 31, caput**

Publicidade

- É abusiva, entre outras, a publicidade que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua segurança: **CDC, art. 37, § 2º**

Fiscalização e controle

- União, estados, DF e municípios fiscalizarão e controlarão o mercado de consumo no interesse da preservação da segurança do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias: **CDC, art. 55, § 1º**

Criminalização

- Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a segurança de produtos ou serviços, tipifica prática criminal sujeita à pena de detenção de três meses a um ano e multa: **CDC, art. 66, caput**

- Está sujeito à pena de detenção de seis meses a dois anos e multa quem fizer ou promover publicidade que sabe

ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua segurança: **CDC, art. 68, caput**

Serviço nacional

- Auxiliar a fiscalização da segurança de bens e serviços é uma das atribuições do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Direito Econômico, ou do órgão federal que venha substituí-lo: **CDC, art. 106, inc. VIII**

Proteção do torcedor

- Responsabilidade pela segurança do torcedor em evento esportivo é da entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo e de seus dirigentes: **Lei 10.671/03, art. 14, caput**

- Dirigentes da entidade deverão solicitar ao poder público competente a presença de agentes públicos de segurança, responsáveis pela segurança dos torcedores dentro e fora dos estádios e demais locais de realização de eventos esportivos: **Lei 10.671/03, art. 14, inc. I**

128. Serviço perigoso ou nocivo

VER **NOCIVIDADE / PERICULOSIDADE**

129. Serviços e produtos

VER **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO**

130. SERVIÇOS PÚBLICOS

Adequação e eficácia

- É direito básico do consumidor receber a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral: **CDC, art. 6º, inc. X**

Cassação

- Mediante procedimento administrativo, a pena de cassação da concessão poderá ser aplicada à concessionária de serviço público que violar obrigação legal ou contratual: **CDC, art. 59, § 1º**

Aviso prévio

- Agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem comunicar



com antecedência ao consumidor que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como o dia a partir do qual será realizado o desligamento: [Lei 13.460/17, art. 5º, inc. XVI](#)

131. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

VER DEFESA DO CONSUMIDOR

132. SOBRELOTAÇÃO

Prática abusiva

- Constitui prática abusiva do fornecedor permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo: [CDC, art. 39, inc. XIV](#)

Infração penal

- Prática de permitir o ingresso de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo em estabelecimentos comerciais ou de serviços tipifica crime contra as relações de consumo: [CDC, art. 65, § 2º](#)

133. SOCIEDADES EMPRESÁRIAS

Desconsideração

- 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 do contrato social: [CDC, art. 28](#)

Controladas

- Sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 2º](#)

Consorciadas

- Sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 3º](#)

Coligadas

- Sociedades coligadas só responderão por culpa: [CDC, art. 28, § 4º](#)

134. SOLIDARIEDADE

Vários autores

- Tendo mais de um autor a ofensa aos direitos do consumidor, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo: [CDC, art. 7º, par. ún.](#)

Vícios

- 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: [CDC, art. 18, caput](#)

- 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 ou da embalagem: [CDC, art. 19, caput](#)

Serviços

- Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista: [CDC, art. 25, § 1º](#)

Componente ou peça

- 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: [CDC, art. 25, § 2º](#)

Consorciadas

- Sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 3º](#)

Atos de prepostos

- Fornecedor de produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos: [CDC, art. 34](#)



Honorários advocatícios

- Nas ações coletivas, em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela proposição da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décupo das custas: [CDC, art. 87, par. ún.](#)

Cadastro positivo

- Banco de dados, fonte e consultante são responsáveis, objetiva e solidariamente, pelos danos materiais e morais que causarem ao consumidor cadastrado: [Lei 12.414/11, art. 16](#)

135. SUBSIDIARIEDADE

Controladas

- Sociedades integrantes dos grupos societários e sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor: [CDC, art. 28, § 2º](#)

Ação penal

- Entidades e órgãos da administração pública e associações legalmente constituídas têm legitimidade para propor ação penal subsidiária se a denúncia não for oferecida no prazo legal: [CDC, art. 80](#)

Multipropriedade

- Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, de forma supletiva e subsidiária, ao condomínio em multipropriedade: [Cód. Civil, art. 1.358-B](#)

Serviços públicos

- Aplica-se subsidiariamente o disposto na lei de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública aos serviços públicos prestados por particular: [Lei 13.460/17, art. 1º, § 3º](#)

136. SUPERENDIVIDAMENTO

Política nacional

- Como forma de evitar a exclusão social do consumidor, a política nacional das relações de consumo tem, en-

tre seus princípios, a prevenção e tratamento do superendividamento: [CDC, art. 4º, inc. X](#)

- Para a execução da política nacional, o poder público contará com a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural: [CDC, art. 5º, inc. VI](#)

- Outro instrumento da política nacional é a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento: [CDC, art. 5º, inc. VII](#)

Direito básico

- Garantia de tratamento de situações de superendividamento é um direito básico do consumidor: [CDC, art. 6º, inc. XI](#)

Conceito

- 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: [CDC, art. 54-A, § 1º](#)

- Dívidas do consumidor englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos em decorrência de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada: [CDC, art. 54-A, § 2º](#)

Fraude e má-fé

- Conceito de superendividamento não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé ou que sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento: [CDC, art. 54-A, § 3º](#)

Luxo de alto valor

- Dívidas que decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor também não se aplicam no conceito de superendividamento: [CDC, art. 54-A, § 3º, 2ª parte](#)



Crédito e prazo

- No fornecimento de crédito e na venda a prazo, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem: [CDC, art. 54-B, inc. I](#)
- Consumidor também deverá ser informado sobre 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: [CDC, art. 54-B, inc. II](#)

- Fornecedor deverá informar o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de dois dias, assim como seu nome e endereço, inclusive o eletrônico: [CDC, art. 54-B, inc. III e IV](#)

Liquidação antecipada

- Consumidor deverá ser igualmente informado de seu direito à liquidação antecipada e não onerosa do débito, mediante redução proporcional dos juros e acréscimos: [CDC, art. 54-B, inc. V](#)

Fácil acesso

- Informações sobre o crédito ou parcelamento deverão constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor: [CDC, art. 54-B, § 1º](#)

Taxa anual

- 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: [CDC, art. 54-B, § 2º](#)

Custo efetivo total

- Oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, devem indicar o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento: [CDC, art. 54-B, § 3º](#)

Proibições

- É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, 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: [CDC, art. 54-C, inc. II](#)

- Igualmente é proibido ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo: [CDC, art. 54-C, inc. III](#)

- É vedado assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou vulnerável, ou se a contratação envolver prêmio: [CDC, art. 54-C, inc. IV](#)

- Da mesma forma, é proibido 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: [CDC, art. 54-C, inc. V](#)

Condutas esperadas

- Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá informar e esclarecer adequadamente o consumidor sobre todos os custos incidentes: [CDC, art. 54-D, inc. I](#)

- Ao informar o consumidor sobre todos os custos incidentes, o fornecedor considerará sua idade, a natureza e a modalidade do crédito oferecido e as consequências genéricas e específicas do inadimplemento: [CDC, art. 54-D, inc. I, 2ª parte](#)

- Fornecedor deverá avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito: [CDC, art. 54-D, inc. II](#)

- Cumpre ao fornecedor também informar a identidade do agente financiador e entregar cópia do contrato de



crédito ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados: **CDC, art. 54-D, inc. III**

Penalidades

- Descumprimento de qualquer dos deveres do fornecedor 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: **CDC, art. 54-D, par. ún.**

- Redução dos juros e demais corretivos levará em conta a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indemnização por perdas e danos, patrimoniais e morais: **CDC, art. 54-D, par. ún., 2ª parte**

Conexão

- Contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito são conexos, coligados ou interdependentes quando o fornecedor de crédito recorrer aos serviços do fornecedor para a conclusão do contrato de crédito: **CDC, art. 54-F, inc. I**

- Também haverá conexão, coligação ou interdependência quando o crédito for fornecido no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado: **CDC, art. 54-F, inc. II**

Conciliação judicial

- A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas: **CDC, art. 104-A, caput**

- Na audiência conciliatória, presidida pelo juiz ou por conciliador credenciado no juízo, o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos: **CDC, art. 104-A, caput, 2ª parte**

- Plano de pagamento deverá preservar o mínimo existencial, nos termos

da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas: **CDC, art. 104-A, caput, 3ª parte**

- Excluem-se do processo de repactuação as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, ainda que decorrentes de relações de consumo: **CDC, art. 104-A, § 1º**

- Também ficam excluídas da repactuação as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural: **CDC, art. 104-A, § 1º, 2ª parte**

- Ausência injustificada de qualquer credor, ou de procurador com poderes para transigir, à audiência de conciliação acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos de mora: **CDC, art. 104-A, § 2º**

- Credor que não comparecer ficará compulsoriamente sujeito ao plano de pagamento da dívida, devendo o pagamento ao credor ausente ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento dos credores presentes à audiência conciliatória: **CDC, art. 104-A, § 2º, 2ª parte**

- 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: **CDC, art. 104-A, § 3º**

- Do plano de pagamento constará o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento: **CDC, art. 104-A, § 4º, inc. IV**

Repactuação compulsória

- 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: **CDC, art. 104-B, caput**



• Repactuação das dívidas remanescentes ocorrerá mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado: [CDC, art. 104-B, caput, 2ª parte](#)

• Se for o caso, serão considerados no processo por superendividamento os documentos e as informações prestadas em audiência: [CDC, art. 104-B, § 1º](#)

• No prazo de 15 dias os credores cidados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar: [CDC, art. 104-B, § 2º](#)

• Juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes: [CDC, art. 104-B, § 3º](#)

• No prazo de até 30 dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, o administrador apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos: [CDC, art. 104-B, § 3º, 2ª parte](#)

• Plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço: [CDC, art. 104-B, § 4º](#)

• Liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual, deverá ocorrer em, no máximo, cinco anos, e o pagamento da primeira parcela será devido no máximo em 180 dias: [CDC, art. 104-B, § 4º, 2ª parte](#)

Órgãos públicos

• Fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas do consumidor superendividado compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do siste-

ma nacional de defesa do consumidor: [CDC, art. 104-C, caput](#)

• Processo de repactuação de dívidas poderá ser regulado por convênios específicos celebrados entre os órgãos públicos e as instituições credoras ou suas associações: [CDC, art. 104-C, caput, 2ª parte](#)

• Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover audiência global de conciliação com todos os credores: [CDC, art. 104-C, § 1º](#)

• Órgãos públicos poderão facilitar a elaboração de plano de pagamento sob sua supervisão, preservando o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis: [CDC, art. 104-C, § 1º, 2ª parte](#)

• Acordo firmado perante os órgãos públicos, em caso de superendividamento, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes: [CDC, art. 104-C, § 2º](#)

• Acordo também preverá o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas: [CDC, art. 104-C, § 2º, 2ª parte](#)

Negativa de crédito

• Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento do idoso: [Lei 10.741/03, art. 96, § 3º](#)

137. Sustentabilidade

VER CONSUMO SUSTENTÁVEL



Conheça nossas revistas



Revista
Bonijuris

Revista
Direito & Condomínio



Revista
Judiciária do Paraná
Em parceria com AMAPAR e EMAP

138. TABELAMENTO

Limites oficiais

- 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: [CDC, art. 41](#)
- Quando o tabelamento for descumprido, o consumidor poderá exigir, à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis: [CDC, art. 41, 2ª parte](#)

139. TORCEDOR

Equiparação

- Espectador pagante, por qualquer meio, de espetáculo ou evento desportivo equipara-se, para todos os efeitos legais, ao consumidor: [Lei 9.615, art. 42, § 3º](#)

Atendimento em evento

- É dever da entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo reportar aos órgãos de defesa e proteção do consumidor as reclamações dirigidas ao serviço de atendimento do evento: [Lei 10.671/03, art. 14, § 1º](#)

Defesa em juízo

- Defesa dos interesses e direitos dos torcedores em juízo observará, no que couber, a mesma disciplina da defesa dos consumidores em juízo: [Lei 10.671/03, art. 40](#)

Fiscalização

- União, estados, DF e municípios promoverão a defesa do torcedor e, com a finalidade de fiscalizar o cumprimento da lei, poderão constituir órgão especializado de defesa do torcedor ou atribuir essa missão aos órgãos de defesa do consumidor: [Lei 10.671/03, art. 41, inc. I e II](#)

140. TRANSPORTE COLETIVO

Atendimento prioritário

- Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo e obesos terão atendimento prioritário nos transportes públicos: [Lei 10.048/00, art. 1º](#)

Assento reservado

- Empresas públicas de transporte e concessionárias de transporte coletivo reservarão assentos, devidamente identificados, aos idosos, gestantes, lactantes, obesos, pessoas com deficiência e pessoas acompanhadas por criança de colo: [Lei 10.048/00, art. 3º](#)

Acesso facilitado

- Veículos de transporte coletivo serão planejados de forma a facilitar o acesso a seu interior pelas pessoas com deficiência: [Lei 10.048/00, art. 5º](#)

- Proprietários dos veículos de transporte coletivo em utilização também devem proceder às adaptações necessárias ao acesso facilitado das pessoas com deficiência: [Lei 10.048/00, art. 5º, § 2º](#)

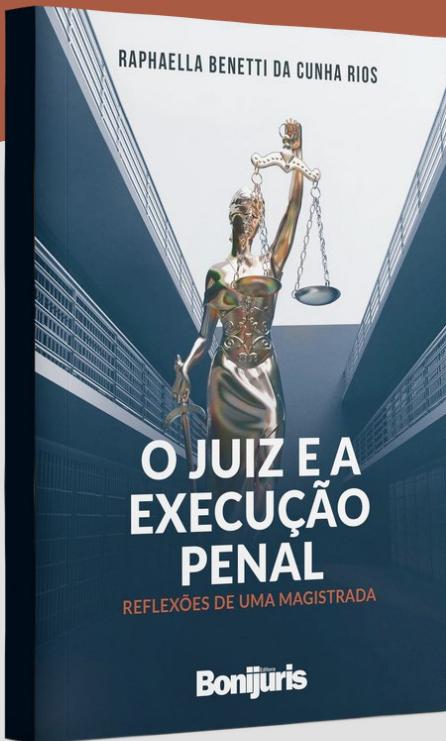
141. Tributos

[VER IMPOSTOS](#)



O Juiz e a Execução Penal

Raphaella Benetti da Cunha Rios



Para adquirir a versão
impressa com cupom
de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM

JEP15

A sociedade reclama maior rigor na aplicação da pena, em contraste às condições insalubres, degradantes e desumanas encontradas nas carceragens do país. A autora, após anos de pesquisa e trabalho como juíza, traça caminhos para entender essa realidade, propondo novas alternativas para a atuação do magistrado.

ISBN 9788505017299



464 páginas



15,5 cm x 23 cm

142. VENDA A PRAZO

Cadastro positivo

- Banco de dados é o conjunto de dados relativo a pessoa natural ou jurídica armazenados com a finalidade de subsidiar a concessão de crédito, a realização de venda a prazo ou de outras transações comerciais e empresariais com risco financeiro: [Lei 12.414/11, art. 2º, inc. I](#)

Superendividamento

- Dívidas do consumidor englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos em decorrência de relação de consumo, inclusive compras a prazo e serviços de prestação continuada: [CDC, art. 54-A, § 2º](#)

- No fornecimento de crédito e na venda a prazo, o fornecedor deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre todas as condições em que a transação está sendo realizada (ver *Superendividamento*): [CDC, art. 54-B, caput](#)

Custo efetivo total

- Oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, devem indicar o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento: [CDC, art. 54-B, § 3º](#)

Oferta de crédito

- É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os fiscos da contratação do crédito ou de venda a prazo: [CDC, art. 54-C, inc. III](#)

Exigência ilegal

- Elevar o valor cobrado nas vendas a prazo de bens ou serviços mediante

a exigência de comissão ou de taxa de juros ilegais constitui crime contra as relações de consumo: [Lei 8.137/90, art. 7º, inc. V](#)

143. VENDA CASADA

Proibição

- É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, entre outras práticas abusivas, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos: [CDC, art. 39, inc. I](#)

144. VÍCIOS DO PRODUTO OU SERVIÇO

Responsabilidade

- Fornecedores de produtos 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: [CDC, art. 18, caput](#)

- Fornecedores de produtos também respondem solidariamente pelos vícios decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária: [CDC, art. 18, caput, 2ª parte](#)

Saneamento

- Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha, a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço: [CDC, art. 18, § 1º](#)

- Consumidor poderá exigir o saneamento do vício sempre que, em razão de sua extensão, a substituição das



partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial: [CDC, art. 18, § 3º](#)

Complementação

- Se o consumidor tiver optado pela substituição do produto e isso não for possível, poderá haver substituição por outro produto de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço: [CDC, art. 18, § 4º](#)

Quantidade

- Fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária: [CDC, art. 19, caput](#)

- Consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha, abatimento proporcional do preço, complementação do peso ou medida, substituição por produto sem os vícios ou restituição imediata da quantia paga: [CDC, art. 19, inc. I a IV](#)

Qualidade

- 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: [CDC, art. 20, caput](#)

Inadequação

- Ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade: [CDC, art. 23](#)

Decadência

- Direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca

em 30 dias se os produtos e serviços forem não duráveis, e em 90 dias se forem duráveis: [CDC, art. 26, inc. I e II](#)

- Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços: [CDC, art. 26, § 1º](#)

- Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito: [CDC, art. 26, § 3º](#)

Cláusula abusiva

- É nula de pleno direito a cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenue a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços: [CDC, art. 51, inc. I](#)

Penalidades

- Quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, poderão ser aplicadas penas de apreensão, de inutilização de produtos e de proibição de fabricação, entre outras: [CDC, art. 58](#)

145. VULNERABILIDADE

Reconhecimento

- Política nacional das relações de consumo deverá atender ao princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo: [CDC, art. 4º, inc. I](#)

Superendividamento

- Na oferta de crédito ou se a contratação envolver prêmio, é vedado assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor em estado de vulnerabilidade agravada: [CDC, art. 54-C, inc. IV](#) ■

Seu condomínio
merece ser tão
bonito quanto a
sua cidade!



Cuidando da imagem do seu condomínio você cuida da imagem da cidade como um todo. Afinal, as cidades não são feitas apenas de atrações turísticas.

Os edifícios também fazem parte da paisagem.

- Os imóveis se valorizam.
- A qualidade de vida dos moradores aumenta.
- A cidade fica mais bonita.
- A economia se movimenta.

E com isso,
todos ganham!



ÍNTÉGRA DO CDC

CÓDIGO DE DEFESA

DO CONSUMIDOR

Método temático

do advogado L. F. Queiroz

A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA ORGANIZADA EM TÓPICOS E ENUNCIADOS SIMPLES, DIRETOS E DE FÁCIL COMPREENSÃO



Para adquirir a versão impressa
com cupom de desconto de 15%

[CLIQUE AQUI](#)

CUPOM



METODO15



Código de Defesa do Consumidor

Lei 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.

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.

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.

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)

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).

CAPÍTULO III Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas

a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (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)

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 eqüideade.

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

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)

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.

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.

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 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.

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.

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.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

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

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue 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.

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 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;

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.

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).

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 resarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

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.

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.

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)

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.

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).

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

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.

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.

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, desrespeita 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).

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



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.

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.

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.

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.

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)

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)

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.

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.

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

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.

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 forneci-

mento 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.

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.

SEÇÃO II Das Cláusulas Abusivas

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

I – impossibilitem, exonerem 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 – subtraiam 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 eqüidade;

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 ajuize 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.

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).

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.

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)

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)

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)

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)

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)

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)

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)

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, resguardando o segredo industrial.

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.

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)

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.

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.

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, freqüência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado)

§ 3º (Vetado).

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.

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 Incorrerá 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.

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

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)

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 culposo,

Pena – Detenção de um a seis meses ou multa.

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).

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).

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

Pena – Detenção de um a seis meses ou multa.

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.

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 expõna o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

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

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.

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.

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.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses combinadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o forne-



cimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

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 .

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 combinada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

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.

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.

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.

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.

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).

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).

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.

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 respon-

sáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décupo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

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.

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.

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)

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

Parágrafo único. (Vetado).

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.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado editorial 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.

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

Art. 96. (Vetado).



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

Parágrafo único. (Vetado).

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.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos correntes de condenação prevista na Lei nº 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 nº 7.347 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.

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 nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

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 pre-

juízo 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.

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.

§ 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 arts. 96 a 99.

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

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 erga 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.

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 diliação 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 absenteísmo, 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 so-



mente 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)

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)

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)

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.

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 violarem 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.

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 exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

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:

“§ 4º 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.

§ 5º 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, deve-
rá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual ini-
ciativa aos demais legitimados”.

Art. 115. Suprime-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. “Art. 17. Em caso de litigância de
má-fé, a associação autora e os diretores respon-
sáveis pela propositura da ação serão solidaria-
mente condenados em honorários advocatícios e
ao déncuplo das custas, sem prejuízo da respon-
sabilidade 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 advoga-
do, custas e despesas processuais”.

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24
de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renu-
merando-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 publica-
ção.

Art. 119. Revogam-se as disposições em con-
trário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Inde-
pendência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR
Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

PATROCÍNIO



**Condomínios
Garantidos**



LEGADO
**TALLAREK
DE QUEIROZ**

DIVULGAÇÃO



MARKETING DIGITAL

Bonijuris^{editora}



condominiosgarantidos



CONTRATANDO
UMA GARANTIDORA,
OS CONDOMÍNIOS RECEBEM

**100% DA
RECEITA!**

Além disso, têm a gestão da carteira de recebíveis
realizada por profissionais especializados, de ponta a ponta.
Da emissão dos boletos até a cobrança da inadimplência,
incluindo o ingresso de ações judiciais nos casos mais graves.

Faça como milhares de síndicos brasileiros que,
conosco, dão adeus à inadimplência há mais de 40 anos.

Transforme a sua gestão com o apoio de uma garantidora!

• • • • •



Use o QR Code e
localize a garantidora
mais perto de você.



**Condomínios
Garantidos**



COM UMA GARANTIDORA,
A HISTÓRIA DE UM SÍNDICO SE

TRANSFORMA!

**Ele vira a página da falta de recursos
e um novo capítulo se inicia.** Um capítulo
onde a garantia de 100% da receita leva
segurança financeira ao condomínio
e tranquilidade para o seu dia a dia.



CONHEÇA AS EMPRESAS AFILIADAS
vivacondominio.com.br/condominios-garantidos

118. RELAÇÕES DE CONSUMO

Coletividade

- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo: **CDC, art. 2º, par. ún.**

Vínculo trabalhista

- Atividades decorrentes das relações de caráter trabalhista não são relações de consumo: **CDC, art. 3º, § 2º**

Política nacional

- Atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança de seus interesses, horário da saída, objetivos de

Instrumentos

- Execução da política nacional das relações de consumo contará com assistência jurídica, promotorias de justiça de defesa do consumidor e delegacias de polícia especializada: **art. 5º, inc. I a III**
- Outros instrumentos especiais de fiscalização

ALMANAQUE DO CONSUMIDOR

Com a
íntegra do

CDC

Almanaque do Consumidor é o quinto livro da Editora Bonijuris dedicado a explicar a legislação brasileira de forma direta e simplificada, utilizando a metodologia desenvolvida por L. F. Queiroz com o propósito de democratizar a compreensão das leis. Nesta obra, todo o conteúdo abordado no Código de Defesa do Consumidor, transscrito na sua íntegra ao final do livro, é reorganizado em ordem alfabética, permitindo ao leitor encontrar o assunto de seu interesse de maneira mais fluída e lógica. Além disso, artigos de outras 23 leis são mencionados nos tópicos temáticos, permitindo uma pesquisa conectada e inteligente. Trata-se, por isso mesmo, de verdadeiro almanaque dos direitos do consumidor, ideal para consulta em estabelecimentos comerciais. Estudosos dos direitos consumeristas, fornecedores, prestadores de serviço e consumidores terão nas mãos uma maneira inovadora de apreciar e compreender a legislação.

Bonijuris
Editora