



## DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Código Comentado e Jurisprudência (Leonardo Garcia - Juspodivm)

- **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **DIREITO DO CONSUMIDOR À LUZ DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL** → a CF/88 traz um triplo mandamento:

1) **Necessidade de promover a defesa do consumidor** (art. 5º, XXXII) → o direito do consumidor é um **DIREITO FUNDAMENTAL**. O Estado (em sentido amplo) passa a intervir nas relações de consumo.

- Como princípio fundamental, a proteção e defesa do consumidor é **CLÁUSULA PÉTREA**.

- **Força normativa da Constituição** (Konrad Hesse) → os direitos fundamentais não são meros discursos ou programas, mas apresentam a força de norma, passível de ser executada e exigível.

- A CF/88 seria a garantia e o limite de um direito privado construído sob seus valores, transformando-se em um “**direito privado solidário**” (doutrina alemã).

- **Eficácia horizontal dos direitos fundamentais** → os direitos fundamentais penetram nas relações privadas. O STF já adotou a teoria em julgado recente: “as violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado” (RE 201819). Constitucionalização do direito privado ou publicização do direito privado.

- **O CDC É UMA NORMA PRINCIPIOLÓGICA** porque veicula valores, estabelece fins a serem alcançados.

- **O CDC CONTEMPLA CLÁUSULAS GERAIS**, que são utilizados conceitos jurídicos a serem preenchidos quando da análise de um caso concreto. Exemplos: boa-fé objetiva, função social do contrato etc.

2) **Observar e assegurar o direito do consumidor, como princípio da ordem econômica** (art. 170, V) → a defesa do consumidor não é incompatível com a livre iniciativa e o crescimento econômico.

3) **Elaborar um código de defesa do consumidor em 120 dias** (art. 48 do ADCT) → não foi cumprido, CPC só surgiu em **11/09/90**.

- **O CDC tem o objetivo de tutelar os desiguais. A tutela dos iguais é encontrada no direito civil.**

- **O CDC É UM MICROSSISTEMA JURÍDICO MULTIDISCIPLINAR** porque possui normas que regulam todos os aspectos da proteção do consumidor, coordenadas entre si, permitindo a visão de conjunto das relações de consumo. Tutela nos campos **CIVIL + ADMINISTRATIVO + PENAL + TUTELA COLETIVA**.

Art. 1º - O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, XXXII, 170, V e art. 48 do ADCT.

- **NORMAS DE ORDEM PÚBLICA** → são cogentes e inderrogáveis pela vontade das partes.

REGRA GERAL	EXCEÇÃO
O juiz pode atuar <b>DE OFÍCIO</b> nas relações de consumo ( <b>ORDEM PÚBLICA</b> ).	<b>NOS CONTRATOS BANCÁRIOS, É VEDADO AO JULGADOR CONHECER, DE OFÍCIO, A ABUSIVIDADE DAS CLÁUSULAS</b> (súmula 297 do STJ).

- Incoerência com o **art. 51**: são nulas de pleno direito as cláusulas abusivas nas relações de consumo.
- Aliás, o STJ considera possível o reconhecimento, **DE OFÍCIO, da NULIDADE DA CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE FORO ABUSIVA** (a regra é que é incompetência relativa e o juiz não pode pronunciá-la de ofício).
- Apesar de ser norma de ordem pública, **O CDC NÃO SE APLICA AOS CONTRATOS CELEBRADOS ANTES DE SUA VIGÊNCIA** (ato jurídico perfeito). **Exceção: contratos de execução diferida e prazo indeterminado** (o contrato é renovado a cada pagamento efetuado) (STJ, REsp 331860).
- **NORMAS DE INTERESSE SOCIAL** → as normas de proteção ao consumidor são relevantes para toda a sociedade, não apenas para as partes. São “leis de função social”.
- Nelson Nery considera que ser de interesse social significa a **possibilidade de o MP poder atuar em todas as lides coletivas de consumo, inclusive as que tratam sobre os direitos individuais homogêneos.**

- **CONSUMIDOR**

ELEMENTOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

CONSUMIDOR  
FORNECEDOR  
PRODUTO OU SERVIÇO

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**CONSUMIDOR STRICTO SENSU** { Elemento subjetivo → **PESSOA FÍSICA ou JURÍDICA**  
Elemento objetivo → aquisição ou utilização de **PRODUTOS ou SERVIÇOS**  
Elemento teleológico → **DESTINATÁRIO FINAL**

- O que é ser o destinatário final?

FINALISTAS (subjetiva)	MAXIMALISTAS (objetiva)
Adotam o <b>CONCEITO ECONÔMICO DE CONSUMIDOR: destinatário final é o que retira o bem do mercado e coloca fim na cadeia de produção</b> . Se destinatário utiliza o bem para continuar a produzir, para a revenda ou para o uso profissional, não é <b>consumidor final econômico</b> .	<b>CONCEITO JURÍDICO DE CONSUMIDOR.</b> Destinatário final é o <b>destinatário fático</b> , pouco importando a destinação econômica que deva sofrer o bem. O CDC seria o novo regulamento do mercado de consumo, e não normas orientadas para proteger apenas o consumidor não profissional.

<p>No caso da pessoa jurídica, só será destinatária final se o produto não foi insumo. <b>O STJ ADOTA ESSA TEORIA!</b></p>	<p>A definição do art. 2º deve ser interpretada o mais extensamente possível. Não importa se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço.</p>
--	---

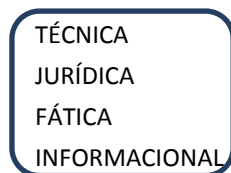
- Para Cláudia Lima Marques, destinatário final seria o reconhecido como vulnerável numa relação contratual, o que só pode ser averiguado no caso concreto. Cláudia adota a **TEORIA FINALISTA MITIGADA ou APROFUNDADA** por admitir exceções quando a pessoa física ou jurídica apresentar-se vulnerável.

- Com o advento do CC em 2002, a Teoria Finalista ganhou força: não há mais necessidade de se recorrer ao CDC, ampliando o conceito de consumidor, para buscar o equilíbrio nas relações comerciais, pois o próprio CC é capaz disso.

- **O STJ ADOTA A TEORIA FINALISTA, MAS ADMITE A APLICAÇÃO DO CDC, EXCEPCIONALMENTE, QUANDO DEMONSTRADA A VULNERABILIDADE OU HIPOSSUFICIÊNCIA NO CASO CONCRETO** (REsp 476428).

- O consumidor intermediário, ou seja, aquele que adquiriu o produto ou o serviço para utilizá-lo em sua atividade empresarial, poderá ser beneficiado com a aplicação do CDC **quando demonstrada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica frente à outra parte** (STJ, AgRg no Ag 1316667). A vulnerabilidade não é presumida para o consumidor intermediário, mas apenas para a pessoa física.

VULNERABILIDADE



- O STJ tem considerado o **consumidor-mutuário do SFH como vulnerável faticamente frente ao agente financeiro**, em razão de sua fragilidade financeira e da ansia e necessidade de adquirir a casa própria (REsp 85521).

- **O emprego de empréstimo para capital de giro enquadra-se no conceito de atividade negocial, razão pela qual não se cuida de relação de consumo, mas de relação de consumo intermediária** (não se enquadra no conceito de consumidor final).

- Pessoas jurídicas são vulneráveis frente às empresas prestadoras de serviços públicos, em razão da dependência e necessidade do serviço prestado? Depende do caso concreto.

Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

- **CONSUMIDOR EQUIPARADO** → o parágrafo único do art. 2º equipara a **COLETIVIDADE** lesada ao consumidor *stricto sensu*, viabilizando a tutela dos interesses difusos e coletivos, cujos direitos podem ser defendidos pelos órgãos legitimados para tal função (art. 82). Outros casos no CDC:

- 1) “A coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (art. 2º, parágrafo único).
- 2) **Todas as vítimas de danos ocasionais pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso (*bystanders*)** (art. 17).
- 3) **Todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas** (art. 29).

- **FORNECEDOR**

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.

FORNECEDOR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA</li> <li>- PÚBLICA OU PRIVADA</li> <li>- NACIONAL OU ESTRANGEIRA</li> <li>- ENTES DESPERSONALIZADOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PRODUTOR/MONTADOR/CRIADOR/CONSTRUTOR/TRANSFORMADOR</li> <li>- IMPORTADOR/EXPORTADOR</li> <li>- DISTRIBUIDOR</li> <li>- COMERCIANTE</li> <li>- PRESTADOR DE SERVIÇOS</li> </ul>
Pratica a atividade com <b>HABITUALIDADE</b>	

- Quando uma escola vende o veículo que serve para transportar professores, não estará atuando com habitualidade, pois não desenvolve a atividade de compra e venda de veículos. Quando uma agência de viagem vende veículo próprio, não atua como fornecedor, já que compra e venda de veículos não faz parte da atividade comercial da empresa.
- Os entes despersonalizados estão abrangidos de forma a **evitar que a falta de personalidade jurídica venha a ser empecilho na hora de tutelar os consumidores**. Exemplos: camelô, família.
- A definição de fornecedor se distancia da de consumidor, pois, enquanto este deve ser o destinatário final, tal exigência já não se verifica quanto ao fornecedor, que **pode ser o fabricante originário, o intermediário ou o comerciante, bastando que faça disso sua profissão ou atividade principal**.
- Os serviços realizados mediante o pagamento de tributos não se submetem ao CDC (não há consumidor, mas contribuinte).
- O Estatuto do Torcedor equipara a fornecedor a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo. Assim, os torcedores também são considerados consumidores.

- **PRODUTO E SERVIÇO**

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

- **PRODUTO = MÓVEL, 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.

- **SERVIÇO = ATIVIDADE FORNECIDA MEDIANTE REMUNERAÇÃO.** Atividades desempenhadas gratuitamente não são tuteladas pelo CDC.

- O CDC não incide na prestação do serviço público de saúde, uma vez que não há qualquer espécie de remuneração (STJ, REsp 493181).

- Cuidado: é preciso verificar se o fornecedor não está tendo uma remuneração indireta (serviço aparentemente gratuito). Ex.: "gratuidade" de transporte coletivo para os maiores de 65 anos, pois o fornecedor, embora não esteja sendo remunerado diretamente por estas pessoas, está sendo remunerado por toda coletividade. Outros exemplos são os estacionamentos "gratuitos" oferecidos pelos mercadores, shoppings, bancos etc.

- **Súmula 130 do STJ: A EMPRESA RESPONDE, PERANTE O CLIENTE, PELA REPARAÇÃO DE DANO OU FURTO DE VEÍCULO OCORRIDOS EM SEU ESTACIONAMENTO.** Nesse caso, a responsabilidade pela indenização não decorre de contrato de depósito, mas da obrigação de zelar pela guarda e segurança dos veículos estacionados no local, presumivelmente seguro.

- **Súmula 297 do STJ: O CDC É APLICÁVEL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.**

- As relações trabalhistas estão excluídas do âmbito do CDC.

APLICAÇÃO DO CDC	NÃO SE APLICA O CDC
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos de plano de saúde (súm. 469 do STJ);</li> <li>- Contrato de mútuo com a instituição financeira;</li> <li>- Serviços funerários;</li> <li>- <b>Doador de sangue e hemocentro;</b></li> <li>- Contratação de seguro por microempresa;</li> <li>- Cooperativa de crédito;</li> <li>- Arrendamento mercantil de equipamento médico;</li> <li>- <b>Previdência privada</b> (súm. 321 do STJ);</li> <li>- <b>Canal de televisão e seu público;</b></li> <li>- Contratos de depósitos em caderneta de poupança;</li> <li>- Fundo de investimento;</li> <li>- Serviços médicos;</li> <li>- Arrendamento mercantil (<i>leasing</i>);</li> <li>- <b>Sistema Financeiro da Habitação (SFH);</b></li> <li>- Agente financeiro do SFH e o mutuário;</li> <li>- Financiamento para aquisição de taxi;</li> <li>- Extravio de carga;</li> <li>- Contrato de incorporação;</li> <li>- Prestação de serviços por sociedades sem fins lucrativos;</li> <li>- Seguro empresarial;</li> <li>- Concessionária de serviço público e condomínio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos firmados entre postos e distribuidores de combustíveis;</li> <li>- <b>Aquisição de bens ou a utilização de serviços por pessoa física ou jurídica para implemento ou incremento de sua atividade comercial;</b></li> <li>- <b>Relação entre representante comercial e empresa;</b></li> <li>- Relação entre contador e o condômino;</li> <li>- <b>Relação entre condomínio e condômino;</b></li> <li>- <b>Locação predial urbana*;</b></li> <li>- <b>Crédito educativo;</b></li> <li>- Contrato de prestação de serviços entre Correios e empresa;</li> <li>- Entre cotista e clube de investimento;</li> <li>- <b>Serviços notariais;</b></li> <li>- <b>Contrato de franquia;</b></li> <li>- <b>Execução fiscal;</b></li> <li>- Contrato de mútuo com cláusula de FCVS;</li> <li>- <b>Beneficiários da Previdência Social (INSS);</b></li> <li>- Lojistas e administradores de shopping center;</li> <li>- <b>Serviços advocatícios.</b></li> </ul>

de quem é cobrada indevidamente taxa de esgoto;  
 - **Correios e usuários;**  
 - Cliente e casa noturna.

\*Embora os contratos de locação predial urbana não sejam regidos pelo CDC, **quando o contrato de locação é celebrado através da administradora (contrato de adesão), incide o CDC.** O STJ já admitiu que o MP questionasse, via ação coletiva, as abusividades inseridas em contratos de locação, responsabilizando a administradora (interesses individuais homogêneos). Mas isso ainda não é pacífico, porque em outros julgados o STJ já entendeu que o MP é ilegítimo.

CONSUMIDOR	FORNECEDOR	PRODUTO OU SERVIÇO
- Pessoa física ou jurídica - Adquire ou utiliza produtos e serviços - <b>Destinatário final (teoria finalista OU vulnerabilidade</b> técnica, jurídica, fática, informacional)  <b>Consumidor equiparado:</b> coletividade lesada na relação de consumo	- Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, <b>entes despersonalizados</b> - Produtor, montador, criador, construtor, transformador, importador, exportador, distribuidor, comerciante, prestador de serviços - <b>Habitualidade</b>	<u>Produto</u> → móvel ou imóvel, material ou imaterial  <u>Serviço</u> → atividade fornecida mediante <b>remuneração</b>

- **PRINCÍPIOS**

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:

I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

- **PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE** → todo consumidor é, por natureza, vulnerável perante o fornecedor. **É justamente a vulnerabilidade dos consumidores que justifica a existência do CDC.**

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.

- **PRINCÍPIO DO DEVER GOVERNAMENTAL** → em decorrência do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, surge a necessidade de se promover a proteção do elo mais fraco pelos meios legislativos e administrativos, visando garantir o equilíbrio e a harmonia nas relações de consumo.

- Instituição de órgãos públicos de defesa do consumidor (Procons).

- É possível a edição de **PORTARIAS** para controle e fiscalização nas relações de consumo. A intervenção do Estado na atividade econômica encontra autorização constitucional quando tem por finalidade proteger o consumidor (STJ, MS 4138).

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 CF), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

- **PRINCÍPIO DA HARMONIZAÇÃO DOS INTERESSES** → o objetivo da política nacional das relações de consumo deve ser a **harmonização entre os interesses dos consumidores e dos fornecedores**, compatibilizando a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico com a defesa do consumidor. Devem ser utilizados 3 instrumentos na harmonização:

- 1) O *marketing* de defesa do consumidor → consubstanciado pelos SAC's, por exemplo,
- 2) A convenção coletiva de consumo → os pactos estabelecidos entre as entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica de molde a regularem relações de consumo.
- 3) As práticas de *recall* → convocação dos consumidores para reparo de algum vício ou defeito apresentado pelo produto ou serviço adquirido pelo consumidor.

- **PRINCÍPIO DA GARANTIA DE ADEQUAÇÃO** → o fornecedor deverá ser o responsável pela efetivação da adequação dos produtos e serviços, atendendo às necessidades dos consumidores em segurança e qualidade, bem como respeitando a saúde, segurança, dignidade e interesses econômicos.

- **PRINCÍPIO DO EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO** → a busca pela relação equilibrada deve sempre nortear o juiz no caso concreto. Para manter o equilíbrio contratual, são **vedadas obrigações iníquas, abusivas ou que ofendam o princípio da boa-fé objetiva ou equidade**.

- **PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA** → estabelece um **dever de conduta** entre fornecedores e consumidores no sentido de agirem com **lealdade e confiança**. Constitui um conjunto de padrões éticos de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em **todas as fases da existência da relação contratual, desde a sua criação até depois de sua extinção**.

- O CDC é a primeira norma a prever expressamente a boa-fé objetiva e efetivamente aplicá-la de modo correto no campo das obrigações entre consumidores e fornecedores.

- Foi prevista no art. 4º, III (**princípio orientador**), e no art. 51, IV (**cláusula geral**).

- A boa-fé subjetiva diz respeito a dados internos (psicológicos), enquanto a objetiva relaciona-se a normas de conduta que determinam como o sujeito deve agir.

- 3 áreas de operatividade da boa-fé: função interpretativa, de controle e integrativa.

FUNÇÃO INTERPRETATIVA	FUNÇÃO DE CONTROLE	FUNÇÃO INTEGRATIVA
<p>- O juiz deve sempre prestigiar, diante de convenções e contratos, a <b>TEORIA DA CONFIANÇA</b>, segundo a qual as partes agem com lealdade na busca do adimplemento contratual.</p> <p>- O juiz deve interpretar as cláusulas contratuais de modo a desconsiderar a malícia da parte que se vale de evasivas para criar convenções duvidosas, a fim de obter vantagens incomuns; bem como as cláusulas lacunosas ou imprecisas deverão ser interpretadas de acordo com o que, normalmente, são entendidas pelos indivíduos.</p>	<p>- Visa <b>EVITAR O ABUSO DO DIREITO subjetivo, limitando condutas e práticas comerciais abusivas</b>. Quando não houver lealdade no exercício do direito subjetivo, de forma a frustrar a confiança criada em outrem, o ato será abusivo e considerado ilícito.</p> <p>- Art. 187 do CC: também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu <b>fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes</b>.</p>	<p>- Inserir <b>deveres anexos</b>, cuja violação é chamada de “<b>VIOLAÇÃO POSITIVA DO CONTRATO</b>”, são eles:</p> <p>a) <b>Dever anexo de informação</b>;</p> <p>b) <b>Dever anexo de cooperação</b> (o fornecedor deverá cooperar para que o consumidor possa alcançar suas expectativas, <b>facilitando os meios para que o mesmo possa adimplir o contrato</b>)</p> <p>c) <b>Dever anexo de proteção</b> (o fornecedor deve preservar a integridade pessoal e patrimonial do consumidor que, quando violados, geram danos materiais e morais – ex.: <b>quando o fornecedor disponibiliza estacionamento para os veículos dos clientes, assume o dever, derivado do princípio da boa-fé objetiva, de proteger os bens e a pessoa do usuário</b>).</p>

- Quanto ao dever anexo de cooperação, destaca-se o ***duty to mitigate the loss***: o credor deve evitar o agravamento do próprio prejuízo (enunciado 169 da III Jornada de Direito Civil). Ex.: a instituição financeira não pode permanecer inerte, aguardando que, diante da alta taxa de juros prevista no contrato, a dívida atinja montantes astronômicos. O STJ reconheceu a aplicação do instituto “os contratantes devem tomar as medidas necessárias e possíveis para que o dano não seja agravado. A parte a que a perda aproveita não pode permanecer deliberadamente inerte diante do dano (STJ, REsp 758518).

- Deve ser conferida proteção especial aos **contratos relacionais** (planos de saúde, de seguros, de previdência privada etc).

- **O aumento abrupto das mensalidades do seguro de vida ofende a boa-fé objetiva** (STJ, REsp 1073595).

JURISPRUDÊNCIA DO STJ (PLANOS DE SAÚDE)
<p><b>SÚMULA 302: É ABUSIVA A CLÁUSULA CONTRATUAL DE PLANO DE SAÚDE QUE LIMITA NO TEMPO A INTERNAÇÃO HOSPITALAR DO SEGURADO.</b></p>
<p><b>É POSSÍVEL A EXCLUSÃO DE ALGUMAS MOLÉSTIAS, CONTANTO QUE SEJA EM DATA POSTERIOR À VIGÊNCIA DA LEI 9.656/98 OU QUE A MOLÉSTIA SEJA PREEXISTENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO DE SAÚDE.</b></p>
<p><b>A CLÁUSULA É ABUSIVA QUANDO A RECUSA DO TRATAMENTO SE REFERE À MOLÉSTIA GRAVE OU QUE IMPLIQUE RISCO DE MORTE.</b></p>
<p><b>O PLANO DE SAÚDE PODE ESTABELECEER AS DOENÇAS QUE TERÃO COBERTURA, MAS NÃO O TIPO DE TRATAMENTO UTILIZADO PARA A CURA DE CADA UMA DELAS.</b></p>
<p><b>É ABUSIVA A CLÁUSULA CONTRATUAL DE SEGURO DE SAÚDE QUE ESTABELECE LIMITAÇÃO DE VALOR PARA O CUSTEIO DE DESPESAS COM TRATAMENTO CLÍNICO, CIRÚRGICO E DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR.</b></p>
<p><b>É ABUSIVA A CLÁUSULA CONTRATUAL QUE EXCLUI DE COBERTURA A COLOCAÇÃO DE “STENT”, QUANDO ESTE É NECESSÁRIO AO BOM ÊXITO DO PROCEDIMENTO CIRÚRGICO COBERTO PELO PLANO DE SAÚDE.</b></p>





IV - Educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

- **PRINCÍPIO DA EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES** → é **dever de todos** (Estado, entidades privadas de defesa do consumidor, empresas etc) informar e educar o consumidor a respeito de seus direitos e deveres.
- Nesse sentido, foi publicada a Lei 12.741/12, dispondo sobre as medidas de esclarecimento ao consumidor sobre os tributos incidentes nos preços dos produtos e serviços.

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;

- **PRINCÍPIO DO INCENTIVO AO AUTOCONTROLE** → necessidade de **o Estado incentivar os próprios fornecedores** a tomarem medidas e providências tendentes a solucionar eventuais conflitos. Exemplos: o autocontrole dos fornecedores pode se dar com o controle da qualidade e segurança dos produtos defeituosos, com a criação de departamentos de atendimento ao consumidor etc.

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;

- **PRINCÍPIO DA COIBIÇÃO E REPRESSÃO DE ABUSOS NO MERCADO** → deve-se coibir e reprimir as práticas abusivas cometidas pelos fornecedores no mercado de consumo, permitindo a atuação livre e consciente do consumidor na relação. **Proteção da ordem econômica** (art. 170 da CF/88).
- Nesse sentido, cabe destacar o papel do **CADE** e da **Lei de Propriedade Industrial** (Lei 9.279/96).

VII - Racionalização e melhoria dos serviços públicos;

- **PRINCÍPIO DA RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS** → **o Poder Público, quando atua como fornecedor na relação de consumo, principalmente através da prestação de serviços, deverá respeitar a regra geral do sistema de proteção ao consumidor.**
- Nesse sentido, o art. 22 do CDC estabelece a obrigação dos órgãos públicos de prestar os serviços de forma adequada, eficiente, segura, fazendo uma ressalva importante acerca daqueles serviços considerados **essenciais**, os quais deverão ser efetuados também de **forma contínua**.
- O Decreto 7.963/13, que instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, previu como diretriz desse plano a “adequada e eficaz prestação dos serviços públicos” (art. 2º, II).

VIII - Estudo constante das modificações do mercado de consumo.

- **PRINCÍPIO DO ESTUDO DAS MODIFICAÇÕES DO MERCADO** → evita que as normas instituídas para reger as relações de consumo se tornem ultrapassadas e sem eficácia.
- **O FORNECEDOR RESPONDE OBJETIVAMENTE PELA FALHA DE SEGURANÇA DAS TRANSAÇÕES OCORRIDAS NO AMBIENTE VIRTUAL, PRINCIPALMENTE QUANDO O CONSUMIDOR AGIR DE BOA-FÉ** (STJ, REsp 1107024).
  - O provedor não pode ser responsabilizado pelo conteúdo de todos os sites por ele hospedados, assim, não cabe danos morais.
  - **O provedor não responde de forma objetiva pelo conteúdo ilegal de dados em sites de relacionamentos** (STJ, REsp 1193764). Todavia, a partir do momento em que o provedor toma conhecimento da existência do conteúdo ilegal, deve promover a sua **remoção imediata**; do contrário, será responsabilizado pelos danos daí decorrentes. Nesse sentido, o STJ também entendeu que o consumidor não tem que indicar as páginas em que estão as ofensas, sendo obrigação do provedor fazer uma varredura para encontrar as mensagens (REsp 1175675). A retirada do conteúdo ofensivo pelo provedor deve ser em 24 horas a partir da notificação feita pelo usuário ofendido e a retirada tem caráter provisório, até que seja analisada a veracidade da denúncia (STJ, REsp 1323754).
  - **Provedor de pesquisa não precisa fazer filtragem prévia sobre os resultados das buscas.** Apesar do serviço prestado configurar uma relação de consumo (em que a remuneração é indireta), o papel do provedor de pesquisa é identificar as páginas em que um dado está sendo livremente veiculado. **Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação** (STJ, REsp 1316921). Do mesmo modo, **provedor de e-mail não é responsável pelo conteúdo de e-mails transmitido por seus usuários** (STJ, REsp 1300161).
- **PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA NO CDC** → esse princípio não está expresso no art. 4º, mas está espalhado no CDC.
  - Nesse sentido, temos como direito básico do consumidor previsto no art. 6º, VIII, a facilitação da defesa de seus direitos, utilizando, inclusive, como mecanismo, a **inversão do ônus da prova** em determinados casos.
  - O art. 83 estabelece que “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**”.
  - Como foi conferida ao consumidor a possibilidade de ser tratado de forma coletiva, tem-se também as **ações coletivas** em geral.
- **PRINCÍPIOS INTERNACIONAIS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR** → a *International Law Association*, na 75ª Conferência realizada, baixou a Resolução nº 04/2012 estabelecendo a necessidade de proteção do consumidor no Direito Internacional, a se guiar pelos princípios da vulnerabilidade; proteção mais favorável ao consumidor; justiça contratual; crédito responsável; participação dos grupos e associações de consumidores.

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 MP;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Casas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

- A associação civil que intenta ação coletiva para defesa dos interesses de seus associados consumidores está isenta do pagamento dos ônus da sucumbência, salvo se comprovada má-fé (STJ, EDREsp 156598).
- A defesa dos direitos do consumidor insere-se nas **funções institucionais do MP** (STJ, REsp 209259).

<b>PRINCÍPIOS</b>
Vulnerabilidade
Dever governamental
Harmonização dos interesses
Garantia da adequação
Equilíbrio nas relações de consumo
Boa-fé objetiva
Educação e informação dos consumidores
Incentivo ao autocontrole
Coibição e repressão de abusos no mercado
Racionalização e melhoria dos serviços públicos
Estudo das modificações do mercado
Acesso à justiça

## DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Código Comentado e Jurisprudência (Leonardo Garcia - *Juspodivm*)

- **INTRODUÇÃO**

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 a 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;
- 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.

- São os direitos básicos, ou seja, trata-se de um **rol exemplificativo**.

- Os direitos básicos são para proteger o consumidor vulnerável, assim, **não podem ser utilizados pelo fornecedor a seu favor**. Ex.: o fornecedor não pode suscitar o inciso V para modificar o contrato a seu favor.

- **MODIFICAÇÃO E REVISÃO CONTRATUAL**

V - A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

- A norma **não pode ser invocada pelo fornecedor** para justificar a imposição de modificação no contrato que gere maiores prejuízos ao consumidor (STJ, REsp 1269632).

- **MODIFICAÇÃO** → a **lesão** possibilita "**a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais**" (primeira parte do inciso V).

- **Lesão consumista ≠ lesão civil** → no art. 157 do CC, ocorre lesão quando uma pessoa, sob premente necessidade, ou por inexperiência, se obriga a prestação manifestamente desproporcional ao valor da prestação apostada. No CDC, **BASTA PROVAR A DESPROPORCIONALIDADE DAS PRESTAÇÕES, NÃO SENDO NECESSÁRIA A DEMONSTRAÇÃO DA NECESSIDADE OU INEXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR** (elementos subjetivos).

LESÃO NO CC	LESÃO DO CDC
Elemento objetivo → desproporcionalidade das prestações Elemento subjetivo → <b>necessidade ou inexperiência</b>	Elemento objetivo → desproporcionalidade das prestações ( <b>não há elemento subjetivo, o consumidor tem a seu favor o reconhecimento da vulnerabilidade</b> )

- **REVISÃO** → o consumidor tem direito à **revisão das cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas** (segunda parte do inciso V). Aqui, o desequilíbrio surge no decorrer da execução contratual.

- O STJ entende que o art. 6º, V, segunda parte, tratou da **TEORIA DA BASE OBJETIVA DO NEGÓCIO JURÍDICO: NÃO EXIGE A IMPREVISIBILIDADE DO FATO SUPERVENIENTE, BASTANDO A DEMONSTRAÇÃO OBJETIVA DA EXCESSIVA ONEROSIDADE ADVINDA PARA O CONSUMIDOR** (REsp 370598).

<b>TEORIA DA IMPREVISÃO ou REBUS SIC STANTIBUS (CC)</b>	<b>TEORIA DA BASE OBJETIVA DO NEGÓCIO JURÍDICO (CDC)</b>
“Nos <b>contratos de execução continuada ou diferida</b> , se a prestação de uma das partes se tornar <b>excessivamente onerosa</b> , com <b>extrema vantagem</b> para a outra, em virtude de <b>acontecimentos extraordinários e imprevisíveis</b> , poderá o devedor pedir a <b>resolução</b> do contrato” (art. 478 do CC).	“São direitos básicos do consumidor [...] a revisão das prestações em razão de <b>fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas</b> ” (art. 6º, V). <b>Interessa saber somente se o fato alterou de maneira objetiva as bases nas quais as partes contrataram, de maneira a modificar o ambiente econômico inicialmente existente.</b>
<b>O FATO SUPERVENIENTE É EXTRAORDINÁRIO E IMPREVISÍVEL.</b>	<b>O FATO SUPERVENIENTE NÃO PRECISA SER IMPREVISÍVEL.</b>
Exige a <b>extrema vantagem</b> para o credor.	Não exige esta condição.
Implica <b>resolução</b> (a revisão somente com a voluntariedade do credor)	Implica <b>revisão</b> (resolução somente quando não houver possibilidade de revisão). Princípio da conservação dos contratos.

<b>MODIFICAÇÃO</b>	<b>REVISÃO</b>
<b>Prestações desproporcionais</b> (não há o elemento subjetivo do CC "necessidade" ou "inexperiência").	<b>Fatos supervenientes excessivamente onerosos.</b> Teoria da base objetiva do negócio jurídico ( <b>não exige a imprevisibilidade do fato superveniente nem extrema vantagem para o credor.</b> )

- **RESSARCIMENTO INTEGRAL DOS DANOS**

- O inciso VI garante ao consumidor “**A EFETIVA PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS, INDIVIDUAIS, COLETIVOS E DIFUSOS**”. O consumidor deve ser **RESSARCIDO INTEGRALMENTE** dos danos que venha a sofrer (**princípio do restitutio in integrum**).

- O Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece limitações para indenizações por danos decorrentes de transporte aéreo a passageiros, perda de bagagens e cargas etc. Entretanto, em decorrência do CDC, tais limitações ou tarifações não mais prevalecem, tendo o consumidor direito ao **ressarcimento integral, e não limitado**.

- **Com o advento do CDC, a indenização pelo extravio de mercadoria não está sob o regime tarifado, subordinando-se ao princípio da ampla reparação, configurada a relação de consumo** (STJ, REsp 209527).

- O ressarcimento integral deverá se dar tanto em relação ao dano **patrimonial e/ou moral**, seja a título **individual**, seja a título **coletivo**.

- **DANO MORAL**

- **NÃO É NECESSÁRIO PROVAR O PREJUÍZO OPERADO EM RAZÃO DO FATO LESIVO (IN RE IPSA), POIS, PROVADA A OFENSA, O DANO MORAL SERÁ UMA PRESUNÇÃO NATURAL DECORRENTE DAS REGRAS DE EXPERIÊNCIA COMUM.** Na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, **prevalece a RESPONSABILIDADE DO AGENTE POR FORÇA DO SIMPLES FATO DA VIOLAÇÃO** (STJ, REsp 851522). Ex.: basta a prova da inscrição indevida em cadastros de inadimplentes para ser indenizado por dano moral, não havendo necessidade de se provar o prejuízo ou o sofrimento causado.

- Para o STJ, o mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral (ex.: travamento de porta giratória em agência bancária). Só gera dano moral a **dor, vexame, sofrimento, humilhação que, de forma anormal, interfira no comportamento psicológico do indivíduo.**

- O STJ e o STF utilizam, na aplicação do dano moral, a **FUNÇÃO PUNITIVA COMPENSATÓRIA.** De um lado, buscam **compensar a dor da vítima;** de outro, **punir o ofensor,** de modo a servir de desestímulo a práticas semelhantes (STJ, REsp 715320; STF, AI 455846). Modernamente, tem-se falado na **função preventiva** do dano moral.

- **Em regra, o simples inadimplemento contratual não gera dano moral, salvo quando ocasionar transtornos consideráveis, com repercussão na esfera íntima da vítima.** Assim, se a seguradora faz pagamento a menor do valor do seguro não há dano moral. Contudo, se a seguradora descumpre o contrato, frustrando as expectativas do consumidor e causando aborrecimentos anormais, há dano moral (STJ, REsp 1025665).

- **A responsabilidade do agente decorre da comprovação da falha na prestação do serviço, sendo desnecessária a prova do prejuízo em concreto** (STJ, REsp 835531).

- O **soar falso do alarme magnetizado** na loja, a indicar o furto de mercadorias do estabelecimento comercial, causa constrangimento ao consumidor, vítima da atenção pública e forçado a mostrar os seus pertences para comprovar o equívoco (STJ, REsp 710876).

- A indenização pela perda do tempo livre tem lugar quando se trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores.

- São 3 os critérios avaliados na quantificação do dano moral: **grau de culpa do ofensor, gravidade e repercussão da ofensa e situação econômica do ofensor e do ofendido.**

- Método bifásico do Min. Paulo de Tarso Sanseverino (STJ): **interesse jurídico lesado + circunstâncias do caso concreto.**

- **A modificação do quantum arbitrado a título de danos morais somente é admitida, em sede de REsp, na hipótese de fixação em valor irrisório ou abusivo** (STJ, Ag 605927).

JURISPRUDÊNCIA DO STJ	
CABE DANO MORAL	NÃO CABE DANO MORAL
- Devolução de cheque apresentado fora do prazo legal e já prescrito sob o argumento de insuficiência de fundos (REsp 1297353); - Quando o banco, por negligência, permite que o terceiro	- Se o alarme antifurto soa e não há qualquer atitude dos empregados da loja no sentido de agravar o incidente, não cabe dano moral (é mero aborrecimento). Contudo, se os

<p>de má-fé solicite a concessão de crédito e realize saques em conta-corrente e poupança do correntista que havia fornecido seus dados pessoais ao estelionatário (REsp 835531);</p> <p>- Falecimento de menor em bloco participante de micareta, cujo principal serviço que faz o associado optar pelo bloco é o de segurança, gera dano moral (REsp 878265);</p> <p>- <b>Negativa da cobertura médica do plano de saúde</b> (REsp 993876);</p> <p>- <b>Quando o advogado que, em razão da entrega tardia da petição ao tribunal da prestadora de serviços contratada, teve o recurso considerado intempestivo</b> (REsp 1210732);</p> <p>- Paciente que teve 3 exames de HIV com falso resultado positivo (REsp 1291576);</p> <p>- Reutilização de seringa descartável por farmácia (REsp 1131385).</p>	<p>prepostos agissem de modo agressivo, ríspido, ou até conduzissem o cliente a local reservado para revista, poderia ser atingida a esfera moral da vítima. (REsp 470694);</p> <p>- O <b>defeito em veículo novo</b>, por si só, não gera dano moral, a não ser que haja humilhação, perigo ou abalo à honra e à dignidade do autor (REsp 1232661);</p> <p>- <b>Indevido acionamento do air bag</b> (REsp 1329189);</p> <p>- Envio de spam erótico a internauta (REsp 844736);</p> <p>- Atraso no desbloqueio de cartão de crédito se a culpa é do consumidor (REsp 770053);</p> <p>- <b>O simples excesso do tempo permitido em fila de banco na legislação não é suficiente para o dano moral. A só invocação da legislação não é suficiente</b> (REsp 1218497);</p> <p>- Produto com larvas consumido após a data de validade (REsp 1252307).</p>
--	---

<u>SÚMULAS DO STJ</u>
<b>420</b> → INCABÍVEL, EM EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA, DISCUTIR O VALOR DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
<b>402</b> → O CONTRATO DE SEGURO POR DANOS PESSOAIS COMPREENDE DANOS MORAIS, SALVO CLÁUSULA EXPRESSA DE EXCLUSÃO.
<b>388</b> → A SIMPLES DEVOLUÇÃO INDEVIDA DE CHEQUE CARACTERIZA DANO MORAL.
<b>387</b> → É LÍCITA A CUMULAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES DE DANO ESTÉTICO E DANO MORAL.
<b>385</b> → DA ANOTAÇÃO IRREGULAR EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO, NÃO CABE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, QUANDO PREEXISTENTE LEGÍTIMA INSCRIÇÃO, RESSALVADO O DIREITO AO CANCELAMENTO.
<b>370</b> → CARACTERIZA DANO MORAL A APRESENTAÇÃO ANTECIPADA DE CHEQUE PRÉ-DATADO.
<b>362</b> → A CORREÇÃO MONETÁRIA DO VALOR DA INDENIZAÇÃO DO DANO MORAL INCIDE DESDE A DATA DO ARBITRAMENTO.
<b>326</b> → NA AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, A CONDENAÇÃO EM MONTANTE INFERIOR AO POSTULADO NA INICIAL NÃO IMPLICA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.
<b>281</b> → A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NÃO ESTÁ SUJEITA À TARIFAÇÃO PREVISTA NA LEI DE IMPRENSA.
<b>227</b> → A PESSOA JURÍDICA PODE SOFRER DANO MORAL.
<b>37</b> → SÃO CUMULÁVEIS AS INDENIZAÇÕES POR DANO MATERIAL E DANO MORAL ORIUNDOS DO MESMO FATO.

- **INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

REGRA GERAL (ART. 333 DO CPC)	PECULIARIDADE DO CDC
Caberá ao <b>autor</b> provar os fatos <b>constitutivos</b> do seu direito e ao <b>réu</b> provar os fatos <b>impeditivos, modificativos</b> ou <b>extintivos</b> . Essa é a regra da distribuição <b>estática</b> do ônus da prova. <b>É A REGRA TAMBÉM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.</b>	Se o juiz verificar a <b>VEROSSIMILHANÇA</b> das alegações ou a <b>HIPOSSUFICIÊNCIA</b> do consumidor, poderá haver a <b>INVERSÃO DO ONUS DA PROVA EM FAVOR DO CONSUMIDOR</b> . Regra da distribuição <b>dinâmica</b> do ônus da prova.

- São **nulas** de pleno direito as cláusulas que estabeleçam inversão do ônus da prova em **prejuízo do consumidor** (art. 51, VI).

- É possível em duas situações, que não são cumulativas, ou seja, ocorrerá **quando a alegação do consumidor for verossímil OU quando o consumidor for hipossuficiente** (segundo as regras ordinárias de experiência).

- **TODO CONSUMIDOR É VULNERÁVEL, MAS NEM TODO CONSUMIDOR É HIPOSSUFICIENTE.**

VULNERABILIDADE	HIPOSSUFICIÊNCIA (inversão do ônus da prova)
Conceito de direito material.	Conceito de direito processual.
<b>PRESUNÇÃO ABSOLUTA: o consumidor é a parte vulnerável na relação de consumo.</b>	<b>PRESUNÇÃO RELATIVA: precisa ser comprovada no caso concreto diante do juiz.</b>

- Qual o momento da inversão da prova? O STJ pacificou que trata-se de **REGRA DE INSTRUÇÃO**, devendo a decisão judicial que determiná-la ser proferida preferencialmente na **FASE DE SANEAMENTO** do processo ou, pelo menos, assegurar à parte a quem não incumbia inicialmente o encargo a reabertura de oportunidade para manifestar-se nos autos. Antes dessa decisão (2012), o STJ era completamente dividido sobre o tema. Com esse julgado (info. 492), o tema foi pacificado pela Segunda Seção.

- **A simples inversão probatória não tem o condão de obrigar o fornecedor a arcar com as despesas das provas requeridas pelo consumidor** (STJ, REsp 615684).

- A inversão não é automática, o juiz deve **justificar** se presentes os pressupostos da referida norma.

- A inversão da prova instituída no art. 6º, III, é *ope judicis* (pelo juiz). O CDC adotou 3 hipóteses da inversão *ope legis* (pela lei):

OPE JUDICIS	OPE LEGIS
Verossimilhança ou hipossuficiência (art. 6º, III)	- Arts. 12, §3º, e 14, §3º → <b>O FORNECEDOR DEVE PROVAR AS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.</b> - Art. 38 → <b>QUEM PATROCINA A PUBLICIDADE DEVE PROVAR A VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES VEICULADAS.</b>

- Constatada a relação interdisciplinar entre as normas de proteção ao consumidor e as de defesa dos direitos coletivos nas ações civis por danos ambientais, **competete ao suposto promotor do dano ambiental a comprovação de que não o causou ou de que não é potencialmente lesiva a substância lançada no ambiente** (STJ, REsp 1049822).

- O STJ condenou o Carrefour a indenizar cliente idosa vítima de furto. Houve a inversão do ônus probatório para o Carrefour de provar que não houve tal furto, o qual alegou que não seria possível a prova negativa. A Relatora afirmou que, atualmente, a máxima de que as negativas são isentas de prova não é verdadeira, porquanto dizem respeito tão somente às negativas indefinidas, ou seja, não abrangem aquelas relativas, suscetíveis de prova (REsp 1050554).

- **A hipossuficiência não deve ser analisada apenas sob o prisma econômico e social, mas, sobretudo, quanto ao aspecto da produção de prova técnica** (STJ, REsp 915599).

- Diante do furto de bens guardados em cofre locado em agência bancária, cabe ao banco o ônus da prova (STJ, REsp 974994).



- É nula a cláusula de eleição de foro inserida em contrato de adesão quando gerar maior ônus para a parte hipossuficiente defender-se ou invocar a jurisdição, propondo a ação de consumo em local distante daquele em que reside (STJ, CC 32868).

- Diante do poderio econômico de ambas as partes, não há que se falar em dificuldade de acesso à justiça por hipossuficiência. Assim, deve prevalecer o foro de eleição para dirimir o litígio, independentemente de se cuidar de uma relação de consumo assumida em contrato de adesão (STJ, CC 40220).

- **DIÁLOGO DE FONTES**

Art. 7º - Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

- O CDC não exclui as demais normas protetoras dos interesses do consumidor, ao contrário, recebe-as como **normas importantes à consecução de seus objetivos**, possibilitando uma **abertura do sistema para outros direitos constantes de leis, tratados e regras administrativas, no intuito de aplicarem as normas mais favoráveis ao consumidor**.

- A doutrina hoje procura a harmonia e a **coordenação entre as normas do ordenamento jurídico** (concebido como sistema), propiciando o diálogo de fontes, a permitir a **aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes**. “Diálogo” porque há **influências recíprocas**, aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente. O diálogo das fontes propiciará a **conexão intersistemática existente entre o CDC e outros diplomas legais, mais especificamente o CC**.

- **O STJ já reconheceu a aplicação da teoria do “diálogo de fontes”**: o microsistema introduzido pelo CDC não pode ser desvinculado dos demais princípios e normas que orientam o direito pátrio, **notadamente o CC** (REsp 702524). São 3 os tipos de diálogos possíveis:

1) **Diálogo sistemático de coerência (aplicação simultânea das 2 leis)** → uma lei pode servir de base conceitual para a outra, especialmente se uma lei é geral e a outra especial (CC e CDC). Exemplo: **o CDC só se preocupou em conceituar e estipular institutos que são específicos para tutelar o objeto a que tal lei destina. Outros institutos e conceitos, que não são específicos do microsistema e que são encontrados no sistema (CC), podem ser perfeitamente aplicados.**

2) **Diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias aparentes ou reais (aplicação coordenada das 2 leis)** → uma lei pode complementar a aplicação da outra. Assim, **nas relações de consumo, aplica-se, prioritariamente, o CDC e, subsidiariamente, as normas do CC**. Ex.: o CDC só definiu que o prazo prescricional é de 5 anos e que a contagem se inicia quando da ocorrência do dano e de seu conhecimento. Todas as outras questões sobre prescrição são retiradas

do sistema (CC) de modo subsidiário. A aplicação coordenada das leis é interessante porque evita a repetição desnecessária de artigos.

- **Exceção: contrato de transporte, quando o art. 732 prevê expressamente a subsidiariedade das leis especiais, como o CDC. Nesse caso, há prioridade das normas do CC em detrimento do CDC.**

- O TJRS vem adotando esse tipo de diálogo de fontes ao aplicar o CDC à lei dos planos de saúde e ao Estatuto do Idoso, conjuntamente, de modo a evitar o aumento abusivo de mensalidades, principalmente àqueles consumidores que completam 60 anos. Recentemente, o STJ seguiu o mesmo entendimento.

**3) Diálogo de coordenação e adaptação sistemática (diálogo das influências recíprocas) → possível redefinição no campo de aplicação da lei.** Exemplo: a teoria finalista ganhou força com o advento do CC, pois não há mais a necessidade de se recorrer ao CDC, ampliando o conceito de consumidor. Assim, o CC influenciou a interpretação a ser dada ao CDC (e o próprio STJ passou a adotar a teoria finalista depois do CC).

- O mesmo ocorreu com a **desconsideração da personalidade jurídica**, tratada no CC (teoria maior) e no CDC (teoria menor). Assim, **o CC influenciou o campo de aplicação do CDC e vice-versa. Qual teoria aplicar ao direito do trabalho? A do CDC (menor), que é um código de desiguais tal como ocorre nas relações trabalhistas (têm a mesma *ratio*). O CC é um código de iguais.**

- **Outro diálogo entre o CDC e o direito do trabalho é a possibilidade, admitida pela jurisprudência trabalhista, de aplicar a inversão do ônus da prova.** Os juízes trabalhistas também não têm admitido cláusulas abusivas, nos moldes das relações de consumo.

- Também pelo diálogo de fontes resolveríamos, de maneira fundamentada e coerente, o problema da análise da pertinência temática da OAB para propor ações coletivas. O STJ, contudo, considerou que a OAB somente estaria apta a defender, em ações coletivas, interesses próprios da instituição ou dos próprios advogados (REsp 331403).

- Pode ocorrer a interrupção de serviços públicos em caso de inadimplemento? O STJ resolveu o impasse através da técnica do diálogo de fontes. Propiciou o diálogo entre o art. 22 do CDC com o art. 6º, §3º, II da Lei 8.987/95, **possibilitando a interrupção, desde que haja aviso prévio.**

- O STF, ao decidir pela constitucionalidade da aplicação do CDC a todas as atividades bancárias (ADI 2591), reconheceu a necessidade de aplicação do diálogo de fontes.

- Atualmente, o STJ tem aplicado o diálogo das fontes mesmo em outros ramos do direito, alterando entendimentos que antes eram resolvidos pelos critérios de eliminação de normas (especialidade, anterioridade etc), buscando em vez do “monólogo”, a aplicação simultânea, coerente e coordenada das fontes legislativas (diálogo).

- O STJ aplicou o art. 739-A do CPC ao processo de execução fiscal para delimitar as hipóteses em que os embargos à execução serão recebidos no efeito suspensivo.

- **RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS CAUSADORES DO DANO**

Parágrafo único - Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

- Como **A RESPONSABILIDADE É SOLIDÁRIA**, o consumidor prejudicado poderá intentar a ação de reparação contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade, ou seja, contra todos aqueles que foram responsáveis pela colocação do produto no mercado ou pela prestação do serviço (princípio da solidariedade legal).
- Imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. Fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência (STJ, REsp 1058221).
- O **princípio da solidariedade**, regra geral no CDC, facilita a reparação (danos materiais) e a compensação (danos morais) ao consumidor de modo mais fácil. O princípio está presente nos arts. 18, 19, 25 e 34.
- **EXCEÇÃO À SOLIDARIEDADE → RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO FORNECEDOR IMEDIATO OU COMERCIANTE QUE FIZER A PESAGEM OU A MEDIÇÃO DO PRODUTO E O INSTRUMENTO UTILIZADO NÃO ESTIVER AFERIDO SEGUNDO OS PADRÕES OFICIAIS (art. 19, §2º).**
- Não há possibilidade de haver qualquer tipo de discussão estranha que não seja aquela entre consumidor e fornecedor responsável solidário. Assim, **É INCABÍVEL A DENÚNCIAÇÃO DA LIDE NAS AÇÕES INDENIZATÓRIAS DECORRENTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO** (STJ).
- A proibição do direito de regresso na mesma ação objetiva evitar a procrastinação do feito, tendo em vista a dedução no processo de uma nova causa de pedir, com fundamento distinto da formulada pelo consumidor (a discussão da responsabilidade subjetiva).
- Intervenção de terceiro no direito do consumidor → **CHAMAMENTO AO PROCESSO DO SEGURADOR** (art. 101, II). A seguradora denunciada pode ser condenada direta e solidariamente com o causador do dano (STJ, REsp 925130).
- Agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote (STJ, REsp 888751). Assim, se vendeu pacote, nele incluído transporte aéreo por meio de voo fretado, a agência de turismo responde pela má prestação de serviço (STJ, REsp 783016).
- A empresa prestadora do plano de assistência à saúde é parte legitimada passivamente para a ação indenizatória movida por filiado em face de erro verificado em tratamento odontológico realizado por dentistas por ela credenciados, ressalvado o direito de regresso contra os profissionais (STJ, REsp 328309).
- A Cooperativa que mantém plano de assistência à saúde é parte legitimada passivamente para ação indenizatória movida por associada em face de erro médico originário de tratamento pós-cirúrgico realizado com médico cooperativado (STJ, REsp 309760).
- Há responsabilidade solidária entre a oficina credenciada ou indicada pela seguradora e esta, pelos danos materiais decorrentes de defeitos na prestação dos serviços (STJ, REsp 827833).
- A oferta de seguro de vida por companhia seguradora vinculada a instituição financeira, dentro de agência bancária, implica responsabilidade solidária da empresa de seguros e do banco (STJ, REsp 1300116).

- Anúncio erótico falso publicado em sites de classificados na internet: responsabilidade de todos da cadeia de consumo (veiculador do anúncio e o site que se hospedava no seu site) (STJ, REsp 997993).
- Responsabilidade solidária das operadoras de saúde por erro médico: **se a escolha do profissional ou hospital é do consumidor (com reembolso), não há responsabilidade da operadora (seguro-saúde). Contudo, se o profissional ou hospital é credenciado do plano, há responsabilidade solidária (o hospital, o médico e a operadora do plano de saúde)** (STJ, REsp 866371).
- **São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Cabe a elas, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, a verificação da idoneidade das compras realizadas** (STJ, REsp 1058221).
- A obra iniciada mediante financiamento do SFH acarreta a solidariedade do agente financeiro pela respectiva solidez e segurança (STJ, REsp 385788).
- Por força do contrato de corretagem, aquela relação jurídica de consumo atrai também a responsabilidade do corretor que intermediou o negócio perante o consumidor. Estabelece-se uma cadeia de fornecimento a tornar solidários seus participantes (STJ, REsp 658938).
- **Defeito em veículo novo: responsabilidade solidária da concessionária e da montadora** (STJ, REsp 611872).