

VICTOR CONTE ANDRÉ

DIREITO DO CONSUMIDOR



EDITORA
FACELI

VICTOR CONTE ANDRÉ

DIREITO DO CONSUMIDOR



Fundação das Faculdades Integradas de
Ensino Superior de Linhares
Fundação Faceli

Faculdade de Ensino Superior de Linhares
Faceli

Ludmila Caliman Campos Vinhas Alcuri
Presidente da Fundação Faceli

Cristina Giovanelli Biancardi
Diretora Administrativa-Financeira

Alexandre Jacob
Diretor Acadêmico

Naywska Nascimento Filgueiras
Secretária Acadêmica

Adriana dos Santos Gimenez
Bibliotecária

Amanda Soares Zambelli Ferretti
**Coordenadora da Pós-graduação *Lato
Sensu***

Cíntia Christiele Braga Dantas
Coordenadora de Pesquisa e Extensão

Vasconcelos Zuqui
Coordenador do Curso de Administração

Marcelo Chaves Soares
Coordenador do Curso de Direito

Thalita Nunes Ruy Seibert
Coordenadora do Curso de Pedagogia

Conselho Editorial

Marcelo Chaves Soares
Editor-Chefe

Alexandre Jacob
Editor-Adjunto

Marcelle Mourelle Perez Diós
Secretária

Conselheiros

Amanda Soares Zambelli Ferretti - Faceli
André Vianna Nascimento - Faceli/UFF
Bougleux Bomjardim da Silva Carmo - Uesc
Bruno de Azevedo S. Guimarães - Uesc
Cidimar Andreatta - Faceli
Cíntia Christiele Braga Dantas - Faceli
Dalton Jacinto Dutra Junior - Faceli
Humberto Dalla - UERJ
Luciane Martins de Oliveira Matos - Faceli
Marcelo Abelha - UFES
Matheus Soprani Lopes da Silva - Faceli
Poliana Bernabé Leonardeli - Faceli
Vania Siciliano Aieta - UERJ

Diagramação e Capa
Editora Faceli

Revisão de Texto
Marcelo Chaves Soares
Poliana Bernabé Leonardeli

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

André, Victor Conte
Direito do consumidor [livro eletrônico] / Victor
Conte André. -- 1. ed. -- Linhares, ES : Editora
Faceli, 2026.
PDF

Bibliografia.
ISBN 978-65-979955-3-0

1. Direito - Estudo e ensino
2. Direito do consumidor - Brasil 3. Direito do
consumidor - Leis e legislação I. Título.

26-366400.0

CDU-34:381.6(81)

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Direito do consumidor 34:381.6(81)

Camila Aparecida Rodrigues - Bibliotecária CRB -
SP-010133/0

Registro de Direito Autoral

Esta obra encontra-se registrada junto à Câmara Brasileira do Livro, nos termos da Lei nº 9.610/1998, que regula os direitos autorais no Brasil.

Título da obra: Direito do Consumidor

Autor: Victor Conte André

Responsável pela solicitação: Editora Faceli

Data do registro: 03 de junho de 2026, às 13h31min05s

Hash da transação:

0x7f4a332e112a254f4e61c215ad692a8ab7b8daf709dab7ccb2d072ad5949b7b8

Hash do documento:

e78185c1626a3407654d9a73e27dee99bef468a18fb0047f3c3bf858de14a53b

A reprodução, utilização, divulgação, distribuição ou adaptação desta obra, no todo ou em parte, somente poderá ocorrer mediante autorização do autor e/ou da instituição responsável, ressalvadas as hipóteses permitidas pela legislação vigente.

*Às vezes me encontro, às vezes me perco
Vou seguindo sem mapa ou direção
Poeira e asfalto
O mar, a montanha e a brisa
Rostos que passam, histórias que ficam*

Refrão da música Poeira e Asfalto
Álbum: Rostos que passam, histórias que ficam
Compositor: Victor Conte

A Deus, fonte de sabedoria e sustento em todos os momentos.

À Virgem Maria, por sua intercessão, cuidado e presença constante.

À minha esposa, pela parceria, compreensão e incentivo.

Aos meus pais, pelo exemplo, pelos valores e por todo o apoio ao longo da vida.

Aos meus alunos, que inspiram a busca pelo conhecimento e dão sentido à missão de ensinar.

E a todos os leitores, que tornam esta obra viva e útil, razão maior de sua existência.

APRESENTAÇÃO

O livro **Direito do Consumidor** apresenta um estudo abrangente, atualizado e didático sobre um dos assuntos mais presentes no cotidiano. Com linguagem direta e acessível, a obra alia profundidade técnica e leitura agradável, tornando o estudo facilmente compreensível.

Ao longo do texto, a constante utilização de exemplos práticos aproxima a teoria da realidade, facilitando a assimilação dos institutos jurídicos e a aplicação do conhecimento em situações concretas. Além dos temas clássicos da disciplina, a obra enfrenta questões contemporâneas e assuntos específicos com objetividade e rigor.

Pensada para estudantes, profissionais do Direito e todos os que buscam compreender melhor as relações de consumo, o livro oferece base sólida para a atuação acadêmica e prática, contribuindo para o enfrentamento dos desafios diários com segurança e senso crítico.

Mais do que um material de estudo, trata-se de conteúdo indispensável para o dia a dia, destinado a informar, orientar e instigar o leitor a aprofundar-se no universo do Direito do Consumidor.

SUMÁRIO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS	19
1.1. EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR	21
1.2. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	25
1.2.1. Consumidor.....	25
1.2.2. Fornecedor	37
1.2.3. Produto e serviço.....	41
2. POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO.....	44
2.1. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	44
2.2. AÇÃO GOVERNAMENTAL NA PROTEÇÃO EFETIVA DO CONSUMIDOR.....	48
2.3. HARMONIZAÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E FORNECEDORES.....	48
2.4. EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO	49
2.5. QUALIDADE, SEGURANÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS	50
2.6. COIBIÇÃO E REPRESSÃO DE ABUSOS NO MERCADO DE CONSUMO	51
2.7. RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS..	52
2.8. ESTUDO DAS MODIFICAÇÕES DO MERCADO DE CONSUMO	53
2.9. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E AMBIENTAL.....	54
2.10. PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO	55
2.11. INSTRUMENTOS.....	56
2.12. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	59
2.13. CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO	60

3. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	62
3.1. PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA.....	62
3.2. EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	64
3.3. DIREITO À INFORMAÇÃO.....	65
3.4. PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA, ABUSIVA E PRÁTICAS ABUSIVAS.....	67
3.5. PROTEÇÃO CONTRATUAL.....	68
3.6. PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS.....	70
3.7. ACESSO À JUSTIÇA E AOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS.....	72
3.8. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.....	73
3.9. ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	77
3.10. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E PROTEÇÃO CONTRA O SUPERENDIVIDAMENTO.....	78
3.11. INFORMAÇÃO SOBRE PREÇOS POR UNIDADE DE MEDIDA.....	80
3.12. COMPLEMENTARIEDADE DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	81
3.13. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE OS AUTORES DA OFENSA.....	84
4. QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E RESPONSABILIDADE CIVIL.....	87
4.1. PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA.....	87
4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL.....	93
4.2.1. Dano.....	95
4.2.2. Responsabilidade subjetiva e objetiva.....	105
5. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	116

5.1. FATO DO PRODUTO	116
5.1.1. Defeito do produto	116
5.1.2. Fornecedor responsável.....	123
5.1.3. Responsabilidade do comerciante	126
5.1.4. Direito de regresso.....	128
5.1.5. Excludentes da responsabilidade civil do fornecedor de produtos	128
5.2. FATO DO SERVIÇO.....	137
5.2.1. Excludentes da responsabilidade civil do fornecedor de serviços .	139
5.2.2. Profissionais liberais.....	140
5.3. CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR	144
5.4. PRESCRIÇÃO.....	146
6. RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	
.....	150
6.1. VÍCIO DO PRODUTO	153
6.1.1. Responsabilidade solidária dos fornecedores.....	154
6.1.2. Vício de qualidade.....	155
6.1.3. Vício de quantidade.....	162
6.2. VÍCIO DO SERVIÇO	163
6.2. CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR	166
6.4. DECADÊNCIA	167
6.4.1. Situações que obstam a decadência.....	170
7. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....	175
7.1. NOÇÕES HISTÓRICAS.....	177
7.2. TEORIA MAIOR.....	179
7.3. TEORIA MENOR	180

7.4. DESCONSIDERAÇÃO INVERSA DA PERSONALIDADE JURÍDICA	184
7.5. DESCONSIDERAÇÃO POSITIVA DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....	186
7.6. INCIDENTE DE DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....	187
8. SERVIÇOS PÚBLICOS.....	189
8.1. TEORIAS DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO	189
8.1.1. Teoria da irresponsabilidade do Estado	189
8.1.2. Teoria civilista da culpa	190
8.1.3. Teoria da culpa anônima ou administrativa	190
8.1.4. Teoria do risco administrativo.....	191
8.2. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO POR ATO DO AGENTE	193
8.3. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO POR OMISSÃO.....	194
8.4. RESPONSABILIDADE CIVIL PRIMÁRIA E SUBSIDIÁRIA	195
8.5. SERVIÇOS PÚBLICOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	196
8.6. SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS	200
9. RESPONSABILIDADE MÉDICA	201
9.1. RESPONSABILIDADE CIVIL DO MÉDICO	202
9.2. PROVA DA CULPA DO MÉDICO	209
9.3. CONSENTIMENTO INFORMADO	210
9.3.1. Transfusão de sangue em adeptos das Testemunhas de Jeová	215
9.4. DIRETRIZ ANTECIPADA DE VONTADE	220
9.5. EUTANÁSIA, ORTOTANÁSIA, DISTANÁSIA	222
9.6. PRONTUÁRIO MÉDICO.....	225

9.7. SIGILO PROFISSIONAL.....	227
9.8. EQUIPE MÉDICA.....	228
9.9. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ANESTESISTA.....	229
9.10. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS HOSPITAIS E CLÍNICAS.....	229
9.11. INFECÇÃO HOSPITALAR.....	231
9.12. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE.....	232
10. PRÁTICAS COMERCIAIS.....	233
10.1. OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	234
10.2. PUBLICIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	243
10.3. PRÁTICAS ABUSIVAS.....	249
10.3.1. Venda casada e imposição de limites quantitativos.....	250
10.3.2. Recusa de fornecimento de produtos ou serviços.....	251
10.3.3. Fornecimento de produto ou serviço sem solicitação prévia.....	252
10.3.4. Aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor.....	253
10.3.5. Exigência de vantagem manifestamente excessiva.....	254
10.3.6. Execução de serviços sem prévia elaboração de orçamento e autorização.....	254
10.3.7. Divulgação de informações depreciativas.....	256
10.3.8. Fornecimento de produtos ou serviços em desacordo com as normas.....	257
10.3.9. Recusa de vender bens ou prestar serviços.....	257
10.3.10. Aumento do preço de produtos ou serviços sem justa causa.....	258
10.3.11. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de obrigação.....	259
10.3.12. Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do estabelecido.....	259

10.3.13. Superlotação em estabelecimentos comerciais ou de serviços ...	260
10.3.14. Tabelamento de preços	260
10.4. COBRANÇA DE DÍVIDAS	261
10.5. BANCOS DE DADOS E CADASTROS	268
10.5.1. Bancos de dados e cadastros de consumidores	269
10.5.2. Cadastro de fornecedores	271
11. PROTEÇÃO CONTRATUAL.....	273
11.1. DIREITO AO ARREPENDIMENTO	276
11.2. GARANTIA CONTRATUAL DE PRODUTO E SERVIÇOS	278
11.3. CLÁUSULAS ABUSIVAS	279
11.3.1. Renúncia ou disposição de direitos e limitação da indenização ...	281
11.3.2. Reembolso de quantia paga pelo consumidor	283
11.3.3. Transferência de responsabilidade a terceiros.....	284
11.3.4. Desvantagem exagerada e incompatibilidade com a boa-fé ou a equidade	285
11.3.5. Inversão prejudicial do ônus da prova	286
11.3.6. Arbitragem compulsória.....	287
11.3.7. Imposição de representante	288
11.3.8. Opção exclusiva do fornecedor de concluir ou não o contrato	289
11.3.9. Alteração unilateral do preço	290
11.3.10. Cancelamento unilateral do contrato.....	291
11.3.11. Ressarcimento unilateral dos custos de cobrança	291
11.3.12. Modificação unilateral do conteúdo ou da qualidade do contrato	292
11.3.13. Violação de normas ambientais	293

11.3.14. Disposições contratuais em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.....	293
11.3.15. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.....	294
11.3.16. Limitação de acesso ao Poder Judiciário.....	295
11.3.17. Imposição de carência ou impedimento de restabelecimento integral dos direitos após purgação da mora ou acordo com os credores.....	298
11.4. OUTORGA DE CRÉDITO OU CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO.....	298
11.5. CLÁUSULA DE PERDIMENTO OU DE DECAIMENTO.....	301
11.6. DOS CONTRATOS DE ADESÃO.....	302
12. SUPERENDIVIDAMENTO.....	304
12.1. CRITÉRIOS CARACTERIZADORES.....	305
12.2. PREVENÇÃO E TRATAMENTO.....	307
12.3. CONCILIAÇÃO E REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS.....	312
12.3.1. Fase da autocomposição.....	314
12.3.2. Processo de revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas.....	319
13. DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....	322
13.1. DEFESA DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES.....	324
13.1.1. Interesses difusos.....	325
13.1.2. Interesses coletivos.....	327
13.1.3. Interesses individuais homogêneos.....	328
13.1.4. Legitimidade para o exercício da defesa coletiva.....	330
13.1.5. Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....	333

13.1.6. Custas, emolumentos, honorários e despesas nas ações coletivas	334
13.1.7. Coisa julgada nas ações coletivas	336
13.1.8. Ação preventiva de natureza mandamental	340
13.2. EFETIVIDADE DA TUTELA JURISDICIONAL.....	341
13.3. TUTELA ESPECÍFICA DA OBRIGAÇÃO.....	342
13.4. DENUNCIAÇÃO DA LIDE.....	345
13.5. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE	347
13.5.1. Competência.....	347
13.5.2. Chamamento ao processo	349
14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E INFRAÇÕES PENAIS	351
14.1. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	351
14.2. INFRAÇÕES PENAIS.....	357
14.2.1. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos e serviços	360
14.2.2. Deixar de comunicar e de retirar do mercado produtos perigosos ou nocivos.....	361
14.2.3. Execução de serviço perigoso em desacordo com determinação oficial.....	362
14.2.4. Oferta e publicidade enganosas ou abusivas	364
14.2.5. Uso indevido de peças usadas na reparação de produtos.....	366
14.2.6. Abusos na cobrança de dívidas.....	368
14.2.7. Impedir ou dificultar acesso do consumidor às informações cadastrais	369
14.2.8. Deixar de corrigir dados incorretos do consumidor.....	370
14.2.9. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente.....	371
14.2.10. Responsabilidade daqueles que concorrerem para o crime.....	373

14.2.11. Circunstâncias agravantes.....	374
14.2.12. Fixação da pena de multa	375
14.2.13. Outras penalidades	376
14.2.14. Fiança nas infrações penais de consumo	376
14.2.15. Intervenção dos legitimados coletivos no processo penal consumerista	377
14.2.16. Crimes contra as relações de consumo tipificados na Lei nº 8.137/1990	378
REFERÊNCIAS.....	381
SOBRE O AUTOR.....	387

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Em nosso cotidiano, estabelecemos diversas relações jurídicas de consumo, seja ao adquirir produtos ou contratar os mais variados serviços. Na maior parte das vezes, essas interações transcorrem de maneira tão satisfatória que sequer nos damos conta da complexa rede de direitos e deveres que se constitui.

No entanto, nem sempre a oferta ou o fornecimento de produtos e serviços ocorre de modo adequado. Não são incomuns os casos em que bens apresentam vícios ou defeitos, serviços são prestados de forma ineficiente, ou informações essenciais ao consumidor são omitidas ou transmitidas inapropriadamente. Essas situações podem gerar prejuízos significativos e, muitas vezes, conflitos entre consumidores e fornecedores. Além disso, práticas abusivas, publicidade enganosa, cláusulas contratuais desproporcionais ou o simples descumprimento da oferta são exemplos recorrentes de controvérsias nas relações de consumo.

Diante disso, torna-se fundamental compreender os mecanismos de proteção previstos no ordenamento jurídico, em especial aqueles consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O Direito do Consumidor surgiu como resposta à necessidade de equilibrar as relações jurídicas entre o consumidor, reconhecido como parte vulnerável, e o fornecedor, que geralmente detém maior poder e vantagens nessa relação.

Sua evolução está diretamente relacionada ao processo de industrialização, à produção em larga escala e à massificação do consumo, fenômenos que intensificaram as desigualdades entre as partes contratantes. Com o aumento da oferta de produtos e serviços, tornou-

se necessário um regime jurídico próprio, direcionado à tutela dos direitos básicos do consumidor, promovendo o equilíbrio contratual, a transparência e a segurança nas relações de consumo.

Com a Revolução Industrial no século XVIII, houve intensa mecanização da produção, expansão da oferta de bens e surgimento de grandes conglomerados econômicos. A produção em massa transformou o consumidor em figura anônima e frágil frente a fornecedores poderosos, em razão de seu menor poder de negociação e de sua maior exposição à publicidade e a práticas comerciais predatórias. A industrialização também intensificou o distanciamento entre produção e consumo. Essa mudança estrutural gerou a necessidade de um novo modelo normativo¹.

Se outrora fornecedor e consumidor mantinham relações mais próximas e relativamente equilibradas, com o avanço da sociedade de consumo o fornecedor passou a ocupar uma posição de superioridade, resultando em evidente desigualdade de forças. Com a produção em larga escala e a padronização dos contratos, notadamente os de adesão, o consumidor passou a não participar da negociação das cláusulas contratuais, ficando sujeito às condições impostas pelo fornecedor. Essa desigualdade foi tão acentuada que a ideia clássica de autonomia da vontade deixou de refletir a realidade, sendo necessária uma nova forma de interpretar os contratos para garantir mais equilíbrio².

Diante da desigualdade nas relações entre fornecedor e consumidor, justificou-se a criação de um sistema normativo próprio, destinado a

¹ SOARES, Ricardo Maurício Freire. *Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência*. Rio de Janeiro: Expressa, 2023, p. 8.

² GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento*. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 53.

restabelecer a equidade, especialmente porque, como se reconhece, o consumidor é a parte vulnerável dessa relação jurídica.

1.1. EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

No século XX, vários países começaram a desenvolver legislações específicas, objetivando conferir maior proteção ao mercado de consumo. Um marco simbólico foi o discurso do presidente americano John Fitzgerald Kennedy ao Congresso dos Estados Unidos da América, em 15 de março de 1962, onde reconheceu quatro direitos fundamentais do consumidor: direito à segurança, direito à informação, direito de escolha e direito de ser ouvido³. Esse discurso influenciou a criação de organismos de defesa do consumidor e legislações em diversos países. A data passou a ser celebrada mundialmente como o Dia Internacional do Consumidor⁴.

Nosso ordenamento jurídico prevê diversos dispositivos legais que conferem proteção ao adquirente de produtos ou ao usuário de serviços, facilitando a defesa dos seus interesses.

Antes da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a proteção do consumidor no país era dispersa e limitada, não obstante já se observasse a existência de mercado economicamente expressivo e em franca expansão. Faltava um sistema normativo mais preciso, unificado e voltado à tutela do consumidor. A transformação paradigmática ocorreu com a Constituição de 1988, que instituiu a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da ordem econômica (CRFB/1988, art.

³ KENNEDY, John Fitzgerald. Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962.

⁴ OLIVEIRA, Júlio Moraes. Curso de direito do consumidor completo. 10. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2024, p. 65.

170, V) e impôs ao Estado o dever de promovê-la na forma da lei (CRFB/1988, art. 5º, XXXII).

A inserção da proteção ao consumidor na Constituição de 1988 marca uma nova fase do Direito brasileiro, ao integrá-la diretamente aos princípios da cidadania, da ordem econômica e do Estado Democrático de Direito. O consumidor, considerado a parte vulnerável nas relações de consumo, ganhou “*status*” de sujeito constitucionalmente protegido.

O reconhecimento desse direito como fundamental decorre do fato de que o consumidor, enquanto destinatário final de produtos e serviços, sem caráter profissional, recorre ao mercado para suprir suas necessidades mais essenciais, como alimentação, saúde, educação, lazer, entre outras⁵.

A defesa do consumidor é um verdadeiro princípio estruturante da economia nacional, ao lado da livre concorrência, da função social da propriedade e da redução das desigualdades. A livre iniciativa não pode justificar práticas lesivas ao consumidor, pois um ambiente de consumo justo estimula a confiança, a concorrência e o crescimento sustentável da economia.

A elaboração de um código de defesa do consumidor foi atribuída ao Congresso Nacional dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição de 1988, por força do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Atendendo ao comando constitucional, foi criada uma comissão de juristas para elaborar o anteprojeto do CDC. A comissão foi instaurada por ato conjunto dos Ministros da Justiça, da Saúde e da Indústria e

⁵ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 25.

Comércio, e era integrada por nomes de grande peso no cenário jurídico nacional, entre os quais: Ada Pellegrini Grinover (coordenadora), José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Daniel Roberto Fink e Zelmo Denari, com importante colaboração de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Nelson Nery Júnior, Marcelo Gomes Sodré, Eliana Cáceres, Mariângela Sarrubo e Régis Rodrigues Bonvicino, dentre outros. Essa comissão se baseou em legisla es estrangeiras e em práticas do mercado brasileiro para construir uma legisla o moderna, protetiva e equilibrada.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, representou um avanço ao reunir, em um único instrumento normativo, regras centrais de prote o ao consumidor, com princípios próprios, compatíveis com o desenvolvimento do mercado. O sistema de prote o continua em constante transforma o diante de novos contextos econômicos e tecnológicos, mantendo como norte o princípio da dignidade da pessoa humana, insculpido no inciso III do art. 1  da CRFB/1988 como fundamento do Estado Democrático de Direito.

Conforme o seu art. 1 , o “código estabelece normas de prote o e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social”. Isso significa que suas normas são imperativas e voltadas ao bem comum, por isso não podem ser afastadas por convenço das partes, pois objetivam proteger os interesses da coletividade, não apenas de indivíduos.

Em geral, os direitos reconhecidos ao consumidor são irrenunciáveis, o que ocasiona a nulidade de cláusulas contratuais que tenham por intuito impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor por vícios ou defeitos de produtos e serviços, bem como aquelas que importem em renúncia de direitos, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou contrariem a boa-fé objetiva, entre outras

hipóteses. Por essa razão, disposições contratuais ou previsões constantes de atos normativos, portarias, resoluções e similares não prevalecem quando forem incompatíveis com os princípios e normas da legislação consumerista.

Por exemplo, a diretriz contida no Código de Ética Médica, segundo a qual a natureza personalíssima da atuação do médico não caracteriza relação de consumo, deve ser compreendida no contexto dos valores humanísticos e finalidades da medicina, mas não é admitida para tratar os conflitos entre médico e paciente, especialmente nas relações de caráter remunerado.

Trata-se de norma prevista em resolução de conselho profissional, não podendo se sobrepor à legislação. Seu objetivo é destacar que a relação entre médico e paciente deve ser fundada na confiança, na solidariedade e na dignidade da pessoa humana, mas não reduzida a uma lógica meramente mercantil. Dispositivos como esse não podem contrariar o Código de Defesa do Consumidor nem colocar o paciente em situação de manifesta desvantagem. Embora o Código de Ética Médica sirva como instrumento de orientação e possa auxiliar na análise de condutas profissionais, suas regras não têm caráter vinculativo perante o Poder Judiciário.

Em razão de sua finalidade protetiva e da especialidade de sua disciplina, o Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer normas de ordem pública e interesse social por orientação constitucional, possui primazia sobre outros diplomas legais, como o Código Civil, quando houver incompatibilidade entre seus dispositivos⁶. Por se tratar de norma

⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: obrigações e responsabilidade civil. 26. ed. Barueri: Atlas, 2026, p. 534.

cogente, suas regras não podem ser afastadas pela vontade das partes, limitando, assim, o campo de incidência da autonomia privada⁷.

A Lei nº 8.078/1990 representa uma inovação no ordenamento jurídico brasileiro ao adotar uma estrutura principiológica, incidindo sobre toda relação que se formar entre o consumidor e o fornecedor de produtos e serviços. Caso a relação entre as partes não se enquadre como relação de consumo, isso não significa ausência de proteção jurídica, uma vez que a controvérsia pode ser resolvida com base em outra lei.

1.2. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Haverá relação jurídica de consumo quando existentes os seguintes elementos: consumidor e fornecedor (subjctivos), além de um produto ou serviço (objetivos). Para a incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor, é imprescindível que esses elementos estejam presentes no caso. Na ausência de um deles, o conflito deverá ser examinado com base no Código Civil ou outra lei aplicável.

1.2.1. Consumidor

A definição de consumidor é ampla, abrangendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, de acordo com o *caput* do art. 2º do CDC. Esse conceito, embora aparentemente simples, carrega uma carga teórica significativa e suscita reflexões importantes tanto no plano teórico quanto na sua aplicação prática.

⁷ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 29.

São dois critérios a serem observados: um subjetivo, que se refere à pessoa física (pessoa natural, pessoa humana) ou à pessoa jurídica (entidade à qual a lei confere aptidão para ser titular de direitos e deveres na ordem civil, como as sociedades, associações, fundações, autarquias, entre outras); outro objetivo-finalístico, que exige que a aquisição ou utilização do produto ou serviço seja feita como destinatário final.

A expressão “destinatário final” é o ponto central de divergência doutrinária. A partir dela, surgem algumas importantes teorias: a finalista, a maximalista e a finalista mitigada.

1.2.1.1. Teoria minimalista ou finalista ou subjetivista

De acordo com a teoria finalista, a definição de consumidor diz respeito à pessoa que, em posição de vulnerabilidade, adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final, para uso ou proveito próprio e não profissional, ou seja, sem o propósito de desenvolver uma atividade econômica. A vulnerabilidade consiste em reconhecer que o consumidor se encontra em desvantagem econômica, técnica, jurídica ou informacional diante do fornecedor.

Ser destinatário final de um produto ou serviço significa recebê-lo para a satisfação de uma necessidade própria. Caso haja relação de intermediação, distribuição ou utilização na produção de outros bens ou repasse comercial, descaracteriza-se a relação de consumo, afastando-se a incidência da Lei nº 8.078/1990. Consumidor, portanto, é a pessoa física ou jurídica que efetivamente utiliza ou se beneficia do bem ou serviço em proveito próprio, encerrando a cadeia produtiva e o ciclo de circulação econômica.

A teoria finalista sustenta que somente é consumidor aquele que adquire o bem ou o serviço para o atendimento de uma necessidade própria, sendo

o seu destinatário fático e econômico, excluindo toda utilização com interesses profissionais.

Sob uma perspectiva teleológica da norma, não é suficiente que o adquirente apenas retire o bem da cadeia produtiva ou o utilize em sua esfera privada, como no ambiente doméstico ou empresarial. É imprescindível que o bem não seja incorporado a uma atividade profissional, seja por meio de revenda ou como instrumento de produção, pois, nessas hipóteses, o adquirente deixa de ocupar a posição de consumidor para assumir a de agente econômico, pois o produto ou serviço passa a compor os custos repassados ao mercado⁸.

São exemplos de consumidor: a pessoa que adquire uma televisão em uma loja para instalá-la na sala de sua residência, com a finalidade de assistir a filmes e programas com a família; aquele que contrata um marceneiro para confeccionar armários planejados para a cozinha de sua casa; o motorista que leva seu veículo a uma oficina mecânica para realizar a troca de peças desgastadas e revisão geral, visando garantir o uso seguro do automóvel no seu dia a dia; o paciente que procura um médico em consultório particular para realizar uma consulta de rotina e investigar sintomas de dor recorrente; a sociedade empresária do ramo de varejo de móveis e eletrodomésticos que contrata serviço de fornecimento de água para utilização em seu setor administrativo, destinado ao consumo interno de seus funcionários; o empresário que contrata serviço de dedetização para higienização de seu estabelecimento.

Resta descaracterizada a condição de consumidor quando a utilização do produto ou do serviço for integrada à atividade econômica desenvolvida ou destinada à sua revenda. Por exemplo: o cirurgião-dentista que adquire equipamentos odontológicos para estruturar seu consultório e realizar atendimentos a pacientes; a sociedade empresária de serviço de

⁸ MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 305.

laboratório óptico que adquire máquina facetadora para corte e acabamento de lentes destinadas à comercialização aos seus clientes; a pessoa que adquire fogão industrial para preparar refeições destinadas à comercialização; o empresário que exerce atividade de fabricação de sorvetes que adquire câmara fria para armazenar a produção; a relação contratual entre franqueador e franqueado.

1.2.1.2. Teoria maximalista ou objetiva

A teoria maximalista defende que o conceito de consumidor se estende a qualquer pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço, independentemente da finalidade, incluindo até mesmo quem dele se vale para fins profissionais, desde que não haja repasse comercial ou transformação para aplicação na cadeia produtiva⁹.

Não é relevante investigar a intenção por trás do consumo, ou seja, não importa se a pessoa busca satisfazer necessidades pessoais ou profissionais, bastando que o bem ou serviço seja destinado ao uso final para que a pessoa física ou jurídica, profissional ou não, seja considerada consumidora. Por isso, não é necessário avaliar os contornos da sua vulnerabilidade, seja técnica, jurídica ou socioeconômica¹⁰.

Sob a perspectiva da teoria maximalista, para ser consumidor basta ser o destinatário fático do produto ou serviço, independentemente de ter necessidade profissional ou intenção de obter lucro com sua utilização, desde que não haja sua integração naquilo que é ofertado no mercado.

⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 78.

¹⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 25.

Além daqueles exemplos já apresentados para a teoria finalista, também são consumidores para a teoria objetiva: a sociedade empresária que contrata programa de computador para controle de sua produção e estoque; o produtor rural que adquire adubo para aplicação na preparação de sua terra para plantação; o advogado que compra um computador para o seu escritório; o comerciante que contrata serviço de pagamento por cartão de crédito; o fabricante que contrata serviço de transporte para deslocamento de seus funcionários.

Para a teoria objetiva, não são consumidores: a indústria que adquire matéria-prima para fabricação de seus produtos, a qual será transformada e posteriormente inserida no mercado; o dono da padaria que compra farinha de trigo para a produção de pães destinados à comercialização; o médico que adquire medicamentos e materiais descartáveis para utilização nos procedimentos realizados em seus pacientes; a indústria de bebidas que adquire garrafas e rótulos que serão utilizados na embalagem dos produtos destinados à venda.

A teoria maximalista propõe uma interpretação mais ampla, considerando consumidor todo aquele que retira o produto ou serviço do mercado, independentemente de eventual proveito econômico que dele se faça. Essa teoria sofre críticas por esvaziar o conceito de destinatário final e ampliar demasiadamente o âmbito de aplicação do CDC.

1.2.1.3. Teoria finalista mitigada ou aprofundada

Embora a teoria finalista seja a mais acolhida pela doutrina e pela jurisprudência, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça avançou para a aplicação da teoria finalista aprofundada, mitigando as demais teorias diante de situações específicas, considerando a particularidade de cada caso, mormente quando se constata a vulnerabilidade econômica,

técnica, jurídica ou informacional daquele que adquire ou utiliza o produto ou o serviço, atraindo a incidência do microssistema consumerista.

A jurisprudência passou a admitir, de forma excepcional, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor a determinados profissionais e pequenos empresários. Essa flexibilização ocorre nos casos de consumo intermediário, desde que seja comprovada, de maneira concreta, a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do adquirente ou usuário. Diferentemente da perspectiva maximalista, que dispensa a análise da destinação do bem ou serviço, a teoria finalista mitigada continua a considerar relevante o uso profissional, porém, diante da demonstração específica de vulnerabilidade, mesmo o adquirente que exerça atividade profissional pode ser reconhecido como consumidor para fins de proteção legal¹¹.

Seria o caso, por exemplo, da pessoa que adquire um veículo novo para utilizá-lo como instrumento de trabalho no exercício da atividade de taxista; do sujeito que atua no ramo de festas infantis e celebra contrato de fornecimento de máquina de cartão de crédito para viabilizar os pagamentos de seus clientes; do cabeleireiro que adquire secador profissional de alto valor e tecnologia, confiando nas informações prestadas pelo vendedor; do pequeno agricultor que adquire equipamento de irrigação de alta complexidade tecnológica para utilização em sua produção, dependendo das informações prestadas pelo fornecedor.

A teoria finalista aprofundada permite reconhecer como consumidores aqueles que, embora não se enquadrem no conceito estrito de destinatário final, comprovam fragilidade concreta na relação contratual.

¹¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 97.

O conceito de consumidor é construído a partir da função socioeconômica da proteção, baseada na vulnerabilidade.

1.2.1.4. Pessoa jurídica como consumidora

A redação do artigo 2º do CDC inclui no conceito de consumidor a pessoa jurídica, abrindo espaço para a sua proteção nas relações de consumo, desde que verificada a sua condição de destinatária final e vulnerável.

Normalmente, a aquisição de produtos por pessoas jurídicas se verifica como insumo, ou seja, um bem que é utilizado na produção de outro bem ou serviço, caracterizando elemento necessário para o desenvolvimento da atividade produtiva. Portanto, a pessoa jurídica que adquire produtos ou serviços para integrá-los à sua cadeia produtiva ou para revendê-los não é considerada consumidora.

O Superior Tribunal de Justiça, reiteradamente, tem decidido que a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumo intermediário), firmando o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica às pessoas jurídicas nos casos em que o produto ou serviço for utilizado para fomentar a atividade econômica, compondo o custo e, portanto, o preço final de um novo bem ou serviço.

Na análise da possível relação de consumo entre pessoas jurídicas, é necessário examinar a atividade-fim da destinatária do produto ou da prestação de serviços. Se a atividade desenvolvida não se vincula diretamente ao produto ou serviço contratado, a pessoa jurídica será considerada consumidora. Também será consumidora quando a

aquisição de produto ou serviço ocorrer para o cumprimento de dever legal ou de exigências de autoridades¹².

A pessoa jurídica não será considerada consumidora quando adquirir produtos ou serviços vinculados diretamente à sua atividade-fim. Por outro lado, será consumidora quando a aquisição recair sobre bens ou serviços alheios à sua atividade principal¹³.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor às pessoas jurídicas, especialmente de natureza empresarial, encontra divergência na doutrina, no que diz respeito à exigência de comprovação da sua vulnerabilidade.

Para uma corrente, a vulnerabilidade é presumida para o consumidor pessoa física não profissional, mas para a pessoa jurídica presume-se o oposto. Assim, caberia à própria pessoa jurídica, especialmente quando se tratar de uma sociedade empresária, demonstrar a sua condição de vulnerabilidade para justificar a aplicação excepcional do CDC, sob pena de descaracterização da relação de consumo¹⁴.

Em contraposição, outra corrente doutrinária sustenta que a pessoa jurídica será considerada consumidora quando adquirir bens ou serviços desvinculados de sua atividade-fim, hipótese em que se presume, ao menos, sua vulnerabilidade técnica. Exigir comprovação de vulnerabilidade importaria em negar eficácia ao próprio conceito legal de consumidor, bastando, portanto, a comprovação de que a pessoa jurídica atua como destinatária fática e econômica do produto ou serviço. Assim, não se pode condicionar a aplicação da norma protetiva à demonstração de vulnerabilidade quando já está caracterizada a condição de

¹² FILOMENO, José Geraldo Brito. *Direitos do consumidor*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018, p. 19.

¹³ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. *Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 53.

¹⁴ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 30.

consumidora, pois o texto legal não impõe esse requisito. A presunção da vulnerabilidade é absoluta¹⁵.

Para atribuir à pessoa jurídica a qualidade de consumidora, deve-se apurar a sua condição de destinatária final do produto ou serviço.

1.2.1.5. Consumidor por equiparação

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, no parágrafo único do artigo 2º e nos arts. 17 e 29, outras modalidades de consumidores, o que amplia a proteção legal a pessoas que, ainda que não tenham adquirido o produto ou serviço diretamente, sejam atingidas por eles ou expostas aos efeitos da relação de consumo. São os denominados consumidores por equiparação.

Determinadas pessoas, grupos e categorias podem se inserir nas relações de consumo em condição de vulnerabilidade, ainda que não se enquadrem no conceito de consumidor em sentido estrito. A posição de superioridade do fornecedor, aliada à fragilidade desses sujeitos na relação, levou o legislador a reconhecer a necessidade de sua proteção¹⁶.

a) a coletividade de pessoas equiparada a consumidor

O parágrafo único do art. 2º prevê que “equipara-se a consumidor toda coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. O legislador ampliou o alcance da tutela

¹⁵ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. *Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 55.

¹⁶ BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 92.

consumerista para além dos sujeitos que participam diretamente das relações de consumo, abrangendo todos aqueles que, mesmo sem a efetiva aquisição ou utilização de produto ou serviço, estejam potencialmente expostos às práticas dos fornecedores, em razão da possibilidade de ameaça ou lesão a seus direitos. Essa proteção estende-se à coletividade, sendo possível que os interessados sejam ou não determinados.

Por exemplo, um posto de gasolina que comercializa combustível adulterado coloca em risco todos os motoristas daquela região, pois o produto fora das normas técnicas pode causar problemas severos nos veículos e comprometer a segurança. A conduta não atinge apenas um consumidor específico, mas uma coletividade de pessoas que estão expostas ao mesmo risco, o que justifica a incidência das normas de proteção do direito do consumidor em sua dimensão coletiva.

O propósito do dispositivo consiste em conferir fundamento à tutela jurisdicional coletiva dos interesses e direitos dos consumidores, conforme previsto nos arts. 81 e seguintes do CDC, conteúdo que será aprofundado nesta obra no capítulo dedicado à defesa do consumidor em juízo.

A respeito da expressão “que haja intervindo nas relações de consumo”, entende-se que não se exige que haja consumo efetivo para caracterizar a figura do consumidor por equiparação, sendo suficiente a mera exposição às práticas do mercado de consumo. Não é necessário que a coletividade adquira ou utilize diretamente um produto ou serviço, bastando que esteja potencialmente sujeita aos seus efeitos¹⁷.

Considera-se como intervenção nas relações de consumo não apenas a atuação concreta, mas também a condição de exposição, o que amplia a

¹⁷ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 61.

proteção jurídica para alcançar todos aqueles que possam ser afetados pelas práticas dos fornecedores.

b) vítimas de evento danoso decorrente de defeito do produto ou do serviço

Também se equipara a consumidor a vítima de evento danoso decorrente de produto ou serviço defeituoso, ainda que não o tenha adquirido, conforme prevê o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor. Em termos práticos, mesmo que a vítima de acidente consumo não seja a adquirente do produto ou contratante do serviço defeituoso, poderá valer-se das disposições da Lei nº 8.078/1990 para pleitear a devida reparação pelos danos sofridos. Comumente são chamadas pela doutrina de “*bystander*”, em referência à literatura da responsabilidade civil norte-americana.

Por exemplo, uma pessoa adquire determinada bebida no mercado e a compartilha com um amigo durante um encontro, vindo ambos a apresentar graves problemas de saúde em razão da presença de substância tóxica indevidamente inserida no produto durante a sua fabricação. Apesar de apenas um deles ter realizado a compra, o outro equipara-se a consumidor, pois sofreu diretamente os efeitos do produto defeituoso colocado em circulação.

Outro exemplo seria o de um pedestre que é atropelado por um veículo que apresenta defeito de fabricação, como falha no sistema de freios. Embora não tenha qualquer relação contratual com o fabricante, sofre os efeitos do produto defeituoso.

Também seria o caso de moradores que têm suas casas atingidas pela queda de uma aeronave em razão de falha técnica no transporte. Ainda

que não tenham qualquer relação contratual com a companhia aérea ou com o fabricante, também sofrem as consequências do defeito do serviço. Em recente decisão, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu como consumidor por equiparação o policial militar ferido por arma de fogo com defeito de fabricação, pois era o usuário do produto e foi quem suportou as sequelas do defeito, sendo irrelevante o fato de o armamento ter sido adquirido pela Administração Pública. O STJ destacou que a responsabilidade deve ser examinada sob a teoria do fato do produto, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor, aplicando-se, inclusive, o prazo prescricional quinquenal do CDC, em razão da condição de vítima de acidente de consumo¹⁸.

Da mesma forma, pode-se exemplificar com o caso da pessoa que recebe um presente de aniversário e, ao utilizá-lo, sofre danos em razão de defeito de fabricação, sendo equiparada a consumidor.

c) pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais

O art. 29 do CDC dispõe que se equiparam aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas de oferta, de publicidade, às práticas abusivas, aos métodos de cobrança de dívidas e às atividades de bancos de dados e cadastros de consumidores.

O objetivo é proteger o consumidor contra comportamentos que possam comprometer sua liberdade de escolha, induzi-lo a erro ou colocá-lo em posição de desvantagem excessiva.

São exemplos de práticas prejudiciais ao consumidor: a divulgação de um produto alimentício afirmando que regula o funcionamento intestinal e

¹⁸ STJ, REsp 1948463-SP, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, julgado em 12/02/2025, DJe de 20/02/2025.

promove benefícios à saúde digestiva, sem que haja qualquer comprovação científica idônea que sustente tais afirmações; a pessoa que recebe reiteradas ligações de cobrança relativas a dívida de terceiro, suportando constrangimento e perturbação em seu cotidiano; o fornecedor que, diante de um cenário de aumento nos preços dos combustíveis, eleva, sem justa causa, o valor cobrado nas bombas de forma desproporcional em relação às variações do mercado, aproveitando-se da elevada demanda e da essencialidade do produto.

Essa ampliação do conceito de consumidor consiste em importante vantagem prática, pois permite a tutela jurídica mesmo antes da formação do contrato, alcançando situações em que o indivíduo ainda não adquiriu o produto ou serviço, mas já se encontra exposto a práticas potencialmente lesivas.

Essa equiparação a consumidores de todas as pessoas expostas às práticas nas relações de consumo visa à repressão de ofertas, publicidades e práticas abusivas, enganosas ou constrangedoras, conteúdo que será aprofundado nesta obra no capítulo dedicado às práticas comerciais e à proteção contratual.

1.2.2. Fornecedor

O Código de Defesa do Consumidor complementa a definição legal da relação jurídica de consumo ao exemplificar quem pode ser considerado fornecedor, bem como o que se entende por produto e serviço, sendo essencial para a delimitação do campo de aplicação do CDC, uma vez que a relação de consumo se configura diante da presença simultânea dos elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e objetivos (produto ou serviço).

A indicação do fornecedor está prevista no *caput* do art. 3º do CDC, que, de forma exemplificativa, inclui “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”.

Ao incluir tanto pessoas físicas quanto jurídicas, o legislador destacou que não apenas sociedades empresárias podem ser responsabilizadas perante os consumidores, mas também indivíduos que, mesmo sem estrutura empresarial regular, atuam habitualmente no mercado. A definição igualmente engloba qualquer entidade, formal ou informal, que desempenhe determinada atividade no mercado de consumo mediante remuneração.

A prática habitual de fornecimento de produtos ou serviços é essencial para qualificar um sujeito como fornecedor, pois caracteriza uma atividade tipicamente profissional, indicando a finalidade econômica, ainda que indireta.

O código não exige expressamente que o fornecedor seja profissional, mas a própria definição legal, ao mencionar o desenvolvimento de atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos, ou prestação de serviços, demonstra a presença de habitualidade e finalidade econômica. Isso leva à conclusão de que o conceito de fornecedor está ligado ao exercício profissional da atividade, ainda que de forma implícita. São fornecedores aqueles que atuam de forma organizada, com conhecimento técnico e visando alguma forma de remuneração. Esse caráter profissional implica superioridade técnica em relação ao consumidor e justifica sua maior responsabilidade na relação de consumo¹⁹.

¹⁹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 155.

Não configura relação de consumo quando alguém vende um bem de forma casual, como ocorre em transações ocasionais entre particulares. Para que uma relação de consumo seja caracterizada, não basta que uma pessoa figure como destinatária final do bem ou serviço, sendo necessário que a outra parte na relação obrigacional seja qualificada como fornecedora.

Por exemplo, não se enquadra no conceito de fornecedor aquele que realiza a venda do seu próprio automóvel para alguém, razão pela qual eventual conflito entre as partes por motivo de vícios ou defeitos no veículo deve ser resolvido com base no Código Civil. Todavia, aquele que revende veículos de forma reiterada e com intuito profissional ou econômico é considerado fornecedor, pois exerce atividade organizada de fornecimento de automóveis.

O conceito de fornecedor é propositalmente amplo e se estende a todos os agentes envolvidos na cadeia de fornecimento de produtos ou serviços, mesmo que não mantenham contato direto com o consumidor final. É o caso do fabricante, do produtor, do construtor, do distribuidor ou do importador, todos responsáveis por vícios ou danos causados por produtos ou serviços que colocam no mercado.

O fornecedor é um gênero, do qual derivam espécies como o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o comerciante. A análise sistemática do texto legal demonstra que a intenção do legislador é abranger todos os integrantes da cadeia de fornecimento. Quando pretende atribuir responsabilidade ou deveres a um determinado sujeito, recorre a designações mais específicas, como a menção a fabricante, construtor, produtor e importador constante no § 3º do art. 12 do CDC.

Outro ponto relevante é que a Lei nº 8.078/1990 se aplica às pessoas jurídicas de direito público, inclusive àquelas a que se tenha dado estrutura de direito privado, bem como às concessionárias e

permissionárias de serviços públicos, quando caracterizada a relação de consumo, como no transporte público remunerado e na distribuição de energia elétrica, entre outros.

A menção à pessoa jurídica estrangeira no *caput* do art. 3º diz respeito à entidade que atua no território nacional, ainda que de forma temporária, oferecendo produtos ou prestando serviços, como ocorre com companhias aéreas estrangeiras que realizam operações no país ou grupos artísticos que promovem apresentações locais²⁰.

As instituições financeiras também estão sujeitas à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, incluindo atividades de natureza bancária, financeira, creditícia, securitária, entre outras. De igual modo, conforme a Súmula 563 do STJ, o CDC incide sobre as entidades abertas de previdência complementar, não sendo aplicável, contudo, aos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

Quanto aos entes despersonalizados, como a massa falida, a sociedade irregular ou a sociedade de fato, também podem ser enquadrados como fornecedores, desde que exerçam atividade de fornecimento de produtos ou serviços no mercado de consumo.

A doutrina ampliou o conceito de fornecedor ao admitir a figura do fornecedor por equiparação, sendo aquele que não participa diretamente do contrato principal, mas atua como intermediário ou exerce importante auxílio, como ocorre com as instituições que administram bancos de dados de consumidores; com os agentes financeiros que viabilizam empréstimos para a aquisição de bens de consumo; e com aquele que, embora não seja o fabricante, se apresenta ao público como tal ao utilizar marca ou identificação associada ao bem fabricado por terceiro. Essas entidades, ainda que não sejam as responsáveis diretas pelo produto ou

²⁰ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 97.

serviço, assumem posição de destaque e podem ser responsabilizadas pelos prejuízos causados ao consumidor²¹.

Em outra perspectiva, no âmbito da advocacia, prevalece o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao contrato firmado entre cliente e advogado, por não configurar relação de consumo. Entende-se como uma relação de natureza civil, regida pelo Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados do Brasil (Lei nº 8.906/1994), fundada na confiança recíproca entre o profissional e seu constituinte.

O Superior Tribunal de Justiça decidiu que a prestação de serviços advocatícios não se submete ao regime consumerista, por ser regida por legislação própria. A responsabilização do advogado deve ser examinada com base nas regras do direito civil comum e nos deveres ético-profissionais da advocacia²².

1.2.3. Produto e serviço

Produto é “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (CDC, art. 3º, § 1º), como automóveis, apartamentos, eletrodomésticos, softwares e programas de computador. Essa definição é ampla, incluindo itens tangíveis e intangíveis, desde que atendam a finalidade de consumo. De tal modo, é fornecedor de produtos o sujeito que coloca no mercado qualquer bem, seja móvel ou imóvel, material ou imaterial.

No que se refere a produtos fornecidos a título gratuito, especialmente nas hipóteses de “amostras grátis”, é relevante observar que tais bens não se encontram excluídos do regime jurídico protetivo consumerista, ainda que inexistindo obrigação de pagamento. Os produtos remetidos ou

²¹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 81.

²² STJ, REsp 1228104-PR, Relator Ministro Sidnei Beneti, julgado em 15/03/2012, DJe de 10/04/2012.

entregues ao consumidor gratuitamente são uma estratégia comercial, que visa estimular o consumo futuro e, portanto, integram a atividade econômica do fornecedor.

O 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).

A interpretação da expressão “mediante remuneração” não se limita ao pagamento direto de um preço. Trata-se de conceito ampliado, que abrange qualquer forma de contraprestação, ainda que indireta ou disfarçada, quando diluída no preço final do produto ou custeada por terceiros, como ocorre no transporte coletivo, em que mesmo os passageiros que não pagam diretamente pela passagem, por ocuparem assentos reservados ou por viajarem gratuitamente, estão inseridos em uma relação de consumo, já que o valor do serviço é distribuído entre os demais usuários pagantes ou subsidiado pelo poder público.

Na prática, muitos serviços aparentemente gratuitos têm seu custo incorporado a outros produtos ou serviços, como acesso à internet ou brindes oferecidos ao consumidor. Assim, mesmo sem pagamento imediato, há remuneração indireta, o que justifica a aplicação do CDC²³.

Em determinadas situações, serviços aparentemente gratuitos podem estar inseridos no contexto das relações de consumo, especialmente quando funcionam como instrumentos de fomento à atividade econômica do fornecedor.

²³ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 33.

Por exemplo, supermercados e shopping centers que oferecem estacionamento gratuito como forma de atrair clientes e viabilizar o acesso ao estabelecimento. Ainda que não haja cobrança direta pelo serviço, integram a estratégia comercial do fornecedor, funcionando como meio de incentivar o consumo e facilitar a permanência do cliente no local, estando o serviço vinculado à atividade principal, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor.

A remuneração está ligada à ideia de vantagem econômica e não apenas à contraprestação pecuniária direta pelo consumidor. A prestação de serviço será considerada gratuita apenas quando não houver, de forma alguma, vantagens ao fornecedor.

A exclusão expressa das relações trabalhistas reforça a distinção entre o direito do consumidor e o direito do trabalho, evitando a aplicação indevida das normas consumeristas às relações que possuem regramento jurídico próprio.

Por óbvio, para a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, o objeto deve ser lícito, possível, determinado ou determinável, conforme os requisitos gerais dos negócios jurídicos previstos no Código Civil.

2. POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, estabelece os princípios e objetivos que norteiam a Política Nacional das Relações de Consumo, definindo os fundamentos estruturantes de todo o nosso sistema protetivo e funcionando como uma diretriz interpretativa do conteúdo da lei consumerista. Seus incisos orientam a aplicação prática das normas ao indicar o que é esperado de uma relação de consumo justa e equilibrada.

O que se busca é a harmonização da proteção conferida ao consumidor com os imperativos do desenvolvimento da economia e da inovação tecnológica, assegurando a observância dos princípios da ordem econômica previstos no art. 170 da Constituição de 1988. Simultaneamente, promove-se a educação e a conscientização de fornecedores e consumidores, com vistas ao pleno conhecimento de seus direitos e deveres nas relações de consumo²⁴.

2.1. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O CDC institui uma especial proteção ao consumidor ao consagrar o princípio da vulnerabilidade no inciso I do art. 4º, pois o reconhece como parte mais fraca na relação de consumo. Cuida-se de um princípio do sistema protetivo, que justifica a existência de regras especiais em favor do destinatário final de produtos e serviços.

²⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 58.

A vulnerabilidade consiste em reconhecer que o consumidor se encontra em desvantagem diante do fornecedor. A estrutura normativa do código organiza-se em torno dessa premissa central: a proteção jurídica do consumidor em razão da sua vulnerabilidade na relação de consumo.

De um lado, há a vulnerabilidade econômica, identificada na disparidade de recursos e de poder econômico entre fornecedor e consumidor. De outro, destaca-se a vulnerabilidade técnica, que se verifica na falta de conhecimento especializado do consumidor a respeito do produto ou serviço adquirido, pois o fornecedor é quem concentra as informações sobre os processos empregados ao longo da cadeia produtiva, restando ao consumidor depositar confiança na atuação do fornecedor. Mesmo quando não se constata fragilidade econômica, o consumidor permanece, ao menos, vulnerável tecnicamente, por ser um não profissional no mercado de consumo²⁵.

Contudo, a vulnerabilidade não se restringe às dimensões econômica ou técnica, podendo se manifestar de outras formas, o que exige análise caso a caso.

A vulnerabilidade jurídica ou científica manifesta-se na insuficiência de informação do consumidor com relação a seus direitos e dos meios adequados para exercê-los, bem como na falta de conhecimento necessário para a compreensão dos termos contratuais e das normas legais. Soma-se a isso a dificuldade de suportar a morosidade processual, a qual, em virtude da deturpação de princípios processuais legítimos, frequentemente favorece os chamados litigantes habituais²⁶. Também se

²⁵ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 27.

²⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 78.

pode incluir a falta de conhecimento contábil ou financeiro e dos seus reflexos.

A vulnerabilidade informacional consiste no desequilíbrio quanto ao acesso às informações, bem como à sua qualidade e transparência, especialmente em um mercado marcado por práticas publicitárias persuasivas, utilização de contratos de adesão e comercialização de produtos ou serviços dotados de elevada complexidade técnica. O fornecedor é quem define quais informações serão repassadas ao consumidor²⁷.

Por essas e outras razões, as normas consumeristas visam conferir uma vantagem jurídica ao consumidor em face do fornecedor, buscando maior transparência e harmonia nas relações de consumo, com o objetivo de reequilibrar a relação entre as partes.

A vulnerabilidade do consumidor é presumida por força da lei, sendo juridicamente reconhecida independentemente de comprovação. Em regra, não cabe ao consumidor demonstrar que é vulnerável, pois essa condição é inerente à sua posição diante do fornecedor, que detém superioridade organizacional, técnica, econômica, jurídica e informacional.

A vulnerabilidade do consumidor não se confunde com a hipossuficiência. A primeira é condição jurídica presumida de forma absoluta (“*ius et de iure*”), aplicável a todos os consumidores, refletindo sua posição de desvantagem perante os fornecedores, especialmente diante das complexas transformações nas relações de mercado e na organização

²⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 43.

empresarial. É atributo inerente e material à relação de consumo, que impõe tratamento diferenciado e protetivo²⁸.

A hipossuficiência, por sua vez, não é universal, configurando-se apenas em situações concretas, verificadas no curso do processo. Sua constatação visa equilibrar a relação consumerista no âmbito judicial, permitindo, por exemplo, a inversão do ônus da prova quando presentes seus requisitos²⁹. A hipossuficiência possui caráter relativo, exigindo comprovação no caso concreto para que produza efeitos jurídicos.

O reconhecimento da condição de vulnerabilidade busca conferir maior equilíbrio à relação contratual estabelecida, assegurando ao consumidor a proteção adequada diante da posição de superioridade do fornecedor. Por isso, a Lei nº 8.078/1990 contempla diversas normas de ordem pública e de interesse social, como o direito à informação adequada, à proteção contra cláusulas abusivas e à facilitação da defesa de seus direitos em juízo.

A doutrina e a jurisprudência reconhecem que alguns consumidores se encontram em situação de fragilidade ainda maior no mercado, sendo classificados como hipervulneráveis e, em função disso, merecedores de proteção reforçada. Embora todos os consumidores sejam presumidamente vulneráveis, certos grupos (por exemplo, crianças, gestantes, pessoas idosas, enfermos, pessoas com deficiência e analfabetos) apresentam vulnerabilidade potencializada, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social. Essa condição exige maior cuidado dos fornecedores, especialmente quanto à informação, acessibilidade e práticas comerciais, evitando abusos como publicidade

²⁸ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do consumidor. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 28.

²⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 75.

direcionada inadequadamente, dificuldades de acesso a serviços ou exploração econômica³⁰.

A previsão normativa que reconhece a vulnerabilidade do consumidor alinha-se ao princípio da dignidade da pessoa humana (CRFB/1988, art. 1º, III), bem como aos objetivos da ordem econômica (CRFB/1988, art. 170), que objetivam assegurar uma existência digna e promover justiça social.

2.2. AÇÃO GOVERNAMENTAL NA PROTEÇÃO EFETIVA DO CONSUMIDOR

De acordo com o art. 4º, II, do CDC, o Estado tem um papel ativo e direto na efetiva proteção do consumidor, devendo assegurar o equilíbrio nas relações de consumo e garantir que os direitos previstos na legislação consumerista sejam concretamente realizados.

Há quatro formas de atuação complementares relacionadas a esse dever: 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 de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

2.3. HARMONIZAÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E FORNECEDORES

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, III, prevê a harmonização dos interesses dos participantes da relação consumerista,

³⁰ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p.192.

com o objetivo de compatibilizar a proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico.

Essa harmonização pressupõe a coexistência de dois interesses que, à primeira vista, podem parecer opostos: a proteção efetiva do consumidor e a preservação das condições para o desenvolvimento econômico e tecnológico.

A tutela do consumidor não deve ser interpretada como obstáculo ao crescimento empresarial ou à inovação, mas como elemento de equilíbrio que contribui para um ambiente de mercado saudável. A aplicação prática desse princípio exige que fornecedores adotem condutas pautadas pela boa-fé objetiva e pelo equilíbrio contratual, evitando cláusulas abusivas e práticas comerciais enganosas. Por outro lado, espera-se que as regras de proteção ao consumidor sejam implementadas de forma a não inviabilizar investimentos, a competitividade e o progresso tecnológico.

Por exemplo, a implementação de políticas que assegurem o descarte ambientalmente correto de produtos deve contar com prazos e condições que permitam a adaptação técnica e financeira dos fornecedores. Ou, ainda, a criação de normas de segurança para novos equipamentos eletrônicos não deve conter exigências desproporcionais que inviabilizem a inovação.

2.4. EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO

A educação e a informação tanto para consumidores quanto para fornecedores, prevista no inciso IV do art. 4º, destaca que o conhecimento acerca dos direitos e deveres deve ser um processo compartilhado que se destina ao equilíbrio e à transparência nas relações de consumo. A

educação para o consumo abrange ações que visam capacitar o consumidor para uma escolha consciente, orientada e responsável, reduzindo vulnerabilidades e prevenindo práticas abusivas.

Essa formação deve começar na escola, integrada ao ensino de conteúdos práticos, como noções de qualidade dos produtos, prazos de validade e consumo responsável, pois os direitos do consumidor estão ligados à cidadania. A educação informal também é relevante e deve ser promovida por órgãos públicos, entidades e meios de comunicação, que têm o papel de divulgar informações claras e úteis para orientar a sociedade, contribuindo para relações de consumo mais conscientes e equilibradas³¹.

Por exemplo, as campanhas governamentais e institucionais que esclarecem direitos do consumidor, como a oferta de materiais didáticos sobre garantia, prazos para troca e meios de reclamação; bem como os treinamentos obrigatórios para funcionários de fornecedores que atuam no atendimento ao consumidor, garantindo conhecimento adequado das normas de defesa do consumidor.

A Lei nº 12.291/2010, que tornou obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, também é um bom exemplo.

2.5. QUALIDADE, SEGURANÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O art. 4º, V, do Código de Defesa do Consumidor enfatiza a necessidade de os fornecedores implementarem sistemas eficazes que garantam a qualidade e a segurança dos produtos e serviços oferecidos ao mercado.

³¹ FILOMENO, José Geraldo Brito. *Direitos do consumidor*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018, p. 16.

O incentivo à criação de mecanismos de controle de qualidade recomenda que os fornecedores executem procedimentos internos rigorosos, como auditorias, certificações e testes periódicos, de modo a assegurar que seus produtos e serviços atendam aos padrões legais e técnicos aplicáveis. Essa prática é fundamental para prevenir falhas que possam comprometer a segurança do consumidor e preservar a confiança no mercado.

Além disso, o dispositivo destaca a relevância dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, tais como mediação, conciliação e arbitragem, como instrumentos que contribuem para a celeridade e eficiência na solução de demandas consumeristas.

O Código de Processo Civil, no art. 3º, § 3º, enfatiza a importância da conciliação, da mediação e dos demais métodos consensuais de resolução de conflitos, determinando que esses métodos sejam estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive durante o curso do processo judicial. Essa orientação contribui para a construção de soluções mais ágeis, colaborativas e eficazes para as controvérsias consumeristas.

2.6. COIBIÇÃO E REPRESSÃO DE ABUSOS NO MERCADO DE CONSUMO

O art. 4º, VI, do Código de Defesa do Consumidor estabelece como princípio fundamental a coibição e repressão eficazes de práticas abusivas no mercado de consumo, abrangendo especificamente a concorrência desleal e o uso indevido de invenções, marcas, nomes comerciais e outros signos distintivos. Essa previsão busca proteger não apenas os direitos individuais dos consumidores, mas também garantir a integridade e a

segurança do ambiente econômico, de modo a permitir que as relações de consumo se desenvolvam em condições justas e transparentes.

A repressão eficiente dessas práticas abusivas é essencial para evitar danos que vão desde a oferta de produtos ou serviços falsificados, adulterados ou de procedência duvidosa até a confusão ou engano do consumidor quanto à origem e qualidade dos bens adquiridos. Além disso, protege-se a inovação e o investimento dos fornecedores legítimos, incentivando o desenvolvimento industrial e comercial com respeito à propriedade intelectual e à livre concorrência.

Por exemplo: a proibição e punição da venda de produtos piratas que se passam por marcas registradas, evitando que consumidores adquiram bens de qualidade inferior e sem garantias; a fiscalização para coibir propaganda enganosa que utilize indevidamente marcas e símbolos comerciais, prevenindo fraudes e prejuízos aos consumidores; e a repressão ao chamado “*dumping*”, que consiste na prática de o fornecedor reduzir de forma significativa o preço de seus produtos com o objetivo de eliminar ou enfraquecer seus concorrentes no mercado e, após alcançar essa finalidade, elevar os preços de maneira expressiva, valendo-se da redução da concorrência.

2.7. RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

As pessoas jurídicas de direito público, inclusive aquelas a que se tenha dado estrutura de direito privado, bem como as concessionárias e permissionárias de serviços públicos, são qualificadas como fornecedoras quando remuneradas por tarifa ou preço público. O art. 4º, VII, do CDC destaca a importância da racionalização e da melhoria dos serviços

públicos como parte integrante da política nacional de defesa do consumidor.

A racionalização refere-se à otimização dos recursos públicos, visando à prestação de serviços de forma eficiente, com redução de desperdícios, maior transparência e melhor atendimento às necessidades do usuário. Já a melhoria implica o contínuo aprimoramento da qualidade, da acessibilidade e da segurança dos serviços públicos, garantindo que atendam aos padrões mínimos de excelência exigidos pela legislação.

Por exemplo, a implantação de sistemas digitais para agilizar o atendimento ao cidadão em serviços como emissão de documentos, marcação de consultas e atendimento de demandas dos usuários, reduzindo filas e burocracias. Outra medida relevante seria a modernização da rede de distribuição de água e energia elétrica para evitar interrupções frequentes, desperdício e garantir a qualidade do serviço.

2.8. ESTUDO DAS MODIFICAÇÕES DO MERCADO DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, VIII, ressalta a importância do estudo contínuo das transformações do mercado de consumo como princípio fundamental para a efetividade da política de proteção ao consumidor. Esse dispositivo reconhece que o mercado é dinâmico e está sujeito a constantes mudanças decorrentes de inovações tecnológicas, comportamentais e econômicas, exigindo atualização permanente por parte dos órgãos legitimados para a defesa do consumidor.

O acompanhamento constante permite a adaptação das normas, estratégias regulatórias e mecanismos de fiscalização, garantindo que a legislação consumerista permaneça eficaz e adequada às novas realidades do mercado.

Por exemplo: a análise das implicações do comércio eletrônico, como a proteção dos dados pessoais dos consumidores e a regulamentação das compras online; o estudo dos impactos de novas tecnologias, como a inteligência artificial, especialmente quanto à segurança e à privacidade do consumidor; e a pesquisa sobre o comportamento dos consumidores durante crises econômicas, auxiliando na formulação de políticas públicas específicas de proteção social.

2.9. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E AMBIENTAL

O art. 4º, IX, do CDC estabelece como princípio fundamental o fomento de ações voltadas à educação financeira e ambiental dos consumidores. A proteção do consumidor ultrapassa a simples garantia de direitos nas relações de consumo, incluindo a capacitação para o uso consciente e responsável dos recursos financeiros e a adoção de práticas sustentáveis que minimizem impactos ambientais.

A educação financeira tem por intuito fornecer ao consumidor conhecimentos e ferramentas para administrar suas finanças pessoais de forma equilibrada, evitando o endividamento excessivo e promovendo o consumo planejado e consciente.

Já a educação ambiental busca sensibilizar o consumidor quanto à importância da preservação do meio ambiente, incentivando escolhas que

favoreçam a sustentabilidade, como a preferência por produtos ecológicos e a redução do desperdício.

Como exemplos, destacam-se os programas governamentais e campanhas institucionais que orientam sobre orçamento familiar, uso consciente do crédito e prevenção ao superendividamento, bem como as ações educativas em escolas e comunidades que promovem a conscientização sobre a importância da reciclagem, do consumo responsável e da redução do uso de recursos naturais.

2.10. PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

O art. 4º, X, do Código de Defesa do Consumidor enfatiza a prevenção e o tratamento do superendividamento como mecanismos essenciais para evitar a exclusão social do consumidor.

O superendividamento decorre da vulnerabilidade econômica do consumidor, que muitas vezes é influenciado pelo mercado a consumir além do que pode pagar, seja por pressão social, seja por dificuldades financeiras, como desemprego ou crise econômica. O consumidor passa a assumir dívidas incompatíveis com sua renda, entra em inadimplência e permanece preso em um ciclo de exclusão financeira e social. Para enfrentar esse problema, a legislação passou a tratar o superendividamento como uma questão que exige atuação coordenada. O Poder Público deve promover políticas de educação financeira, fiscalização e prevenção. Os fornecedores de crédito têm o dever de conceder crédito de forma responsável. Por sua vez, o próprio

consumidor também deve agir com prudência, evitando assumir compromissos além de sua condição econômica³².

A Lei nº 14.181/2021 incorporou ao Código de Defesa do Consumidor dispositivos voltados à educação financeira e ambiental, bem como à prevenção e ao tratamento do superendividamento, reconhecendo o papel central do crédito na sociedade de consumo. Conquanto o crédito facilite o acesso a bens e serviços e atenda às necessidades imediatas, também envolve riscos, podendo levar o consumidor a situações de endividamento excessivo. Por isso, o CDC passou a prever regras para prevenir abusos, como o dever de informação clara nas ofertas de crédito, e mecanismos para tratar o superendividamento, como a renegociação e a revisão judicial das dívidas³³.

A prevenção do superendividamento envolve medidas educativas e regulatórias voltadas à orientação do consumidor sobre o uso responsável do crédito, incentivando o planejamento financeiro e a transparência nas relações contratuais. Já o tratamento compreende mecanismos jurídicos e administrativos para repactuar dívidas, garantindo o acesso a processos de renegociação justa e assegurando condições para a recuperação econômica do consumidor. Esse assunto será aprofundado nesta obra no capítulo dedicado ao superendividamento.

2.11. INSTRUMENTOS

O art. 5º do Código de Defesa do Consumidor estabelece os principais instrumentos que o poder público deve utilizar para a execução da

³² CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 81.

³³ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 128.

Política Nacional das Relações de Consumo, visando garantir proteção ampla e eficaz aos consumidores.

Dentre esses instrumentos, destaca-se a assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor carente, prevista no inciso I. Seu fundamento está no direito constitucional de acesso à justiça, sendo um mecanismo essencial para a efetivação da tutela dos consumidores economicamente vulneráveis. A Constituição de 1988, em seu art. 5º, LXXIV, prevê que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

Originalmente, essa assistência já estava disciplinada no art. 4º da Lei nº 1.060/1950, que regulava os benefícios da justiça gratuita para pessoas sem recursos financeiros suficientes, mediante simples declaração de não estar em condições de pagar as custas do processo e os honorários advocatícios, sem prejuízo próprio ou de sua família.

Com a revogação expressa do art. 4º da Lei nº 1.060/1950 pelo inciso III do art. 1.072 do Código de Processo Civil de 2015, essa proteção passou a ser regulada nos arts. 98 a 102 desse novo diploma legal, que ampliaram o conceito e o alcance da justiça gratuita, prevendo, além da dispensa de custas e despesas processuais, a possibilidade de concessão de gratuidade também para honorários periciais, diligências diversas, entre outras.

Essa evolução legislativa fortaleceu a assistência jurídica integral e gratuita prevista no CDC, ampliando as garantias do consumidor carente no acesso à justiça. A importância desse princípio reside em assegurar que a defesa de seus interesses nas relações de consumo não seja obstada por limitações financeiras, promovendo a igualdade material entre as partes e o equilíbrio na relação jurídica.

A assistência jurídica gratuita constitui um instrumento fundamental para a efetivação dos direitos do consumidor, permitindo que aqueles com insuficiência de recursos financeiros possam contar com suporte legal adequado, reduzindo barreiras para o acesso à justiça e fortalecendo a cidadania e a proteção no mercado de consumo.

A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor (CDC, art. 5º, II) e a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo (CDC, art. 5º, III) constituem importantes mecanismos de fortalecimento da tutela consumerista, pois permitem uma atuação mais técnica, célere e eficaz na prevenção, apuração e repressão de práticas lesivas no mercado.

A previsão dos Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo (CDC, art. 5º, IV) encontra amparo na Lei nº 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Essa lei criou um sistema judicial simplificado, célere e acessível, destinado à resolução de causas de menor complexidade, muitas das quais envolvem demandas consumeristas.

Nem todas as demandas são admissíveis nos Juizados Especiais em razão da complexidade e do valor da causa, que podem exigir procedimentos ordinários. A admissibilidade está condicionada à menor complexidade do litígio e ao limite de valor estabelecido pela legislação. Questões que envolvam matérias complexas, provas periciais ou que ultrapassem os valores máximos previstos devem ser direcionadas à Justiça Comum, onde os procedimentos ordinários permitem um exame mais aprofundado e adequado das controvérsias.

O poder público também deve incentivar a criação e o fortalecimento das Associações de Defesa do Consumidor (CDC, art. 5º, V), que atuam na orientação, fiscalização e representação dos interesses dos consumidores perante os fornecedores e os órgãos públicos.

Os incisos VI e VII do art. 5º do CDC preveem a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural, incluindo a criação de núcleos de conciliação e mediação específicos para facilitar a renegociação de dívidas e promover soluções consensuais.

A efetiva proteção do consumidor depende de uma estrutura institucional diversificada e articulada, capaz de promover o acesso à justiça, a fiscalização, a educação e a resolução eficiente de conflitos no mercado de consumo.

2.12. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça, é o órgão federal que coordena o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto nos arts. 105 e 106 do CDC, o qual constitui a estrutura organizacional destinada à implementação da Política Nacional das Relações de Consumo.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor concentra um conjunto articulado de órgãos e entidades (Procon, Ministério Público, Defensoria Pública, entidades privadas de defesa do consumidor, entre outras), que atuam de forma coordenada na proteção e defesa do consumidor, possibilitando a efetividade na fiscalização, na solução de conflitos e na promoção do equilíbrio nas relações de consumo.

Compete ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de forma geral, a formulação, coordenação e execução da política de proteção ao consumidor, bem como a atuação integrada na orientação, informação e conscientização da sociedade. Também lhe incumbe receber e encaminhar demandas, articular-se com outros órgãos públicos, fiscalizar práticas de mercado e adotar providências administrativas e institucionais para a prevenção e repressão de condutas lesivas.

2.13. CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

A Política Nacional das Relações de Consumo possui acentuado caráter principiológico, mas sua função não se restringe à enunciação de instruções abstratas, pois trata-se de instrumento político-estrutural que também contempla mecanismos concretos de implementação da política pública, envolvendo tanto a atuação estatal quanto a coordenação entre os diversos agentes do mercado.

O sistema consumerista é orientado por uma lógica de harmonização e cooperação, buscando compatibilizar interesses e promover o equilíbrio nas relações de consumo. Sendo assim, é possível a existência de regras que orientam soluções consensuais estruturadas no próprio âmbito das relações de consumo.

O art. 4º, inciso II, alínea b, do Código de Defesa do Consumidor, que incentiva a criação e o desenvolvimento de associações representativas, assinala que a política consumerista valoriza a atuação organizada e colaborativa dos sujeitos das relações de consumo, como meio de promoção do equilíbrio entre as partes.

A convenção coletiva de consumo, prevista no art. 107 do CDC, consiste em instrumento de autorregulação das relações de mercado, permitindo que entidades civis representativas de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica estabeleçam, por acordo escrito, regras aplicáveis a determinadas relações de consumo, buscando prevenir conflitos e organizar previamente a conduta dos fornecedores, evitando problemas antes que eles ocorram.

Inspiradas no direito do trabalho, essas convenções não tiveram a mesma repercussão prática nas relações de consumo, mas continuam sendo uma possibilidade relevante de autocomposição. Mesmo sendo fruto de acordo entre particulares, criam regras que influenciam contratos futuros e orientam o comportamento das partes³⁴.

Podem tratar de aspectos relevantes como preço, qualidade, quantidade, garantia, características de produtos e serviços, além de prever mecanismos para reclamação e solução de conflitos. Para que produza efeitos, a convenção deve ser registrada em cartório de títulos e documentos, momento a partir do qual passa a ter força obrigatória. Sua eficácia, contudo, é limitada aos integrantes das entidades que participaram do acordo, não alcançando terceiros que não estejam vinculados às entidades signatárias. O fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento permanecerá obrigado a cumprir a convenção, o que evita o uso estratégico da desfiliação como forma de afastar obrigações previamente assumidas.

³⁴ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 258.

3. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor é um dos dispositivos mais relevantes da legislação consumerista ao estipular um rol mínimo de “direitos básicos do consumidor”. Embora a redação seja introdutória, tem enorme densidade normativa, pois reconhece expressamente um núcleo essencial de proteção que deve ser observado em toda e qualquer relação de consumo.

A menção a “direitos básicos” não significa um rol taxativo. Ao contrário, a Lei nº 8.078/1990 se estrutura em torno de um sistema aberto de proteção, permitindo a ampliação e a atualização desses direitos, conforme evoluam as práticas de mercado, as tecnologias e a consciência social sobre o consumo responsável.

3.1. PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

O inciso I do art. 6º estabelece como direito básico “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

O Código de Defesa do Consumidor não proíbe a inserção de produtos perigosos ou nocivos no mercado, reconhecendo que determinados bens, por sua própria natureza, envolvem riscos ao usuário. O que a lei exige é que tais produtos sejam disponibilizados de forma segura, observando-se as condições adequadas de uso e as informações necessárias para a prevenção de acidentes ou danos. É dever do fornecedor adotar medidas preventivas e prestar informações suficientes para evitar que o consumo de seus produtos ou a utilização de seus serviços gere danos.

A prática no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos refere-se a situações em que o próprio objeto fornecido (produto ou serviço) apresenta um risco inseparável de sua utilização ou fruição, como o uso de agrotóxicos na agricultura, a manipulação de fogos de artifício e a utilização de substâncias inflamáveis ou corrosivas. Nesses casos, o CDC não presume a existência de defeito, justamente porque a periculosidade é inerente e previsível. O que se exige do fornecedor é a prestação clara e adequada de informações que permitam ao consumidor compreender e administrar os riscos.

O Código de Defesa do Consumidor não restringe a responsabilidade do fornecedor apenas a defeitos de concepção ou fabricação do produto, estendendo-a também às falhas de informação. Mesmo que o bem seja produzido de acordo com a técnica adequada e esteja isento de defeitos intrínsecos, a ausência de instruções claras e acessíveis quanto ao seu uso e aos riscos que apresenta caracteriza o chamado defeito extrínseco, que não decorre da estrutura ou composição interna do produto, mas de fatores externos à sua essência, como a ausência, insuficiência ou inadequação de informações prestadas ao consumidor³⁵.

A lei impõe ao fornecedor o dever de prestar informações corretas e compreensíveis, assegurando o uso adequado do produto e prevenindo danos que poderiam ser evitados. O dever de informação, portanto, torna obrigatória a transparência quanto ao uso, manuseio e eventuais restrições do produto ou serviço.

O CDC impõe ao fornecedor o dever de segurança, de modo que produtos e serviços atendam à sua finalidade (qualidade-adequação) e sejam seguros (qualidade-segurança). Apenas riscos normais e previsíveis

³⁵ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 209.

(riscos inerentes) são tolerados, desde que acompanhados de informações claras, advertências ostensivas e da observância das normas técnicas de segurança. Além disso, a legislação estabelece obrigações como a retirada imediata do mercado de produtos ou serviços que revelem alto grau de nocividade, além da necessidade de comunicação às autoridades competentes, sob pena de responsabilidade civil objetiva, administrativa e até penal³⁶.

Os riscos não decorrem apenas de falha do produto ou do serviço em si, mas do modo como são colocados no mercado, sobretudo quando não acompanhados de informações corretas, completas e ostensivas. Pela sistemática do código, a proteção não elimina o risco natural, mas impõe ao fornecedor o dever de reduzir a vulnerabilidade do consumidor mediante transparência e advertências adequadas.

Como exemplos, destacam-se a exigência de rótulos com advertências em produtos químicos de limpeza, bem como a obrigatoriedade de avisos sobre contraindicações em medicamentos.

3.2. EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

O art. 6º, II, do CDC estabelece como direito básico “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”. A norma tem por escopo a formação de um consumidor instruído, consciente de seus direitos e deveres e apto a tomar decisões racionais no mercado de consumo.

³⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 130.

A educação para o consumo é um instrumento que estimula a compreensão dos impactos econômicos, sociais e ambientais das escolhas de consumo, orientando o cidadão a agir com responsabilidade e discernimento.

A igualdade nas contratações também é assegurada quando a norma impõe tratamento isonômico a todos os consumidores, em consonância com o princípio constitucional da igualdade. Essa regra, contudo, admite a concessão de proteção diferenciada aos consumidores mais vulneráveis, como pessoas idosas, crianças e adolescentes, cuja vulnerabilidade potencializada justifica uma tutela reforçada³⁷.

A igualdade nas contratações consiste no dever de tratamento equivalente entre as partes, especialmente diante da notória vulnerabilidade do consumidor. Isso impede, por exemplo, cláusulas contratuais discriminatórias, práticas comerciais excludentes ou exigências desproporcionais, resguardando a boa-fé objetiva e o equilíbrio contratual.

3.3. DIREITO À INFORMAÇÃO

O princípio da informação, contido no art. 6º, III, assegura ao consumidor 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”.

O direito à informação é um dos pilares das relações de consumo, pois permite ao consumidor fazer escolhas conscientes e equilibrar sua

³⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 57.

posição frente ao fornecedor. Esse direito está presente em todas as fases da relação e impõe ao fornecedor o dever de informar com base na boa-fé, garantindo que a informação seja adequada ao público e ao produto, completa e verdadeira. Esse dever pode variar em intensidade, incluindo esclarecer, orientar e até advertir sobre riscos, especialmente em casos de produtos perigosos. A informação deve ser fornecida tanto nas relações individuais, como nas ofertas e contratos, quanto nas comunicações amplas, como a publicidade. Também é assegurado ao consumidor o acesso a informações sobre a carga tributária dos produtos e serviços e, mais recentemente, sobre preços por unidade de medida³⁸.

A informação adequada deve ser suficiente e completa, possibilitando ao consumidor compreender o que está sendo ofertado, antes e durante a contratação. A clareza pressupõe o uso de linguagem acessível e objetiva, que elimine ambiguidades e evite compreensões equivocadas. Informações complexas, imprecisas ou redigidas em termos técnicos ininteligíveis para o consumidor violam essa norma.

A exigência de especificação correta contempla dados essenciais para a avaliação da conveniência da contratação. Isso inclui, por exemplo, a apresentação exata da quantidade (peso, volume, medidas), das características funcionais do produto ou serviço, de sua composição (especialmente relevante em alimentos, medicamentos e produtos químicos), qualidade e durabilidade, bem como o preço final.

Nos documentos fiscais ou equivalentes, emitidos por ocasião da venda ao consumidor, deverá constar a informação do valor aproximado correspondente à totalidade dos tributos federais, estaduais e municipais, cuja incidência influi na formação do preço de venda (Lei n°

³⁸ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 62.

12.741/2012), o que possibilita ao consumidor avaliar o impacto dos tributos no preço que paga.

O parágrafo único do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, incluído pela Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), estabelece que a informação adequada e clara deve ser acessível às pessoas com deficiência. Essa medida objetiva que a deficiência não seja um obstáculo ao acesso à informação e, por consequência, ao exercício do direito de escolha consciente. As informações devem estar em formatos que possam ser compreendidos também pelas pessoas com deficiência, como Braille, Libras, áudios e textos simplificados.

3.4. PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA, ABUSIVA E PRÁTICAS ABUSIVAS

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, IV, prevê “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”. A disposição reforça o princípio da boa-fé objetiva e visa prevenir condutas que comprometam a liberdade de escolha, a informação adequada e a segurança jurídica nas relações de consumo.

A publicidade enganosa é aquela que contém informações falsas ou omite dado essencial sobre produtos ou serviços, induzindo o consumidor a erro a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre os produtos e serviços. A publicidade abusiva é aquela que viola valores fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, explorando a vulnerabilidade infantil, incitando à violência ou a comportamentos

prejudiciais ou discriminatórios, ou se valendo do medo ou da superstição para estimular o consumo. Ambas são proibidas e podem ensejar responsabilidade civil, administrativa e penal.

O dispositivo também veda métodos comerciais coercitivos ou desleais, como a pressão indevida para aquisição de bens ou serviços, o uso de informações privilegiadas ou confusas para manipular decisões de compra, ou ainda a adoção de práticas que coloquem o consumidor em posição de constrangimento ou surpresa contratual.

Também protege o consumidor contra práticas e cláusulas abusivas, aquelas que, mesmo estando formalmente previstas em contrato, violam princípios da equidade e da boa-fé, além de conferir vantagens excessivas para o fornecedor, extrapolando a vulnerabilidade do consumidor.

3.5. PROTEÇÃO CONTRATUAL

O art. 6º, V, do CDC, assegura ao consumidor o direito à “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”.

É permitida a intervenção judicial nos contratos em duas situações: quando há cláusulas abusivas desde a formação do contrato, autorizando sua modificação, e quando fatos posteriores tornam a prestação excessivamente onerosa, justificando sua revisão para restabelecer o equilíbrio. Essa atuação decorre da necessidade de adaptar o contrato à dinâmica das relações econômicas, evitando que o consumidor suporte desvantagens desproporcionais. O sistema é guiado por princípios como boa-fé, equilíbrio, função social e dignidade da pessoa humana, que

limitam práticas abusivas e impedem enriquecimento indevido, sem afastar a legitimidade do lucro, desde que respeitados esses parâmetros³⁹.

A primeira parte do inciso assegura a modificação de cláusulas com prestações desproporcionais, isto é, quando há um desequilíbrio manifesto entre as obrigações das partes, colocando o consumidor em situação de desvantagem injustificada. Essa desproporcionalidade pode decorrer, por exemplo, de cláusulas que imponham multas excessivas, juros abusivos ou limitações indevidas de responsabilidade.

A segunda parte trata da revisão contratual por fatos supervenientes que alterem profundamente as condições inicialmente pactuadas. Diferentemente da teoria da imprevisão, consagrada no art. 478 do Código Civil, a norma consumerista não exige a demonstração do caráter imprevisível do evento, bastando a comprovação objetiva de que houve alteração substancial que comprometeu o equilíbrio contratual em prejuízo do consumidor. A preocupação central da norma é a preservação da equidade contratual e a proteção da parte mais vulnerável da relação de consumo. Ainda que o fato superveniente fosse previsível, a sua ocorrência pode justificar a revisão contratual, desde que se verifique a onerosidade excessiva e a quebra da equivalência entre as prestações⁴⁰.

Essa regra condiz com a função social do contrato, permitindo a sua adaptação às circunstâncias concretas, sobretudo em situações de instabilidade econômica, desemprego, enfermidades graves ou eventos de força maior, como desastres naturais.

A revisão dos contratos com base nessas questões deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, com a finalidade de

³⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 140.
⁴⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 69.

restabelecer o equilíbrio contratual, sem favorecer indevidamente qualquer dos contratantes.

As expressões “modificação” e “revisão” destacam a importância da manutenção do vínculo obrigacional, evitando-se a sua extinção, o que enaltece o princípio da conservação dos contratos, segundo o qual o negócio jurídico deve ser preservado sempre que possível, pois a relação nasce com uma finalidade econômica e social. Assim, a rescisão contratual apresenta-se como última alternativa, apenas quando houver vícios insanáveis ou situações que o tornem absolutamente inexecutável.

3.6. PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS

O art. 6º, VI, assegura o direito básico do consumidor à efetiva prevenção e reparação de danos (princípios da prevenção e da reparação integral). Por essa razão, as cláusulas que visam impossibilitar, exonerar ou atenuar a obrigação do fornecedor de indenizar o consumidor por danos decorrentes de defeitos de produtos ou serviços são nulas.

A prevenção de danos impõe ao fornecedor a adoção de medidas que impeçam a ocorrência de prejuízos à vida, saúde e segurança dos consumidores ou terceiros. O “*recall*” constitui um dos principais instrumentos dessa prevenção, quando o fabricante convoca seus consumidores para a correção, substituição ou reparo de produtos que apresentem defeitos que possam comprometer a segurança, a funcionalidade ou a durabilidade. Essa medida, comumente observada no

caso de veículos automotores, também é comum para eletrodomésticos, equipamentos eletrônicos, brinquedos e outros bens duráveis⁴¹.

A prevenção de danos consiste em impedir, desde o início, a ocorrência de lesões aos direitos do consumidor. Essa atuação preventiva se materializa em práticas empresariais responsáveis, na fiscalização dos órgãos públicos, em normas técnicas de qualidade e segurança e na observância da boa-fé contratual. O código tem por intuito evitar que o consumidor seja exposto a riscos desnecessários.

Todavia, quando os danos se concretizam como consequência de fato atribuível ao fornecedor, o consumidor tem direito a uma justa indenização, tanto por danos materiais, ou seja, aqueles que afetam o patrimônio do consumidor, quanto por danos morais, que atingem sua esfera extrapatrimonial, como honra, imagem, saúde, integridade psíquica, dignidade etc.

A previsão normativa ainda contempla a proteção contra danos de diferentes naturezas e dimensões: individuais, quando relativos ao interesse de determinado consumidor; coletivos, quando envolvem interesses de grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica-base; e difusos, quando se trata de interesses da coletividade como um todo.

Nas relações de consumo entre fornecedor e consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser contratualmente limitada em situações justificáveis, nos termos da parte final do inciso I do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor.

⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 156-157.

3.7. ACESSO À JUSTIÇA E AOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS

É assegurado ao consumidor “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” (CDC, art. 6º, VII).

O acesso aos órgãos judiciários significa que o consumidor tem o direito de levar sua demanda ao Poder Judiciário para que sejam tomadas as medidas judiciais cabíveis, pedindo o reconhecimento de um direito, a condenação do fornecedor ou a reparação de prejuízos sofridos. Essa previsão reflete a garantia de acesso à justiça, prevista no art. 5º, XXXV, da Constituição de 1988.

O acesso aos órgãos administrativos refere-se à atuação junto a entidades como os Procons e outros órgãos reguladores e fiscalizadores, que desempenham papel relevante na conciliação de conflitos e na proteção coletiva do mercado de consumo.

Em consonância com o que consta no art. 5º do CDC, que estabelece os principais instrumentos para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, em especial o seu inciso I, o art. 6º, VII, destaca a necessidade de assegurar proteção jurídica, administrativa e técnica às pessoas necessitadas, em especial àquelas que não dispõem de recursos para custear a defesa de seus direitos. Ao garantir esse amplo acesso, o código promove a democratização da justiça e dos mecanismos administrativos, assegurando que a vulnerabilidade do consumidor não se transforme em barreira para a efetivação de seus direitos.

3.8. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

A regra geral da distribuição do ônus da prova, prevista no art. 373, I e II, do Código de Processo Civil, impõe ao autor o ônus de demonstrar o fato constitutivo de seu direito, competindo ao réu provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Com o objetivo de facilitar a defesa de direitos, o art. 6º, VIII, do CDC assegura ao consumidor a possibilidade de inversão do ônus da prova em 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. Essa inversão não é automática, pois depende de decisão fundamentada do magistrado, que avaliará os elementos do caso concreto.

Enquanto a distribuição do ônus da prova prevista nos incisos I e II do art. 373 do CPC opera de pleno direito (*ope legis*), a inversão ou modificação do encargo probatório determinada pelo juiz ocorre por força de decisão judicial (*ope judicis*), conforme disposto no § 1º do art. 373 do CPC e no inciso VIII do art. 6º do CDC. Portanto, a redistribuição do ônus da prova resulta de uma intervenção judicial fundamentada, condicionada à presença dos pressupostos legais que justifiquem essa medida de caráter excepcional⁴².

A inversão do ônus da prova, de natureza processual, consiste em dispensar o consumidor de comprovar de forma exaustiva todos os fatos alegados, exigindo-se apenas a demonstração do prejuízo e a adequação do nexo causal. Os requisitos para sua aplicação são dois: a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança das alegações por ele

⁴² ABELHA, Marcelo. Manual de direito processual civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 545.

apresentadas. Tais critérios não são cumulativos, bastando a presença de um deles para justificar a medida.

A verossimilhança consiste na elevada probabilidade de veracidade da alegação, aferida a partir das regras de experiência e do convencimento do julgador, de modo a autorizar a formação de uma presunção judicial favorável à narrativa do consumidor. Na ausência de prova em sentido contrário capaz de elidir essa presunção, esta permanecerá hígida e prevalecerá no deslinde da controvérsia⁴³.

A verossimilhança consiste na aparência da expressão da verdade que se extrai de um conjunto de informações apresentadas pelo consumidor, capazes de gerar uma suposição de que os fatos ocorreram conforme o alegado, considerando as regras ordinárias de experiência. Nesses casos, atribui-se ao fornecedor a oportunidade de produzir provas em sentido contrário, sob pena de serem consideradas verdadeiras as alegações do consumidor que não forem devidamente refutadas.

A verossimilhança não exige certeza, mas plausibilidade suficiente para inverter o encargo probatório. O fornecedor, diante da inversão do ônus, deve adotar postura ativa na produção de provas, sob pena de ver reconhecidas as alegações formuladas pelo consumidor.

Por exemplo, ordens de serviço que demonstram que um veículo zero quilômetro retornou reiteradas vezes à assistência técnica autorizada, em curto espaço de tempo, podem levar à conclusão de que o automóvel apresenta defeitos de fabricação que o tornam inadequado para sua utilização normal e segura, ensejando a aplicação das garantias previstas no art. 18 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

⁴³ SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. Erro médico: inversão do ônus da prova. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024, p. 68.

Outro exemplo são protocolos de atendimento que comprovem reiteradas reclamações do consumidor sobre cobrança de valores em desacordo com o plano de internet contratado, sem solução pelo fornecedor, os quais podem levar à conclusão de que houve falha na prestação do serviço ou cobrança indevida.

No tocante à hipossuficiência, esta condição pode ser considerada como um desdobramento qualitativo da vulnerabilidade. Enquanto esta última é verificada de forma objetiva e geral, a hipossuficiência exige uma análise subjetiva e casuística, considerando as condições particulares de cada consumidor ou de determinados grupos, com base em suas limitações técnicas ou econômicas⁴⁴.

A vulnerabilidade é conteúdo de direito material. A hipossuficiência se insere no campo do direito processual, tanto é que o consumidor necessita comprová-la para fazer jus à inversão do ônus da prova, devendo demonstrar, por exemplo, que não dispõe de condições econômicas, técnicas ou mesmo culturais para produzir a prova indispensável à adequada formação do convencimento do juiz⁴⁵.

O exame da hipossuficiência no âmbito das relações de consumo não pode se restringir a uma visão meramente econômica, atrelada à ausência de recursos financeiros. Esse conceito assume contornos mais amplos, englobando também aspectos técnicos e informacionais. Em diversos casos, o consumidor encontra-se em situação de desigualdade prática em relação ao fornecedor, seja por limitações de ordem socioeconômica (hipossuficiência fática), seja pela ausência de conhecimento especializado

⁴⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 176.

⁴⁵ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 27.

necessário para produzir provas que demonstrem o defeito do produto ou serviço e o conseqüente nexó causal (hipossuficiência técnica)⁴⁶.

Incumbe ao consumidor demonstrar a impossibilidade ou a excessiva dificuldade de cumprir o encargo probatório que lhe compete. Reconhecida tal condição, o magistrado, atento às particularidades do caso concreto e mediante decisão fundamentada, poderá inverter ou redistribuir o ônus da prova, assegurando à parte a quem foi atribuído o novo encargo a oportunidade de dele se desincumbir, nos termos do art. 373, § 1º, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC.

A inversão do ônus da prova atua como importante instrumento de equilíbrio, assegurando efetividade ao direito material e mitigando a desigualdade estrutural existente entre as partes. Trata-se de medida que concretiza os princípios da facilitação da defesa de direitos e do acesso à justiça.

Contudo, tal medida não pode atribuir ao fornecedor a incumbência de comprovar o fato constitutivo do direito afirmado pelo consumidor. Seu dever restringe-se à demonstração dos fatos que, segundo a defesa apresentada, possam afastar ou excluir a responsabilidade que lhe é imputada⁴⁷.

A medida deve ser aplicada apenas na extensão necessária para mitigar a fragilidade do consumidor e garantir a paridade processual frente ao fornecedor, sem, contudo, impor encargos desproporcionais ou impossíveis de cumprimento, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

⁴⁶ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 33.

⁴⁷ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 73.

A inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor se justifica como mecanismo de reequilíbrio, cabendo ao julgador avaliar, diante das particularidades do caso concreto, se há efetiva disparidade entre as partes que impossibilite o consumidor de exercer plenamente seus direitos.

3.9. ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O inciso X do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor diz ser um direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”. O conceito de serviço público diz respeito tanto aos serviços prestados diretamente pelo poder público quanto àqueles delegados a concessionárias, permissionárias ou autorizadas.

Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas (Lei nº 8.987/1995, art. 6º, § 1º).

A exigência de adequação e eficácia indica que a prestação deve observar padrões mínimos de qualidade, continuidade, regularidade, segurança, cortesia no atendimento e respeito ao usuário. Ou seja, não basta a mera disponibilização do serviço: este deve ser prestado de modo que atenda, concretamente, às necessidades dos usuários com eficiência e respeito aos seus direitos fundamentais.

O fornecedor de serviço público está sujeito à responsabilização objetiva e à fiscalização contínua, sendo obrigado a garantir soluções efetivas para falhas, interrupções ou abusos, sob pena de ser compelido a adotar medidas necessárias e a indenizar os danos causados ao consumidor.

A despeito da determinação de que o serviço público seja prestado com eficiência e continuidade, a sua interrupção poderá ocorrer em situação emergencial ou após prévio aviso, quando motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, bem como por inadimplemento do usuário, desde que considerado o interesse da coletividade, conforme art. 6º, § 3º, I e II, da Lei nº 8.987/1995.

O Superior Tribunal de Justiça considera legítima, por exemplo, a interrupção do fornecimento de energia elétrica por razões de ordem técnica, de segurança das instalações ou, ainda, em virtude do inadimplemento do usuário, quando houver o devido aviso prévio pela concessionária sobre o possível corte no fornecimento do serviço⁴⁸.

3.10. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E PROTEÇÃO CONTRA O SUPERENDIVIDAMENTO

Os incisos XI e XII do art. 6º do CDC, inseridos pela Lei nº 14.181/2021, consideram como direitos básicos do consumidor o crédito responsável, a educação financeira e a prevenção e tratamento de situações de superendividamento, com vistas à preservação do mínimo existencial, possibilitando ao consumidor condições de manter uma vida digna mesmo diante de dívidas.

O objetivo é evitar a exclusão social do consumidor, mediante o dever de crédito responsável, a promoção da educação financeira e a possibilidade de reorganização de sua situação econômica, quando necessária, sem retirar os recursos indispensáveis à sua subsistência.

⁴⁸ STJ, REsp 1270339-SC, Relator Ministro Gurgel de Faria, julgado em 15/12/2016, DJE de 17/02/2017.

O código instituiu um modelo preventivo e repressivo quanto à questão do superendividamento, voltado à proteção da dignidade do consumidor. A legislação impõe deveres mais rigorosos aos fornecedores de crédito, especialmente no que se refere à transparência, à informação adequada e à concessão responsável, buscando evitar que o consumidor assuma obrigações incompatíveis com sua capacidade financeira. Ao mesmo tempo, cria mecanismos para reequilibrar relações já comprometidas, com o objetivo de preservar o mínimo existencial e promover a repactuação das dívidas.

O crédito, por sua própria natureza, é um instrumento que pode favorecer o consumo consciente e a melhoria das condições de vida, desde que concedido de forma responsável. O CDC passou a exigir que os fornecedores de crédito adotem critérios objetivos e éticos na oferta e concessão de financiamentos, evitando práticas abusivas que levem o consumidor à contratação precipitada. Na concessão de crédito, o fornecedor deve avaliar criteriosamente a situação financeira do consumidor, evitando aprovar financiamentos que extrapolem sua capacidade de pagamento.

Tornou-se comum a situação em que o consumidor, mesmo agindo de boa-fé, assume múltiplas obrigações que, somadas, ultrapassam sua capacidade de pagamento, comprometendo as condições materiais necessárias à preservação de sua existência digna, como saúde, alimentação, moradia, transporte, educação e vestuário.

Em razão disso, são previstas medidas como a revisão e a repactuação das dívidas, mecanismos que permitem ao consumidor reorganizar suas finanças, com acompanhamento judicial ou extrajudicial, e, assim, retomar sua capacidade de pagamento de forma gradual e sustentável, sem exclusão social. Na repactuação de dívidas, qualquer acordo para

reestruturação do passivo financeiro do consumidor deve considerar sua capacidade real de pagamento, sem comprometer seus meios básicos de sobrevivência. Assim, as propostas devem ser realistas e proporcionais, impedindo que acordos levem o devedor a um estado de miséria ou exclusão social.

A educação financeira também passa a ter papel central, competindo ao Estado e à sociedade civil fomentar o conhecimento do consumidor sobre orçamento pessoal, juros, renegociação de dívidas e planejamento econômico.

3.11. INFORMAÇÃO SOBRE PREÇOS POR UNIDADE DE MEDIDA

O art. 6º, XIII, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que é direito básico do consumidor a informação clara sobre os preços dos produtos por unidade de medida, como por quilo, por litro, por metro ou por outro critério aplicável, a depender da natureza do bem. A exigência condiz com o direito à informação adequada e clara, previsto de forma geral no inciso III do mesmo artigo.

Essa previsão tem como objetivo principal promover transparência nas relações de consumo, permitindo que o consumidor exerça, de forma consciente e fundamentada, sua liberdade de escolha. Em um mercado cada vez mais diversificado e competitivo, a possibilidade de comparar o preço real de produtos semelhantes, ainda que embalados ou apresentados em quantidades diferentes, é essencial para a tomada de decisão de consumo.

Ao exigir que os preços sejam informados por unidade de medida, evita-se que o consumidor incorra em erro diante de embalagens reduzidas

com aparência de volume maior ou de apresentações fracionadas que dificultam a percepção do custo real do produto.

3.12. COMPLEMENTARIEDADE DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR

O artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor dispõe que os direitos previstos no próprio código coexistem com outros reconhecidos em fontes normativas diversas. A proteção do consumidor também pode decorrer de tratados e convenções internacionais ratificados pelo Brasil, da legislação interna, de atos regulamentares das autoridades competentes, bem como dos princípios gerais do direito, da analogia, dos costumes e da equidade.

O conteúdo normativo da Lei nº 8.078/1990 compõe um microsistema de proteção jurídica ao consumidor, preservando o diálogo das fontes, pois as normas jurídicas, ainda que inseridas em diferentes ramos do Direito, devem ser interpretadas de forma integrada e complementar. Portanto, não está afastada a incidência de outras disposições nas relações de consumo, desde que não haja incompatibilidade com o regime consumerista.

Ao afirmar que os direitos previstos no código “não excluem outros”, o legislador reconhece que o rol de direitos expressos no CDC não é exaustivo. Com isso, o consumidor pode invocar a norma mais favorável à proteção de seus interesses, ainda que não esteja expressamente prevista no próprio Código de Defesa do Consumidor.

Um exemplo desse diálogo das fontes é a relação entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil. Também são exemplos as

convenções internacionais ratificadas pelo Brasil, o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Estatuto da Pessoa Idosa e os regulamentos administrativos, como normas da Anvisa, Anatel, ANS, entre outras.

O grande debate envolve as Convenções de Varsóvia e de Montreal. Essas convenções fixam limites máximos para indenizações nos casos de danos decorrentes do transporte aéreo internacional, principalmente em situações de atraso de voo, cancelamento e extravio de bagagem, enquanto o CDC assegura a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais.

Apesar das decisões de outrora das Cortes Superiores quanto à prevalência do Código de Defesa do Consumidor sobre os referidos tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário, atualmente prevalece o entendimento de que, em voos internacionais, a indenização por danos materiais deve respeitar a tarifação e os limites das convenções. Quanto aos danos extrapatrimoniais, aplica-se normalmente o Código de Defesa do Consumidor, com reparação integral.

Durante muitos anos, prevaleceu a orientação de que, havendo relação de consumo, aplica-se o CDC, afastando as limitações previstas nas convenções internacionais. A lógica era simples: o CDC é lei posterior, específica para proteger o consumidor e editada por determinação constitucional. Portanto, deveria prevalecer sobre regras antigas que limitassem direitos do consumidor. Entretanto, o Supremo Tribunal Federal alterou esse posicionamento e decidiu que, nos voos internacionais, devem prevalecer as Convenções de Varsóvia e de Montreal sobre o CDC, aplicando-se os limites indenizatórios previstos nesses tratados. O fundamento foi o art. 178 da Constituição, que determina a observância dos tratados no transporte internacional. Para

o STF, por se tratar de norma especial sobre transporte aéreo internacional, a convenção deve prevalecer⁴⁹.

O STF, ao julgar os Recursos Extraordinários nº 636.331 e nº 766.618, reconheceu a prevalência das Convenções de Varsóvia e de Montreal em relação ao CDC, por entender que não há hierarquia entre os diplomas, ambos com estatura de lei ordinária, devendo o conflito ser solucionado pelos critérios da especialidade e da cronologia. Assim, admitiu-se a limitação indenizatória prevista nas convenções para danos materiais. Posteriormente, o STJ passou a aplicar esse entendimento, reconhecendo a prevalência dos tratados internacionais quanto à tarifação dos danos materiais. Contudo, a controvérsia persistiu quanto aos danos morais. Em decisões mais recentes, tanto o STJ quanto o STF delimitaram o alcance da tese, afirmando que a limitação convencional não se aplica aos danos extrapatrimoniais. Em 2023, o Supremo Tribunal Federal reformulou o Tema 210 da repercussão geral para explicitar que a prevalência das convenções internacionais se restringe aos danos materiais, não alcançando os danos morais nem afastando o prazo prescricional quinquenal previsto no art. 27 do CDC⁵⁰.

O posicionamento atualmente consolidado é o de que as Convenções de Varsóvia e de Montreal prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor apenas no que se refere à limitação dos danos materiais em transporte aéreo internacional, permanecendo íntegra a aplicação do CDC quanto aos danos extrapatrimoniais.

O entendimento firmado pelas Cortes Superiores quanto à prevalência das Convenções de Varsóvia e de Montreal sobre o Código de Defesa do

⁴⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 36-50.

⁵⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 9-13.

Consumidor representa um enfraquecimento da lógica protetiva que estrutura o microsistema consumerista. Ao admitir a limitação tarifada dos danos materiais, privilegia-se uma leitura formal dos critérios de especialidade e cronologia, em detrimento do princípio da reparação integral e da centralidade da vulnerabilidade do consumidor, que constituem pilares da Lei nº 8.078/1990.

O Código de Defesa do Consumidor, enquanto norma de caráter principiológico, exerce função estruturante no sistema jurídico brasileiro. Seus princípios orientam a interpretação e a aplicação das demais normas que incidem sobre as relações de consumo. No contexto do diálogo das fontes, o CDC não atua de forma isolada, mas como eixo interpretativo que permite a harmonização de diferentes diplomas normativos, sempre com vistas à máxima efetividade da tutela do consumidor.

3.13. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE OS AUTORES DA OFENSA

De acordo com o art. 265 do Código Civil, a solidariedade depende da vontade das partes ou decorre da lei. No caso do Código de Defesa do Consumidor, ela decorre automaticamente da lei, bastando que haja pluralidade de pessoas responsáveis pela ofensa para que a regra se aplique. A solidariedade passiva significa que dois ou mais fornecedores respondem perante o consumidor, permitindo que este exija o cumprimento da obrigação de indenizar de qualquer um deles, integral ou parcialmente.

O parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor estabelece que, quando mais de um agente for responsável pela ofensa,

todos responderão solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor. A solidariedade aqui prevista é de natureza legal, não exigindo previsão contratual entre as partes para que seja aplicada.

Considerando que várias pessoas podem concorrer para a produção do mesmo prejuízo, a legislação consumerista permite que o consumidor possa exigir a reparação integral de qualquer uma delas. Na responsabilidade solidária, é facultado ao lesado pleitear a indenização perante qualquer um dos responsáveis.

O consumidor não precisa identificar com precisão qual fornecedor causou diretamente o dano, podendo demandar qualquer um que integre a cadeia de fornecimento, ficando a cargo dos fornecedores responsabilizados, posteriormente, exercerem o direito de regresso entre si, conforme suas parcelas de responsabilidade.

Por exemplo, uma instituição financeira contrata sociedade empresária especializada para realizar a cobrança de seus créditos, e esta passa a efetuar ligações reiteradas, em horários inadequados e com tom constrangedor dirigido ao consumidor. Ainda que a conduta abusiva tenha sido praticada pela terceirizada, o fornecedor credor permanece responsável, pois se beneficia da atividade e integra a cadeia de fornecimento, respondendo solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor.

Outro exemplo, um consumidor adquire produto por meio de plataforma digital que intermedeia a venda e processa o pagamento, confiando na segurança do ambiente eletrônico. Após a confirmação do pagamento realizada pela própria plataforma, o produto não é entregue e não há restituição do valor. Ainda que o responsável pelo site alegue atuar apenas como intermediador, ele integra a cadeia de fornecimento ao

viabilizar a transação e conferir credibilidade ao negócio, razão pela qual responde solidariamente com o vendedor pelos prejuízos causados ao consumidor.

Conquanto o Código de Defesa do Consumidor adote como regra a responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento, há situações específicas em que o próprio diploma estabelece uma ordem preferencial de responsabilização, configurando hipótese de responsabilidade subsidiária. Assim, o legislador delimita previamente quem deve ser demandado em primeiro plano.

É o caso, por exemplo, do comerciante, que responde pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de defeito de produto quando o fabricante, o produtor, o construtor e o importador não puderem ser identificados, ou quando o produto for fornecido sem identificação clara desses fornecedores, ou, ainda, quando não conservar adequadamente os produtos perecíveis, nos termos do art. 13, I, II e III, do CDC.

A subsidiariedade consiste em técnica de imputação pela qual a obrigação de reparar recai prioritariamente sobre um responsável principal, sendo o outro chamado a responder de forma residual.

4. QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E RESPONSABILIDADE CIVIL

Ao tratar da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos, o Código de Defesa do Consumidor é composto por normas que concretizam o princípio da boa-fé objetiva nas relações de consumo, impondo aos fornecedores deveres de informação e transparência, além de obrigações substanciais relacionadas à segurança, durabilidade e funcionalidade dos bens e serviços oferecidos.

A Lei nº 8.078/1990 é um dos diplomas mais avançados do nosso sistema, exercendo significativa influência sobre o direito privado em nosso país⁵¹. O CDC reflete uma profunda alteração na lógica tradicional do direito civil: a ênfase muda de uma proteção meramente contratual para uma defesa mais abrangente da confiança legítima do consumidor.

4.1. PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

O Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecimento de produtos e serviços seja orientado pela proteção da vida, saúde e segurança, com o objetivo de prevenir prejuízos aos consumidores. A legislação consumerista procura antecipar-se aos riscos, priorizando a prevenção.

Os produtos e serviços podem apresentar três tipos de periculosidade. A periculosidade inerente é aquela própria da natureza do produto ou serviço, sendo normal e previsível para o consumidor, como ocorre com objetos que naturalmente oferecem algum risco em seu uso, razão pela

⁵¹ OLIVEIRA, Júlio Moraes. Curso de direito do consumidor completo. 10. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2024, p. 75.

qual, em regra, não gera responsabilidade, desde que haja informação adequada. A periculosidade adquirida decorre de defeitos, tornando o produto ou o serviço mais perigoso do que o esperado, o que gera responsabilidade do fornecedor. A periculosidade exagerada refere-se a produtos ou serviços cujo risco é tão elevado que não pode ser justificado nem mesmo com informação ao consumidor, sendo, por isso, considerados inadequados para o mercado, já que os riscos superam os benefícios, devendo tais produtos ou serviços ser evitados ou retirados de circulação⁵².

O art. 8º do CDC estabelece que os produtos e serviços ofertados não podem representar riscos à saúde ou à segurança dos consumidores, salvo aqueles riscos que sejam considerados normais e previsíveis em função da natureza do produto ou serviço e de seu uso adequado (periculosidade inerente).

O código não proíbe a inserção no mercado de produtos ou serviços que são perigosos ou nocivos em decorrência de sua própria natureza e fruição, mas condiciona sua disponibilização ao cumprimento de padrões de segurança e ao fornecimento de informações claras e suficientes que permitam a prevenção de danos.

A periculosidade inerente não configura defeito ou vício de qualidade. Ao contrário, muitas vezes a própria utilidade ou funcionalidade do produto decorre dessa característica, que é inafastável e necessária à sua finalidade, distinta da periculosidade adquirida durante sua utilização⁵³.

⁵² BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 259-265.

⁵³ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 170.

Os riscos normais e esperados são tolerados, desde que o consumidor seja devidamente advertido e instruído quanto ao seu uso. Esse dever de informar é essencial para que o consumidor possa exercer sua autonomia na contratação, compreendendo plenamente os perigos envolvidos. Assim, o dispositivo enfatiza a necessidade de informação adequada como instrumento de proteção, reforçando a responsabilidade do fornecedor quanto à qualidade-adequação e à qualidade-segurança de seus produtos e serviços.

O §1º do art. 8º intensifica essa exigência no caso dos produtos industriais, determinando que o fabricante deve disponibilizar as informações necessárias por meio de impressos apropriados que acompanhem o produto, o que deve ocorrer durante todo o ciclo de produção e de colocação do produto no mercado, compreendendo o período desde a aquisição até o descarte ou uso final.

Já o §2º, introduzido pela Lei nº 13.486/2017, determina que o fornecedor deve higienizar adequadamente os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, além de informar sobre possíveis riscos de contaminação, o que é fundamental para a proteção da saúde do consumidor, especialmente em setores como alimentos e serviços hospitalares.

Por exemplo, em ambiente hospitalar, a reutilização inadequada de instrumentos sem a devida esterilização pode gerar risco de contaminação, comprometendo a segurança do paciente. Ou, ainda, mesmo na produção adequada de produtos sem glúten pode ocorrer contaminação cruzada, o que representa risco à saúde de pessoas com doença celíaca.

O CDC, em seu art. 9º, disciplina que os fornecedores de produtos e serviços sejam potencialmente nocivos ou perigosos devem informar os consumidores, de maneira ostensiva e adequada, sobre os riscos. Ainda assim, o fornecedor deverá adotar outras medidas cabíveis, como a implementação de mecanismos de segurança ou a restrição de acesso ao produto ou serviço. Ou seja, além do dever de informar sobre os riscos, o fornecedor também deve empreender medidas concretas de segurança compatíveis com a natureza do produto, visando reduzir ou evitar danos ao consumidor.

Por exemplo, os fornecedores de cigarros e bebidas alcoólicas devem inserir, de forma ostensiva, advertências nos rótulos acerca dos riscos à saúde decorrentes do consumo desses produtos. Ainda, o fabricante de medicamentos deve adotar embalagens com travas de segurança para dificultar o acesso ao seu conteúdo por crianças.

O art. 10 veda a colocação no mercado de produtos ou serviços que o fornecedor saiba ou devesse saber apresentarem alto grau de periculosidade ou nocividade à saúde ou à segurança (periculosidade exagerada). Apesar de decorrente das características do produto ou serviço, o risco é excessivo e, portanto, não tolerável, por não ser possível neutralizá-lo apenas com informação ou advertência, o que impede sua colocação no mercado.

Por exemplo, uma bala que, pelo seu formato arredondado e superfície escorregadia pode facilmente se alojar na garganta, especialmente quando consumido por crianças, obstruindo as vias respiratórias e gerando elevado risco de sufocamento.

Outro exemplo, um brinquedo infantil é produzido com peças pequenas que se desprendem com facilidade durante o uso regular, apresentando

elevado risco de ingestão e asfixia por crianças. Ainda que o fabricante informe o perigo na embalagem, o risco é excessivo, de modo que o produto não pode ser colocado no mercado ou deve ser retirado dele.

Também se enquadra como exemplo o caso de medicamento desenvolvido com substância cujas reações adversas graves ocorrem com alta frequência, mesmo quando utilizado conforme as orientações médicas, podendo causar danos severos à saúde dos pacientes. Ainda que o fabricante inclua advertências na bula, o grau de nocividade é tão elevado e inevitável que o produto não pode ser colocado no mercado.

Ainda, um fabricante desenvolve um produto de limpeza doméstica com composição química altamente instável e tóxica, capaz de liberar gases perigosos mesmo em condições normais de uso, colocando em risco a saúde do consumidor. Ainda que haja advertências no rótulo, o grau de nocividade é tão elevado que o produto não deve ser comercializado.

É dever do fornecedor informar, de forma imediata, tanto às autoridades competentes quanto aos consumidores, a respeito de qualquer nocividade ou periculosidade identificada após a inserção do produto ou serviço no mercado. Essa obrigação deve ser cumprida por meio de comunicação clara e ampla, inclusive com utilização de anúncios publicitários (CDC, art. 10, § 1º), sendo que a divulgação das informações compete ao próprio fornecedor, que deve arcar integralmente com os seus custos (CDC, art. 10, § 2º). A comunicação deve ocorrer de maneira ampla, mediante veiculação em meios de grande alcance, como imprensa, rádio e televisão, a fim de garantir a efetividade da tutela preventiva e a proteção da saúde e da segurança do consumidor.

O § 3º do art. 10 estabelece o dever da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios de comunicar à coletividade de consumidores

toda vez que tiverem ciência da existência de riscos à saúde ou à segurança decorrentes de produtos ou serviços. Trata-se de dever de carácter preventivo, voltado à tutela do consumidor em sua dimensão coletiva.

Nem todo produto ou serviço que apresenta riscos à saúde ou à segurança do consumidor é vedado no mercado. Em situações excepcionais, ainda que alguns produtos possam acarretar efeitos adversos mais graves, esses riscos são estatisticamente reduzidos, previsíveis e informados ao consumidor, sendo considerados aceitáveis diante dos benefícios que proporcionam à coletividade.

Por exemplo, determinados imunizantes podem, em casos raros, provocar reações adversas relevantes, mesmo quando administrados corretamente. Porém, os riscos são estatisticamente baixos, conhecidos e devidamente informados, sendo considerados aceitáveis em razão dos benefícios decorrentes da prevenção de doenças e da proteção da saúde pública, o que não impede sua regular disponibilização no mercado.

O exame da responsabilidade civil nas relações de consumo não se esgota na identificação do risco ou na ocorrência de danos, sendo necessário considerar a natureza do defeito e o interesse jurídico protegido em cada situação. É justamente a partir dessa diferenciação que se estruturam os regimes específicos de responsabilização no âmbito do direito do consumidor.

No direito do consumidor, a clássica distinção entre responsabilidade contratual e extracontratual é substituída por uma nova classificação: a responsabilidade por fato do produto ou do serviço e a responsabilidade por vício do produto ou do serviço. A primeira se dedica à saúde e à segurança, responsabilizando o fornecedor quando o produto ou serviço

não oferece a segurança legitimamente esperada, causando danos ao consumidor. Já a segunda assegura o interesse na adequação do produto ou serviço, ocorrendo quando estes não correspondem aos fins que se espera deles. Essa classificação representa um instrumento essencial para garantir os direitos do consumidor, estabelecendo como fonte única da responsabilidade a própria lei⁵⁴.

O Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor o dever de tomar medidas preventivas para evitar prejuízos aos consumidores. Caso venham a ocorrer danos, é assegurado ao consumidor o direito à sua efetiva reparação.

4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL

De acordo com sua etimologia, a palavra responsabilidade provém do latim, do verbo *respondere* (responder), derivado de *spondeo* (garantir)⁵⁵. A responsabilidade civil consiste na obrigação do agente de responder por um fato lesivo ao direito de outra pessoa, garantindo à vítima o restabelecimento do equilíbrio existente antes do dano, por meio da sujeição patrimonial do responsável.

A responsabilidade civil tem por função essencial restaurar o equilíbrio rompido pela ocorrência de um dano injustificado. Quando alguém causa prejuízo a outrem, surge para o ofensor a obrigação de reparar, de modo a recompor, na medida do possível, a situação que a vítima conservava anteriormente ao evento lesivo, restituindo o “*status quo antè*”.

⁵⁴ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 615.

⁵⁵ NADER, Paulo. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 6.

Por orientação do art. 947 do Código Civil, se o agente causador do dano não puder repor o próprio bem lesado ou perdido, a obrigação de reparar será cumprida mediante pagamento em moeda corrente, como indenização pelo seu valor ou compensação por danos extrapatrimoniais.

A ausência de reparação gera insegurança social, motivo pelo qual o ordenamento jurídico vem ampliando o alcance do dever de indenizar, de modo a reduzir ao máximo a existência de prejuízos sem o correspondente ressarcimento⁵⁶.

O agente é chamado a responder pela ofensa ou violação do direito da vítima, ficando os seus bens presentes e futuros sujeitos à reparação do dano causado, ressalvadas as restrições previstas em lei, conforme estabelecem os arts. 942 do Código Civil e 789 do Código de Processo Civil. Essa sujeição encontra respaldo no princípio da responsabilidade patrimonial, segundo o qual os bens do responsável constituem a garantia material para ressarcimento dos danos sofridos pelo ofendido.

A responsabilidade civil configura-se pela sujeição do patrimônio do agente, ou dos bens de outra pessoa indicada pela lei ou pelo contrato, como meio de garantir a reparação ou compensação do dano sofrido pela vítima. Para tanto, sujeitam-se tantos bens do ofensor quantos bastem ao pagamento da indenização, observadas, contudo, as ressalvas legais que consideram determinados bens impenhoráveis ou inalienáveis, dentro de certos critérios.

Entre os direitos básicos do consumidor está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais (CDC, art. 6º, VI). O dano é de conteúdo patrimonial quando causa perecimento ou deterioração de bens

⁵⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: obrigações e responsabilidade civil. 26. ed. Barueri: Atlas, 2026, p. 335.

materiais da vítima ou lhe priva de algum ganho econômico esperado. É de conteúdo extrapatrimonial quando representa uma violação de direitos imateriais, como a vida, a saúde, o nome, a imagem, a honra, a boa fama, a respeitabilidade, a privacidade, a liberdade, a dignidade, dentre outros.

4.2.1. Dano

Dano é a ofensa a um bem ou interesse protegido pelo Direito, seja econômico, seja relacionado à personalidade. Nem todo prejuízo do dia a dia é considerado dano indenizável, pois, para o Direito, só gera o dever de reparar se o dano for injusto, isto é, decorrente da violação indevida de um direito ou interesse juridicamente protegido. O dano pode atingir aspectos materiais ou morais da vida da pessoa, sendo justamente essa lesão injusta que fundamenta o dever de indenizar. Portanto, dano é a violação do direito de outrem, uma agressão a um interesse jurídico patrimonial ou extrapatrimonial da vítima tutelado pelo Direito.

Observa-se, na atualidade, uma ampliação expressiva das hipóteses de danos passíveis de reparação, alcançando situações cada vez mais variadas do cotidiano. Esse movimento revela uma sensibilidade crescente do Direito em reconhecer e tutelar interesses ligados à dignidade e à personalidade. Contudo, essa expansão não ocorre sem críticas, pois também desperta preocupações quanto à falta de critérios objetivos na delimitação do dano indenizável, o que pode comprometer a coerência do sistema e gerar uma banalização da responsabilidade civil, afastando-a de sua função de proteção efetiva de interesses juridicamente relevantes. Dano material e dano moral constituem duas modalidades tradicionais de dano, sendo as demais subespécies relevantes para a

precisa quantificação da indenização devida, pois demonstram a extensão do dano sofrido pela vítima⁵⁷.

O dano pode ser classificado em várias espécies, conforme a natureza do direito violado. O art. 944, *caput*, do Código Civil estabelece que a indenização se mede pela extensão do dano.

4.2.1.1. Dano material

O dano material ou patrimonial ocorre quando há agressão a bens ou direitos que possam ser apreciados economicamente. Trata-se de fato lesivo ao patrimônio da vítima, representado por uma diminuição da sua riqueza, imediata ou futura. Comprovado o dano material, o responsável fica obrigado ao ressarcimento, visando suprir o prejuízo causado à vítima.

Configura-se, ainda, quando há perda, deterioração ou diminuição de bens economicamente úteis que a pessoa possui e pode utilizar ou dispor, sendo possível mensurar esse prejuízo em dinheiro. Isso inclui situações como danos a objetos, impossibilidade de uso de um bem, prejuízos profissionais ou até impactos na reputação quando gerarem efeitos econômicos. Para calcular o dano, compara-se o patrimônio da vítima após o fato com aquele que ela teria se o prejuízo não tivesse ocorrido, identificando-se a diferença como o valor a ser reparado. Sempre que possível, busca-se restabelecer a situação anterior ao dano, por meio da restituição ou substituição do bem. Quando isso não for viável, a reparação ocorre por meio de indenização em dinheiro⁵⁸.

⁵⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 94.

⁵⁸ DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil. 40. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026, p. 49.

Dano emergente diz respeito ao que o ofendido efetivamente perdeu em razão da agressão. Consiste em uma diminuição patrimonial da vítima, um empobrecimento causado injustamente pelo agente.

Lucros cessantes correspondem ao que a vítima razoavelmente deixou de ganhar por efeito do fato lesivo, ou seja, trata-se de uma projeção futura do dano, caracterizada pela supressão de alguma vantagem economicamente apreciável esperada pela vítima com certo grau de certeza se não houvesse a interrupção do curso normal dos acontecimentos, não sendo possível haver outros meios de atingi-la. O lucro cessante corresponde à perda do “ganho esperável”, tendo o princípio da razoabilidade como parâmetro para apuração, conforme art. 402 do Código Civil.

4.2.1.2. Perda de uma chance

A perda de uma chance refere-se à eliminação de uma oportunidade real e séria de obtenção de alguma vantagem futura em razão da ocorrência do dano. Trata-se de uma construção jurisprudencial e doutrinária que tomou como base o direito francês (“*perte d’une chance*”). Nesse caso, o agente deve indenizar a vítima e o arbitramento do valor deve levar em consideração a probabilidade efetiva de sucesso do ofendido, caso o curso dos acontecimentos não fosse interrompido pela conduta do agente.

Um caso emblemático para compreender a teoria da perda de uma chance no direito brasileiro é o julgamento do Recurso Especial nº 788459-BA⁵⁹, no qual uma participante de programa televisivo “Show do Milhão”, exibido pelo Sistema Brasileiro de Televisão (SBT), deixou de disputar o

⁵⁹ STJ, REsp 788459-BA, Relator Ministro Fernando Gonçalves, Julgado em 08/11/2005, DJ de 13/03/2006.

prêmio máximo porque a pergunta final era incorreta e não possuía resposta válida.

A participante do programa vinha logrando êxito nas respostas das questões formuladas. Restava apenas a última questão para ser respondida na tentativa de ganhar o prêmio máximo. A vítima, contudo, preferiu não responder, resguardando o prêmio de quinhentos mil reais obtido pelo acerto das outras perguntas, pois, se errasse a pergunta final, perderia o que já havia conquistado. Mais tarde, a participante veio a descobrir que aquela última pergunta não tinha uma resposta correta. Então, ajuizou ação contra a empresa promotora do concurso, pleiteando quinhentos mil reais a título de indenização.

O Superior Tribunal de Justiça entendeu que não havia certeza de que ela ganharia o prêmio, mas reconheceu que houve a perda de uma oportunidade real de obtê-lo, o que já configura um dano indenizável. Condenou a organização responsável pelo programa a indenizar a vítima no valor de cento e vinte e cinco mil reais, correspondente à probabilidade de acerto, pois a questão tinha quatro alternativas, não sendo possível concluir que o normal andamento dos fatos conduziria ao acerto da questão. Havia, portanto, uma chance de acerto em quatro.

Assim, consolidou-se a ideia de que a indenização não recai somente sobre o resultado que seria alcançado, mas sobre a chance séria e concreta que foi injustamente frustrada, devendo o valor ser fixado com base na probabilidade de êxito, evitando tanto o enriquecimento indevido quanto a negativa de reparação diante de uma oportunidade efetivamente perdida.

A obrigação de indenizar pela perda de uma chance deve ser fixada em valor arbitrado de forma equitativa, levando-se em consideração a

probabilidade de obtenção da vantagem se não houvesse o dano, pois não se tem a certeza de que o resultado esperado efetivamente ocorreria.

4.2.1.3. *Dano moral*

Os danos morais são ofensas aos direitos da personalidade do indivíduo. Consistem na violação da honra, reputação, intimidade, saúde, vida, liberdade, nome, dentre outras.

O Enunciado 445 do Conselho da Justiça Federal declara que “o dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento”. O sofrimento pode ser um resultado do dano moral, mas nem sempre é sua consequência necessária.

A violação dos direitos da personalidade de outrem caracteriza o dano moral. Os direitos da personalidade estão regulados de maneira exemplificativa e não exaustiva pela legislação. Por isso, a investigação da ocorrência de danos morais deve ser casuística.

É possível presumir o dano moral, bastando a constatação do fato lesivo aos direitos da personalidade, hipótese em que se fala em dano moral *in re ipsa*. É o que ocorre quando há negatização indevida do nome do consumidor nos serviços de proteção ao crédito, desde que inexistente inscrição legítima preexistente (STJ, Súmula 385), bem como na hipótese de publicação não autorizada de imagem de pessoa com fins econômicos ou comerciais (STJ, Súmula 403).

Em outros casos, o dano moral deve ser comprovado, como no simples inadimplemento contratual, sendo necessária a demonstração da ofensa a algum direito da personalidade.

O arbitramento do montante devido para a compensação do dano moral deve ser orientado por critérios razoavelmente objetivos, devendo sopesar as particularidades do caso, tais como a gravidade dos fatos e as consequências para a vítima, a culpabilidade do agente, a eventual culpa concorrente e a própria condição econômica do agente causador do dano.

O Enunciado 589 do Conselho da Justiça Federal anuncia que “a compensação pecuniária não é o único modo de reparar o dano extrapatrimonial, sendo admitida a reparação *in natura*, na forma de retratação pública ou outro meio”. Por exemplo, o direito de resposta ou retificação, gratuito e proporcional ao agravo, assegurado ao ofendido em matéria divulgada, publicada ou transmitida por veículo de comunicação social.

4.2.1.4. Dano estético

O dano estético consiste em alteração duradoura ou permanente na aparência física da vítima, acarretando constrangimentos, humilhações e sofrimento de ordem moral. Trata-se de uma relevante alteração física na vítima decorrente do dano, cujos efeitos se prolongam ou se perpetuam no tempo, como uma cicatriz ou a amputação de um membro.

Aqui também o dano deve ser injustificado para obrigar o agente a indenizar. Não se atribui responsabilidade pelas alterações físicas oriundas de atos lícitos, como aquelas ajustadas em contrato celebrado de acordo com as normas jurídicas, a exemplo de cicatrizes decorrentes de procedimentos médicos ou de uma tatuagem, desde que condizentes com aquilo que foi pactuado entre as partes.

Tampouco subsiste responsabilidade quando as deformidades decorrem de atos necessários ou indispensáveis, como nos procedimentos médicos de emergência.

Os critérios objetivos para o arbitramento do valor devido a título de compensação por dano estético são os mesmos aplicáveis ao dano moral, embora sejam espécies distintas de dano. De acordo com a Súmula 387 do Superior Tribunal de Justiça, “é lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”.

4.2.1.5. Dano psíquico

A depender da situação, a ofensa praticada pelo agente pode até provocar ou intensificar uma patologia (transtorno mental) na vítima, caracterizando um dano à saúde, circunstância que alguns doutrinadores classificam como dano psíquico, que apresenta um caráter misto, podendo aparecer como dano material ou como dano extrapatrimonial.

No campo patrimonial, o dano pode se manifestar de forma direta, pelas despesas médicas necessárias ao tratamento do transtorno psíquico, ou indireta, em razão das limitações que a patologia impõe ao exercício das atividades habituais da vítima, como o trabalho e o lazer. Já no aspecto extrapatrimonial, verifica-se a lesão à dignidade e à personalidade humana, comprometidas pelo sofrimento decorrente do distúrbio mental diagnosticado⁶⁰.

⁶⁰ BARROSO, Lucas Abreu. Direito civil na pós-modernidade jurídica. Curitiba: Juruá, 2019. p. 137-138.

De fato, na maioria das vezes, o dano psíquico ainda é tratado no âmbito do dano moral, embora existam julgados que valorizam a distinção entre as categorias.

4.2.1.6. Desvio produtivo do consumidor

A dinâmica da realidade social faz surgir novas categorias de danos, que passam a ser reconhecidas pela responsabilidade civil como forma de assegurar a efetiva reparação das vítimas. A doutrina e a jurisprudência passaram a reconhecer a teoria do desvio produtivo, que impõe ao fornecedor o dever de indenizar quando o consumidor despende tempo excessivo de sua vida útil para obter solução, em tempo hábil, de problemas originados pelas relações de consumo.

É aplicada quando o consumidor se vê obrigado a gastar demasiado tempo tentando resolver problemas criados pelo próprio fornecedor, como defeitos em produtos ou serviços mal prestados. Em vez de utilizar esse tempo em atividades produtivas, profissionais, pessoais ou de lazer, o consumidor precisa enfrentar filas, ligações, deslocamentos e atendimentos ineficientes, suportando um desgaste que não deveria existir. A chamada teoria do desvio produtivo do consumidor parte da ideia de que o tempo da pessoa é um recurso valioso, que não pode ser desperdiçado por falhas do fornecedor⁶¹.

O prejuízo não está apenas no defeito do produto ou serviço, mas no tempo perdido para solucionar o problema. Esse tempo desviado representa um dano autônomo, pois interfere na vida do consumidor e reduz sua capacidade de se dedicar a atividades que lhe trariam proveito.

⁶¹ DESSAUNE, Marcos. Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado. 3. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2022, p. 372.

Por esse motivo, a doutrina e a jurisprudência passaram a reconhecer que esse desperdício forçado de tempo pode gerar responsabilidade civil, inclusive com indenização.

Um caso emblemático foi o julgamento do Recurso Especial nº 1.634.851/RJ⁶² pelo Superior Tribunal de Justiça, ao analisar a conduta de um fornecedor que se recusava a receber produtos com vícios, obrigando o consumidor a procurar diretamente a assistência técnica para tentar resolver a questão. O STJ entendeu que não é razoável impor ao consumidor esse esforço adicional para resolver problema que não foi causado por ele. Ao contrário, esse custo de tempo e desgaste deve ser considerado risco da atividade econômica do fornecedor, que tem o dever de oferecer solução adequada e eficiente.

Assim, essa teoria protege o consumidor contra práticas que transferem para ele o ônus de corrigir falhas do mercado. Em termos simples, ela afirma que o fornecedor não pode fazer o consumidor perder tempo para resolver problemas que ele próprio criou, sendo esse tempo perdido um prejuízo relevante e juridicamente indenizável.

4.2.1.7. Dano moral coletivo

O dano coletivo repercute nos direitos difusos ou coletivos, revelando-se especialmente relevante nas relações de consumo e no direito ambiental.

A possibilidade de indenização por dano moral em interesses difusos e coletivos ainda gera debates, pois, tradicionalmente, o dano moral está ligado à lesão de direitos da personalidade de uma pessoa determinada.

⁶² STJ, REsp 1634851-RJ, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Julgado em 12/09/2017, DJe de 15/02/2018.

A legislação brasileira admite expressamente essa reparação, como prevê a Lei da Ação Civil Pública. Para compreender isso, é preciso superar a ideia de que dano moral se limita à dor individual e reconhecer que ele pode atingir valores essenciais compartilhados por toda a coletividade, ocasião em que o dano não recai sobre um indivíduo específico, mas sobre direitos de todos. A indenização, então, cumpre função coletiva, sendo destinada a fundos voltados à proteção desses interesses, o que justifica sua aplicação e reforça a importância de tutelar bens relevantes para a sociedade⁶³.

O dano moral coletivo configura-se quando a conduta do fornecedor viola valores fundamentais da coletividade, como a segurança, a confiança e o direito à informação nas relações de consumo, independentemente da identificação individual dos lesados, sendo suficiente a demonstração de que a atividade empresarial criou risco relevante e injustificado à sociedade.

A responsabilidade é objetiva e decorre não apenas da introdução do produto no mercado, mas também da falha no dever de controle, prevenção e informação, especialmente quando o fornecedor, ao desenvolver atividade de risco, deixa de adotar medidas eficazes para evitar que produtos potencialmente lesivos atinjam os consumidores. A ocorrência de graves falhas sistêmicas na cadeia produtiva, aliadas à omissão ou à inadequação na comunicação dos riscos, gera abalo à coletividade como um todo, atingindo interesses difusos e justificando a condenação por dano moral coletivo.

⁶³ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: responsabilidade civil. 24. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026, p. 79.

4.2.1.8. Dano reflexo

O dano reflexo, também denominado dano em ricochete, ocorre quando os efeitos da violação do direito do ofendido atingem, de forma oblíqua, terceiros ligados à vítima principal. É o caso do cônjuge ou companheiro sobrevivente, ou de qualquer parente em linha reta ou colateral até o quarto grau, no caso de ofensa que visa atingir a memória de pessoa falecida (CC, art. 12, parágrafo único). Também se verifica no caso das pessoas que dependiam economicamente da vítima de homicídio (CC, art. 948).

4.2.1.9. Cumulação de danos

São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato, assim como é lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral, conforme as Súmulas 37 e 387 do Superior Tribunal de Justiça.

Na mesma ação, a vítima pode pleitear a reparação e a compensação de todos os danos que sofreu em decorrência do mesmo fato, podendo, inclusive, alguns serem reconhecidos e outros não, uma vez que são espécies distintas de dano.

4.2.2. Responsabilidade subjetiva e objetiva

A responsabilidade civil consiste no dever de reparar um dano causado a outrem em razão de ato ilícito praticado pelo agente ou, ainda, independentemente de culpa, nas hipóteses previstas em lei e nos casos de riscos inerentes a determinada atividade normalmente desenvolvida, conforme dispõe o art. 927, *caput* e parágrafo único, do Código Civil.

A responsabilidade civil, por muito tempo, esteve centrada na investigação da culpa do agente como pressuposto para a obrigação de reparar os danos sofridos pela vítima. Contudo, a evolução social e a complexidade das relações jurídicas trouxeram novas perspectivas ao instituto, que deixou de se limitar ao exame da conduta ilícita.

Além da responsabilidade subjetiva, o ordenamento jurídico passou a reconhecer hipóteses em que o dever de reparação do dano decorre do risco de atividade normalmente desenvolvida pelo agente ou da previsão legal, dispensando a constatação da conduta culposa, consolidando o regime da responsabilidade objetiva.

Compreender os critérios da responsabilidade civil subjetiva e objetiva é essencial para a correta interpretação do sistema de responsabilização previsto no Código de Defesa do Consumidor. A legislação consumerista, ao adotar predominantemente a responsabilidade objetiva, promove uma mudança de perspectiva em relação ao modelo tradicional fundado na culpa, reforçando a tutela do consumidor e garantindo maior efetividade na reparação dos danos, sem, contudo, afastar a incidência da responsabilidade subjetiva em situações específicas, nas quais a aferição de culpa ou dolo se mostra relevante.

4.2.2.1. Responsabilidade civil subjetiva

O Código Civil apresenta os pressupostos da responsabilidade civil subjetiva. O art. 186 descreve o ato ilícito, enquanto o art. 927, *caput*, determina a obrigação de reparar os danos causados a outrem em decorrência dessa conduta ilícita. Assim, são os pressupostos da responsabilidade civil subjetiva: o ato ilícito, a culpa em sentido amplo, o dano e o nexo de causalidade.

O agente, também chamado de autor do dano ou de ofensor, é qualquer pessoa que, por ação ou omissão voluntária, violar direito e causar dano à vítima. Na responsabilidade civil subjetiva, uma característica marcante da conduta é a voluntariedade, ou seja, a consciência e o domínio do agente sobre o comportamento que pratica. O sujeito age com discernimento em relação às próprias atitudes. Não obstante o comportamento seja orientado por normas jurídicas previamente estabelecidas, o indivíduo, por vezes, atua em desconformidade com esses padrões, ocasionando danos a outrem.

A conduta comissiva (ação) se caracteriza quando o indivíduo pratica algo de que deveria se abster, como realizar cobrança vexatória, expondo o consumidor a constrangimento perante terceiros; comercializar produto com prazo de validade vencido ou impróprio para consumo; inserir cobrança indevida na fatura do consumidor por serviço não contratado; executar serviço sem prévio orçamento ou autorização do consumidor, impondo posteriormente a cobrança pelos valores correspondentes; veicular publicidade enganosa, induzindo o consumidor a erro quanto às características, qualidade ou vantagens do serviço ofertado.

Já a conduta omissiva (omissão) se verifica quando o agente deixa de realizar um ato que deveria praticar, em razão de um dever que lhe é imposto e que seria capaz de evitar o resultado lesivo à vítima. Por exemplo: deixar de informar a periculosidade potencial do produto após sua colocação no mercado, abstendo-se de comunicar adequadamente os consumidores e de adotar providências necessárias, permitindo a continuidade do risco e a ocorrência de danos; deixar de promover a remoção ou o bloqueio de conteúdo por provedores de internet que, após notificação acerca da existência de página com teor ofensivo, permanecem inertes; deixar de informar ao paciente, de forma clara e

adequada, os riscos relevantes, alternativas e possíveis consequências de procedimento médico, impedindo a formação de consentimento livre e esclarecido; deixar de solicitar a exclusão da restrição do nome do consumidor inadimplente dos serviços de proteção ao crédito após o pagamento da dívida.

A essência da culpa reside na previsibilidade do resultado danoso e na possibilidade de evitá-lo. O sujeito pratica voluntariamente a conduta, ainda que sem intenção de causar qualquer dano, mas deveria prever os resultados que dela podem decorrer e dispõe de meios para evitá-los, razão pela qual responde pelos prejuízos causados.

Por exemplo, o dentista que realiza procedimento odontológico sem a devida esterilização de instrumentos (conduta), embora devesse prever que a ausência de esterilização pode causar infecção no paciente (previsibilidade). Para evitar o resultado danoso, bastaria adotar corretamente os protocolos de higiene e esterilização exigidos pela prática profissional (evitabilidade);

Outro exemplo, o engenheiro que, responsável pelo acompanhamento da obra, deixa de realizar as vistorias periódicas necessárias (conduta omissiva), ainda que seja previsível que a ausência de fiscalização permita a ocorrência de falhas estruturais ou irregularidades na execução (previsibilidade). Para evitar o dano, bastaria a realização regular da supervisão técnica exigida pelo encargo assumido (evitabilidade).

A culpa em sentido amplo (“*lato sensu*”) abrange o dolo e a culpa em sentido estrito (“*stricto sensu*”), caracterizada pela negligência, imprudência ou imperícia.

O dolo é a intenção de produzir o resultado ou o risco de produzi-lo. O agente almeja causar dano à vítima (dolo direto), ou, diante de uma

situação concreta, prevê a possibilidade de causar danos e, mesmo assim, prossegue com a conduta (dolo eventual).

O dolo direto está presente, por exemplo, na atitude do psicólogo que, por animosidade e intenção de prejudicar o paciente, divulga deliberadamente informações sigilosas obtidas em sessão, com o propósito de atingir sua honra, imagem ou vida privada. O dolo eventual pode ser exemplificado na conduta do arquiteto que, ciente de irregularidades relevantes no projeto ou na execução da obra, opta por aprová-lo e dar continuidade aos trabalhos, mesmo diante da probabilidade de ocorrência de danos ao consumidor, assumindo o risco de produzi-los.

A negligência é a ausência de um dever de atenção, uma omissão, quando o agente deixa de realizar as diligências necessárias, por exemplo, a conduta do médico que se omite na adequada investigação diagnóstica, deixando o paciente sem o devido acompanhamento, até o surgimento de sintomas irreversíveis.

A imprudência é o desrespeito a um dever de cautela verificada numa ação, quando o sujeito age de modo a criar riscos desnecessários, por exemplo, a prescrição pelo farmacêutico de medicamentos que exigem receita médica e que são tarjados, o que causa lesão à saúde do cliente.

A imperícia é atributo que somente pode ser imputado àquele que detém conhecimento técnico ou especializado sobre a atividade exercida, consistindo na atuação inadequada ou deficiente em relação às normas e padrões próprios do ofício. Somente pode agir com imperícia aquele que for perito⁶⁴. A imperícia é a inobservância das regras técnicas que o agente precisa saber em razão da formação que possui. Falta destreza

⁶⁴ FIUZA, César. Curso de direito civil. 24. ed. Curitiba: InterSaber, 2023, p. 354.

para o desempenho de atividade técnica. É o caso, por exemplo, do dentista que esquece algodão na boca do paciente em tratamento de canal, com a permanência do objeto estranho por alguns meses, levando à perda de parte do dente.

Na prática, é comum constatar confusão entre o dolo eventual e a culpa *stricto sensu*. A diferença é que, no dolo eventual, o agente prevê a possibilidade concreta de ocorrência do resultado danoso, diante de uma situação real já em curso, e, ainda assim, prossegue com a conduta, assumindo o risco de sua concretização, aceitando o resultado. Já na culpa *stricto sensu*, o sujeito possui previsão abstrata do resultado, mas, em sua sinceridade, não crê na concretização dos danos, sendo o resultado involuntário. Na culpa *stricto sensu*, a vontade está no comportamento, mas não na intenção de atingir o resultado nem na aceitação de sua ocorrência.

A regra geral da responsabilidade civil é a reparação integral do dano, mas o art. 944, parágrafo único, do Código Civil admite, de forma excepcional, a redução equitativa da indenização quando houver desproporção entre a gravidade da culpa e a extensão do prejuízo. A culpa pode ser classificada em grave, leve ou levíssima, admitindo-se a redução apenas nas duas últimas hipóteses. O dispositivo não autoriza a redução pelo simples fato de o valor da indenização ser elevado. A redução somente pode ocorrer levando em consideração a desproporção entre a gravidade da culpa e o dano que exceder os efeitos razoavelmente imputáveis à conduta do agente.

4.2.2.2. Responsabilidade civil objetiva

Embora a conduta antijurídica seja elemento relevante para caracterizar o dever de indenizar, nem sempre será indispensável para a responsabilidade civil, pois há situações previstas em lei que impõem o dever de reparar o dano mesmo sem a constatação da culpa, bastando a ocorrência do fato lesivo⁶⁵.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil dispõe que haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano, por sua natureza, implicar risco para os direitos de outrem.

A responsabilidade objetiva decorre da concretização de uma hipótese prevista em lei, recaindo sobre o responsável o dever de indenizar os prejuízos sofridos pela vítima sem a necessidade de comprovação do dolo ou da culpa. Ou seja, não é necessária a constatação da culpa do agente, bastando o nexo de causalidade e o dano resultante de fato atribuível ao responsável.

É o que ocorre nas relações de consumo, pois o Código de Defesa do Consumidor atribui ao fornecedor a responsabilidade pelos vícios e defeitos dos produtos ou serviços independentemente de culpa. Em regra, é dispensada a investigação quanto à culpa do agente e a obrigação de indenizar está vinculada à ocorrência do dano e ao nexo de causalidade. Excepcionalmente, há hipóteses em que a própria legislação consumerista prevê a responsabilidade subjetiva, como no caso dos profissionais liberais.

A responsabilidade objetiva também pode decorrer do risco da atividade normalmente desenvolvida pelo agente. Todo aquele que desenvolve

⁶⁵ RIZZARDO, Arnaldo. Responsabilidade civil. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 27.

habitualmente uma atividade que, por sua natureza, implicar risco para os direitos de outrem, responde pelos danos decorrentes.

Trata-se de uma modalidade de responsabilidade objetiva genérica, sendo uma cláusula geral que necessita ser examinada diante da especificidade de cada caso, não estando cada hipótese de incidência previstas em lei de modo taxativo⁶⁶.

Atividade é um conjunto de atos articulados para alcançar um fim, sendo normalmente desenvolvida quando há prática frequente, não eventual. A noção de atividade normalmente desenvolvida remete à sua habitualidade e continuidade no tempo. Não se trata, portanto, de uma ação ou omissão isolada, mas de um conjunto de condutas reiteradas, caracterizadas pela permanência e pela possibilidade de gerar consequências em série⁶⁷.

Por risco entende-se como a ameaça de dano inerente ao desempenho de certas atividades sobre as quais o agente possui o controle, que ultrapassa os riscos ordinários presentes nas diversas relações sociais. Segundo o Enunciado 38 do Conselho da Justiça Federal, a responsabilidade fundada no risco da atividade “configura-se quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade”.

São exemplos de risco da atividade normalmente desenvolvida: explosões em razão da utilização de vasos de pressão por determinada indústria, que ocasiona catástrofes, inclusive a morte de alguém; queda de materiais de obra em construção sobre pessoas ou coisas; queda de veículo de

⁶⁶ SOARES, Renzo Gama. Responsabilidade civil objetiva: pressupostos e aplicação. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 81-82.

⁶⁷ MIRAGEM, Bruno. Direito civil: responsabilidade civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 170.

carreta especializada no transporte de automóveis (cegonha) sobre o carro do motorista que segue imediatamente atrás.

Essa responsabilidade objetiva fundada no risco reflete a ideia de que aquele que exerce determinada atividade deve responder pelos danos que dela decorrem, ainda que não haja culpa de sua parte. Mesmo sendo a atividade exercida de forma lícita e regular, subsiste o dever de indenizar, pois o foco não recai sobre a ilicitude da conduta, mas sobre os efeitos potencialmente danosos decorrentes de sua prática. Pouco importa se o responsável obtém ou não vantagens com a atividade, pois o que deve ser apurado é se o agente é quem cria riscos para terceiros ao exercer, com habitualidade, atividades perigosas por sua própria natureza.

Normalmente, para afastar a responsabilidade objetiva, o campo de defesa do agente consiste na constatação de alguma excludente do nexo causal, como a ausência de ligação entre o dano e a atividade desenvolvida, a ocorrência de caso fortuito ou força maior, ou, então, a demonstração de que o resultado lesivo decorreu exclusivamente da conduta da vítima ou de terceiros.

No risco da atividade normalmente desenvolvida, em se tratando de responsabilidade civil objetiva, há um desdobramento em relação ao fortuito, passando a interessar a classificação em fortuito interno e fortuito externo. No primeiro caso, tem-se que o fato gerador do dano é conexo à atividade normalmente desenvolvida, ou seja, embora se trate de evento imprevisível, guarda relação com pessoa ou coisa vinculada à atividade. Já na segunda situação, a causa do dano é estranha à atividade.

O Enunciado 443 do Conselho da Justiça Federal orienta que “o caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da

responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”.

Por exemplo, se um motorista de ônibus enfarta, perde o controle do veículo, invade a calçada e vem a causar lesões a um transeunte, configura-se fortuito interno, uma vez que o fato guarda relação com a pessoa vinculada à atividade de transporte, subsistindo o dever de indenizar à vítima. É irrelevante discutir certas diligências por parte do empregador, tais como o treinamento do funcionário e exames periódicos, pois se trata de responsabilidade objetiva do transportador. Não caberá direito de regresso em face do motorista, pois este responde subjetivamente e inexistente a sua culpa no caso em questão.

Desenvolve-se na doutrina e na jurisprudência outra construção relevante: a teoria do risco agravado, considerada uma hipótese intermediária entre o risco criado e o risco integral. Para a teoria da responsabilidade objetiva agravada, o dano está associado à atividade empresarial, sendo um risco patente, evidenciado pela experiência em certos ramos de negócios. Embora possa não ter origem direta na atividade, guarda com ela estreita relação em seu desenvolvimento.

Na teoria do risco agravado, observa-se uma ampliação das hipóteses de responsabilização. Situações que poderiam ser afastadas sob o argumento de força maior (fortuito externo) passam a ser compreendidas como fortuito interno. Isso porque o elevado potencial de danosidade de determinadas atividades faz com que eventos inicialmente periféricos sejam absorvidos como fatos conexos ao próprio exercício da atividade⁶⁸.

⁶⁸ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 505-506.

A responsabilidade objetiva pelo risco agravado não decorre necessariamente de um defeito da atividade em si, mas da concretização dos riscos inerentes à própria natureza daquilo que é normalmente desenvolvido ou que, com a atividade, mantêm estreita conexão.

Por exemplo, o roubo ocorrido no interior de agência bancária configura falha na prestação de serviço pela instituição financeira, tendo em vista o dever de zelar pela segurança de seus clientes e, por isso, deve responder pelos prejuízos causados ao consumidor.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Outro exemplo é a ocorrência de escassez hídrica como fato previsível na atividade de fornecimento de água, ligado ao risco do empreendimento, razão pela qual não exclui a responsabilidade do prestador de serviços.

Ainda, o ingresso de animais na pista de rolamento de rodovia administrada por concessionária de serviços públicos, resultando em acidente para o usuário, gera responsabilidade civil para a administradora da via. É cabível o direito de regresso contra o dono do animal.

Feitas essas considerações sobre a responsabilidade civil subjetiva e objetiva, com destaque para seus fundamentos e distinções essenciais, cria-se a base necessária para avançar no estudo das regras específicas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

5. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Aquele que se dedica a inserir produtos no mercado ou a prestar serviços assume a responsabilidade pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos existentes nesses bens ou atividades. Quando o defeito resulta em prejuízos à saúde ou à segurança do consumidor, configura-se o chamado acidente de consumo e enseja a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, disciplinada nos arts. 12 a 17 do Código de Defesa do Consumidor. Em regra, a responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva. Excepcionalmente, será necessária a constatação de culpa no caso de profissionais liberais.

5.1. FATO DO PRODUTO

O acidente de consumo decorre de defeito de concepção, produção ou comercialização que compromete a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, fazendo com que o bem, ao ser utilizado, lhe cause danos. Ocorre, portanto, a violação do dever de segurança, apta a ensejar a responsabilidade do fornecedor. É caso de periculosidade adquirida, pois decorre de defeito que introduz um risco anormal.

5.1.1. Defeito do produto

O defeito do produto pode ter origem na concepção (projeto ou fórmula), na produção (fabricação, construção, montagem ou manipulação) ou na comercialização (apresentação, acondicionamento ou informações insuficientes ou inadequadas quanto à sua utilização e aos riscos). Em qualquer dessas hipóteses, o defeito gera repercussões externas, que se

traduzem em danos à integridade física, moral ou patrimonial do consumidor. A responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva, de modo que basta a constatação do nexo causal entre o defeito e o dano sofrido pelo consumidor (ou por pessoa equiparada a consumidor) para que surja o dever de indenizar, sendo dispensável a demonstração de culpa.

O defeito de concepção, também chamado de defeito de criação ou de projeto, ocorre quando o produto já nasce com uma falha estrutural ou de planejamento que compromete sua segurança ou funcionalidade, independentemente da forma como foi fabricado ou montado. O problema está no próprio projeto inicial, de modo que todos os exemplares produzidos a partir desse modelo estarão comprometidos. Essa modalidade de defeito é considerada uma das mais graves, pois não decorre de uma falha isolada na linha de produção, mas de um erro originário que se reproduz em toda a cadeia de fabricação.

Por exemplo: um modelo de liquidificador cujo projeto prevê lâminas com fixação inadequada, fazendo com que se soltem durante o uso; um veículo cujo sistema de freios foi projetado com dimensionamento insuficiente, comprometendo sua eficiência em determinadas condições e aumentando o risco de acidentes; um aparelho celular cujo projeto não contempla dissipação térmica adequada da bateria, ocasionando superaquecimento mesmo em condições normais de uso; um fogão cujo sistema de vedação de gás foi concebido de forma deficiente, permitindo vazamentos mesmo quando corretamente instalado e utilizado; um berço infantil projetado com espaçamento incorreto entre as grades, permitindo que a criança fique presa, com risco à integridade física.

A falha não se deve à má execução da fabricação ou ao uso incorreto pelo consumidor, mas sim à concepção equivocada do produto desde sua

origem. O fornecedor, portanto, responde pela reparação dos danos, cabendo-lhe adotar medidas de correção, como “*recalls*”, para evitar que os riscos se perpetuem no mercado de consumo.

O defeito de produção, também chamado de defeito de fabricação, ocorre quando um produto, embora corretamente concebido em seu projeto, apresenta falhas na etapa de execução ou montagem, resultando em risco à saúde ou à segurança do consumidor. O produto em si não é inseguro por sua concepção, mas a falha no processo de fabricação faz com que unidades específicas apresentem riscos. Diferentemente do defeito de concepção, que compromete toda a linha de produtos, o defeito de produção tende a atingir unidades específicas que, por erro pontual no processo industrial, saem do padrão de qualidade originalmente previsto.

Por exemplo: um lote de medicamentos que, por erro na etapa de fabricação, contém dosagem incorreta do princípio ativo, tornando o produto potencialmente nocivo à saúde, apesar de o projeto estar correto; um veículo corretamente projetado, mas que, em determinada série, sai da linha de produção com defeito na fixação de airbags, comprometendo sua eficácia em caso de acidente; uma garrafa de refrigerante que, em razão de falha no envase, contém fragmentos de vidro no interior; um lote de cerveja que, em razão de falha na higienização dos tanques durante o processo de fabricação, é contaminado por substância tóxica, tornando o produto impróprio ao consumo, apesar de sua fórmula estar correta.

O defeito de informação ou de comercialização ocorre quando o produto, embora tenha sido corretamente concebido e fabricado, torna-se inseguro ao consumidor em razão de falhas na forma como é disponibilizado no mercado. Diferente do que ocorre com os defeitos de concepção e de produção, aqui o problema não decorre do projeto ou do

processo de fabricação, mas da maneira como o produto é apresentado, armazenado, acondicionado ou exposto ao consumidor. Ainda que o produto tenha sido fabricado corretamente, a falha na fase de comercialização compromete a segurança legítima que o consumidor pode esperar, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes.

Por exemplo: um medicamento corretamente fabricado que é comercializado sem a devida informação de contraindicações e efeitos colaterais na bula; produtos perecíveis armazenados em temperatura inadequada, permitindo que se deteriore e causem intoxicação alimentar.

O acidente de consumo relaciona-se ao princípio da segurança. Ao inserir determinado produto no mercado, é dever do fornecedor assegurar que ofereça a segurança que legitimamente dele se espera (CDC, art. 12, § 1º), caso contrário, o produto será considerado defeituoso. A responsabilidade do fornecedor deve ser examinada a partir do parâmetro da segurança que o consumidor médio pode legitimamente esperar do produto. Isso significa que se exige uma segurança compatível com a natureza do bem, seu modo de utilização e as circunstâncias concretas.

Por exemplo, se um consumidor sobe sobre um vaso sanitário para trocar uma lâmpada e o objeto se quebra, tal utilização não corresponde ao uso normal ou razoavelmente esperado do produto, afastando a caracterização de defeito. Em contrapartida, caso um vaso sanitário novo se quebre durante seu uso ordinário, como ao suportar o peso do usuário sentado em situação regular, restará configurada a ausência de segurança legitimamente esperada, o que enseja a responsabilização do fornecedor.

Com base no exemplo apresentado, verifica-se que a análise não se centra naquilo que o produto eventualmente é capaz de suportar do ponto de vista físico, mas sim naquilo que dele se espera legitimamente. O parâmetro adotado é o do uso normal ou razoavelmente previsível pelo consumidor médio. O vaso sanitário é projetado para suportar o peso do usuário em posição sentada, devidamente distribuído em suas bordas, não sendo destinado a suportar alguém em pé sobre ele, com concentração de peso em ponto reduzido. Ainda que, em determinadas situações, o produto venha a resistir a esse tipo de esforço, tal circunstância não integra a sua finalidade nem amplia o âmbito da segurança legitimamente esperada, razão pela qual o uso inadequado afasta a caracterização do defeito.

As normas técnicas aplicáveis, como as da ABNT, estabelecem parâmetros mínimos de resistência do produto voltados à finalidade típica de uso, não abrangendo esforços decorrentes de utilização anormal. O defeito não se confunde com a mera insuficiência estrutural em hipóteses de uso anômalo, sendo aferido à luz da finalidade do produto e das expectativas legítimas de segurança.

Assim, se um consumidor utiliza uma cadeira de escritório para subir e alcançar a parede e sofre queda, não se pode imputar responsabilidade ao fornecedor, já que esse uso não é razoável nas circunstâncias. Por outro lado, se a cadeira se rompe em situação de uso normal, ao sentar-se normalmente sobre ela, a falta de segurança é evidente e a responsabilidade do fornecedor será reconhecida.

A aferição da responsabilidade passa por um juízo de razoabilidade, em que se protege a legítima expectativa de segurança do consumidor sem, contudo, transformar o fornecedor em garantidor universal de qualquer uso desvirtuado do produto ou serviço.

Para melhor compreender quando um produto não oferece a segurança que legitimamente dele se espera, devem ser considerados determinados elementos, tais como a sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam, bem como a época em que foi colocado em circulação (CDC, art. 12, § 1º, incisos I, II e III).

A forma de apresentação do produto compreende todas as informações, instruções e advertências fornecidas pelo fornecedor. A adequada informação permite ao consumidor compreender as características do bem e avaliar os possíveis perigos decorrentes de sua utilização. Quanto ao uso e aos riscos que razoavelmente se esperam do produto, o CDC exige um padrão de segurança compatível com as expectativas normais do consumidor médio. O momento em que o produto foi colocado em circulação deve ser considerado para aferição dessas expectativas, levando em conta as condições existentes à época de sua introdução no mercado. Sendo irrelevantes avaliações baseadas em fatos supervenientes, como o surgimento de novas tecnologias ou padrões mais avançados de segurança⁶⁹.

O produto não é considerado defeituoso pelo simples fato de outro de melhor qualidade ter sido posteriormente colocado no mercado, conforme dispõe o § 2º do art. 12 do CDC. A qualidade e a segurança esperadas de um produto devem ser avaliadas a partir do conhecimento técnico existente quando foi posto em circulação, bem como da utilidade e dos riscos que razoavelmente dele se podem esperar.

Existem determinados produtos e serviços que apresentam periculosidade inerente, própria da sua natureza, sendo normal e previsível para o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor não

⁶⁹ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 104.

impede que esses produtos sejam colocados no mercado. Todavia, impõe ao fornecedor o dever de prestar informações necessárias, adequadas e ostensivas a respeito desses riscos, a fim de que o consumidor possa utilizá-los com segurança e não venha a sofrer danos por falta de orientação.

A responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto tem início com a efetiva colocação do produto no mercado de consumo, ou seja, a partir de sua disponibilização ao público para fins comerciais. Enquanto o produto permanece em fase de fabricação ou em trânsito entre fornecedores, não há falar em acidente de consumo, pois ainda não ocorreu sua exposição ao consumidor. Nesses casos, eventuais danos causados por defeitos poderão gerar responsabilidade com fundamento no art. 931 do Código Civil⁷⁰.

O art. 931 do Código Civil dispõe que “ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação”. A norma amplia a incidência da responsabilidade objetiva por danos causados por produtos, alcançando também hipóteses em que não há relação de consumo.

Nos casos em que o acidente de consumo se enquadra no âmbito consumerista, aplica-se o art. 12 do CDC, em atenção ao princípio da especialidade. Contudo, na ausência dessa relação, incide o art. 931 do Código Civil, que confere tratamento objetivo à reparação dos danos decorrentes de defeitos de produtos, mesmo fora do campo das relações de consumo. Percebe-se que os dois dispositivos não se sobrepõem, mas

⁷⁰ TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026, p. 266.

se complementam, convergindo para a finalidade comum de proteger a vítima, ainda que em esferas normativas distintas⁷¹.

5.1.2. Fornecedor responsável

A adequada delimitação dos sujeitos que devem responder pelos prejuízos causados ao consumidor é necessária. Isso porque a lógica do Código de Defesa do Consumidor está assentada na ampla proteção da vítima, estruturando um sistema que distribui os riscos da atividade econômica entre todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento, sendo essencial examinar quem são os responsáveis e em que medida cada um pode ser chamado a reparar os danos decorrentes do acidente de consumo.

O fornecedor mediato é aquele que participa da cadeia de fornecimento de forma indireta. Geralmente, não mantém contato direto com o consumidor no momento da contratação ou da aquisição do produto ou serviço. Atua em etapa anterior da cadeia produtiva ou de distribuição, contribuindo para que o produto ou serviço chegue ao mercado e, por essa razão, responde pelas obrigações decorrentes da relação de consumo, especialmente pelos defeitos dos produtos e serviços, ainda que não realize a venda ou prestação diretamente ao destinatário final.

A figura do fornecedor mediato é reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor como integrante da cadeia de fornecimento, o que justifica a possibilidade de responsabilização solidária entre os diversos agentes envolvidos. Isso ocorre porque todos aqueles que participam da

⁷¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 255-257.

produção, distribuição ou circulação de produtos e serviços assumem os riscos da atividade econômica exercida.

O art. 12, caput, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que 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.

Identificam-se três espécies de fornecedores responsáveis: o real (fabricante, produtor, construtor), o presumido (importador) e o aparente (aquele que coloca sua marca no produto)⁷².

O fornecedor real é o responsável direto pelo defeito em sua origem. O fabricante corresponde a quem transforma matérias-primas em produtos acabados, como no caso de fabricação de um eletrodoméstico ou de uma montadora de veículos. O produtor é aquele que coloca no mercado produtos em estado natural, realizando sua extração, colheita ou obtenção direta da natureza, como o agricultor que fornece frutas aos supermercados. O construtor é aquele que realiza a execução de obras ou construções, transformando materiais ou insumos em edificações ou estruturas prontas para uso.

O importador é quem introduz produtos estrangeiros no mercado interno, sendo apontado pelo CDC como responsável direto pelo acidente de consumo, com o objetivo de assegurar ao consumidor a efetiva

⁷² NADER, Paulo. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 476.

reparação dos danos, considerando a dificuldade deste em litigar contra o fabricante ou produtor estrangeiro.

Por fim, o fornecedor aparente é aquele que utiliza sua marca ou outro sinal distintivo em produtos de terceiros, respondendo pelos riscos associados à comercialização desses bens, como ocorre em regimes de franquias e nos supermercados que comercializam produtos com marca própria, embora não sejam os fabricantes efetivos.

A responsabilidade nas relações de consumo pressupõe a existência de um fornecedor juridicamente identificável, uma vez que a proteção conferida pelo CDC é destinada à pessoa do consumidor em sua relação com o fornecedor.

A responsabilidade pelo acidente de consumo é de natureza objetiva, de modo que basta a constatação do nexo causal entre o defeito do produto e o dano sofrido pelo consumidor (ou por pessoa equiparada a consumidor) para que surja o dever de indenizar, sendo dispensável a demonstração de culpa.

No regime de responsabilidade pelo fato do produto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma delimitação dos fornecedores diretamente responsáveis pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade recai sobre aqueles que participam diretamente da criação ou introdução do produto no mercado, como o fabricante, o produtor, o construtor ou o importador, pois são eles que detêm maior controle sobre as etapas de concepção, fabricação e colocação do produto em circulação.

Objetivando facilitar a efetiva reparação ao consumidor, o § 1º do art. 25 do CDC prevê que, quando mais de um fornecedor concorre para a ocorrência do dano, todos responderão solidariamente pela reparação

devida ao consumidor, permitindo que este exerça a sua pretensão contra qualquer integrante da cadeia de fornecimento, que será obrigado a indenizar integralmente os prejuízos, assegurado o direito de regresso.

A responsabilidade tem como principais responsáveis os fornecedores que participam diretamente da criação ou elaboração do produto colocado no mercado ou da prestação do serviço. Enquadram-se nessa categoria, por exemplo, o fabricante do produto, bem como aquele que produz partes ou componentes que integram o bem destinado ao consumo, incluindo o fornecedor da matéria-prima utilizada em sua fabricação. A responsabilidade daqueles que fornecem componentes ou matérias-primas somente se configura quando o defeito que ocasionou o dano estiver relacionado à parte por eles produzida ou ao insumo fornecido. Quando se trata de participantes secundários na cadeia produtiva, a eventual responsabilidade deve ser examinada conforme a efetiva participação que tiveram na formação do produto defeituoso e na produção do dano experimentado pelo consumidor⁷³.

O art. 25, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que, sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários o fabricante, o construtor ou o importador e aquele que realizou a incorporação, reforçando a lógica de solidariedade entre os integrantes da cadeia de fornecimento.

5.1.3. Responsabilidade do comerciante

O fornecedor imediato (comerciante ou vendedor) é aquele que mantém contato direto com o consumidor no momento da contratação, realizando

⁷³ THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 83.

a entrega do bem ao destinatário final, atuando na etapa final da cadeia de fornecimento.

Apesar de integrar a cadeia de fornecimento, o comerciante não interfere nas fases de concepção, fabricação ou desenvolvimento do produto, não possuindo controle direto sobre a segurança e as técnicas de fabricação e produção, nem condições de identificar ou conhecer eventuais defeitos inerentes ao processo produtivo. Em vista disso, a sua responsabilidade é excepcional e condicionada a situações específicas previstas em lei. Em se tratando de acidente de consumo, a responsabilidade do comerciante é, em regra, subsidiária.

De acordo com o art. 13, I a III, do CDC, o comerciante será responsabilizado quando: o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Nas duas primeiras situações (incisos I e II), a responsabilidade do comerciante decorre da impossibilidade de identificação precisa do fabricante, do produtor ou do importador responsável pela sua origem, razão pela qual a lei lhe atribui o dever de responder perante o consumidor, a fim de evitar que o dano permaneça sem reparação.

Na última hipótese (inciso III), o defeito decorre de conduta do próprio comerciante, caso em que sua responsabilidade deixa de ser subsidiária e passa a ser direta, pois o evento danoso resulta de sua atuação imediata na etapa final da cadeia de fornecimento.

A expressão “o comerciante é igualmente responsável”, constante do *caput* do art. 13, não deve ser interpretada como indicativa de uma responsabilidade solidária nos mesmos moldes do art. 12. Na realidade,

o comando normativo estipula que, uma vez configuradas as hipóteses legais que autorizam sua responsabilização, o comerciante pode ser compelido a indenizar integralmente os danos suportados pelo consumidor, independentemente de culpa, visto que responde nos mesmos termos que os demais integrantes da cadeia de fornecimento.

5.1.4. Direito de regresso

O fornecedor que for obrigado a indenizar o consumidor poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis na cadeia de fornecimento, segundo sua participação na causação do evento danoso, conforme o parágrafo único do art. 13 do CDC.

5.1.5. Excludentes da responsabilidade civil do fornecedor de produtos

O nexu causal ou nexu etiológico corresponde ao vínculo entre a conduta do agente e o resultado danoso. Sua análise é fundamental para identificar a quem se atribui a responsabilidade pelo prejuízo, configurando-se, assim, como requisito indispensável para a caracterização da responsabilidade civil⁷⁴.

Implica dizer que os danos suportados pela vítima resultam do fato imputado ao ofensor, ou seja, o nexu de causalidade é o elo entre o evento danoso e o fato atribuído ao agente como causa da ocorrência dos prejuízos sofridos pela vítima.

⁷⁴ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: obrigações e responsabilidade civil. 26. ed. Barueri: Atlas, 2026, p. 377.

O nexo de causalidade constitui *conditio sine qua non* da responsabilidade civil, ou seja, é condição sem a qual não surge o dever de indenizar os danos experimentados por outrem, configurando requisito objetivo de imputação da responsabilidade.

Para a sua caracterização, não basta apenas a prática de uma conduta ilícita nem a existência de um dano. É indispensável que se estabeleça a conexão entre ambos, de modo que o prejuízo seja consequência direta da conduta do agente. Assim, somente quando houver essa relação de causa e efeito será possível imputar juridicamente o resultado ao seu autor. O nexo causal assume papel central, pois define em que circunstâncias o dano pode ser atribuído, sob a perspectiva jurídica, à conduta de determinada pessoa⁷⁵.

Atribuir responsabilidade sem a constatação do nexo de causalidade constitui evidente injustiça, pois implicaria impor ao sujeito uma obrigação de indenizar imerecida, resultando em indevida agressão ao seu patrimônio. Ao mesmo tempo, o modo como os fatos se desenvolvem em uma sociedade complexa dificulta a identificação do evento que realmente consiste na causa do dano, sobretudo quando diversos acontecimentos indicam ser as possíveis causas.

Em matéria de responsabilidade pelo acidente de consumo, o campo de defesa do fornecedor restringe-se, em grande medida, à discussão acerca do nexo de causalidade. As excludentes do nexo causal consistem em eventos que suprimem o vínculo imediato entre a conduta do agente e o dano sofrido pela vítima, afastando, por conseguinte, a obrigação de indenizar por aquele que é apontado como o suposto responsável. Significa dizer que o dano que a vítima sofreu não decorre da conduta

⁷⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 59.

daquele que é apontado como responsável, inexistindo a necessária relação de causa e efeito.

De acordo com o art. 12, § 3º, I a III, do CDC, o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador só não será responsabilizado quando provar: que não colocou o produto no mercado; que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O art. 14, § 3º, I e II, dispõe que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Quando o § 3º do art. 12 e o § 3º do art. 14 do CDC dispõem que o fornecedor “só não será responsabilizado quando provar”, isso indica uma inversão do ônus da prova imposta diretamente pela norma jurídica (*ope legis*), impondo-se ao fornecedor o encargo de demonstrar a inexistência do defeito ou do nexo de causalidade.

Sendo a inversão do ônus da prova *ope legis*, impõe-se ao juiz atribuí-la, pois não se trata de faculdade decorrente de sua discricionariedade, tal como ocorre na inversão do ônus da prova *ope iudicis*, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, em que a inversão depende de decisão judicial fundamentada na verossimilhança das alegações ou na hipossuficiência do consumidor.

A responsabilidade civil nas hipóteses de acidente de consumo é de natureza objetiva e, sendo assim, não se investiga a existência de culpa do fornecedor, bastando a comprovação do dano, do defeito do produto ou do serviço e do nexo causal entre eles. Nessas situações, a lei transfere ao fabricante, construtor, produtor ou importador o dever de demonstrar

a ocorrência de alguma das excludentes de responsabilidade indicadas pelo próprio CDC.

O fornecedor poderá afastar sua responsabilidade caso demonstre que não colocou o produto no mercado (CDC, art. 12, § 3º, I), como ocorre nos casos de produto falsificado comercializado com a marca do fabricante; produto introduzido no mercado por contrabando; ou produto desviado e vendido irregularmente por terceiros, sem qualquer participação do fornecedor real.

O fornecedor também poderá provar que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste (CDC, art. 12, § 3º, II). Aqui, incumbe ao fornecedor demonstrar que o produto não possui qualquer defeito de concepção, produção ou comercialização. Por exemplo: o consumidor alega ter sofrido choque elétrico ao utilizar eletrodoméstico, mas laudo técnico comprova a inexistência de defeito no produto, sendo o acidente causado por falha na instalação elétrica da residência; o consumidor aponta determinado alimento como causador de mal-estar, mas análise laboratorial confirma que o produto estava próprio para consumo e sem qualquer contaminação; o consumidor alega que o celular superaqueceu e causou danos, mas perícia comprova a inexistência de defeito no aparelho, sendo o problema decorrente do uso de carregador incompatível.

Outra hipótese de excludente de responsabilidade do fornecedor consiste na ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (CDC, art. 12, § 3º, III). O termo “exclusiva” merece atenção, pois somente quando a conduta do consumidor ou do terceiro for a única causa do evento danoso é que haverá exclusão da responsabilidade.

A culpa exclusiva da vítima é circunstância em que a causa dos danos é atribuída unicamente ao próprio ofendido. O fato gerador do prejuízo está restrito ao comportamento da vítima, sendo o produto mero instrumento para a concretização do evento. O ônus da prova quanto à culpa exclusiva da vítima incumbe a quem o alega, por ser fato impeditivo de direito do ofendido.

São exemplos de culpa exclusiva da vítima: o consumidor que, mesmo advertido para não utilizar o produto em ambiente molhado, o leva para o banho e sofre acidente, causando curto-circuito e dano próprio; o consumidor que ingere medicamento em dosagem muito superior à recomendada, sofrendo efeitos adversos decorrentes de seu próprio comportamento; o paciente que descumpra as recomendações médicas do pós-operatório e sofre complicações decorrentes de sua própria conduta e não de erro do profissional; o consumidor que utiliza lentes de contato descartáveis sem observar as instruções de uso e higiene, deixando de procurar um oftalmologista para adaptação e orientação adequada, o que resulta em lesões oculares decorrentes de sua própria culpa.

Embora parte da doutrina rejeite a ideia de culpa concorrente nas relações de consumo por se tratar de responsabilidade objetiva. A questão deve ser compreendida como concorrência de causas, e não de culpas, sendo possível que o comportamento do consumidor contribua para o resultado. O critério mais adequado é verificar qual foi a causa determinante do dano: se o defeito do produto ou serviço for o fator decisivo para o resultado, a responsabilidade permanece integral do fornecedor, ainda que o consumidor tenha agido com culpa; por outro lado, se a conduta do consumidor tiver relevância efetiva na produção do dano, poderá haver atenuação da responsabilidade⁷⁶.

⁷⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 380.

Sendo assim, se houver participação do consumidor no resultado danoso, a responsabilidade do fornecedor não é afastada, mas pode ser atenuada. A causalidade concorrente é situação em que a vítima contribui culposamente para o evento danoso. Nesse caso, com base no art. 945 do Código Civil, a indenização não deve ser paga integralmente pelo fornecedor, devendo ser fixada em montante equitativo, uma vez que a vítima praticou atitudes que colaboraram para a ocorrência dos danos que veio a sofrer.

Apesar de o texto do art. 945 do Código Civil mencionar que a indenização será fixada levando em consideração a gravidade da culpa da vítima em confronto com a do autor do dano, a finalidade do dispositivo é o estabelecimento de uma indenização equitativa em razão da concorrência de causas, já que a questão deve ser tratada no âmbito do nexo de causalidade⁷⁷. O entendimento verificado no Enunciado 459 do Conselho da Justiça Federal é no sentido de que “a conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

Na responsabilidade objetiva é desnecessário discutir a culpa do agente, mas é possível discutir o fato concorrente atribuído à vítima. Nessas ocasiões, a indenização não deve ser paga integralmente, devendo ser fixada em montante equitativo.

O fato exclusivo de terceiro consiste na hipótese em que o dano sofrido pela vítima decorre da conduta de uma pessoa diversa do fornecedor. Nessa situação, rompe-se o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade civil daquele que foi apontado pela vítima como ofensor, porquanto o resultado danoso é estranho à sua conduta ou atividade, não

⁷⁷ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 431.

podendo ser responsabilizado pela obrigação de indenizar. Cabe ao fornecedor provar o fato de terceiro, indicando quem é o verdadeiro e exclusivo responsável.

Por exemplo: ofensas dirigidas por um cliente a outro consumidor, sendo o fato inteiramente estranho à atividade exercida; o roubo ocorrido fora das dependências do banco; o equipamento danificado em razão de instalação realizada por técnico não autorizado, sendo este o responsável exclusivo pelo dano.

O fato de terceiro deve ser considerado com as devidas cautelas, uma vez que não é suficiente para afastar a responsabilidade civil por fato de outrem quando prevista em lei, nem nos casos de risco agravado, de fortuito interno ou de dano causado a terceiro inocente por aquele que agiu em estado de necessidade ou em legítima defesa.

A partir dessa delimitação, torna-se indispensável identificar não apenas a existência do defeito, mas também a sua origem e a quem se pode atribuir a causa do evento danoso, distinguindo-se se a falha decorre do produto em si ou do comportamento exclusivo de terceiro, o que repercute diretamente na definição do responsável pela reparação dos danos.

Por exemplo, se um consumidor utiliza o banheiro de um shopping center e, ao sentar-se no vaso sanitário, este se desprende ou se rompe em razão de estar mal fixado, causando a queda do consumidor e lesões, resta configurada a ausência de segurança legitimamente esperada do serviço prestado no estabelecimento, ensejando a responsabilidade do fornecedor, uma vez que o consumidor utiliza o equipamento em condições normais e previsíveis, cabendo ao fornecedor garantir a segurança do ambiente. Nesse caso, não se está diante de defeito do

produto em si, afastando a responsabilidade do fabricante do vaso sanitário, mas sim de falha na prestação do serviço, consistente na inadequada instalação ou manutenção do equipamento, o que atrai a responsabilidade da administradora do shopping center.

A responsabilidade civil do fornecedor não se extingue pelo simples fato de que um terceiro tenha contribuído para a ocorrência do dano. A atuação de terceiros só rompe o nexo causal quando se apresenta como fato exclusivo, ou seja, quando a conduta desse terceiro é a única e suficiente causa do prejuízo. Se, ao contrário, o evento danoso resulta da combinação entre o defeito do produto e a ação de terceiro, o fornecedor permanece responsável, uma vez que sua conduta permanece integrada à cadeia causal.

Apesar de não estar expressamente previsto no art. 12, § 3º, do CDC, o fortuito externo também deve ser considerado, pois a ocorrência de eventos imprevisíveis ou inevitáveis, que não guardam qualquer conexão com a atividade desenvolvida, impede o reconhecimento do nexo causal, pois afasta a possibilidade de vincular o dano diretamente à conduta do agente. Em regra, o sujeito não responde pelos prejuízos resultantes do caso fortuito ou de força maior, salvo se expressamente houver por eles se responsabilizado ou se houver previsão legal para tanto.

Em se tratando de responsabilidade civil objetiva, há um desdobramento em relação ao fortuito, passando a interessar a classificação em fortuito interno e fortuito externo. No primeiro caso, tem-se que o fato gerador do dano é conexo à atividade normalmente desenvolvida, ou seja, embora se trate de evento imprevisível, guarda relação com a pessoa ou coisa vinculada à atividade. Já na segunda situação, a causa do dano é estranha à atividade.

De acordo com o Enunciado 443 do Conselho da Justiça Federal “o caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”.

Por exemplo: se um motorista de ônibus enfarta, perde o controle do veículo, invade a calçada e causa lesões aos passageiros e a transeuntes, configura hipótese de fortuito interno, uma vez que o fato guarda relação com a pessoa vinculada à atividade de transporte, subsistindo o dever de indenizar às vítimas. É irrelevante discutir certas diligências por parte do fornecedor, tais como o treinamento do funcionário e a realização de exames periódicos, pois se trata de responsabilidade objetiva do transportador. Não haverá direito de regresso em face do motorista, pois este responde subjetivamente e inexistente a sua culpa no caso em questão.

Também é o caso do rompimento de uma adutora. Se tal evento resulta em enxurrada que destrói casas e arrasta veículos, não se afasta a responsabilidade da prestadora de serviços, pois o evento está relacionado à coisa vinculada à atividade.

Por outro lado, a ocorrência de roubo aos passageiros de transporte coletivo não traduz, em regra, evento inserido no âmbito da prestação específica da atividade de transporte, cuidando-se de caso fortuito externo, ensejando, por conseguinte, a exclusão da responsabilidade do transportador.

Há que se considerar que a investigação do caso fortuito ou de força maior deve ser feita diante do caso concreto, uma vez que a situação real mostrará se era possível prever e evitar os seus efeitos.

Disposições contratuais que pretendam excluir ou limitar a responsabilidade do fornecedor por defeitos do produto são nulas, com fundamento nos arts. 25 e 51, I, do Código de Defesa do Consumidor.

5.2. FATO DO SERVIÇO

Assim como ocorre com os produtos, a atividade de prestação de serviços também pode gerar riscos ao consumidor quando realizada de forma inadequada ou sem a segurança legitimamente esperada. O Código de Defesa do Consumidor estabelece critérios específicos para disciplinar a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores, adotando como regra geral o regime da responsabilidade objetiva, no qual não se exige a demonstração de dolo ou culpa do fornecedor.

O art. 14 do CDC prevê que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Para que surja o dever de indenizar, basta que se verifique a existência de um defeito na prestação do serviço, a ocorrência de dano e o nexo de causalidade entre o serviço defeituoso e o prejuízo experimentado pelo consumidor ou por pessoa a ele equiparada.

Considera-se defeituoso o serviço que não oferece a segurança que o consumidor legitimamente espera, levando-se em conta as circunstâncias relevantes do caso, como o modo de prestação, o resultado esperado e os riscos previsíveis da atividade, além da época em que foi fornecido (CDC, art. 14, § 1º, I, II e III).

São exemplos serviços defeituosos: em um parque de diversões, ocorre o desprendimento de uma peça de brinquedo durante seu funcionamento, provocando a projeção de um usuário para fora da estrutura e resultando em sua morte; em serviço de transporte coletivo, ocorre a abertura inesperada da porta do ônibus durante o trajeto, ocasionando a queda de passageiro do veículo e resultando em lesões graves; em evento musical realizado em espaço fechado, ocorre superlotação acima da capacidade máxima permitida, gerando tumulto, dificuldade de circulação e acidentes com consumidores, com registro de lesões.

A avaliação da adequação e da segurança do serviço deve considerar o estado da técnica disponível no momento de sua prestação, bem como a observância das expectativas legítimas de segurança do consumidor naquele contexto. O § 2º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. Não se exige do fornecedor a antecipação de inovações futuras, nem a observância de padrões que ainda não existiam à época do serviço. O avanço tecnológico não pode ser utilizado como parâmetro retroativo para caracterizar defeito.

O fornecedor também pode ser responsabilizado quando deixa de fornecer informações adequadas e claras sobre o serviço ou sobre os riscos envolvidos, pois a informação constitui elemento essencial para a proteção do consumidor.

Por exemplo, uma fornecedora de serviços turísticos deixa de informar adequadamente os riscos de determinada atividade de aventura incluída no pacote, e o consumidor sofre acidente em razão da ausência de orientações; uma academia de ginástica deixa de informar sobre o uso correto de determinado equipamento e os riscos envolvidos, e o consumidor sofre lesão durante o exercício.

5.2.1. Excludentes da responsabilidade civil do fornecedor de serviços

Diante de acidente de consumo decorrente de defeito na prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor adota, como regra, a responsabilidade civil objetiva, atribuindo ao fornecedor o dever de indenizar independentemente da comprovação de culpa. Assim como ocorre na responsabilidade pelo defeito do produto, a responsabilização pelos danos decorrentes do serviço defeituoso depende da existência do nexo causal.

Também se aplica à responsabilidade pelo fato do serviço relevante regra quanto à prova, pois incumbe ao próprio fornecedor demonstrar a ocorrência das excludentes de responsabilidade. Para afastar sua responsabilidade, o fornecedor deverá provar que o defeito inexistiu ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Assim como na responsabilidade pelo fato do produto, aqui se verifica uma inversão do ônus da prova *ope legis*, ou seja, aquela prevista diretamente pela lei.

Uma vez comprovado o dano e a relação com o serviço prestado, compete ao fornecedor provar que o serviço não possuía defeito ou que o prejuízo decorreu exclusivamente da conduta do consumidor, de terceiro ou de circunstância totalmente estranha à atividade.

Não se admite, porém, que o fornecedor se exonere, por previsão contratual, da sua responsabilidade por danos decorrentes de falhas de segurança na execução do serviço. Eventuais cláusulas contratuais que pretendam excluir ou limitar esse dever são nulas, prevalecendo a

obrigação de reparar integralmente os prejuízos causados ao consumidor, conforme os arts. 25 e 51, I, do Código de Defesa do Consumidor.

5.2.2. Profissionais liberais

O profissional liberal é aquele que exerce atividade com base em conhecimento técnico especializado, normalmente comprovado por diploma ou formação específica, e cuja relação com o cliente se estabelece de forma pessoal e baseada na confiança. A característica central é a independência técnico-científica, mesmo quando atuante em estruturas organizacionais. Já o autônomo representa categoria mais ampla, abrangendo qualquer trabalhador que desempenha atividade por conta própria, com autonomia administrativa e econômica, mas sem a exigência de formação acadêmica, regulamentação legal ou vínculo *intuitu personae* como condição essencial para o exercício da profissão⁷⁸.

Profissionais liberais são pessoas que prestam pessoalmente serviços técnicos ou especializados para um cliente com o qual mantém um vínculo de confiança (*intuitu personae*), atuando com autonomia no exercício da profissão e com liberdade na tomada de decisões, com base nos conhecimentos adquiridos em sua formação. Por exemplo, médicos, odontólogos, engenheiros, psicólogos, contadores, arquitetos, dentre outros.

O profissional liberal, portanto, presta serviço de natureza predominantemente técnica ou intelectual, com base em conhecimento especializado, exercido sem vínculo de subordinação, de forma pessoal e

⁷⁸ MORAES, Maria Celina Bodin de; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. Responsabilidade civil de profissionais liberais. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 6.

direta pelo próprio profissional, razão pela qual a relação estabelecida com o consumidor possui caráter personalíssimo e fundada na confiança. Normalmente, a atividade está vinculada a conhecimentos específicos adquiridos por meio de formação acadêmica ou técnica, ou reconhecida socialmente como de natureza especializada mesmo sem um diploma de nível superior⁷⁹.

Por essas razões, o art. 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor prevê que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. A opção do legislador foi pela responsabilidade civil subjetiva, sendo necessária a demonstração de dolo, negligência, imprudência ou imperícia do profissional liberal para que ele responda pelos danos sofridos pelo consumidor.

No entanto, o Código de Defesa do Consumidor não instituiu um regime jurídico próprio para os profissionais liberais. Esses fornecedores continuam submetidos aos princípios e normas gerais que regem as relações de consumo, como os deveres de boa-fé, informação adequada, transparência e inversão do ônus da prova. A particularidade existente diz respeito apenas ao regime de responsabilidade civil⁸⁰.

Ainda que a norma tenha afastado a responsabilidade objetiva dos profissionais liberais, não se suprimiu a incidência da inversão do ônus da prova, especialmente considerando a vulnerabilidade técnica do consumidor. Diante da aplicação da regra, incumbe ao profissional demonstrar em juízo que atuou de forma diligente, sem cometer erro técnico, imprudência ou negligência no exercício de sua atividade⁸¹.

⁷⁹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 686.

⁸⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 390.

⁸¹ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 220.

É possível distinguir as obrigações de meio das obrigações de resultado. Na obrigação de meio, o fornecedor de serviços compromete-se a empregar diligência, técnica e cuidado adequados para alcançar determinado objetivo, sem garantir que o resultado pretendido será efetivamente obtido. O que se exige é uma atuação prudente e técnica, compatíveis com os padrões da atividade exercida.

Já na obrigação de resultado, o profissional assume o compromisso de alcançar um resultado específico previamente esperado pelo consumidor, de modo que a não obtenção desse resultado indica possível inadimplemento da obrigação.

Diante da ocorrência de danos na prestação de serviços, nas obrigações de meio admite-se a inversão do ônus da prova conforme os critérios previstos no Código de Defesa do Consumidor. Nas obrigações de resultado, permanece inalterada a questão da inversão genérica do ônus da prova em razão da presunção de culpa que recai sobre o profissional liberal.

A atividade típica do profissional liberal não se descaracteriza pelo simples fato de ele integrar uma pessoa jurídica. O elemento determinante é a forma como o serviço é exercido. Quando o profissional continua prestando o serviço de maneira pessoal, autônoma e fundada em sua atuação técnica individual, mesmo que organize suas atividades por meio de uma sociedade profissional, preserva-se a natureza liberal da atividade. Contudo, essa característica se perde quando a atividade passa a ser explorada de modo empresarial, com prestação de serviços em escala, organização voltada à lógica de mercado e atuação desvinculada da atuação pessoal do profissional⁸².

⁸² NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva 2025, p. 389.

Quando o profissional liberal atua de forma vinculada a uma organização empresarial, surge uma distinção relevante entre a responsabilidade do profissional e a da própria entidade. Enquanto a responsabilidade pessoal do profissional liberal permanece fundada na verificação de culpa, a responsabilidade da pessoa jurídica prestadora do serviço tende a ser objetiva, especialmente quando o dano decorre de defeito na estrutura ou na organização do serviço oferecido. A análise dessas situações exige a identificação da origem do dano e da natureza do vínculo existente entre o profissional e a instituição, pois a atuação do profissional pode repercutir na responsabilidade da entidade que integra a cadeia de prestação do serviço.

Em determinadas situações previstas em lei, em razão da relação jurídica existente entre certos indivíduos, uma pessoa pode ser chamada a responder pelos danos causados por outra, configurando a responsabilidade civil por ato ou fato de outrem. Entre essas hipóteses, o art. 932, III, do Código Civil dispõe que o empregador ou comitente responde pelos danos causados por seus empregados, serviçais e prepostos no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele.

Assim, aquele que é indicado pela lei como responsável, ainda que não haja culpa de sua parte, responderá pelos atos praticados pelos terceiros por quem se responsabiliza, em conformidade com o art. 933 do Código Civil. Não se exige a comprovação de culpa da pessoa legalmente indicada como responsável pelo fato de outrem, sendo caso de responsabilidade civil objetiva.

Todavia, a responsabilidade por fato de outrem, nesse caso, está condicionada à comprovação de que aquele por quem se responsabiliza foi o efetivo culpado. Assim, o empregador ou comitente responde pelos atos do seu empregado, serviçal ou preposto, desde que comprovado que

foi este quem causou o dano no exercício de suas funções por dolo ou culpa.

O art. 942, parágrafo único, do Código Civil impõe a responsabilidade solidária entre os causadores do dano e as pessoas indicadas no art. 932. Dessa forma, a vítima pode acionar o autor direto do dano, o responsável indireto ou ambos. Na prática, o ofendido tende a demandar aquele que apresenta melhores condições econômicas para assegurar o ressarcimento do prejuízo. De todo modo, o art. 934 do Código Civil assegura que aquele que ressarcir o dano causado por outrem poderá exercer o direito de regresso contra o causador direto do dano.

Por fim, quando o dano decorre de defeito do serviço prestado pela pessoa jurídica, sem relação direta com a atuação técnica do profissional liberal, a responsabilidade recai sobre a própria instituição, uma vez que a deficiência está ligada à própria segurança do serviço, como problemas na infraestrutura ou nos equipamentos. Nesse caso, a responsabilidade da pessoa jurídica é objetiva, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço, do dano e do nexo causal, independentemente da comprovação de culpa.

5.3. CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR

Em matéria de responsabilidade civil contratual, nos contratos paritários (aqueles em que as partes se encontram em igualdade de condições e possuem liberdade para estipular o conteúdo da avença), é possível pactuar uma cláusula que exime o devedor da obrigação de indenizar no caso de inadimplemento ou que limite o valor a ser pago a título de indenização, desde que não haja violação a normas de ordem pública.

Esse ajuste, que decorre da vontade das partes, é denominado cláusula de não indenizar ou cláusula limitativa de responsabilidade.

Por exemplo, a cláusula de não indenizar benfeitorias prevista em contrato de locação de imóvel urbano. Também se pode mencionar a cláusula expressa de excludente de responsabilização no regulamento interno ou convenção condominial que busque isentar o condomínio de indenizar eventuais danos decorrentes de furto sofrido por algum condômino ou terceiro nas áreas comuns do prédio.

A cláusula que visa suprimir ou limitar o dever de indenizar encontra diversas restrições na legislação, sendo uma tendência aceitá-la cada vez menos.

Essa cláusula é nula em contratos regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, porque é princípio das relações consumeristas o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, não estando as partes em condições de igualdade. É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais (CDC, art. 6º, VI).

O art. 25 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que é nula qualquer cláusula contratual que tenha por finalidade afastar, limitar ou reduzir a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados ao consumidor por defeitos dos produtos e serviços, bem como afastar os deveres decorrentes de vícios de qualidade ou quantidade. O fornecedor não pode, por meio de disposições contratuais, se eximir de seu dever legal de reparar os danos causados ao consumidor.

A propósito, o inciso I do art. 51 do CDC destaca que são nulas as disposições contratuais que excluam ou atenuem a responsabilidade do fornecedor ou que impliquem renúncia de direitos pelo consumidor.

Em ambos os dispositivos, os riscos inerentes à atividade econômica devem ser suportados pelo fornecedor, não sendo juridicamente admissível sua transferência ao consumidor. Por isso, cláusulas que busquem restringir ou afastar o dever de indenizar são nulas.

Ainda que o contrato contenha disposições que excluem ou atenuem a responsabilidade por danos decorrentes de defeitos de produtos ou serviços, tais previsões não produzem efeitos jurídicos, prevalecendo o direito do consumidor à efetiva prevenção e reparação de danos.

É importante lembrar que, no âmbito do transporte aéreo internacional, há uma discussão relevante acerca da limitação da responsabilidade do fornecedor em razão das Convenções de Varsóvia e de Montreal, que estabelecem tetos indenizatórios para danos materiais. A orientação atualmente consolidada nas Cortes Superiores é no sentido de que tais convenções prevalecem quanto à limitação dos prejuízos patrimoniais, em razão de sua especialidade e da determinação constitucional de observância dos tratados internacionais, sem, contudo, afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no tocante aos danos morais, que permanecem sujeitos ao princípio da reparação integral.

5.4. PRESCRIÇÃO

O interesse surge quando uma pessoa se depara com um bem capaz de satisfazer suas necessidades em razão das utilidades que ele proporciona. A limitação dos recursos disponíveis na sociedade impede que todos sejam simultaneamente atendidos, sendo possível que mais de um sujeito manifeste interesse em relação ao mesmo bem e, assim, busque obter posição favorável para a satisfação da própria necessidade em detrimento

do interesse alheio, o que acaba por impedir a satisfação do outro, caracterizando o conflito de interesses. A pretensão corresponde à exigência de subordinação do interesse de outra pessoa ao próprio⁸³.

Além disso, há situações em que determinados bens ou vantagens, ainda que existentes ou disponíveis, passam a ser objeto de interesses incompatíveis entre diferentes sujeitos. Quando essas pretensões entram em choque e não se resolvem espontaneamente no âmbito social, surge uma situação de confronto entre os envolvidos. Se aquele contra quem se dirige a pretensão se opõe ou não a satisfaz, configura-se a chamada lide, compreendida como o conflito de interesses caracterizado pela existência de uma pretensão que encontra resistência ou permanece insatisfeita⁸⁴.

Diante desse cenário de conflito, o ordenamento jurídico viabiliza mecanismos destinados a disciplinar a tutela dos direitos e a solução das controvérsias surgidas entre os sujeitos. Quando um direito é violado, surge para o seu titular a pretensão, com a possibilidade de impor ou fazer valer o próprio interesse perante outra pessoa, mediante a utilização dos meios coercitivos previstos em lei, inclusive com a faculdade de recorrer aos órgãos jurisdicionais para exigir a sujeição do interesse alheio ao próprio.

A pretensão, contudo, não pode permanecer indefinidamente inerte no tempo, razão pela qual o ordenamento jurídico estabelece prazos para o seu exercício, a fim de garantir segurança jurídica e estabilidade nas relações sociais. O art. 189 do Código Civil dispõe que violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue pela prescrição.

⁸³ GAJARDONI, Fernando da Fonseca [et al.]. Manual de processo civil. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025, p. 3.

⁸⁴ BRAGA, Paula Sarno. Processo civil: teoria geral do processo civil. 6. ed. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 17.

A prescrição resulta na extinção da pretensão diante do decurso do prazo previsto em lei sem que o titular do direito violado a tenha exercido, extinguido a possibilidade de exigir coercitivamente a satisfação de seu interesse. Embora o direito material permaneça existente, o ordenamento jurídico limita no tempo a sua exigibilidade.

Consumada a prescrição, o débito permanece existente, convertendo-se, porém, em obrigação natural e, sendo assim, se o ofensor não realizar voluntariamente a prestação, a vítima não dispõe de meios para compelir o ressarcimento do prejuízo, uma vez que nas obrigações naturais não há coercibilidade. Inexiste, portanto, a possibilidade de o ofendido obter provimento jurisdicional favorável que determine o cumprimento forçado da obrigação. Todavia, como o débito ainda subsiste, eventual pagamento espontâneo realizado pelo devedor será válido e eficaz.

A prescrição tem por objeto direitos subjetivos de natureza patrimonial e disponíveis, razão pela qual não alcança direitos desprovidos de conteúdo econômico direto, como os direitos personalíssimos, de estado ou de família, que possuem caráter indisponível e irrenunciável. As relações jurídicas sujeitas à prescrição normalmente se manifestam por meio de ações de natureza condenatória⁸⁵.

Não se pode confundir os direitos de natureza extrapatrimonial com os efeitos patrimoniais decorrentes de sua violação. Quando ocorre a lesão a um direito dessa natureza, surge para o titular a pretensão de exigir do responsável a reparação correspondente, normalmente traduzida em uma prestação suscetível de avaliação econômica⁸⁶.

⁸⁵ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: parte geral. 28. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026, p. 419.

⁸⁶ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 772.

Os prazos de prescrição são estabelecidos pela lei e não podem ser alterados por acordo entre as partes. No Código Civil, esses prazos estão previstos nos arts. 205 e 206, enquanto, no Código de Defesa do Consumidor, o prazo encontra-se previsto no art. 27.

O art. 206, § 3º, V, do Código Civil dispõe que prescreve em 3 (três) anos a pretensão de reparação civil. Todavia, devem ser observadas as causas que impedem, suspendem ou interrompem a prescrição, conforme as regras estabelecidas nos arts. 197 a 204 do mesmo diploma legal.

Todavia, tratando-se de responsabilidade pelo acidente de consumo, a pretensão de reparação dos danos prescreve em 5 (cinco) anos, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria, nos termos do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor.

Por exemplo, um paciente se submete a procedimento cirúrgico e, anos depois, passa a apresentar complicações persistentes, descobrindo, após exames e laudo médico conclusivo, que o dano decorreu de falha na prestação do serviço médico. Nesse caso, o prazo prescricional de 5 anos inicia-se quando o paciente teve conhecimento do dano e de sua autoria.

As regras gerais sobre a prescrição, previstas no Código Civil, especialmente as hipóteses legais que impedem, suspendem ou interrompem o seu curso, aplicam-se ao prazo estabelecido no art. 27 do CDC.

6. RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

O vício caracteriza-se por irregularidade inerente ao próprio produto ou serviço, que o torna impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, ou que lhe diminui o valor. O produto ou o serviço apresenta-se inútil ou com utilidade reduzida, ocasionando prejuízos de natureza econômica ao consumidor. Em razão dessas características, é comumente denominado vício de adequação.

São exemplos de vício de produto: a televisão que apresenta falhas constantes de imagem, tornando-se inadequada ao uso normal; o serviço de internet contratado com alta velocidade, mas que apresenta desempenho muito inferior ao prometido; a máquina de lavar que não completa o ciclo de lavagem; o veículo zero quilômetro que apresenta falhas recorrentes no sistema de câmbio, comprometendo seu funcionamento regular; o apartamento recém-entregue pela construtora com infiltrações nas paredes; o aparelho celular novo cuja bateria descarrega rapidamente, impedindo o uso normal ao longo do dia.

No Código de Defesa do Consumidor, defeito e vício são conceitos distintos e essenciais para definir a responsabilidade do fornecedor. O defeito corresponde a um vício mais grave, ligado à concepção, projeto ou fabricação, que compromete a segurança do produto ou serviço e ocasiona um acidente de consumo. Já o vício é uma falha menos grave, que não afeta necessariamente a segurança, mas resulta em mau funcionamento ou inutilidade do produto ou serviço⁸⁷.

O defeito pressupõe a existência de um vício, embora nem todo vício configure defeito. O vício é um problema inerente, intrínseco do próprio

⁸⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 398.

bem ou serviço, que afeta seu funcionamento ou adequação, comprometendo a sua qualidade, valor ou fruição. Já o defeito é o vício acrescido de um problema extra que amplia suas consequências, gerando danos adicionais que atingem diretamente o consumidor, seja em aspectos materiais ou morais. Por isso, o defeito é mais grave e caracteriza o chamado acidente de consumo, justamente porque seus efeitos não se limitam apenas à inadequação inerente do produto ou serviço, mas atinge o consumidor de forma mais ampla⁸⁸.

No vício do produto ou do serviço, verifica-se uma inadequação entre aquilo que foi fornecido e as legítimas expectativas do consumidor quanto à sua qualidade ou utilidade, sendo um problema inerente do próprio bem ou serviço (intrínseco, *in re ipsa*). No defeito do produto ou do serviço, os efeitos do vício ultrapassam o objeto fornecido e resulta em danos patrimoniais ou extrapatrimoniais ao consumidor ou a terceiros (extrínseco)⁸⁹.

Por exemplo, se uma caixa de bombons adquirida pelo consumidor apresenta infestação de larvas em seu interior, há um vício do produto, pois ele se mostra impróprio ao consumo, frustrando a legítima expectativa de qualidade. Contudo, se o consumidor ingere o alimento contaminado e sofre prejuízos à saúde, a situação ultrapassa a mera inadequação do produto e caracteriza o defeito.

De igual modo, se um veículo apresenta falhas no sistema de freios, inicialmente, trata-se de vício, pois o bem não funciona como deveria, comprometendo sua utilidade. Entretanto, se esse problema provoca um acidente que gera lesões ao consumidor ou danos a terceiros, tem-se o

⁸⁸ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 189.

⁸⁹ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 794.

defeito, dando ensejo à responsabilidade pelo fato do produto em razão dos prejuízos decorrentes.

Apesar da distinção entre vício e defeito, uma hipótese não necessariamente exclui a outra, sendo possível a coexistência de ambas em um mesmo caso concreto, a depender de como os fatos se desenvolveram. Por exemplo, pode-se mencionar o superaquecimento de um aparelho de televisão (vício de produto) que levou à explosão da fonte de energia do equipamento e provocou avarias irreparáveis em outros aparelhos eletrônicos que estavam conectados ao televisor (acidente de consumo). O pedido de substituição do televisor por outro encontra fundamento no vício do produto, enquanto o pedido de indenização correspondente ao valor dos demais aparelhos danificados tem embasamento no defeito do produto.

Nem toda imperfeição identificada no produto configura, necessariamente, hipótese de responsabilização do fornecedor, especialmente quando o consumidor tem ciência prévia da limitação existente e opta, de forma consciente, por adquiri-lo nessas condições.

No comércio, é comum a colocação à venda de produtos que apresentam pequenos vícios ou imperfeições, sendo que essa prática costuma ocorrer, por exemplo, em mercadorias classificadas como itens de mostruário, produtos com pequenas avarias ou pertencentes a linhas fora de catálogo. Nesses casos, a comercialização é admitida e não enseja responsabilidade por vício de produto, desde que o consumidor seja previamente e suficientemente informado a respeito. A informação deve ser clara e precisa, de modo que o consumidor tenha plena ciência da limitação ou inadequação do produto.

De toda a forma, a ciência do consumidor quanto a determinado vício não afasta a responsabilidade do fornecedor por outros existentes e que não tenham sido expressamente informados. Por exemplo, um televisor ofertado como produto de mostruário com pequenas marcas no painel externo não pode apresentar falha no funcionamento do sistema de imagem. A informação prestada limita-se ao vício previamente indicado, permanecendo íntegra a responsabilidade do fornecedor quanto a vícios diversos.

A responsabilidade por vícios do produto e do serviço encontra-se disciplinada nos arts. 18 a 25 do Código de Defesa do Consumidor. Caso determinada situação envolvendo o vício não possa ser apreciada pelo Código de Defesa do Consumidor, em razão da ausência de algum dos elementos caracterizadores da relação de consumo, a matéria deverá ser examinada com base no Código Civil, em especial nos arts. 441 a 446, que tratam dos denominados vícios redibitórios e apresentam conceitos e soluções próprias, distintas daquelas previstas na Lei nº 8.078/1990.

Uma vez que a matéria se insere no âmbito da responsabilidade civil objetiva, independe da comprovação de culpa do fornecedor ou de seu prévio conhecimento. Conforme assinala o art. 23 do CDC, “a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade”. Assim, o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, por vícios de produto ou serviços.

6.1. VÍCIO DO PRODUTO

O vício é a inadequação intrínseca ao produto. Sua caracterização não depende da gravidade ou intensidade da irregularidade, nem do momento

em que se manifesta. O vício do produto não se confunde com desgastes normais decorrentes do uso regular da coisa. Tampouco abrange hipóteses de mau uso pelo consumidor, danos causados por terceiros ou eventos decorrentes de fortuito externo, situações que configuram excludentes do nexo de causalidade.

6.1.1. Responsabilidade solidária dos fornecedores

Na responsabilidade pelos vícios do produto, o Código de Defesa do Consumidor, em seus arts. 18 e 19, estabelece a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento, ou seja, fabricantes, produtores, construtores, importadores, distribuidores, bem como os comerciantes, que também respondem pelos vícios.

A solidariedade tem por finalidade facilitar a defesa do consumidor, permitindo que ele dirija sua reclamação contra qualquer fornecedor envolvido na relação de consumo, sem a necessidade de identificar quem foi o responsável direto pelo vício.

Diferentemente do que ocorre na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, em que a responsabilização do comerciante possui caráter excepcional e subsidiário, nos casos de vício o consumidor pode optar por reclamar contra qualquer dos integrantes da cadeia de fornecimento do produto, inclusive o comerciante. Todos os fornecedores estão legitimados a responder, sem ordem de preferência.

Cabe ao consumidor escolher a alternativa que lhe pareça menos onerosa ou embaraçosa para exercer o direito de exigir que o vício venha a ser sanado no prazo legal, seja levando o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante, não cabendo ao

fornecedor impor-lhe a opção que mais lhe convenha. Assiste ao consumidor o direito de exigir o cumprimento da obrigação de um, de alguns ou de todos os responsáveis, conforme sua escolha.

O fornecedor que satisfizer integralmente a obrigação poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, especialmente contra o fabricante.

6.1.2. Vício de qualidade

Vício de qualidade é aquele que torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, ou que lhe diminua o valor, conforme art. 18, *caput*, do CDC. Consideram-se impróprios ao uso e ao consumo os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos (CDC, art. 18, § 6º, I); os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (CDC, art. 18, § 6º, II); bem como os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam (CDC, art. 18, § 6º, III).

O art. 18 não deve ser interpretado de forma absolutamente rígida, pois o próprio dispositivo admite certa flexibilidade ao mencionar que devem ser respeitadas as variações naturais do produto. Determinados bens, especialmente aqueles de origem natural ou sujeitos a condições de conservação e armazenamento, podem apresentar pequenas diferenças em suas características sem que isso configure necessariamente vício de qualidade.

A expressão “respeitadas as variações decorrentes de sua natureza” refere-se justamente às alterações naturais ou esperadas que não comprometem a adequação do produto ao consumo nem frustrem a finalidade para a qual foi adquirido. Assim, frutas comercializadas em supermercados podem apresentar diferenças de tamanho, cor ou sabor em razão de fatores naturais de cultivo; produtos como café ou vinho podem ter pequenas variações de aroma e intensidade decorrentes da safra ou do processo de produção; tecidos de fibras naturais podem apresentar leves diferenças de tonalidade entre lotes distintos. Desde que as variações não comprometam a utilidade ou a qualidade esperada do produto, não se caracterizam vícios.

Constatado o vício, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas. Recomenda-se que a reclamação seja formulada por escrito, pois isso facilita a comprovação do pedido realizado.

Ao fornecedor é assegurada a oportunidade de sanar o vício do produto no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos do § 1º do art. 18. Esse prazo poderá ser reduzido ou ampliado por convenção das partes, conforme o tipo de produto e o grau de complexidade do reparo, desde que não seja inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias, sendo que, nos contratos de adesão, a cláusula que estabelecer prazo diverso deverá ser pactuada em apartado, mediante manifestação expressa do consumidor (CDC, art. 18, § 2º).

Quando o mesmo vício se manifesta repetidas vezes no produto, o prazo legal de trinta dias para o reparo deve ser contado de forma contínua. Isso significa que o prazo não recomeça a cada nova entrega do produto ao fornecedor para tentativa de conserto, nem fica suspenso quando o bem é devolvido ao consumidor sem que o problema tenha sido efetivamente solucionado. Admitir a interrupção ou a suspensão do prazo

a cada nova ocorrência do defeito implicaria transferir ao consumidor os riscos da atividade econômica do fornecedor. O sistema do Código de Defesa do Consumidor não admite que o consumidor seja obrigado a suportar indefinidamente sucessivas tentativas de reparo de um produto defeituoso, com repetidas privações do uso do bem e sem garantia de que o problema será resolvido de forma eficaz⁹⁰.

De acordo com o art. 18, § 1º, I a III, do CDC, não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias ou naquele prazo ajustado entre as partes, o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço.

Caso o consumidor opte pela substituição do produto e esta não seja possível, poderá ser substituído por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, ou poderá valer-se das outras duas opções (restituição imediata da quantia paga ou abatimento proporcional do preço), conforme previsto no art. 18, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

Optando o consumidor pela restituição da quantia paga, o fornecedor também deve indenizar as “perdas e danos”, que, no contexto do inciso II, referem-se a despesas adicionais suportadas pelo consumidor, como gastos com transporte para tentar resolver o problema, custos com a contratação de serviço substituto e prejuízos decorrentes da

⁹⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 167.

impossibilidade de utilização do produto, podendo, ainda, o consumidor pleitear a reparação integral de outros danos efetivamente suportados.

A escolha das alternativas pelo consumidor se torna possível após a formulação da reclamação ao fornecedor e o esgotamento do prazo legal para sanar o vício, ou ainda quando o defeito persiste ou reaparece após a tentativa de reparo. Isso ocorre porque o Código de Defesa do Consumidor assegura ao fornecedor a oportunidade de sanar o vício antes que o consumidor possa exercer as opções previstas em lei⁹¹.

Dependendo do produto e da finalidade para a qual foi adquirido, enquanto o consumidor aguarda o prazo para sanar o vício, o fornecedor deve providenciar meios para suprir a necessidade de utilização do bem. É o que ocorre, por exemplo, com o fornecimento de veículo reserva da mesma categoria e padrão de conforto do automóvel adquirido, para utilização pelo consumidor enquanto seu veículo estiver na oficina.

O consumidor pode fazer uso imediato de tais alternativas sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto, diminuir-lhe o valor ou quando se tratar de produto essencial (CDC, art. 18, § 3º), como no caso de um aparelho de oxigênio domiciliar que apresenta falhas de funcionamento, por se tratar de bem essencial à saúde.

O prazo legal para o fornecedor sanar o vício não impede que o consumidor, em determinadas situações, possa exigir imediatamente as alternativas previstas no art. 18, § 1º, do CDC. Isso ocorre quando a gravidade do vício é tal que o reparo comprometeria a qualidade essencial do produto ou reduziria seu valor. A possibilidade de reparo pressupõe

⁹¹ MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 1.215.

produtos compostos por partes substituíveis, como eletrodomésticos. Já nos produtos que não admitem separação de componentes, como alimentos, medicamentos, roupas ou produtos *in natura*, não há como realizar reparo, razão pela qual o consumidor pode exigir de imediato uma das soluções legais, diante da impossibilidade de substituição parcial⁹².

O art. 18, § 5º, do Código de Defesa do Consumidor disciplina que, “no caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor”. A razão dessa regra está na dificuldade, muitas vezes, de identificar o produtor originário do alimento e, por isso, atribui-se ao comerciante a responsabilidade pela qualidade do produto.

Contudo, a própria norma prevê que, se o produtor estiver claramente identificado, como ocorre quando o produto apresenta indicação do agricultor, a responsabilidade também recai sobre ele e não apenas sobre o fornecedor imediato. A ressalva no final do § 5º não afasta a responsabilidade do comerciante nem estabelece responsabilidade exclusiva do produtor. Na prática, trata-se de redundância, pois o próprio sistema de responsabilidade por vício do produto já estabelece a solidariedade entre os integrantes da cadeia de fornecimento, de modo que a identificação do produtor apenas amplia o rol de responsáveis, permitindo ao consumidor direcionar sua pretensão contra qualquer um deles.

Além da definição dos sujeitos responsáveis, importa examinar a extensão das consequências jurídicas decorrentes do vício. Embora as normas relativas à responsabilidade por vício do produto ou do serviço

⁹² GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 230.

estabeleçam soluções próprias, resta examinar a possibilidade de o vício do produto ou do serviço gerar uma indenização autônoma por perdas e danos.

Além da reparação do vício em si, na prática, discute-se se o consumidor pode pleitear indenização adicional por prejuízos materiais ou morais, quando o vício gera transtornos relevantes que ultrapassam o mero aborrecimento, como nas hipóteses de reiteradas tentativas frustradas de solução, exposição a constrangimento ou frustração significativa da legítima expectativa de uso do bem.

Para enfrentar a questão, é essencial distinguir dois tipos de dano: o dano “*circa rem*” e o dano “*extra rem*”. O chamado dano “*circa rem*” é aquele vinculado ao próprio vício do produto ou do serviço. Surge como uma consequência imediata da inadequação do bem ou da prestação, sem se afastar da relação direta com o vício. Já o dano “*extra rem*” refere-se a uma situação distinta, sendo verificado quando o prejuízo não resulta diretamente do vício, mas de um fato posterior ou de uma causa relativamente independente que acaba produzindo o resultado danoso. Enquanto o dano “*circa rem*” está diretamente associado ao problema do produto ou do serviço, o dano “*extra rem*” surge de circunstâncias externas que, embora relacionadas ao evento inicial, possuem causa própria para a produção do dano⁹³.

O dano “*circa rem*” não gera pretensão indenizatória autônoma, devendo ser resolvido pelos mecanismos previstos nos arts. 18 a 20 do CDC, como substituição do produto, restituição do valor ou abatimento do preço. Aplica-se prazo decadencial.

⁹³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 404.

O dano “*extra rem*” decorre de um fato posterior, relacionado à conduta do fornecedor, como a demora injustificada na solução do problema, o descaso no atendimento ou a repetição de transtornos ao consumidor. Trata-se de dano autônomo, que pode ser material ou moral, admitindo indenização própria, independente da reparação do vício. O prazo aplicável é prescricional, pois se trata de pretensão distinta.

O Código de Defesa do Consumidor admite essa possibilidade ao prever, no art. 18, § 1º, II, a restituição da quantia paga “sem prejuízo de eventuais perdas e danos”. Assim, a possibilidade de indenização adicional depende de identificar se o dano é inerente ao vício ou se resulta de uma situação autônoma ligada, muitas vezes, ao comportamento do fornecedor.

Esse entendimento também é reconhecido pela jurisprudência, que admite a cumulação de indenização quando o prejuízo decorre não apenas do vício, mas da conduta posterior do fornecedor. Por exemplo, situações como a de um veículo novo que apresenta vícios e demora excessiva na solução do problema, em que o consumidor é submetido a reiterados transtornos e desgaste emocional para obter a solução do problema, ficando impedido de usufruir dos benefícios esperados da aquisição de um automóvel zero quilômetro, sendo evidente a frustração e o constrangimento decorrentes dessa circunstância⁹⁴.

Inexistindo vício no produto ou no serviço, o consumidor não poderá exigir a substituição do bem ou a restituição da quantia paga por razões meramente pessoais. Excepcionam-se algumas hipóteses, como ocorre

⁹⁴ TJMG, Apelação Cível 60498439220158130024, Relatora Desembargadora Mônica Libânio, julgado em 11/12/2024, DJe de 11/12/2024.

quando o fornecedor, por liberalidade, assume essa obrigação contratual, a exemplo das trocas de presentes praticadas pelo comércio em geral.

Outra hipótese é o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, que permite ao consumidor desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou do serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, circunstância em que os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão deverão ser devolvidos de imediato, monetariamente atualizados.

6.1.3. Vício de quantidade

O vício de quantidade do produto pode ser verificado quando o conteúdo líquido apresentado for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua própria natureza, nos termos do art. 19 do Código de Defesa do Consumidor.

Constatado o vício de quantidade, o consumidor pode exigir, alternativamente, à sua escolha: o abatimento proporcional do preço; a complementação do peso ou da medida; a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os referidos vícios; ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Não se exige que o consumidor aguarde o prazo de trinta dias para o fornecedor sanar o vício, sendo-lhe facultado, desde logo, escolher uma

das alternativas previstas nos incisos do art. 19 do Código de Defesa do Consumidor.

Se o consumidor optar pela substituição do produto por outro de espécie, marca ou modelo diversos, diante da impossibilidade de substituição por um da mesma espécie, deverá complementar ou receber a restituição de eventual diferença de preço.

Todos os fornecedores envolvidos na cadeia de fornecimento respondem solidariamente quando o produto apresenta vício de quantidade.

O § 2º do art. 19 do CDC estabelece regra específica para os casos em que a pesagem ou a medição do produto é realizada pelo próprio fornecedor imediato, como ocorre em açougues, padarias ou feiras. Se o instrumento utilizado não estiver devidamente aferido conforme os padrões oficiais, o comerciante responderá diretamente pelo vício de quantidade.

6.2. VÍCIO DO SERVIÇO

Nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, o vício do serviço pode ser classificado como vício de qualidade quando o torna impróprio ao consumo ou lhe diminui o valor, bem como pela divergência entre o que foi efetivamente prestado e as indicações constantes da oferta ou da mensagem publicitária.

São exemplos de vícios de serviço: pintura que apresenta manchas, falhas de cobertura e acabamento irregular, tornando o resultado inadequado ao fim esperado; dedetização que não elimina a infestação; serviço mecânico que, após o reparo, não elimina o problema do veículo.

Diante do vício do serviço, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha: a reexecução do serviço, sem custo adicional, quando cabível; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

O § 1º do art. 20 do CDC assegura que a reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor. A previsão autoriza que o serviço seja reexecutado por terceiros tecnicamente habilitados às custas e responsabilidade do fornecedor que originalmente prestou o serviço.

A finalidade do dispositivo é assegurar que o consumidor não permaneça prejudicado em razão da prestação defeituosa, garantindo-lhe a possibilidade de obter a correta execução do serviço sem suportar custos adicionais. Caso o fornecedor não providencie diretamente a correção do problema, a reexecução poderá ser realizada por outro profissional qualificado, até mesmo por razões de confiança na adequada execução do serviço.

O § 2º do art. 20 considera impróprios os serviços que se revelem inadequados aos fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade.

Se a controvérsia for levada ao Poder Judiciário, caberá ao magistrado valer-se das regras de experiência comum para verificar se o serviço se mostra adequado aos fins que razoavelmente dele se esperam, podendo também determinar a realização de prova pericial, quando necessária,

formando sua convicção a partir do conjunto probatório constante dos autos, com fundamento no art. 375 do Código de Processo Civil⁹⁵.

O art. 21 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que nos serviços destinados à reparação de produtos, está implícito o dever do fornecedor de utilizar peças de reposição originais, novas e adequadas ao equipamento, ou componentes que preservem as especificações técnicas estabelecidas pelo fabricante, admitindo-se solução diversa apenas quando houver autorização expressa do consumidor.

Ao contratar um serviço de reparação, o consumidor espera que o produto seja restabelecido em condições adequadas de funcionamento. A utilização de peças incompatíveis, de qualidade inferior ou em desacordo com as especificações técnicas pode comprometer o desempenho do bem, reduzir sua durabilidade e até gerar riscos à segurança do usuário. A substituição por componentes compatíveis ou reconicionados pode ocorrer, desde que haja consentimento prévio e informado do consumidor.

Por exemplo: o conserto de um telefone celular em assistência técnica, no qual a troca da bateria deve ser feita por componente original ou equivalente às especificações do fabricante; a reparação de um veículo automotor, na qual a substituição de peças do sistema de freios deve respeitar os padrões técnicos definidos pela montadora.

⁹⁵ GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro: responsabilidade civil. 21. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026, p. 215.

6.2. CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR

Na responsabilidade por vícios do produto e do serviço, não se admite a utilização de cláusulas contratuais destinadas a afastar ou restringir a responsabilidade do fornecedor pela inadequação do bem ou da atividade. Diversamente do que ocorre em relações paritárias, nas quais se admite, em certa medida, a limitação convencional da responsabilidade, o regime consumerista parte do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, o que impede a transferência dos riscos da atividade econômica ao consumidor.

O art. 25 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a nulidade de qualquer estipulação que busque excluir ou reduzir a responsabilidade do fornecedor, abrangendo não apenas os danos decorrentes de defeitos, mas também os deveres relacionados aos vícios de qualidade ou quantidade. A regra impede que o fornecedor se exonere do dever de entregar produto ou serviço adequado, eficaz e conforme as expectativas legítimas do consumidor.

O inciso I do art. 51 reforça essa garantia ao dispor que são nulas as cláusulas que importem exclusão ou atenuação de responsabilidade, bem como renúncia de direitos. Ainda que o contrato contenha previsões limitativas, elas não produzem efeitos jurídicos, permanecendo íntegros os direitos do consumidor à substituição do produto, ao abatimento do preço, à restituição do valor pago ou à reexecução do serviço.

A adequação do produto e do serviço constitui obrigação inerente à atividade do fornecedor, não podendo ser relativizada por disposições contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.

6.4. DECADÊNCIA

A decadência consiste na perda do próprio direito material em razão do decurso do prazo previsto em lei para o seu exercício. Diferentemente da prescrição, que atinge apenas a pretensão, a decadência extingue o próprio direito que poderia ser exercido pelo titular. Assim, se o interessado deixa de agir dentro do prazo legalmente estabelecido, ocorre a extinção definitiva da possibilidade de exercer aquele direito.

Constatado o vício no produto ou no serviço, surge para o consumidor o direito de reclamar perante o fornecedor. O art. 26 do Código de Defesa do Consumidor estabelece prazos decadenciais distintos conforme se trate de produto ou serviço durável ou não durável.

Produtos ou serviços duráveis são aqueles que não se esgotam com o uso imediato, conservando sua utilidade e funcionalidade por período razoável. São bens ou serviços concebidos para utilização prolongada, cuja vida útil pode variar conforme fatores como a qualidade do produto, a intensidade de uso, os cuidados adotados pelo consumidor e as condições do ambiente em que são utilizados. Exemplos comuns incluem veículos, imóveis, eletrodomésticos, móveis, roupas e determinados serviços, como tratamentos odontológicos.

Produtos e serviços não duráveis são aqueles cujo consumo ocorre de forma imediata ou em curto período, de modo que sua utilização provoca desgaste substancial ou até mesmo sua completa exaustão. Em razão dessa característica, tendem a se extinguir rapidamente com o uso, não sendo destinados à fruição prolongada. Exemplos típicos incluem combustíveis, serviços de lavanderia ou de hospedagem.

O art. 26 do Código de Defesa do Consumidor disciplina que “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”. Portanto, o prazo para reclamação é de 30 (trinta) dias quando se tratar de produto ou serviço não durável e de 90 (noventa) dias quando se tratar de produto ou serviço durável.

O termo inicial da contagem do prazo varia de acordo com a natureza do vício, iniciando-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço quando o vício for aparente (CDC, art. 26, § 1º), ou quando restar evidenciado o vício, tratando-se de vício oculto (CDC, art. 26, § 3º).

O vício aparente é aquele de fácil constatação, bastando o simples exame ou uso ordinário do produto ou do serviço para percebê-lo. Por exemplo, a trepidação de veículo em aclives; a existência de páginas em branco em livro por falha de impressão; a tela do aparelho de televisor que não acende.

O vício oculto é aquele não perceptível no momento da aquisição ou da entrega do produto e na conclusão do serviço, revelando-se apenas com o uso ou com o decurso do tempo, quando vier a se manifestar. Por exemplo, infiltração de água da chuva em veículo em razão de defeito de vedação; o sofá descosturando após algumas semanas de uso por falhas na fabricação.

A facilidade de constatação do vício e a durabilidade ou não do produto ou serviço são os critérios adotados no Código de Defesa do Consumidor para a fixação do prazo decadencial de reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação.

Ocorre que, se o defeito se manifestar muito tempo após a aquisição do produto ou da conclusão do serviço, será difícil aferir se o problema

decorre de vício originário do bem, de desgaste normal pelo uso ou, ainda, de mau uso por parte do consumidor.

A análise da vida útil do produto constitui elemento relevante para a identificação da origem do defeito. Em cada situação concreta, pode ser necessário recorrer à prova pericial para verificar se o problema decorre de vício de qualidade ou de desgaste natural do bem. Quanto mais recente for o produto, isto é, quanto mais distante estiver do término de sua vida útil, maior será a probabilidade de que se trata de um vício de qualidade. Se o bem é novo ou recentemente adquirido, admite-se, inclusive, uma presunção relativa da sua anterioridade⁹⁶.

Outra questão comum na prática das relações de consumo é a oferta de diferentes modalidades de garantia, como as chamadas garantia contratual, garantia estendida, garantia de fábrica, entre outras denominações. O art. 50 do CDC prevê que “a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”. Essa garantia contratual é oferecida pelo próprio fornecedor, pelo prazo e nas condições por ele estabelecidos, como ocorre com a denominada garantia de fábrica de veículo automotor ou com a garantia estendida de eletrodomésticos.

O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a 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 (CDC, art. 50, parágrafo único).

⁹⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 416.

Porém, tal garantia não tem o condão de afastar os direitos assegurados por lei ao consumidor. Nos termos do art. 24 do CDC “a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

A garantia legal permanece plenamente aplicável, mesmo quando existente a contratual. Ou seja, as garantias oferecidas pelo fornecedor são apenas complementares à garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor. Embora possam estabelecer condições específicas quanto ao prazo e à forma de exercício, tais garantias não têm o condão de restringir ou afastar os direitos mínimos assegurados pela legislação. A garantia legal decorre diretamente da lei e incide independentemente de previsão contratual.

6.4.1. Situações que obstam a decadência

A doutrina civilista tradicional, com fundamento no art. 207 do Código Civil, sustenta que os prazos decadenciais, em regra, não se sujeitam a causas de impedimento, suspensão ou interrupção, salvo expressa previsão legal em sentido diverso. O Código de Defesa do Consumidor, entretanto, excepciona essa orientação ao estabelecer, no § 2º do art. 26, hipóteses específicas em que o curso do prazo decadencial é obstado.

Nos termos do art. 26, § 2º, I, do Código de Defesa do Consumidor, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor até a resposta negativa correspondente obsta o curso da decadência. A reclamação pode ser apresentada por qualquer meio idôneo, como atendimento telefônico, por escrito, por meios eletrônicos, por mensagens enviadas por meio de aplicativo de comunicação instantânea e por protocolo junto ao Serviço de Atendimento ao

Consumidor (SAC). O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que a reclamação pode ser produzida tanto por escrito quanto de forma verbal⁹⁷.

Enquanto não houver resposta final quanto à reclamação registrada pelo consumidor, fica obstaculizado o prazo decadencial. Diante da correspondente manifestação negativa do fornecedor, que deve ser transmitida de forma inequívoca, o prazo passa a fluir para que sejam tomadas as medidas judiciais cabíveis pelo consumidor, não sendo computado o período em que a reclamação estava pendente de resposta.

Já o art. 26, § 2º, III, prevê que a instauração de inquérito civil igualmente impede o curso do prazo decadencial até seu encerramento.

Existem divergências doutrinárias quanto ao alcance e aos efeitos da expressão “obstam a decadência” (art. 26, § 2º do CDC). Parte significativa da doutrina inclina-se a considerá-las como hipóteses de suspensão do prazo decadencial, de modo que o prazo deixa de correr durante o período de análise da reclamação, retomando-se a contagem do ponto em que havia parado, sobretudo porque o legislador delimitou expressamente os marcos temporais de início e término do impedimento. Defendem esse posicionamento Sergio Cavalieri Filho⁹⁸, Zelmo Denari⁹⁹, Fabrício Bolzan de Almeida¹⁰⁰, entre outros.

Outra corrente sustenta configurar interrupção, com reinício integral do prazo após a resposta negativa do fornecedor, beneficiando, assim, o consumidor, que disporia novamente do prazo por completo para exercer

⁹⁷ STJ, REsp 1.442.597-DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017.

⁹⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 417.

⁹⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 248.

¹⁰⁰ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 380.

o seu direito. Esse é o entendimento de José Augusto Peres Filho¹⁰¹, Leonardo de Medeiros Garcia¹⁰², Bruno Miragem¹⁰³, entre outros.

Rizzato Nunes¹⁰⁴, por sua vez, entende que não se trata tecnicamente de suspensão ou interrupção do prazo decadencial. A reclamação do consumidor tem natureza constitutiva: ela impede a decadência e viabiliza o surgimento de um direito subsequente, que se aperfeiçoa com a resposta negativa ou com o silêncio do fornecedor após o prazo legal. A partir daí, nasce para o consumidor a possibilidade de exercer as alternativas previstas nos arts. 18, 19 e 20 do CDC. Quanto ao prazo para ajuizar ação de perdas e danos decorrentes do vício não sanado, o autor entende que se aplica o prazo prescricional de cinco anos do art. 27 do CDC, e não os prazos decadenciais de 30 ou 90 dias do art. 26, que se destinam apenas à constituição do direito material. Apesar da qualidade da construção argumentativa apresentada pelo autor, trata-se de posicionamento minoritário na doutrina e que não encontra correspondência predominante na jurisprudência.

A divergência acerca do tema também se reflete na jurisprudência, na qual se identificam decisões que ora qualificam tais hipóteses como suspensão do prazo¹⁰⁵, ora lhes atribuem efeitos da interrupção¹⁰⁶. Essa oscilação interpretativa demonstra que a controvérsia não se limita ao plano teórico, repercutindo na aplicação prática do art. 26, § 2º, do CDC.

A expressão “obstar”, empregada pelo legislador, deve ser compreendida como impedimento ao curso do prazo decadencial. Obstar

¹⁰¹ PERES FILHO, José Augusto. Direito do consumidor. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022, p. 157.

¹⁰² GARCIA, Leonardo de Medeiros. Código de defesa do consumidor comentado. 13. ed. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 250.

¹⁰³ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 733.

¹⁰⁴ NUNES, Rizzato. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 407-408.

¹⁰⁵ TJMG, Apelação Cível 5688694-84.2009.8.13.0702, Relator Desembargador Guilherme Luciano Baeta Nunes, julgado em 01/02/2011, DJe de 18/02/2011.

¹⁰⁶ TJSE, Recurso Inominado 00004970220218250068, Relatora Livia Santos Ribeiro, julgado em 15/03/2022.

significa impedir que o prazo corra enquanto pendente a resposta inequívoca do fornecedor à reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor.

Considerar as hipóteses como causa de interrupção revela-se mais coerente com a interpretação teleológica que orienta o microssistema consumerista, cujo objetivo é assegurar a máxima efetividade à tutela do consumidor. Ademais, considerando que os prazos decadenciais previstos no art. 26 são notoriamente exíguos, uma interpretação restritiva poderia esvaziar o próprio direito material do consumidor.

Some-se a isso o fato de que o consumidor, em regra, não detém conhecimentos técnicos suficientes para compreender distinções jurídicas complexas, como aquelas relativas à interrupção, suspensão ou impedimento de prazos, circunstância que poderia comprometer a adequada compreensão acerca do limite temporal para o exercício de seus direitos.

Compreender como causa de interrupção do prazo, ao implicar o reinício integral de sua contagem, confere maior proteção ao consumidor, ampliando a efetividade de seus direitos diante da reconhecida vulnerabilidade nas relações de consumo, especialmente a de natureza jurídica.

Ainda que se adote o entendimento de que a reclamação do consumidor tenha natureza interruptiva do prazo decadencial, é prudente que o interessado não se apoie exclusivamente em discussões de natureza técnico-jurídica acerca da contagem dos prazos.

Isso porque a divergência existente na doutrina e na jurisprudência pode gerar interpretações distintas no caso concreto. Por essa razão,

recomenda-se que o consumidor adote as medidas cabíveis o quanto antes, a fim de evitar o risco de perda do direito pela decadência.

7. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

A pessoa jurídica não se confunde com a pessoa de seus sócios, associados, instituidores ou administradores (Código Civil, art. 49-A), possuindo personalidade distinta e patrimônio próprio. A responsabilidade dos sócios é delimitada conforme o tipo societário constituído. Em regra, as obrigações da pessoa jurídica não podem ser impostas diretamente aos sócios. O art. 795 do Código de Processo Civil prevê que “os bens particulares dos sócios não respondem pelas dívidas da sociedade, salvo nos casos previstos em lei”.

O parágrafo único do art. 49-A do Código Civil orienta que a autonomia patrimonial das pessoas jurídicas é instrumento legítimo destinado à organização da atividade econômica. Ao permitir a separação entre o patrimônio da sociedade e o patrimônio pessoal de seus integrantes, o ordenamento jurídico promove a adequada distribuição dos riscos inerentes à atividade empresarial, evitando que eventuais insucessos do empreendimento recaiam diretamente sobre os bens particulares dos sócios, associados, instituidores ou administradores.

Essa técnica de separação patrimonial contribui para a segurança jurídica e incentiva a iniciativa privada, pois reduz o receio de empreender e favorece a mobilização de capitais para a realização de atividades produtivas. A proteção conferida pela autonomia patrimonial representa instrumento voltado ao desenvolvimento econômico e social, na medida em que estimula a criação de empresas, a geração de empregos, a arrecadação tributária, a circulação de riquezas e a inovação.

Não obstante a personalidade jurídica desempenhe papel fundamental ao assegurar a separação entre o patrimônio da sociedade e o de seus

integrantes, essa garantia pode, eventualmente, ser utilizada de forma distorcida para encobrir práticas prejudiciais a terceiros.

Em situações como essa, as vítimas frequentemente acabavam sem a reparação dos prejuízos sofridos. Ao ajuizarem ações contra a pessoa jurídica responsável pelo dano, deparavam-se com uma sociedade sem patrimônio suficiente para garantir a obrigação, enquanto os bens pessoais do sócio que havia se beneficiado da conduta permaneciam protegidos pela autonomia patrimonial da pessoa jurídica. Essa separação entre o patrimônio social e o dos sócios funcionava, assim, como obstáculo à efetiva responsabilização e à reparação dos danos causados¹⁰⁷.

A separação entre a pessoa jurídica e a pessoa natural não pode ser mantida de forma absoluta, especialmente quando a autonomia patrimonial é utilizada de modo abusivo em prejuízo de credores de boa-fé, exigindo-se uma abordagem cuidadosa quanto à tensão entre a segurança jurídica, representada pela limitação de responsabilidade, e a necessidade de realização da justiça, com a proteção dos interesses legítimos dos credores. A preservação da autonomia patrimonial, quando corretamente aplicada, contribui para o fortalecimento da confiança no mercado, beneficiando credores em geral, como consumidores, trabalhadores e investidores. Embora esse princípio funcione como mecanismo de proteção aos riscos da atividade empresarial, essa barreira se enfraquece quando há atuação abusiva de sócios ou administradores¹⁰⁸.

Em razão disso, há situações excepcionais em que a lei autoriza o Poder Judiciário a desconsiderar, no caso concreto, os efeitos da separação de

¹⁰⁷ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. *Direito do consumidor*. 13. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 397.

¹⁰⁸ MORAES, Francisco de Assis Basílio de. *Desconsideração da personalidade jurídica: aplicação no direito falimentar brasileiro*. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2021, p. 100.

patrimônios decorrente da personalidade jurídica, como se a pessoa jurídica não existisse¹⁰⁹.

Desse modo, os efeitos de determinadas obrigações se estendem aos bens particulares de pessoas que atuam por trás da entidade, como os sócios e os administradores, quando verificada a utilização indevida da pessoa jurídica ou a ocorrência de circunstâncias que justifiquem tal medida.

Tem-se a chamada desconsideração da personalidade jurídica (“*disregard of legal entity*”), destinada a afastar, de maneira episódica, os efeitos da autonomia patrimonial quando a pessoa jurídica é utilizada de modo incompatível com sua finalidade legítima.

Não se trata de declarar inválida a constituição da sociedade nem de extinguir sua personalidade jurídica, mas apenas de impedir que essa estrutura seja utilizada como obstáculo à responsabilização pelos atos praticados.

7.1. NOÇÕES HISTÓRICAS

A teoria da desconsideração da personalidade jurídica desenvolveu-se a partir da necessidade de evitar que a autonomia patrimonial das sociedades fosse utilizada de forma abusiva para prejudicar credores.

Um dos casos históricos mais citados é o julgamento de *Salomon vs. Salomon & Co. Ltd.*, ocorrido na Inglaterra no final do século XIX, no qual se discutiu a utilização da pessoa jurídica como instrumento para proteção patrimonial do sócio majoritário. Malgrado a decisão final tenha reconhecido a separação entre o patrimônio da sociedade e o de

¹⁰⁹ MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 1315.

seus sócios, o episódio tornou-se referência para os debates posteriores sobre a possibilidade de afastar essa separação em situações de abuso¹¹⁰.

O comerciante Aaron Salomon constituiu uma sociedade na qual detinha praticamente a totalidade das ações, enquanto as demais foram distribuídas entre membros de sua família apenas para cumprir exigências formais da legislação societária. Para integralizar sua participação, transferiu à sociedade seu fundo de comércio particular por valor superfaturado e, além disso, tornou-se credor da própria empresa, recebendo em seu favor uma garantia real sobre os bens da companhia. Com essa estrutura, passou a ocupar posição privilegiada em relação aos demais credores. Quando a companhia entrou em falência e seus ativos se mostraram insuficientes para pagar as dívidas, Salomon pôde satisfazer seu crédito com prioridade, em razão da garantia concedida, enquanto os demais credores ficariam sem proteção equivalente, o que gerou controvérsia acerca da possibilidade de responsabilizar pessoalmente o sócio majoritário. As instâncias inferiores entenderam que a sociedade havia sido utilizada como instrumento do próprio comerciante e admitiram sua responsabilização pessoal, mas a House of Lords reformou essas decisões e reafirmou o princípio da autonomia patrimonial da pessoa jurídica¹¹¹.

O episódio tornou-se referência histórica para o desenvolvimento posterior da teoria da desconsideração da personalidade jurídica.

¹¹⁰ TEPEDINO, Gustavo. Teoria geral do direito civil. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026, p. 130.

¹¹¹ FIUZA, César. Curso de direito civil. 24. ed. Curitiba: InterSaber, 2023, p. 197.

7.2. TEORIA MAIOR

O art. 50 do Código Civil estabelece como critérios o desvio de finalidade e a confusão patrimonial para que o juiz desconsidere a personalidade jurídica, mediante requerimento da parte ou do Ministério Público, quando lhe couber intervir no processo, tendo consolidado a chamada teoria maior, por exigir requisitos mais rigorosos para sua aplicação, não sendo suficiente a mera insolvência da pessoa jurídica.

De acordo com o § 1º do art. 50 do Código Civil “o desvio de finalidade é a utilização da pessoa jurídica com o propósito de lesar credores e para a prática de atos ilícitos de qualquer natureza” (teoria maior subjetiva).

A confusão patrimonial, conforme § 2º do art. 50, consiste na ausência de separação de fato entre os patrimônios, caracterizada por: cumprimento repetitivo pela sociedade de obrigações do sócio ou do administrador ou vice-versa; transferência de ativos ou de passivos sem efetivas contraprestações, exceto os de valor proporcionalmente insignificante; e outros atos de descumprimento da autonomia patrimonial (teoria maior objetiva).

A simples existência de grupo econômico não é suficiente para autorizar a desconsideração da personalidade jurídica (Código Civil, art. 50, § 4º). Ainda que sociedades empresárias integrem um mesmo grupo econômico, a responsabilização direta de uma pelas obrigações da outra depende da demonstração dos requisitos previstos no *caput* do art. 50 (desvio de finalidade ou confusão patrimonial).

A mera expansão ou a alteração da finalidade original da atividade econômica específica da pessoa jurídica também não constitui desvio de finalidade (Código Civil, art. 50, § 5º), uma vez que a evolução da atividade empresarial não pode ser confundida com conduta ilícita. Na

dinâmica do mercado, é comum que empresários adaptem ou expandam suas operações para acompanhar as demandas, o que, por si só, não implica utilização indevida da personalidade jurídica. Para que se configure o desvio de finalidade, é necessária a demonstração de que a pessoa jurídica foi instrumentalizada com o propósito de lesar credores ou praticar atos ilícitos, não bastando mudanças legítimas na organização da atividade econômica.

7.3. TEORIA MENOR

O art. 28 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que 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.

O CDC optou por um tratamento mais amplo, voltado à efetividade da proteção do consumidor. Além das hipóteses clássicas da desconsideração, o art. 28 também admite a superação da personalidade jurídica em situações como excesso de poder, infração da lei, prática de ato ilícito, violação do contrato ou dos estatutos sociais, bem como nos casos de falência, insolvência ou encerramento irregular das atividades decorrentes de má administração.

A evidente preocupação em conferir maior proteção ao consumidor é a regra contida no § 5º do art. 28 do CDC, que permite ser “desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”. A

legislação consumerista adotou a teoria menor, facilitando a aplicação do instituto, bastando que a personalidade jurídica seja obstáculo ao cumprimento da obrigação, o que pode ocorrer, por exemplo, diante da insuficiência de bens.

A teoria menor da desconsideração da personalidade jurídica, de caráter objetivo, não se aplica, em regra, às relações paritárias entre sociedades empresárias. Sua incidência ocorre em hipóteses específicas previstas em lei, nas quais se admite o afastamento da autonomia patrimonial independentemente da demonstração de requisitos materiais mais rigorosos. Esse modelo incide especialmente em relações marcadas pela desigualdade entre as partes, como nas relações de consumo, em que o credor de boa-fé ocupa posição de vulnerabilidade em face da sociedade empresária¹¹².

Para a efetiva defesa dos direitos do consumidor, não basta apenas proferir sentença de mérito favorável, sendo necessário também assegurar o recebimento do crédito a que ele faz jus, seja por meio do patrimônio da pessoa jurídica, seja por meio do patrimônio dos sócios.

O § 5º do art. 28 do CDC autoriza o juiz a afastar os efeitos da personalidade jurídica sempre que ela se revelar um obstáculo à efetiva reparação dos prejuízos causados ao consumidor, permitindo direcionar a responsabilidade diretamente aos sócios ou administradores da sociedade, de modo que a inexistência de bens suficientes na pessoa jurídica para satisfazer a indenização já pode justificar a medida, ainda

¹¹² MORAES, Francisco de Assis Basilio de. Desconsideração da personalidade jurídica: aplicação no direito falimentar brasileiro. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2021, p. 121.

que não esteja comprovada a ocorrência de fraude ou abuso de direito por parte dos sócios¹¹³.

O STJ já se posicionou no sentido de que basta a demonstração da insolvência da pessoa jurídica para o cumprimento de suas obrigações para permitir a desconsideração da personalidade jurídica da sociedade empresária, independentemente da existência de desvio de finalidade ou de confusão patrimonial¹¹⁴.

O juiz deverá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando houver insuficiência de patrimônio da pessoa jurídica para a satisfação do crédito do consumidor e sua existência constituir obstáculo para tanto, mas a responsabilização pessoal dos sócios ou administradores possui caráter subsidiário, ou seja, somente se torna possível quando se revelam infrutíferas, em primeiro plano, as tentativas de satisfação da obrigação por meio dos bens da própria pessoa jurídica¹¹⁵.

A despeito de não se exigir prova de abuso ou fraude, tampouco de confusão patrimonial, para fins de aplicação da teoria menor da desconsideração da personalidade jurídica, o STJ firmou entendimento de que o § 5º do art. 28 do CDC não dá margem para admitir a responsabilização pessoal de quem jamais atuou como gestor da empresa. A desconsideração da personalidade jurídica de uma sociedade não pode atingir o patrimônio pessoal de quem jamais praticou atos de administração¹¹⁶.

¹¹³ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021, p. 218-219.

¹¹⁴ STJ, AgRg no REsp 1.106.072-MS, Relator Ministro Marco Buzzi, julgado em 02/04/2014, DJe de 18/09/2014.

¹¹⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 253; 258.

¹¹⁶ STJ, REsp 1766093-SP, Relatora Ministra Nancy Andriighi, julgado em 12/03/2019, DJe de 28/11/2019.

Outra hipótese de responsabilização está prevista no § 2º do art. 28 do Código de Defesa do Consumidor para sociedades integrantes de grupos societários e sociedades controladas, que são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes das relações de consumo.

Grupos de sociedades correspondem a conjuntos de pessoas jurídicas autônomas que atuam de forma coordenada, podendo constituir grupos de fato ou de direito, normalmente sob direção comum ou influência de uma delas, com o objetivo de organizar atividades ou empreendimentos em conjunto. A sociedade controladora é aquela que detém participação suficiente no capital de outra para exercer o poder de decisão, ou seja, possui maioria de votos e consegue eleger administradores, dirigindo suas atividades. Já a sociedade controlada é aquela que se submete a esse poder, tendo suas decisões influenciadas pela controladora, inclusive de forma indireta, quando o controle ocorre por intermédio de outras sociedades.

Essas sociedades podem ser chamadas a responder pelas obrigações decorrentes da relação de consumo. No entanto, essa responsabilidade é subsidiária, o que significa que a sociedade diretamente envolvida na relação jurídica responde em primeiro plano, admitindo-se a responsabilização das demais quando aquela não possuir condições de cumprir a obrigação. Em termos práticos, isso impede que grupos econômicos se escondam atrás de uma única sociedade menor para evitar o pagamento de indenizações ao consumidor. Ainda que as pessoas jurídicas sejam formalmente distintas, o CDC permite alcançar outras integrantes do grupo, garantindo maior efetividade à proteção do consumidor.

No que diz respeito às sociedades consorciadas, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 28, § 3º, impõe a responsabilidade solidária por suas

obrigações. As sociedades consorciadas são aquelas que se unem por contrato para a realização de determinado empreendimento, sem a constituição de uma nova pessoa jurídica, mantendo cada uma sua autonomia e responsabilidade própria, nos limites do que foi ajustado entre elas. Embora o consórcio não possua personalidade jurídica, perante o consumidor todas as consorciadas respondem solidariamente pelo dano causado, podendo exigir a reparação integral de qualquer uma delas, independentemente da repartição interna de responsabilidades, cabendo posteriormente o ajuste entre as consorciadas quanto à divisão do prejuízo.

Por fim, o § 4º do art. 28 do CDC dispõe que as sociedades coligadas só responderão por culpa. As sociedades coligadas são aquelas nas quais a investidora tenha influência significativa sobre a outra, mas sem controle. Diferentemente do que ocorre nas relações de controle, não há subordinação nem direção unitária, mas apenas uma vinculação econômica relevante entre sociedades juridicamente independentes. Por essa razão, o CDC adota critério mais restritivo, exigindo a demonstração de atuação culposa, ou seja, que a sociedade coligada tenha contribuído para o dano por ação ou omissão, com dolo, negligência, imprudência ou imperícia.

7.4. DESCONSIDERAÇÃO INVERSA DA PERSONALIDADE JURÍDICA

O art. 50, § 3º, do Código Civil autoriza a desconsideração inversa da personalidade jurídica, ocasião em que o patrimônio da sociedade passa a responder por obrigações pessoais do sócio ou administrador, desde que presentes os requisitos legais. Na desconsideração tradicional se ultrapassa a autonomia patrimonial da

sociedade para alcançar os bens dos sócios, enquanto na desconsideração inversa busca-se impedir que o indivíduo utilize a pessoa jurídica como instrumento para ocultar bens e frustrar o cumprimento de obrigações.

Quando se verifica que o responsável transferiu ou concentrou seu patrimônio pessoal em uma sociedade da qual participa, com o propósito de dificultar a execução ou impedir a reparação de prejuízos, admite-se a extensão da responsabilidade à pessoa jurídica, permitindo que seus bens sejam atingidos para assegurar a satisfação do crédito.

A compreensão desse mecanismo é especialmente relevante no âmbito do Direito do Consumidor, pois permite evitar que estruturas societárias sejam utilizadas para frustrar a efetiva reparação dos danos sofridos pelos consumidores.

Por exemplo, uma pessoa jurídica é condenada a indenizar consumidores em razão de defeitos em produtos colocados em circulação. Durante a execução, verifica-se que o sócio teve sua responsabilidade pessoal reconhecida por meio da desconsideração da personalidade jurídica. Contudo, antes do cumprimento da obrigação, ele transfere seus bens para outra sociedade da qual também é sócio, buscando ocultar seu patrimônio e evitar a execução. Nesse caso, poderá ser aplicada a desconsideração inversa da personalidade jurídica para que o patrimônio dessa segunda sociedade responda pela obrigação, impedindo que a personalidade jurídica seja utilizada como obstáculo para frustrar os direitos dos consumidores prejudicados.

7.5. DESCONSIDERAÇÃO POSITIVA DA PERSONALIDADE JURÍDICA

A desconsideração positiva da personalidade jurídica corresponde à utilização excepcional do instituto em favor do sócio, especialmente quando o bem registrado em nome da pessoa jurídica é utilizado por ele para fins de moradia.

Diferentemente da aplicação tradicional da desconsideração, que possui caráter repressivo e busca afastar a autonomia patrimonial da pessoa jurídica para responsabilizar os sócios por obrigações da sociedade, aqui a medida tem por objetivo preservar o chamado patrimônio mínimo necessário à sua dignidade.

Em determinadas circunstâncias, admite-se a relativização da separação entre o patrimônio da sociedade e o de seus sócios para reconhecer, por exemplo, a proteção conferida ao bem de família quando o imóvel utilizado como residência do sócio estiver formalmente registrado em nome da pessoa jurídica.

O afastamento pontual dos efeitos da personalidade jurídica busca evitar que a autonomia patrimonial seja aplicada de forma excessivamente rígida, comprometendo valores constitucionais como a dignidade da pessoa humana. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já reconheceu a possibilidade dessa medida em situações específicas envolvendo sociedades familiares, desde que demonstradas a boa-fé dos sócios e a efetiva utilização do imóvel como moradia habitual, ainda que registrado em nome da sociedade empresária¹¹⁷.

¹¹⁷ STJ, REsp. 1514567-SP, Relatora Maria Isabel Gallotti, julgado em 14/03/2023, DJe de 24/04/2023.

7.6. INCIDENTE DE DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Uma vez demonstrados os pressupostos materiais que autorizam a desconsideração da personalidade jurídica, torna-se possível ampliar o alcance da responsabilidade patrimonial, permitindo que terceiros vinculados à pessoa jurídica passem a integrar o polo passivo da demanda, como réus ou executados, submetendo também o seu patrimônio às medidas de expropriação judicial necessárias à satisfação da obrigação reconhecida em favor do credor¹¹⁸.

O incidente de desconsideração da personalidade jurídica está previsto nos arts. 133 a 137 do Código de Processo Civil, sendo instaurado a pedido da parte ou do Ministério Público, quando lhe couber intervir no processo. É cabível em todas as fases do processo de conhecimento, no cumprimento de sentença e na execução fundada em título executivo extrajudicial.

Instaurado o incidente, o processo será suspenso, sendo o sócio ou a pessoa jurídica citados para se manifestar e requerer as provas cabíveis no prazo de 15 (quinze) dias. O incidente é resolvido por decisão interlocutória, contra a qual cabe recurso de agravo de instrumento, conforme previsto no art. 1.015, IV, do CPC. Se a decisão for proferida pelo relator em sede recursal, cabe agravo interno.

Dispensa-se a instauração do incidente quando a desconsideração da personalidade jurídica for requerida na petição inicial, hipótese em que o sócio ou a pessoa jurídica será citado, não havendo necessidade de suspensão do processo.

¹¹⁸ ABELHA, Marcelo. Manual de direito processual civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 280.

Acolhido o pedido de desconsideração, a alienação ou a oneração de bens, havida em fraude de execução, será ineficaz em relação ao requerente.

8. SERVIÇOS PÚBLICOS

A responsabilidade civil do Estado surge a partir do descumprimento do contrato administrativo ou da ocorrência de danos causados a terceiros em razão da atuação estatal. Em se tratando de inadimplemento contratual, a responsabilidade deve ser analisada conforme as regras do contrato administrativo, que possui regime jurídico e princípios próprios.

8.1. TEORIAS DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO

A responsabilidade civil do Estado constitui tema central no Direito Administrativo, cuja compreensão exige a análise de sua evolução histórica e das distintas teorias que buscam explicá-la. Ao longo do tempo, diferentes construções doutrinárias foram desenvolvidas para justificar a imputação de responsabilidade ao ente estatal, variando os seus fundamentos e critérios de aplicação.

A doutrina não apresenta uniformidade quanto à denominação nem quanto à sistematização dessas teorias, havendo divergências entre os autores acerca de sua classificação e alcance. Diante disso, serão examinadas a seguir as teorias mais recorrentes na literatura jurídica, com destaque para seus principais elementos e implicações práticas.

8.1.1. Teoria da irresponsabilidade do Estado

Em determinado momento histórico, vigorava a teoria da irresponsabilidade do Estado, sobretudo na época em que este se apresentava como absolutista. Imperava o princípio de que “o rei não pode errar” (“*the king can do no wrong; le roi ne peut mal faire*”). A vítima precisava demandar o agente causador do dano, que era considerado

sujeito diverso, e sua conduta não ensejava responsabilidade do Estado¹¹⁹.

8.1.2. Teoria civilista da culpa

Diante das injustiças verificadas pela irresponsabilidade do Estado, foi desenvolvida a teoria civilista da culpa. A atuação estatal classificava-se de dois modos: atos de império e atos de gestão.

Os atos de império são os comandos que o Estado impõe coercitivamente aos administrados, fundamentados no poder soberano. Os atos de gestão são aqueles semelhantes aos praticados pelos particulares para administrar bens e serviços.

Para essa teoria, o Estado não pode ser responsabilizado pelos atos de império, por estar tutelado pelo direito público, mas possui responsabilidade civil se o dano a terceiro decorrer de ato de gestão, desde que comprovados a culpa ou o dolo do agente¹²⁰.

A insuficiência dessa distinção para explicar adequadamente os danos causados pela atuação estatal conduziu ao desenvolvimento de novas formulações teóricas.

8.1.3. Teoria da culpa anônima ou administrativa

¹¹⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 303.

¹²⁰ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito administrativo. 39. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026, p. 227.

A teoria da culpa anônima ou administrativa (“*faute du servisse*”) firma o entendimento de que a obrigação de indenizar surge quando comprovada a falta, insuficiência ou atraso do serviço público, não sendo relevante provar a culpa do servidor. Contudo, a vítima deve demonstrar, ao menos, o defeito na prestação do serviço, que poderá ser presumido em alguns casos¹²¹. Essa teoria é aplicada, em regra, nos casos de danos decorrentes da omissão do Estado.

8.1.4. Teoria do risco administrativo

A teoria do risco administrativo consiste na adaptação da teoria do risco para o campo da atividade pública. O Estado é responsável pelos danos ocasionados à vítima em razão da atividade que desenvolve, independentemente da comprovação de culpa, bastando que o ônus suportado pelo ofendido seja superior ao suportado pelos demais membros da coletividade.

A obrigação de indenizar dependerá da constatação do nexo de causalidade (relação de causa e efeito entre a atuação estatal e o dano sofrido pela vítima), bem como da presença dos requisitos da anormalidade (aquilo que está fora do esperado no cotidiano) e da especialidade (ter como vítima alguém ou alguns indivíduos).

Essa teoria está de acordo com o teor do art. 37, § 6º, da Constituição Federal, o que leva à conclusão de que, para responsabilizar o Estado, em regra, independe do elemento subjetivo, bastando que o dano sofrido pela vítima tenha como causa a atividade estatal. Portanto, a responsabilidade

¹²¹ CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. 40. ed. Barueri: Atlas, 2026, p. 462.

civil do Estado e das pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos é de natureza objetiva.

8.1.5. Teoria do risco integral

De acordo com essa teoria, o Estado pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes quando presente no evento, sendo inadmissível a invocação de excludentes de responsabilidade civil.

A aplicação da teoria do risco integral depende de previsão legal expressa para a imputação de responsabilidade civil ao Estado por danos decorrentes de eventos que, normalmente, seriam considerados excludentes de responsabilidade civil.

Como exemplo, tem-se a Lei nº 10.744/2003, que dispõe sobre a assunção, pela União, de responsabilidades civis perante terceiros no caso de atentados terroristas, atos de guerra ou eventos correlatos, contra aeronaves de matrícula brasileira operadas por empresas brasileiras de transporte aéreo público, excluídas as empresas de táxi aéreo.

Além dessa hipótese, a doutrina aponta outras situações em que se admite a aplicação da teoria do risco integral, como nos danos nucleares, em razão de sua extrema gravidade e elevado potencial lesivo¹²².

¹²² TORRES, Ronny Charles Lopes de; BALTAR NETO, Fernando Ferreira. Direito administrativo. 14. ed. São Paulo: Juspodivm, 2024, p. 475.

8.2. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO POR ATO DO AGENTE

A responsabilidade civil do Estado pelos atos de seus agentes está prevista no art. 37, § 6º, da Constituição de 1988, sendo a obrigação imposta ao erário, ficando afastadas as responsabilidades penal e administrativa do ente estatal, as quais poderão recair sobre o agente público.

Considera-se agente público toda pessoa natural que, independentemente da existência de vínculo profissional, remuneração ou estabilidade, e qualquer que seja a forma de investidura, desempenha atividade voltada ao interesse estatal, mediante o exercício de mandato, cargo, emprego ou função pública, ainda que de modo eventual ou transitório.

As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos respondem objetivamente por danos patrimoniais ou extrapatrimoniais causados a terceiros pelos seus agentes enquanto estes estiverem no desempenho de sua função ou em razão dela.

Mesmo que a vítima não esteja na qualidade de usuária direta do serviço público ao sofrer o dano, a responsabilidade civil objetiva subsiste, pois, o art. 37, § 6º, da Constituição Federal não faz qualquer restrição quanto a isso.

A responsabilização do Estado pelos danos causados por seus agentes não depende da análise de culpa, sendo suficiente a verificação de que a sua conduta, comissiva ou omissiva, constitui causa do prejuízo suportado pela vítima. O nexo causal se verifica quando o dano decorre do fato de o agente estar no cumprimento de suas funções ou em razão delas. Os pressupostos são: o fato administrativo, o dano e o nexo causal.

O elemento subjetivo, contudo, será levado em consideração para garantir a ação regressiva em face do agente público, pois este responde subjetivamente. Uma vez comprovado o dolo ou a culpa do agente, o Estado pode ingressar com ação própria de regresso para reaver o que foi obrigado a pagar a título de indenização à vítima. O ressarcimento ao erário também pode ser feito administrativamente se houver acordo entre o Estado e o ofensor.

A responsabilidade do Estado também abrange situações em que o agente venha a causar danos ao se valer da sua posição ou função com o intuito de obter determinadas vantagens pessoais ou na prática de abusos, ainda que não esteja em serviço naquele momento.

Há situações, porém, em que mesmo tendo o agente causado danos à vítima não resta evidenciada uma conduta culposa ou dolosa de sua parte. Todavia, haverá a obrigação do Estado em indenizar a vítima com fundamento no risco administrativo, sem possibilidade de exercício do direito de regresso contra o agente, visto que inexistente dolo ou culpa na sua conduta.

8.3. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO POR OMISSÃO

Quanto à omissão do Estado, a responsabilidade civil deve ser investigada a partir das hipóteses em que se verifica se o Estado tinha o dever de agir para evitar o dano no caso concreto ou se possuía apenas um dever genérico de atuação para evitar o resultado lesivo. Surge, então, a classificação da omissão em específica e genérica.

A omissão específica consiste na falta de atuação diante de situações concretas atuais em que se exige do Estado o dever de agir, por

desempenhar o papel de vigilante, guardião ou garante. Se o Estado não atuar diante de um caso que se apresenta, a sua omissão pode ser entendida como causa direta e imediata do dano que a vítima sofreu. A omissão genérica baseia-se em uma previsão geral de dever de atuação do Estado quanto à prevenção do resultado lesivo.

Diante da omissão específica, a responsabilidade civil do Estado é de natureza objetiva, bastando a ocorrência do dano e do nexo de causalidade para impor ao Estado o dever de indenizar os danos sofridos pela vítima.

Já em relação à omissão genérica o ofendido deve comprovar que a omissão do Estado concorreu para o evento lesivo, configurando-se a responsabilidade subjetiva. Em outras palavras, o interessado deve provar a falha na prestação do serviço público (*faute du service* ou culpa anônima) para que seja atribuída ao Estado a obrigação de indenizar.

8.4. RESPONSABILIDADE CIVIL PRIMÁRIA E SUBSIDIÁRIA

O art. 25 da Lei 8.987/1995 dispõe que incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenua essa responsabilidade.

Regra semelhante consta no art. 120 da Lei nº 14.133/2021, no sentido de que o contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

Esses dispositivos não afastam a responsabilidade das entidades estatais pelos danos causados por pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos, pois tais atividades são desenvolvidas no interesse do próprio Estado, o qual deve exercer rigorosa fiscalização quanto ao desempenho dos serviços que delegou.

Inicialmente, a responsabilidade civil deve recair sobre a pessoa jurídica prestadora de serviço público (responsabilidade primária). Na hipótese de exaurimento dos recursos dela o Estado responde (responsabilidade subsidiária).

A responsabilidade civil do Estado é primária quando o agente estiver agindo em nome das pessoas jurídicas de direito público interno. Por outro lado, o Estado responde subsidiariamente quando o fato for atribuído a uma pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços públicos e esta não dispuser de meios suficientes para reparar os danos.

8.5. SERVIÇOS PÚBLICOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Quando a atividade estatal for custeada por meio de tributos, não se configura relação de consumo, mas vínculo administrativo-tributário entre o contribuinte e o Estado, cujo pagamento é obrigatório e decorre de lei. Por exemplo, a segurança pública, a educação, a saúde, dentre outras. Nesse caso, o dano decorrente da falha na prestação do serviço deve ser examinado no âmbito geral da responsabilidade civil estatal.

No entanto, quando o serviço público for prestado ao usuário mediante pagamento de tarifa ou preço público, restará configurada a relação de consumo, incidindo as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Esse tipo de serviço pode ser prestado pelo Estado, por

delegação, por entes da Administração descentralizada ou da iniciativa privada. São exemplos o fornecimento de água, energia elétrica ou telefonia.

A remuneração exigida não se limita ao pagamento direto realizado pelo usuário, podendo também ocorrer de forma indireta. Há situações em que o serviço aparenta ser gratuito, mas é financiado de maneira indireta por toda a coletividade ou por mecanismos próprios do sistema de concessão ou exploração da atividade. Como exemplo, tem-se o transporte coletivo gratuito para pessoa idosa, hipótese em que, apesar da ausência de pagamento direto pelo usuário, subsiste remuneração indireta em favor do prestador do serviço, o que pode justificar a aplicação das regras do Código de Defesa do Consumidor¹²³.

O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que “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”. A inclusão do Estado no conceito de fornecedor encontra fundamento no art. 3º do CDC.

Apesar da expressão “órgãos públicos”, a interpretação técnica conclui que a norma não se dirige propriamente aos órgãos em si, uma vez que estes não possuem personalidade jurídica. O alcance do art. 22 recai, na verdade, sobre as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado que atuam na prestação de serviços públicos. A referência aos órgãos deve ser compreendida como indicativa da atuação estatal, imputando-se a responsabilidade aos entes dotados de personalidade jurídica que efetivamente prestam ou organizam o serviço.

¹²³ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 135.

O parágrafo único do art. 22 do CDC estabelece que, “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”. Isso apenas reafirma algo já previsto no ordenamento jurídico: os prestadores de serviços públicos respondem objetivamente pelos danos decorrentes de vícios ou defeitos na prestação do serviço, em consonância com a regra do art. 37, § 6º, da Constituição de 1988. Tal previsão tem por finalidade evitar interpretações equivocadas que afastem a incidência do CDC aos serviços públicos.

Existem divergências doutrinárias quanto à responsabilidade entre o Estado e as pessoas jurídicas de direito privado que prestam serviços públicos, no que se refere ao seu caráter solidário ou subsidiário.

Há entendimento no sentido de que a responsabilidade seja solidária, sustentando que o Código de Defesa do Consumidor considera como fornecedores tanto pessoas jurídicas públicas quanto privadas e enquadra a prestação de serviços públicos como relação de consumo, quando remunerada, permitindo que o consumidor prejudicado exija a reparação de qualquer dos envolvidos na cadeia de fornecimento¹²⁴.

O parágrafo único do art. 22, ao determinar que a responsabilidade será na forma do CDC, leva ao entendimento de que existe responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento, por ser a regra que se impõe na reparação dos danos. Em tese, o consumidor poderia demandar qualquer um deles diretamente, sem necessidade de esgotar previamente o patrimônio da prestadora do serviço.

¹²⁴ TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026, p. 209.

Seguindo esse entendimento, tem-se que a responsabilidade subsidiária do Estado se verifica no âmbito do regime jurídico administrativo, isto é, fora do campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor. Em contrapartida, quando configurada relação de consumo, haverá a incidência do regime consumerista, no qual prevalece a responsabilidade solidária entre o Estado e a concessionária, em razão da integração de ambos na cadeia de fornecimento do serviço público.

A tese da responsabilidade subsidiária costuma se apoiar no entendimento de que, nas concessões de serviços públicos, deve prevalecer o regime de direito público, o que afasta a aplicação automática da responsabilidade solidária prevista no CDC.

Sustenta-se que a concessionária responde diretamente pelos danos que causar, com seu próprio patrimônio, cabendo ao Poder Concedente apenas responsabilidade subsidiária. Esse posicionamento se fundamenta na ideia de que quem explora o serviço deve suportar os riscos da atividade, bem como na ausência de previsão legal específica de solidariedade e na existência de norma própria que atribui à concessionária a responsabilidade pelos prejuízos causados. Assim, entende-se que a regra de direito público prevalece sobre a lógica consumerista da solidariedade, afastando interpretações que ampliem indiscriminadamente a responsabilidade do Estado nas relações envolvendo serviços delegados¹²⁵.

Diante das divergências de entendimento, recomenda-se que tanto a pessoa jurídica de direito público quanto a pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviço público sejam incluídas no polo passivo da

¹²⁵ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 135.

demanda, evitando que o consumidor seja prejudicado caso ajuíze a ação em face de apenas uma delas.

8.6. SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Na parte final do art. 22 do CDC, consta que os serviços essenciais devem ser contínuos. A exigência de continuidade significa que tais serviços não podem sofrer interrupções injustificadas, pois são indispensáveis à vida cotidiana, pois atendem às necessidades básicas dos usuários.

Eventuais interrupções desses serviços somente são admitidas em situações excepcionais, como em casos de manutenção técnica indispensável, emergências ou inadimplemento do usuário quando a legislação permitir, desde que respeitados os procedimentos legais e a devida comunicação prévia ao consumidor.

Como exemplos de serviços essenciais que devem ser prestados de forma contínua, podem ser mencionados o fornecimento de energia elétrica, o abastecimento de água e os serviços de transporte coletivo. A interrupção indevida desses serviços pode causar prejuízos relevantes aos usuários e, por isso, pode gerar responsabilidade do prestador e o consequente dever de reparação dos danos eventualmente causados.

9. RESPONSABILIDADE MÉDICA

A prestação de serviços de saúde, quando inserida em contexto contratual entre profissional e paciente, caracteriza a relação jurídica de consumo, uma vez presentes as figuras do consumidor e do fornecedor. Entretanto, essa relação apresenta especificidades relevantes, notadamente quanto à modalidade da obrigação assumida e ao regime de responsabilidade aplicável, exigindo análise cuidadosa para compatibilizar a proteção do consumidor com as particularidades técnicas e éticas da atividade médica.

O estudo da responsabilidade médica é essencial diante da crescente judicialização da saúde, da ampliação do acesso a serviços médicos e hospitalares e da maior conscientização dos pacientes sobre os seus direitos. O avanço tecnológico na área da medicina, aliado à complexidade das relações entre profissionais, clínicas, hospitais e operadoras de planos de saúde, intensificou os debates sobre segurança, informação adequada e reparação de danos.

O profissional da área da saúde que, no exercício da atividade profissional, por culpa, causar a morte do paciente, agravar-lhe o mal, causar-lhe lesão ou inabilitá-lo para o trabalho responde pelos prejuízos decorrentes, nos termos do art. 951 do Código Civil.

Ainda que a relação entre o profissional e o paciente esteja sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil mantém-se como de natureza subjetiva, uma vez que, nos termos do art. 14, § 4º, a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa quanto a defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A culpa deve ser rigorosamente comprovada, sob pena de sujeitar o profissional a responder como se estivesse submetido a um regime de responsabilidade objetiva, o que seria descomedido e desmotivador para aquele que tem por objeto de sua atuação a saúde do ser humano e das coletividades humanas.

Quando o serviço prestado for de natureza pública, custeado por tributos e desprovido de contraprestação direta, a controvérsia deve ser examinada à luz da responsabilidade civil do Estado, inexistindo, portanto, relação de consumo. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos submetem-se ao regime de responsabilidade objetiva, nos termos do art. 37, § 6º, da Constituição, sendo assegurado o direito de regresso contra o agente que, por culpa ou dolo, causar danos a terceiros. Ou seja, embora os entes públicos e hospitais integrantes da rede pública respondam objetivamente, a responsabilidade dos profissionais de saúde conserva natureza subjetiva.

9.1. RESPONSABILIDADE CIVIL DO MÉDICO

O Código de Ética Médica estabelece as normas que orientam a conduta do médico no exercício da profissão, inclusive no desempenho de atividades relativas ao ensino, à pesquisa e à administração de serviços de saúde, bem como no exercício de quaisquer outras atividades em que se utilize o conhecimento advindo do estudo da Medicina.

O referido estatuto não vincula as decisões do Poder Judiciário, mas serve como relevante material auxiliar na interpretação e na aplicação das normas jurídicas que regem a responsabilidade civil em casos concretos envolvendo a atividade médica.

O objeto da atuação médica é a promoção, proteção e recuperação da saúde do ser humano e das coletividades, em cujo benefício o profissional deve agir com o máximo zelo, empregando o melhor de sua capacidade técnica e científica, sem discriminação de qualquer natureza. A interpretação das normas que disciplinam a relação entre médico e paciente deve orientar-se pelo melhor interesse do paciente, buscando preservar seu bem-estar físico e psíquico.

A denominação “médico” é privativa do graduado em curso superior de Medicina, devidamente autorizado e reconhecido conforme as diretrizes e bases da educação nacional. Aquele que não for formado em Medicina e exercer, ainda que a título gratuito, a profissão de médico sem autorização legal pratica o crime de exercício ilegal da medicina, previsto no art. 282 do Código Penal, estando sujeito às penas correspondentes. A exceção ocorre em certas situações, tal como o estado de necessidade, dentre outras previstas pela lei.

Para o regular exercício da atividade médica, impõe-se a inscrição no Conselho Regional de Medicina da respectiva unidade federativa. O profissional que desenvolver a atividade sem a devida inscrição estará sujeito às sanções administrativas cabíveis.

Estando regularmente inscrito no Conselho Regional de Medicina competente, ou legalmente autorizado a atuar como nos casos previstos em programas oficiais, o médico poderá exercer os atos próprios da profissão, bastando capacidade técnica e discernimento para tanto.

A legislação não restringe, de forma absoluta, a prática de atos médicos à titulação em determinada especialidade, reconhecendo ao profissional habilitado competência ampla para o exercício da medicina. Eventuais limites decorrem de critérios éticos, técnicos e da própria consciência do

profissional. Subordinar a emissão de atestados ou outros atos médicos à posse de título de especialista pode representar indevida restrição ao livre exercício profissional, assegurado constitucionalmente e regulamentado pelas normas que disciplinam a atividade médica¹²⁶.

Apesar disso, o médico só estará autorizado a anunciar alguma especialidade se houver também registrado o respectivo título de especialista¹²⁷. O art. 114 do Código de Ética Médica dispõe que é vedado ao médico anunciar títulos científicos que não possa comprovar, bem como especialidade ou área de atuação para a qual não esteja qualificado e devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina.

Regularmente inscrito no Conselho Regional de Medicina, o profissional encontra-se habilitado ao exercício da medicina em quaisquer de suas áreas de atuação. Tal reconhecimento, contudo, não o exime da responsabilidade civil, penal ou administrativa decorrente de eventuais danos causados no desempenho de sua atividade¹²⁸.

O médico deve exercer sua profissão com autonomia, não permitindo restrições ou imposições que impliquem renúncia à sua liberdade profissional, não podendo estar limitado quanto à escolha dos meios cientificamente reconhecidos a serem praticados para o estabelecimento do diagnóstico e da execução do tratamento, salvo quando em benefício do paciente.

Também deve atuar em conformidade com as normas técnicas e científicas que regem a profissão, mas não se compromete a curar. Não é qualquer mau resultado que constituirá fato ensejador da

¹²⁶ FRANÇA, Genival Veloso de. *Direito médico*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 158.

¹²⁷ CFM, Processo-Consulta CFM nº 9.212/09 - Parecer CFM nº 21/10.

¹²⁸ SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. *Erro médico: inversão do ônus da prova*. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024, p. 18.

responsabilidade civil do médico. Somente os danos que decorram de conduta culposa do profissional ensejarão o dever de indenizar.

A atividade médica, por sua própria natureza, não é isenta de equívocos diagnósticos ou terapêuticos, tampouco de erros na indicação de receitas. Para evitar a configuração da culpa e conseqüente responsabilidade, o profissional poderá demonstrar que sua atuação observou os dados clínicos efetivamente apresentados pelo paciente, que o diagnóstico foi formulado com base nos elementos técnicos disponíveis e que os exames pertinentes foram realizados, ou que, diante das características e do estágio da enfermidade, não havia expectativa razoável de resultado diverso¹²⁹.

Não se configura culpa quando o diagnóstico ou a conduta terapêutica são aplicados com observância dos critérios técnicos adequados, considerando o conhecimento científico da época em que o serviço foi prestado. O erro de diagnóstico, por si só, não enseja responsabilização, salvo quando decorrer de conduta culposa, como a ausência de exame clínico apropriado, a desconsideração de exames e dados relevantes, a inobservância de protocolos técnicos reconhecidos ou a adoção de hipótese manifestamente improvável ou destituída de respaldo científico¹³⁰. A análise deve recair sobre a diligência empregada e não sobre o simples insucesso do resultado obtido.

A responsabilidade civil do médico ocorre quando o mau resultado ou resultado adverso decorrer da atuação profissional inadequada, caracterizada pela inobservância de deveres técnicos essenciais e apta a

¹²⁹ RIZZARDO, Arnaldo. Responsabilidade civil. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 480.

¹³⁰ FRANÇA, Genival Veloso de. Direito médico. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 285.

ocasionar lesão à vida ou agravamento do estado de saúde do paciente, diante da constatação da imperícia, imprudência ou negligência¹³¹.

A imperícia pode ser exemplificada na ocorrência de dano no momento do procedimento cirúrgico, decorrente de erro na técnica empregada pelo médico ao realizar implante de parafusos para a fixação da coluna, ocasionando perfuração do canal medular e consequente comprometimento funcional dos membros inferiores do paciente.

Age com imprudência, por exemplo, o médico que delegue a outros profissionais atos ou atribuições exclusivas da profissão médica, ocasionando danos ao paciente em razão da falta de conhecimento técnico pelo profissional designado.

São exemplos de negligência: o pedaço de metal que, no decorrer da cirurgia, foi deixado no joelho do paciente, ocasionando dores, perda temporária da deambulação e submissão a nova cirurgia de remoção do corpo estranho; o médico que prescreve medicamento ao paciente sem questionar, quando da realização da anamnese, a existência de anterior reação alérgica ao composto, causando-lhe a morte por choque anafilático; a execução equivocada de cirurgia de vasectomia em paciente que se submeteu à cirurgia de retirada de fimose.

O dolo eventual ocorre em situações como a prática pelo médico de procedimento estético de bioplastia de glúteos, com a aplicação de substância química em quantidade acima da recomendada, criando riscos previsíveis, sem qualquer observância dos deveres legais de cuidado inerentes ao procedimento, realizado em ambiente inadequado, como

¹³¹ GOMES, Júlio César Meirelles; DRUMOND, José Geraldo de Freitas; FRANÇA, Genival Veloso de. Erro médico. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002, p. 5.

apartamento residencial, e sem os equipamentos apropriados, resultando na morte da paciente.

Por outro lado, não se configura erro médico quando o desfecho adverso decorrer de fatores que escapavam ao controle ou à previsibilidade do profissional no momento da intervenção¹³². Ausente a demonstração de que o resultado danoso tenha sido causado por conduta inadequada do médico, e comprovado que decorreu de circunstâncias imprevisíveis ou inevitáveis, afasta-se a caracterização de culpa e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

Por exemplo, há casos de hipotonia uterina e a hemorragia durante a cesariana e no pós-parto que configura acidente imprevisível e de resultado incontrolável, principalmente levando em conta a condição clínica de cada paciente. Da mesma forma, pode ocorrer a perda do rim em decorrência de fístula ocasionada pelo descolamento do tumor em cirurgia para extração de cisto, com conseqüente alteração da vascularização, lesão iatrogênica própria ao ato cirúrgico.

O erro médico pode resultar em diversos prejuízos ao paciente, tais como danos materiais, morais, estéticos e a perda de uma chance, a depender das circunstâncias do caso concreto. Em uma mesma ação, a vítima pode pleitear indenização por todos os danos decorrentes do mesmo fato. É possível, inclusive, que alguns pedidos sejam acolhidos e outros rejeitados, uma vez que são modalidades distintas de dano.

Em cada caso, é preciso verificar se a conduta do médico foi a causa direta do resultado lesivo ou se o ato praticado pelo profissional retirou do paciente a possibilidade concreta e real de uma cura ou de sobrevivência.

¹³² SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. Erro médico: inversão do ônus da prova. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024, p. 89.

No primeiro caso, tem-se a responsabilidade do médico pelo resultado danoso decorrente de sua conduta, sendo a reparação do dano integral. Já na segunda situação, verifica-se o dever de indenizar pela perda de uma chance, que terá valor arbitrado de forma equitativa a título de indenização, levando-se em consideração a probabilidade de cura caso não houvesse a falha do profissional, pois não se tem a certeza de que efetivamente ocorreria o resultado favorável esperado.

É necessário avaliar se a obtenção de resultado favorável configurava expectativa razoável e concreta ou se representava mera hipótese remota e especulativa, sob pena de ampliar indevidamente a responsabilização do profissional de saúde. Eventual reparação deve incidir sobre a frustração da oportunidade séria e real de alcançar um benefício, e não sobre o próprio resultado que deixou de se concretizar¹³³.

A teoria da perda de uma chance também pode incidir quando o médico deixa de prestar informações adequadas acerca dos riscos ou possíveis efeitos do tratamento, obtendo do paciente consentimento viciado, em razão da ausência de esclarecimento suficiente, já que o paciente desconhece as possíveis consequências ao autorizar o procedimento.

Caso venha a se concretizar risco não previamente informado ao paciente, ainda que se trate de consequência inerente ou estatisticamente previsível do procedimento, mesmo inexistindo erro técnico na execução do ato ou ainda que o tratamento alcance êxito terapêutico, o profissional poderá responder pela perda de uma chance, consistente na frustração da oportunidade de evitar o prejuízo ou de optar por alternativa potencialmente mais vantajosa.

¹³³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 468.

A indenização, nessa hipótese, encontra fundamento na violação do dever de informação e na supressão da autonomia do paciente, que foi privado da possibilidade de decidir, de forma livre e esclarecida, acerca da melhor opção para si.

9.2. PROVA DA CULPA DO MÉDICO

Em regra, o médico assume obrigação de meio e, embora a relação estabelecida com o paciente possua natureza contratual, tal circunstância não implica presunção de culpa. Compete ao profissional empregar as diligências necessárias na busca de resultado favorável, ainda que este não venha a ser alcançado.

Incumbe à vítima comprovar a culpa do médico, nos termos das regras ordinárias de distribuição do ônus da prova. Para demonstrar a ocorrência de erro médico e viabilizar a imputação de responsabilidade civil ao profissional, pode valer-se de todos os meios de prova admitidos em direito. Considerando a complexidade técnica envolvida na apuração da conduta médica, a prova pericial assume, na maioria dos casos, papel central na formação do convencimento judicial, sem prejuízo do princípio do livre convencimento motivado do magistrado.

A relação estabelecida entre médico e paciente submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, por envolver prestação de serviços mediante remuneração, inserindo o paciente na condição de destinatário final. Dessa maneira, admite-se a inversão do ônus da prova em favor do paciente, como forma de facilitar a defesa de seus direitos. Essa orientação harmoniza-se com a teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova prevista no Código de Processo Civil, permitindo ao juiz

atribuir o encargo probatório à parte que detenha melhores condições de produzi-lo, conforme as peculiaridades do caso concreto.

Ademais, admite-se a atribuição do ônus probatório ao profissional nas hipóteses em que a atividade médica se configura como obrigação de resultado, como ocorre na cirurgia plástica estética, na realização de exames laboratoriais, na aplicação de anestesia e em exames radiológicos. Nesses casos, tem-se a formação de presunção relativa de culpa diante do insucesso. A própria natureza da obrigação leva a incumbir-lhe o dever de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de causa excludente de responsabilidade.

Há situações em que a culpa do profissional está manifesta no próprio fato, independentemente da necessidade de produção de outras provas. É o que ocorre, por exemplo, nos casos de esquecimento de material cirúrgico no corpo do paciente; realização de procedimento em lado incorreto; queimadura decorrente da queda de bisturi elétrico durante a cirurgia; e aplicação de substância inadequada por via intravenosa, como a administração de vaselina em vez de soro.

9.3. CONSENTIMENTO INFORMADO

O direito à informação integra o rol dos direitos da personalidade e encontra fundamento no art. 5º, XIV, da Constituição de 1988. O correlato dever de informar é expressão do princípio da boa-fé objetiva, que orienta as relações jurídicas.

Estando a relação entre médico e paciente tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor, impõe-se reconhecer como direito básico do paciente obter informações claras, completas e compreensíveis acerca de seu

diagnóstico, das alternativas terapêuticas indicadas e dos riscos inerentes ao procedimento proposto.

O dever de informação exige transparência efetiva, com explicações acessíveis, inclusive quanto à terminologia técnica constante de exames e relatórios, de modo a permitir que o paciente compreenda sua real condição clínica e possa exercer, de forma consciente, sua autonomia decisória¹³⁴.

Quase sempre o paciente encontra-se em posição de vulnerabilidade técnica perante o médico, uma vez que não detém conhecimento especializado suficiente para avaliar, de forma autônoma, as indicações, benefícios e riscos dos diferentes procedimentos e métodos terapêuticos disponíveis. Ademais, o dever de informação não se limita necessariamente ao próprio paciente, podendo ser direcionado aos seus familiares ou representantes legais, bem como a outros profissionais ou instituições de saúde responsáveis pela continuidade do atendimento, especialmente em situações de encaminhamento ou transferência hospitalar¹³⁵.

O art. 34 do Código de Ética Médica dispõe que é vedado ao médico deixar de informar ao paciente o diagnóstico, o prognóstico, os riscos e os objetivos do tratamento, salvo quando a comunicação direta possa lhe acarretar dano, hipótese em que a informação deverá ser prestada ao seu representante legal. Essa mitigação excepcional do dever de informar é denominada privilégio terapêutico.

¹³⁴ SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. Erro médico: inversão do ônus da prova. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024, p. 94.

¹³⁵ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 794.

Quando o profissional de saúde identificar que a revelação direta de determinadas informações pode ocasionar prejuízo significativo ao paciente, a comunicação deverá ser direcionada aos seus familiares ou representantes legais, a fim de que possam adotar as providências adequadas. Essa orientação encontra respaldo no Código de Ética Médica, que disciplina o dever de informação em consonância com a proteção da dignidade e da integridade do paciente. De todo o modo, a comunicação deve ser realizada, pois a atuação do médico não se submete a critério puramente discricionário¹³⁶.

Entretanto, o privilégio terapêutico deve ser considerado de forma restritiva, admitindo-se apenas em situações excepcionais e com a finalidade exclusiva de evitar agravamento do quadro clínico ou prejuízo ao tratamento. A omissão de informações ao paciente, fora dessas hipóteses, compromete diretamente seu direito fundamental à informação, podendo, inclusive, gerar efeitos contraproducentes, como aumento da ansiedade, do desconforto e da desconfiança em relação à atuação profissional.

A informação adequada possibilita ao paciente exercer, de forma consciente e esclarecida, o direito de decidir livremente sobre sua própria pessoa e seu bem-estar, bem como de consentir ou recusar a realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos, desde que cientificamente reconhecidos e indicados ao caso concreto.

O consentimento esclarecido é aquele prestado por pessoa capaz e em plenas condições de compreender as informações que lhe são transmitidas. Tratando-se de paciente incapaz de compreensão, o consentimento deverá ser prestado por seu representante legal.

¹³⁶ FRANÇA, Genival Veloso de. Direito médico. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 587.

O consentimento informado é direito do paciente de participar, de forma consciente e esclarecida, do processo decisório relativo a intervenções que possam repercutir sobre sua integridade física e psíquica. Para que essa manifestação de vontade seja válida, incumbe ao médico fornecer informações claras acerca dos riscos, benefícios, alternativas terapêuticas disponíveis e prognóstico¹³⁷.

A autonomia do paciente para decidir a respeito do que considera melhor para si, segundo seus próprios valores e crenças, constitui expressão do direito fundamental à liberdade e instrumento de concretização da dignidade da pessoa humana, ainda que sua escolha contrarie a recomendação do profissional de saúde.

A falta de informação pode ensejar a responsabilização do médico ou da instituição hospitalar pelo risco inerente, ainda que o procedimento tenha sido tecnicamente adequado. Nesse caso, o fundamento do dever de indenizar não reside em defeito na execução do serviço, mas na falha informacional consistente na ausência de comunicação clara e suficiente acerca dos riscos efetivamente associados ao tratamento, comprometendo a autonomia decisória do paciente¹³⁸.

É vedado ao médico deixar de obter consentimento do paciente ou de seu representante legal após esclarecê-lo sobre o procedimento a ser realizado, salvo em caso de risco iminente de morte, consoante o art. 22 do Código de Ética Médica.

A obtenção do consentimento do paciente para a realização de determinado procedimento é dispensada no caso de risco iminente de

¹³⁷ MALUF, Adriana Caldas do Rego Freitas Dabus. Curso de bioética e biodireito. 4. ed. São Paulo: Almedina, 2020, p. 420.

¹³⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 314.

morte, situação em que o médico deve empregar todos os meios tecnicamente adequados para tentar preservar a vida do indivíduo, independentemente de consentimento prévio, de manifestação de familiares ou de autorização judicial.

Durante intervenção cirúrgica ou procedimento ambulatorial, sem anuência do paciente, o médico não deve tomar decisões que possam ser deliberadas em momento posterior, desde que isso não implique riscos¹³⁹. Caso o médico deixe de realizar intervenção indispensável em situação de urgência ou emergência, poderá incorrer na prática de omissão de socorro.

Se, no curso de procedimento cirúrgico regularmente consentido, o médico se deparar com circunstância inesperada que exija intervenção diversa da inicialmente prevista, admite-se a alteração da conduta, desde que a decisão esteja amparada por critérios técnico-científicos adequados, uma vez que não seria razoável interromper o ato para colher novo consentimento, quando a continuidade imediata do procedimento se mostre necessária à adequada proteção da saúde do paciente¹⁴⁰.

A anuência do paciente também pode ser afastada quando a recusa do paciente em sujeitar-se ao tratamento representar um risco para a coletividade. A liberdade individual não pode se sobrepor à preservação da saúde e da vida dos demais indivíduos, não sendo razoável que seu exercício represente a exposição da coletividade a enfermidade infecciosa¹⁴¹.

¹³⁹ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026, p. 803.

¹⁴⁰ NADER, Paulo. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 414.

¹⁴¹ MENDES, Gilmar Ferreira Mendes; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. Curso de direito constitucional. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 510.

A Resolução nº 2.232/2019 do Conselho Federal de Medicina estabelece diretrizes sobre a recusa terapêutica, dispondo que o médico deve respeitar a vontade do paciente capaz, desde que devidamente esclarecido, ressalvadas as hipóteses em que haja risco relevante à saúde pública ou quando o paciente não estiver no pleno exercício de suas faculdades mentais. A norma enfatiza a centralidade da autonomia do paciente, ao mesmo tempo em que delimita seus contornos com base em critérios éticos e na proteção de interesses coletivos.

O consentimento informado pode ser revogado a qualquer tempo, inclusive após o início do tratamento médico, ressalvada a hipótese em que a interrupção do tratamento possa acarretar risco iminente à vida ou à integridade do paciente. Inexistindo perigo iminente à vida ou risco relevante à saúde pública, a decisão de submeter-se ou não ao tratamento compete ao próprio paciente e deve ser respeitada, sob pena de responsabilização do médico por violação à autonomia do paciente.

9.3.1. Transfusão de sangue em adeptos das Testemunhas de Jeová

A partir da compreensão acerca da autonomia privada do paciente, emerge uma questão particularmente sensível: a recusa prévia e expressa à transfusão de sangue por pacientes adeptos das Testemunhas de Jeová. A tensão entre a autonomia privada e o dever médico de preservar a vida torna-se mais evidente. Impõe-se, portanto, examinar em que medida a manifestação de vontade do paciente deve prevalecer, bem como quais são os limites jurídicos e éticos da atuação profissional diante dessa situação.

A doutrina contemporânea distingue a dignidade entendida como autonomia, que resguarda a autodeterminação do indivíduo em escolhas

existenciais relevantes, e a dignidade como heteronomia, que autoriza a proteção objetiva de bens essenciais, inclusive contra a vontade do titular. Embora as duas dimensões da dignidade humana se complementem, muitos defendem a prevalência da concepção que a vincula à autonomia individual. Isso implica reconhecer que as decisões existenciais do próprio titular do direito tendem a prevalecer, cabendo sua superação apenas diante de fundamentação qualificada e especialmente robusta que justifique a restrição dessa autodeterminação¹⁴².

O Supremo Tribunal Federal firmou entendimento no sentido de que a liberdade religiosa pode legitimar o custeio, pelo poder público, de tratamento de saúde compatível com as convicções do paciente. Por decisão unânime, foi decidido que pessoas adultas e plenamente capazes, adeptas das Testemunhas de Jeová, podem recusar procedimentos que envolvam transfusão de sangue. Assentou-se, ainda, que incumbe ao Estado assegurar, quando existentes, terapias alternativas disponíveis no âmbito do Sistema Único de Saúde, inclusive mediante encaminhamento para unidades situadas em outras localidades. Também se reconheceu que a atuação do profissional que respeita decisão válida do paciente não configura, por si só, ato ilícito.

As teses de repercussão geral fixadas pelo Supremo Tribunal Federal são as seguintes:

Tema nº 952: 1. Testemunhas de Jeová, quando maiores e capazes, têm o direito de recusar procedimento médico que envolva transfusão de sangue, com base na autonomia individual e na liberdade religiosa. 2. Como consequência, em respeito ao direito à vida e à saúde, fazem jus aos procedimentos alternativos disponíveis no SUS podendo, se necessário, recorrer a tratamento fora de seu domicílio¹⁴³.

Tema nº 1.069: 1. É permitido ao paciente, no gozo pleno de sua capacidade civil, recusar-se a se submeter a tratamento de saúde por motivos religiosos. A recusa a

¹⁴² LENZA, Pedro, *Direito constitucional*. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 1161-1163.

¹⁴³ STF, RE 979.742, Relator Ministro Luís Roberto Barroso, julgado em 25/09/2024, DJe de 26/11/2024.

tratamento de saúde por motivos religiosos é condicionada à decisão inequívoca, livre, informada e esclarecida do paciente, inclusive quando veiculada por meio de diretiva antecipada de vontade. 2. É possível a realização de procedimento médico disponibilizado a todos pelo Sistema Único de Saúde, com a interdição da realização de transfusão sanguínea ou outra medida excepcional, caso haja viabilidade técnico-científica de sucesso, anuência da equipe médica com a sua realização e decisão inequívoca, livre, informada e esclarecida do paciente¹⁴⁴.

Todavia, as teses não enfrentaram a hipótese de emergência, sobretudo quando o quadro clínico indica iminente risco de morte, a qual permanece sujeita à apreciação casuística, conforme as peculiaridades de cada situação concreta. Sendo assim, em princípio, nem mesmo a recusa em consentir com o procedimento, fundada na liberdade de consciência ou de crença religiosa, impede a atuação médica em situações emergenciais.

Embora a liberdade de consciência e de crença constitua direito fundamental, assegurado pelo art. 5º, VI, da Constituição de 1988, o consentimento para o procedimento não deve ser levado em consideração nos casos de emergência e risco iminente de morte, diante da necessidade de proteção da vida, bem jurídico de caráter inviolável e irrenunciável, sendo pressuposto para o exercício dos demais direitos fundamentais.

Nos casos envolvendo pessoa adepta das Testemunhas de Jeová, havendo iminente perigo à vida, o médico poderá realizar a transfusão de sangue quando esta constituir o único meio disponível e eficaz para preservar a vida do paciente, inexistindo alternativas terapêuticas adequadas, independentemente de consentimento.

Pode surgir tensão entre direitos fundamentais assegurados pela Constituição. De um lado, o art. 5º, VI, consagra a inviolabilidade da liberdade de consciência e de crença; de outro, o *caput* do mesmo dispositivo garante a proteção ao direito à vida. Em hipóteses de antinomia entre princípios constitucionais, a doutrina indica a utilização

¹⁴⁴ STF, RE 1.212.272, Relator Ministro Gilmar Mendes, julgado em 25/09/2024, DJe de 26/11/2024.

da técnica da ponderação de interesses, mediante a qual se avalia, à luz da dignidade da pessoa humana, qual é o valor mais imediato a socorrer no caso específico. Em determinadas circunstâncias, especialmente quando presente risco imediato e grave, pode-se sustentar a primazia da tutela da vida como expressão máxima da proteção constitucional¹⁴⁵.

O Enunciado 274 da IV Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal preleciona que os direitos da personalidade são expressões da cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, III, da Constituição de 1988 (princípio da dignidade da pessoa humana). Em caso de colisão entre eles, como nenhum pode sobrelevar os demais, deve-se aplicar a técnica da ponderação.

As colisões entre princípios não se solucionam nos mesmos moldes dos conflitos entre regras, que costumam ser resolvidos pela declaração de invalidade ou revogação de uma delas. No âmbito principiológico, a solução exige juízo de ponderação, pelo qual um dos princípios assume precedência no caso concreto, sem que o outro seja excluído do sistema jurídico ou perca sua validade. Trata-se de prevalência circunstancial, limitada às peculiaridades da situação analisada, podendo a solução inversa ser adotada em contexto diverso¹⁴⁶.

Mesmo assim, a questão é polêmica. Inclusive, o Enunciado 403 da V Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal expressa que o direito à inviolabilidade de consciência e de crença aplica-se também à pessoa que se recusa a tratamento médico, inclusive transfusão de sangue, com ou sem risco de morte, em razão do tratamento ou da falta dele, desde que: o paciente tenha capacidade civil plena, excluído o

¹⁴⁵ NADER, Paulo. Curso de direito civil: responsabilidade civil. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 415.

¹⁴⁶ GAGNO, Luciano Picoli. O novo processo civil: uma análise sob a ótica do direito fundamental de acesso à justiça. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 26.

suprimento pelo representante ou assistente; haja manifestação de vontade livre, consciente e informada; e a oposição diga respeito exclusivamente à própria pessoa do declarante.

O art. 3º da Resolução 2.232/2019 do Conselho Federal de Medicina orienta que, “em situações de risco relevante à saúde, o médico não deve aceitar a recusa terapêutica de paciente menor de idade ou de adulto que não esteja no pleno uso de suas faculdades mentais, independentemente de estarem representados ou assistidos por terceiros”.

A recusa a determinado tratamento constitui direito do paciente, desde que o médico tenha prestado informações adequadas acerca dos riscos e das consequências previsíveis da decisão. O paciente maior, civilmente capaz, lúcido e plenamente consciente, tem o direito de rejeitar a terapêutica proposta em procedimentos eletivos, sendo facultado ao médico sugerir alternativa terapêutica viável, quando existente. Nessa linha, distingue-se adequadamente o contexto dos tratamentos eletivos, em que a autonomia do paciente pode prevalecer, inclusive por motivos de ordem religiosa ou pessoal, das hipóteses emergenciais, que exigem abordagem diferenciada em razão da iminência de dano grave ou risco à vida. As crenças religiosas, enquanto expressão da autonomia individual, não se sobrepõem à proteção da vida e da integridade física, sobretudo quando configurada emergência médica que envolva risco imediato e grave¹⁴⁷.

Em relação ao menor incapaz, considerando o princípio do melhor interesse da criança e do adolescente, a liberdade religiosa dos pais encontra limites quando confrontada com a necessidade de tratamento indispensável à preservação da vida do filho. A proteção assegurada

¹⁴⁷ TARTUCE, Flávio. Direito civil: lei de introdução e parte geral. 22. Rio de Janeiro: Forense, 2026, p. 155.

constitucionalmente ao menor prevalece sobre a convicção religiosa dos responsáveis, admitindo-se a recusa apenas quando houver alternativa terapêutica eficaz e segura, tecnicamente reconhecida e respaldada pela equipe médica.

Por fim, a autonomia do paciente não suprime a autonomia técnica do médico. O profissional não está juridicamente compelido a executar procedimento alternativo que considere inviável sob o ponto de vista científico. A decisão clínica deve resultar da conjugação entre respeito às convicções do paciente e avaliação técnica responsável, dentro dos limites éticos e legais da profissão.

9.4. DIRETRIZ ANTECIPADA DE VONTADE

A diretriz antecipada de vontade consiste em um conjunto de desejos, prévia e expressamente manifestados pelo paciente, antes da fase crítica e enquanto ainda está plenamente consciente, acerca dos tratamentos que deseja ou não receber quando estiver incapacitado de expressar sua vontade livremente. Trata-se de um gênero que abrange duas modalidades principais, denominadas testamento vital e mandato duradouro.

O testamento vital é o documento ou registro no prontuário no qual o indivíduo, em pleno gozo de sua capacidade civil, manifesta sua aceitação ou recusa a procedimentos que deseje ou não se submeter no futuro, caso fique incapacitado de expressar sua vontade.

Já o mandato duradouro consiste na nomeação de um representante que recebe poderes expressos para decidir sobre os cuidados médicos do paciente quando este perder a consciência ou não estiver em plena

capacidade de discernimento. O representante designado no mandato duradouro funciona como um elo entre a equipe médica e os interesses do enfermo, garantindo que a vontade original do paciente seja preservada.

O embasamento bioético fundamental para esses institutos é o princípio da autonomia privada, que se relaciona com a capacidade de realizar escolhas livres e intencionais pelo indivíduo. O Conselho Federal de Medicina normatizou a conduta profissional sobre o tema por meio da Resolução nº 1.995/2012, estabelecendo que a vontade previamente manifestada pelo paciente deve prevalecer sobre quaisquer outros pareceres ou manifestações de terceiros que não atendam a critérios éticos.

A referida norma do CFM disciplina a atuação do médico diante das situações em que o paciente manifesta previamente sua vontade acerca dos cuidados e tratamentos que deseja ou não receber, para o caso de vir a se encontrar impossibilitado de expressar sua decisão no futuro.

A declaração deve ser realizada por paciente que possua plena capacidade civil, como forma de orientar a conduta médica. Contudo, o profissional de saúde não está obrigado a cumpri-la quando houver indícios de que, no momento da manifestação, o paciente não detinha pleno discernimento ou capacidade cognitiva para formular validamente sua vontade, bem como quando a diretiva se mostrar incompatível com os preceitos éticos ou com a legislação vigente.

A diretriz antecipada de vontade deve ser compreendida como uma orientação dirigida ao médico para seguir a terapêutica mais adequada às preferências previamente expressas pelo paciente quando este não puder

manifestar sua vontade, especialmente quando houver distintas opções técnicas para o tratamento do quadro clínico.

Não sendo conhecidas as diretivas antecipadas de vontade do paciente, nem havendo representante designado, familiares disponíveis ou consenso entre estes, recomenda-se que o médico recorra ao Comitê de Bioética da instituição, ou, na sua falta, à Comissão de Ética Médica do hospital ou ao Conselho Regional ou Federal de Medicina, para fundamentar sua decisão diante de eventuais conflitos éticos, quando entender essa medida necessária e conveniente.

De acordo com a mencionada resolução do Conselho Federal de Medicina, as diretivas antecipadas de vontade do paciente poderão ser registradas pelo médico no prontuário e prevalecerão sobre qualquer outro parecer não médico, inclusive sobre os desejos dos familiares. O prontuário não constitui meio de manifestação de vontade, nem é requisito indispensável para a validade das diretivas, porém representa importante instrumento de prova em favor do médico.

De todo modo, o médico deverá deixar de considerar as diretivas antecipadas de vontade do paciente quando, em sua avaliação, estiverem em desacordo com as orientações ditadas pelo Código de Ética Médica.

9.5. EUTANÁSIA, ORTOTANÁSIA, DISTANÁSIA

Nos termos do art. 41, *caput*, do Código de Ética Médica, é vedado ao médico “abreviar a vida do paciente, ainda que a pedido deste ou de seu representante legal”. A eutanásia consiste na prática de provocar intencionalmente a morte de pessoa que sofre em decorrência de doença

grave e incurável, em estágio terminal ou não, sob a justificativa de pôr fim ao sofrimento que lhe retira condições mínimas para uma vida digna.

No ordenamento jurídico brasileiro, tal conduta enquadra-se no tipo penal do homicídio, previsto no art. 121 do Código Penal, podendo ser reconhecida a forma privilegiada quando praticada por relevante valor moral, hipótese em que não exclui a tipicidade, mas pode ensejar a diminuição da pena, com fundamento no § 1º do referido dispositivo. A eutanásia, por vezes, é denominada de “homicídio piedoso”.

A prática da eutanásia é considerada incompatível com o direito à vida, ainda que haja manifestação de vontade do próprio paciente nesse sentido. Compete ao Estado não apenas abster-se de condutas que atentem contra esse bem fundamental, mas também estruturar o sistema normativo de modo a prevenir e reprimir atos que impliquem sua supressão deliberada¹⁴⁸.

A eutanásia não se confunde com o suicídio assistido. No primeiro caso, o agente pratica diretamente o ato que provoca a morte do paciente, razão pela qual a conduta se enquadra como crime de homicídio. Já no suicídio assistido, a morte é causada pelo próprio indivíduo, sendo que o terceiro induz, instiga ou presta auxílio, tipificando o crime do art. 122 do Código Penal.

Já na fase terminal de enfermidades graves e incuráveis, o art. 41, parágrafo único, do Código de Ética Médica orienta que “o médico deve oferecer todos os cuidados paliativos disponíveis sem empreender ações diagnósticas ou terapêuticas inúteis ou obstinadas, levando sempre em consideração a vontade expressa do paciente ou, na sua impossibilidade,

¹⁴⁸ MENDES, Gilmar Ferreira Mendes; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. Curso de direito constitucional. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 447.

a de seu representante legal”. Trata-se, em termos doutrinários, da prática da ortotanásia, reconhecida como conduta ética pela Resolução nº 1.805/2006 do Conselho Federal de Medicina.

Os cuidados paliativos configuram modalidade assistencial direcionada à promoção da qualidade de vida do paciente e de seus familiares diante de enfermidades graves ou potencialmente fatais. Sua atuação concentra-se na prevenção e no alívio do sofrimento, por meio da identificação precoce e da avaliação cuidadosa das necessidades do doente, com manejo adequado da dor e de outros sintomas, além da atenção às dimensões físicas, psicossociais e espirituais envolvidas no processo de adoecimento¹⁴⁹.

A ortotanásia consiste na prestação de cuidados paliativos ao paciente em processo de morte iminente e inevitável, em razão de doença grave e incurável, visando assegurar ao paciente terminal uma morte digna e sem dor, propiciando o alívio do sofrimento e a preservação da dignidade. São encerrados os mecanismos que mantêm artificialmente vivo o indivíduo que já se encontra em fase terminal, sem qualquer perspectiva de reversão do quadro clínico, respeitando-se a vontade da pessoa ou de seu representante legal. A ortotanásia não é ato ilícito, pois permite que o processo natural da morte ocorra sem intervenções extraordinárias inúteis, possibilitando ao paciente terminal uma morte digna.

A distanásia, por sua vez, consiste na adoção de medidas diagnósticas ou terapêuticas inúteis ou obstinadas, destinadas a prolongar artificialmente a vida em situações clínicas irreversíveis e terminais, impedindo o curso natural da morte. O paciente é mantido sob intervenções extraordinárias, como ventilação mecânica invasiva e outros suportes artificiais, sem

¹⁴⁹ BURLÁ, Cláudia. Cuidados paliativos: afinal do que se trata. In: MORITZ, Rachel Duante. Conflitos bioéticos do viver e do morrer. Brasília: CFM, 2011, p. 44.

perspectiva razoável de reversão do quadro. Essa prática pode intensificar o sofrimento, pois, em vez de prolongar a vida, converte-se em uma prorrogação da morte¹⁵⁰. O Código de Ética Médica desaconselha condutas dessa natureza, por ser medida que apenas adia a morte e não salva a pessoa, inexistindo qualquer benefício ao paciente.

Todos esses conceitos devem ser interpretados diante de cada situação concreta, pois a Medicina não é uma ciência exata e o estado de cada paciente é variável, dependendo de uma série de fatores. O médico, com base em sua experiência profissional, detentor de conhecimentos técnicos e orientado por sua consciência ética, deve formar sua convicção a respeito do momento mais apropriado para limitar ou suspender medidas terapêuticas desproporcionais.

9.6. PRONTUÁRIO MÉDICO

O prontuário médico consiste em documento técnico elaborado pelo profissional de saúde, destinado a registrar, de maneira sistematizada e objetiva, todas as informações relevantes relativas ao atendimento prestado. Nele são anotados dados como antecedentes pessoais e familiares, anamnese, descrição do quadro clínico, evolução dos sintomas, resultados de exames, hipóteses diagnósticas, condutas adotadas e prescrições realizadas.

Produzido no âmbito do consultório ou da instituição hospitalar, o prontuário representa instrumento essencial à continuidade e à qualidade da assistência, além de constituir meio de informação tanto para o

¹⁵⁰ FRANÇA, Genival Veloso de. Direito médico. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 536.

paciente quanto para o próprio médico, tendo como finalidade primordial assegurar a adequada condução do tratamento.

O Código de Ética Médica, no capítulo que trata dos documentos médicos, preconiza que o prontuário deve conter os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica, com data, hora, assinatura e número de registro do médico no Conselho Regional de Medicina.

O prontuário deve permanecer sob a guarda do profissional ou da instituição responsável pela prestação do serviço, assegurando-se ao paciente, ou a seu representante legal, o direito de acesso às informações nele contidas. É garantido, ainda, o fornecimento de cópia quando solicitada, bem como o recebimento dos esclarecimentos necessários à sua adequada compreensão, salvo se a divulgação puder acarretar risco ao próprio paciente ou a terceiros.

O prontuário médico está submetido ao dever de sigilo profissional, como forma de resguardar a intimidade do paciente. Todavia, poderá ser apresentado em situações excepcionais, especialmente para cumprimento de ordem judicial ou exigências do poder público fundamentadas em lei.

Quando o prontuário for juntado aos autos de processo judicial, seja para fins de defesa, seja para cumprimento de determinação judicial, recomenda-se a adoção de medidas destinadas à preservação do sigilo profissional, inclusive com requerimento para que o feito passe a tramitar em segredo de justiça.

Quando determinado judicialmente, o prontuário médico deve ser apresentado, não sendo facultada ao detentor do documento a recusa injustificada. A ausência de exibição pode ensejar a aplicação das consequências processuais previstas no art. 400 do Código de Processo

Civil, inclusive a presunção de veracidade dos fatos que a parte pretendia demonstrar por meio do documento¹⁵¹

Nos termos do art. 90 do Código de Ética Médica, é vedado ao médico “deixar de fornecer cópia do prontuário médico de seu paciente quando de sua requisição pelos Conselhos Regionais de Medicina”. Nesse caso, não há violação do sigilo profissional, uma vez que tais conselhos também se encontram submetidos ao dever de confidencialidade.

9.7. SIGILO PROFISSIONAL

O Código de Ética Médica impõe ao médico o dever de guardar o sigilo das informações obtidas no exercício de suas funções, ressalvadas as hipóteses previstas em lei. Incumbe-lhe, ainda, orientar seus auxiliares, colaboradores e alunos quanto à observância do sigilo profissional, bem como zelar para que este seja efetivamente preservado.

Além de configurar infração ética, a revelação, sem justa causa, de segredo de que o profissional tenha ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja divulgação possa acarretar dano a outrem, tipifica o crime de violação de segredo profissional, previsto no art. 154 do Código Penal. A violação do segredo profissional, por constituir afronta ao direito fundamental à intimidade e à vida privada do paciente, pode ensejar, além das repercussões penais e éticas, a obrigação de indenizar pelos danos morais sofridos pela vítima.

O dever de sigilo profissional não possui caráter absoluto, podendo ser relativizado em hipóteses excepcionais nas quais se imponha a proteção de interesse jurídico relevante. Admite-se a revelação de informações

¹⁵¹ SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. Erro médico: inversão do ônus da prova. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024, p. 90.

quando indispensável à preservação da vida do próprio paciente ou de terceiros, ao cumprimento de dever legal, como a notificação compulsória de doenças infectocontagiosas, à apuração de ilícitos penais, à realização de perícias médico-legais ou ao cumprimento de determinações judiciais. Ainda nessas situações, contudo, a divulgação deve restringir-se ao conteúdo estritamente necessário¹⁵².

O sigilo profissional, devidamente observado, não impede a cobrança de honorários por meio judicial ou extrajudicial.

9.8. EQUIPE MÉDICA

Nos casos de constituição de equipe para auxiliar o médico ou o cirurgião, o médico-chefe responde pelos atos praticados pelos integrantes que atuem sob sua efetiva direção e supervisão. Se o dano decorrer de conduta culposa de membro da equipe, o médico poderá ser responsabilizado perante a vítima, sem prejuízo do direito de regresso contra o agente causador do dano.

Se, contudo, o dano decorrer de conduta culposa de auxiliares ou enfermeiros contratados diretamente pelo hospital e, no momento do evento danoso, não estiverem atuando sob a direção ou supervisão do médico-chefe, a responsabilidade civil recairá sobre a instituição, que também terá assegurado o direito de regresso contra aquele que agiu com culpa.

¹⁵² CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 465.

9.9. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ANESTESISTA

O anestesista desenvolve a sua técnica com liberdade na tomada de decisões, de acordo com sua responsabilidade profissional, não estando sob o comando do chefe da equipe médica, ainda que trabalhem em cooperação.

Quando o dano decorre exclusivamente de erro atribuído ao anestesista, o chefe da equipe não responde solidariamente. Ainda que o anestesista componha a equipe médica, sua responsabilidade é distinta, pois sua atuação é autônoma. O anestesista não responde pelo erro do cirurgião ou dos subordinados deste. Contudo, se o dano decorrer de erro resultante de entendimento compartilhado entre o cirurgião e o anestesista, a responsabilidade é solidária.

O hospital ou a clínica que contratou os serviços de anestesista responde pelos danos por ele causados no exercício de suas funções, com fundamento no art. 932, III, do Código Civil, assegurado o direito de regresso em face do profissional, nos termos do art. 934 do mesmo diploma legal.

9.10. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS HOSPITAIS E CLÍNICAS

Pelos danos causados por médico que atue no hospital ou na clínica, a instituição hospitalar responde objetivamente, desde que demonstrada a culpa do profissional, nos termos da responsabilidade por fato de outrem. Ou seja, a responsabilidade por fato de terceiro exige a demonstração de culpa do agente que diretamente ocasionou o dano, sendo imputada àquele que com ele mantém vínculo jurídico. A vítima poderá acionar tanto o causador imediato do dano quanto o responsável indireto.

O reconhecimento da solidariedade do hospital ou da clínica não transforma a responsabilidade subjetiva do médico em objetiva, pois a instituição hospitalar responde objetivamente quando comprovada a culpa do profissional de saúde integrante de sua organização.

O tipo de vínculo jurídico existente entre o médico e a instituição é irrelevante, quando ficar caracterizado que o paciente estabeleceu a relação contratual diretamente com o hospital ou com a clínica, sendo por estes atendido por profissional integrante de sua estrutura de serviços. À instituição é assegurado o direito de regresso contra o causador do dano.

O Enunciado 191 da III Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal considera que “a instituição hospitalar privada responde, na forma do art. 932, III, do Código Civil, pelos atos culposos praticados por médicos integrantes de seu corpo clínico”.

Porém, se o paciente procura e contrata diretamente o médico, estabelecendo com ele vínculo contratual autônomo, e apenas utiliza as dependências hospitalares para a realização do procedimento, a relação jurídica principal forma-se entre paciente e profissional, e não com a instituição.

Assim, inexistindo vínculo empregatício ou relação de preposição entre o médico e o hospital ou a clínica, quando o profissional apenas utiliza as dependências do estabelecimento para a realização de determinados procedimentos, ou atua mediante convênio, eventual dano decorrente de falha técnica exclusiva do médico não enseja a responsabilidade da instituição.

Sendo a falha técnica restrita ao profissional médico sem vínculo com o hospital, não cabe atribuir ao nosocômio a obrigação de indenizar¹⁵³. A responsabilidade do hospital ou da clínica restringe-se aos serviços que lhe são próprios, tais como a estadia do paciente, a disponibilização de instalações e equipamentos, bem como serviços auxiliares de enfermagem, radiologia e exames¹⁵⁴.

A responsabilidade civil dos hospitais e das clínicas por defeitos relativos à prestação dos seus serviços independe da existência de culpa, sendo de natureza objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, se o dano não decorre da atuação técnica do profissional, mas de falha na própria prestação do serviço, como deficiências estruturais ou operacionais, a responsabilidade recai diretamente sobre a instituição, de forma objetiva.

9.11. INFECCÃO HOSPITALAR

A infecção hospitalar pode decorrer tanto de deficiências na prestação do serviço, como falhas nos protocolos de assepsia, esterilização ou manejo de resíduos, quanto de fatores que, embora observadas as cautelas técnicas adequadas, revelem-se de difícil ou relativa previsibilidade. Poder-se-ia sustentar, em tese, que a ocorrência inevitável configuraria caso fortuito apto a afastar a responsabilidade do estabelecimento. Contudo, a infecção está diretamente vinculada à internação ou à utilização dos serviços hospitalares, inserindo-se no contexto da atividade desenvolvida. Assim, ainda que não decorra de culpa comprovada, o evento pode integrar o risco próprio da atividade,

¹⁵³ STJ, REsp 1635560 SP, Relatora Ministra Nancy Andriighi, julgado em 10/11/2016, DJe 14/11/2016.

¹⁵⁴ STJ, AgInt no AREsp 2075178 AM, Relator Ministro Moura Ribeiro, julgamento em 28/08/2023, DJe de 30/08/2023.

caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva do hospital ou da clínica¹⁵⁵.

Difícilmente se poderá imputar ao médico responsabilidade civil por infecção hospitalar, salvo se demonstrada conduta culposa diretamente relacionada ao evento. Isso porque, na maioria dos casos, a contaminação decorre de múltiplos fatores, nem sempre vinculados à atuação individual do profissional, sendo questionável o apontamento da conduta do médico como causa direta do dano.

A infecção hospitalar integra o risco inerente à atividade normalmente desenvolvida por hospitais e clínicas, configurando hipótese de responsabilidade objetiva desses prestadores de serviços de saúde.

9.12. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

As operadoras de planos de saúde respondem objetivamente pelos danos causados por profissionais integrantes de sua rede credenciada, na medida em que restringem a liberdade de escolha do consumidor a rol previamente definido de médicos, hospitais e clínicas, assumindo, assim, o risco da atividade e a responsabilidade pela adequada prestação dos serviços oferecidos.

Sendo assim, possuem responsabilidade solidária com os seus conveniados, sendo assegurado o direito de regresso em face do responsável direto pelo dano.

¹⁵⁵ MIRAGEM, Bruno. Direito civil: responsabilidade civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 365.

10. PRÁTICAS COMERCIAIS

Antes mesmo da formação do vínculo contratual e da entrega do produto ou serviço, diversas condutas praticadas pelos fornecedores influenciam diretamente a decisão do consumidor, especialmente no âmbito da oferta, da publicidade, das estratégias de venda e das formas de cobrança.

Para conferir maior proteção ao mercado de consumo, o art. 29 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que se equiparam aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas de oferta, de publicidade, às práticas abusivas, aos métodos de cobrança de dívidas e às atividades de bancos de dados e cadastros de consumidores.

O art. 29 do CDC parte da premissa de que toda prática comercial, por sua própria natureza, projeta efeitos sobre uma coletividade de pessoas, ainda que não seja possível identificar, concretamente, um consumidor específico que tenha sido diretamente prejudicado ou que manifeste resistência à prática adotada. Mesmo que nenhuma reclamação individual seja apresentada, uma publicidade enganosa, por exemplo, não deixa de ser ilícita, podendo ser objeto de controle e repressão pelos órgãos legitimados à defesa coletiva dos consumidores, como o Ministério Público¹⁵⁶.

A Lei nº 8.078/1990 dedica capítulo específico às práticas comerciais, estabelecendo regras destinadas a assegurar transparência, lealdade e equilíbrio nas relações de mercado. O objetivo é proteger o consumidor contra comportamentos que possam comprometer sua liberdade de escolha, induzi-lo a erro ou colocá-lo em posição de desvantagem

¹⁵⁶ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 94.

excessiva, disciplinando desde a forma de apresentação de produtos e serviços até a vedação de práticas abusivas.

10.1. OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A oferta desempenha papel fundamental na formação do vínculo entre fornecedor e consumidor, pois corresponde ao conjunto de informações e promessas apresentadas ao público acerca de determinado produto ou serviço. Por meio dela, o fornecedor divulga as características, condições e vantagens do bem ou da atividade oferecida, influenciando diretamente a decisão de consumo.

A oferta disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor não se confunde com a proposta prevista no Código Civil. No regime civilista, a proposta contratual dirige-se, em regra, a pessoa determinada e pode deixar de vincular o proponente conforme as circunstâncias do caso, a natureza do negócio ou as condições estabelecidas na própria manifestação de vontade. Além disso, anúncios publicitários costumam ser interpretados apenas como convites para que o interessado formule proposta, não gerando obrigação imediata para quem os divulga. No âmbito das relações de consumo, entretanto, a lógica é distinta. Considerando o contexto da sociedade de consumo de massa, marcada pela produção padronizada e pela comunicação dirigida a um público indeterminado de consumidores, o CDC estabelece que a oferta passa a ter caráter obrigatório, integrando o futuro contrato e assegurando ao consumidor o direito de exigir o cumprimento do que foi anunciado, justamente em razão de sua posição de vulnerabilidade no mercado¹⁵⁷.

¹⁵⁷ ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 409.

O art. 30 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que “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”.

As expressões “informação” e “publicidade” são utilizadas para abranger todas as formas pelas quais o fornecedor comunica ao público as características, condições ou vantagens de um produto ou serviço. A informação corresponde a todo o conteúdo transmitido ao consumidor, relacionado a elementos concretos do bem ou da prestação oferecida, como características, preço, qualidade, composição, modo de utilização, prazo de entrega ou garantia. A publicidade refere-se à forma de divulgação do produto ou serviço, normalmente realizada com finalidade promocional ou persuasiva, por meio de estratégias de comunicação voltadas a estimular o consumo. A informação é mais ampla e nem sempre estará integralmente contida na publicidade. A oferta é gênero que abrange tanto a informação quanto a publicidade.

Enquanto a informação possui natureza predominantemente descritiva, a publicidade costuma apresentar caráter mais atrativo e persuasivo, embora ambas estejam submetidas às exigências de veracidade e precisão impostas pela legislação consumerista.

Por exemplo, constitui informação a indicação de que um aparelho celular possui determinada capacidade de armazenamento, determinada duração de bateria ou garantia de um ano, além das próprias afirmações feitas pelo vendedor. Caracteriza publicidade, por exemplo, a campanha veiculada em televisão ou redes sociais que destaca as qualidades gerais desse mesmo aparelho para incentivar sua aquisição.

Da mesma forma, a indicação em embalagem de alimento sobre sua composição nutricional representa informação ao consumidor, enquanto o anúncio que promove esse produto como mais saudável ou vantajoso em comparação com outros retrata a publicidade.

Em qualquer caso, o conteúdo transmitido, por qualquer forma ou meio de comunicação, vincula o fornecedor e passa a integrar a relação de consumo. O CDC atribui caráter vinculante ao conteúdo da oferta. Isso significa que aquilo que é anunciado ou prometido passa a integrar o futuro contrato, criando legítima expectativa no consumidor quanto ao cumprimento das condições apresentadas pelo fornecedor.

A oferta assume papel central na formação do vínculo contratual, pois o conteúdo das informações ou da publicidade veiculadas pelo fornecedor passa a integrar o contrato que venha a ser celebrado. O final do art. 30 do CDC disciplina que a oferta obriga o fornecedor que a divulgar ou dela se beneficiar, consolidando o princípio da vinculação da oferta, segundo o qual o fornecedor fica comprometido com aquilo que informa ou anuncia, assegurando ao consumidor o direito de exigir o cumprimento das condições e características prometidas.

O art. 35 do Código de Defesa do Consumidor impõe consequências no caso de descumprimento da oferta pelo fornecedor. Considerando que a informação ou publicidade veiculada passa a integrar o contrato e vincula quem a divulga, a recusa em cumprir aquilo que foi prometido caracteriza violação do dever assumido perante o consumidor.

Verificado o descumprimento da oferta, ao consumidor são asseguradas três alternativas, que podem ser exercidas conforme sua livre escolha. A primeira consiste em exigir o cumprimento forçado da obrigação, isto é, o consumidor pode requerer que o fornecedor entregue o produto ou

preste o serviço exatamente nas condições expostas nos termos da oferta, apresentação ou publicidade. A segunda é aceitar outro produto ou serviço equivalente. A terceira é a possibilidade de rescindir o contrato, com a restituição de eventuais valores já pagos, devidamente atualizados, sem prejuízo da reparação por perdas e danos.

Por exemplo: uma concessionária anuncia veículo com determinados acessórios incluídos, mas tenta entregá-lo sem tais itens, podendo o consumidor exigir a entrega conforme a publicidade; uma instituição de ensino oferece curso com carga horária e conteúdo específicos, mas tenta reduzir as aulas, permitindo ao consumidor exigir a prestação integral conforme anunciado; um comerciante anuncia televisão por determinado preço promocional, mas se recusa a vendê-la pelo valor divulgado, possibilitando ao consumidor exigir a entrega do produto nas condições da oferta; uma operadora anuncia plano de internet com determinada velocidade e benefícios, mas não os entrega, autorizando o consumidor a exigir o cumprimento exato da oferta.

A Lei nº 10.962/ 2004, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, prevê, em seu art. 5º, que, “no caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles” Por exemplo, caso o preço indicado na etiqueta seja diferente do valor registrado no sistema, deve prevalecer aquele mais vantajoso para o consumidor.

Nem toda oferta possui força vinculante. O chamado exagero publicitário, frequentemente identificado como “*puffing*”, é caracterizado pelo uso de expressões genéricas ou meramente elogiosas que não permitem verificação objetiva, como afirmações de que determinado produto seria “o melhor” ou “o mais bonito”, mas não resulta na

vinculação à oferta, justamente pela ausência de precisão mínima em seu conteúdo. Todavia, a situação é outra quando a mensagem apresenta elementos que permitem avaliação concreta, conferindo-lhe maior objetividade, como afirmações no sentido de ser “o menor preço da cidade” ou “a garantia mais completa do mercado”, passando, nesse caso, a produzir efeito vinculante. O critério determinante é a presença de um grau suficiente de precisão capaz de influenciar de forma concreta a decisão do consumidor¹⁵⁸.

A regra do cumprimento da oferta comporta exceção quando se está diante de erro grosseiro, isto é, aquele equívoco do fornecedor que pode ser facilmente percebido pelo consumidor médio. A boa-fé objetiva também se impõe ao consumidor, que não pode se aproveitar de um erro manifesto para exigir o cumprimento forçado da oferta.

Por exemplo, na hipótese em que um veículo zero quilômetro é anunciado por valor irrisório, muito inferior ao praticado no mercado, em razão de erro de digitação no material publicitário. Trata-se de situação em que o descompasso entre o preço e o produto é tão evidente que afasta a legítima expectativa de contratação, não sendo razoável impor ao fornecedor o cumprimento da oferta.

Diversamente, quando o erro na oferta não é evidente e é capaz de induzir o consumidor em erro, prevalece o dever de cumprimento forçado, em respeito à confiança legítima gerada pela publicidade.

Por exemplo, se um fornecedor anuncia, em seu próprio site, um computador por valor significativamente inferior ao usual, acompanhado de destaque para uma grande promoção, o consumidor pode acreditar

¹⁵⁸ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 276.

tratar-se de estratégia comercial legítima para atrair clientes. Nesse caso, não há como exigir do consumidor a percepção de eventual equívoco do fornecedor, devendo este suportar os efeitos da oferta veiculada, inclusive com o cumprimento nas condições anunciadas.

A obrigatoriedade de cumprimento da oferta pelo fornecedor não afasta a possibilidade de estabelecimento de limites objetivos, como prazo de validade, quantidade disponível em estoque ou condições específicas previamente informadas. Tais restrições são admitidas desde que sejam claras, ostensivas e compreensíveis ao consumidor no momento da divulgação, de modo a integrar o conteúdo da oferta. Uma vez esgotado o prazo ou o estoque, não subsiste o dever de cumprimento.

O art. 31 do Código de Defesa do Consumidor impõe que as informações sejam “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”.

A finalidade da norma é assegurar transparência na relação de consumo, possibilitando que o consumidor conheça os elementos essenciais da contratação. Essa exigência está diretamente vinculada ao direito básico à informação, pois somente com dados completos e compreensíveis o consumidor poderá exercer sua liberdade de escolha de maneira consciente.

Por exemplo, em vitrines de estabelecimentos comerciais, os preços dos produtos devem estar expostos de forma visível e legível, evitando surpresas no momento do pagamento. Da mesma forma, alimentos industrializados devem trazer informações claras sobre seus

ingredientes, permitindo que consumidores com restrições, como diabéticos ou pessoas com doença celíaca, identifiquem a presença de açúcar ou glúten. No âmbito das vendas a prazo, é indispensável que o fornecedor informe não apenas o valor das parcelas, mas também a quantidade de prestações, a taxa de juros aplicada taxa de juros aplicada, o preço total final e o valor à vista, possibilitando ao consumidor avaliar adequadamente o custo real da contratação.

De acordo com a Lei nº 13.455/2017, é lícita a diferenciação de preços de bens e serviços em razão do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado, como ocorre quando o fornecedor pratica determinado valor para pagamento à vista e outro para pagamento parcelado no cartão de crédito, ou ainda concede desconto para pagamentos realizados em dinheiro ou por transferência eletrônica. Essa variação não configura irregularidade, desde que seja previamente informada de forma clara, ostensiva e precisa ao consumidor, permitindo a adequada compreensão das condições da oferta e a escolha livre da forma de pagamento mais conveniente, em conformidade com o dever de transparência nas relações de consumo.

O parágrafo único do art. 31 determina que, no caso de produtos refrigerados, as informações relevantes sejam gravadas de forma indelével, ou seja, de maneira permanente e resistente ao desgaste, evitando que se apaguem ou se tornem ilegíveis em razão da umidade ou das condições de armazenamento. Por exemplo, na comercialização de um iogurte refrigerado em um supermercado, a embalagem deve apresentar, de forma visível e compreensível, informações como ingredientes, quantidade, data de fabricação, prazo de validade, valor nutricional, origem do produto e eventuais alertas sobre alergênicos.

Além disso, o art. 32 do CDC determina que os fabricantes e importadores devem garantir a disponibilidade de componentes e peças de reposição necessários à manutenção e ao reparo dos produtos colocados no mercado. Esse dever decorre da própria lógica de durabilidade e utilidade dos bens de consumo, pois não seria razoável que o consumidor adquirisse um produto e, diante de um defeito ou desgaste natural, se visse impossibilitado de consertá-lo pela inexistência de peças compatíveis. Enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado, deve o fornecedor assegurar a oferta regular de peças e componentes destinados à sua manutenção.

O parágrafo único do dispositivo prevê que, mesmo após o encerramento da produção ou da importação do produto, a disponibilização das peças deve ser mantida por um tempo razoável, evitando que o consumidor seja compelido a substituí-lo prematuramente em razão da ausência de suporte técnico ou de componentes essenciais. Na falta de lei específica que indique o período exato durante o qual as peças de reposição devem permanecer disponíveis no mercado, a aferição do prazo deve levar em consideração a vida útil média do produto.

Por exemplo, na aquisição de um refrigerador por um consumidor, se o fabricante ainda produz aquele modelo, ele deve manter no mercado peças como termostatos, placas eletrônicas ou borrachas de vedação, possibilitando eventual reparo do equipamento. Mesmo que o fornecedor deixe de fabricar esse modelo específico, continuará obrigado a manter a oferta dessas peças por um período razoável, de modo a permitir que o consumidor utilize o produto durante sua vida útil normal.

O art. 33 do Código de Defesa do Consumidor disciplina aspectos específicos das ofertas e vendas realizadas por telefone ou por reembolso postal, modalidades que se caracterizam pela ausência de contato físico

direto entre fornecedor e consumidor no momento da contratação. A lei impõe um dever adicional de transparência, determinando que o nome do fabricante e o respectivo endereço constem de forma clara na embalagem do produto, na publicidade e em todos os documentos utilizados. Assim, é possível identificar o responsável pelo produto ou serviço, facilitando eventual contato posterior, o exercício de direitos ou a apresentação de reclamações.

O parágrafo único do art. 33 proíbe a divulgação de produtos ou serviços por meio de chamadas telefônicas cujo custo seja suportado pelo próprio consumidor que origina a ligação. A lógica da regra é evitar que o consumidor seja onerado financeiramente apenas para ter acesso a uma mensagem publicitária ou oferta comercial. O fornecedor não pode estruturar campanhas de divulgação que transfiram ao consumidor o custo da comunicação destinada a promover seus próprios produtos ou serviços.

O art. 34 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde solidariamente pelos atos praticados por seus prepostos ou representantes autônomos no exercício da atividade de oferta ou comercialização de produtos e serviços. No mercado de consumo, é comum que a aproximação entre fornecedor e consumidor ocorra por intermédio de terceiros, como vendedores, corretores ou representantes comerciais.

Ainda que esses intermediários não integrem formalmente a estrutura interna da sociedade empresária, suas condutas vinculam o fornecedor, pois atuam na promoção de seus produtos ou serviços e influenciam diretamente a decisão de contratação do consumidor. Eventuais informações incorretas, promessas não cumpridas ou práticas abusivas

realizadas por esses intermediários são imputadas ao próprio fornecedor, que responde solidariamente pelos prejuízos causados.

Por exemplo, o corretor responsável pela intermediação da contratação de um plano de saúde, durante a apresentação do serviço, informa ao consumidor que determinado procedimento médico teria cobertura imediata, sem período de carência, levando o interessado a aderir ao contrato. Posteriormente, quando o consumidor necessita do atendimento, a operadora do plano recusa a cobertura sob o argumento de existência de prazo de carência previsto no contrato. Ainda que a informação tenha sido prestada pelo corretor e não diretamente pela operadora, a fornecedora responde pelos efeitos da oferta realizada por seu representante, pois o consumidor foi levado a contratar o serviço com base nas informações fornecidas no momento da oferta.

10.2. PUBLICIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A publicidade ocupa posição de destaque como instrumento de divulgação e promoção de produtos e serviços para o público consumidor. A legislação consumerista contém parâmetros destinados a assegurar transparência e veracidade nas mensagens publicitárias.

O art. 36 do Código de Defesa do Consumidor institui o princípio da identificação da publicidade, ao dispor que toda mensagem publicitária deve ser apresentada de modo que o consumidor possa reconhecê-la de forma clara e imediata como comunicação de natureza comercial, impedindo que conteúdos promocionais sejam disfarçados de informação neutra, opinião pessoal ou conteúdo editorial, evitando que o consumidor seja induzido a erro quanto à sua verdadeira finalidade.

Por exemplo, a divulgação de determinado cosmético em rede social por meio de influenciador digital, amplamente seguido pelo público, que relata suposta experiência pessoal positiva com o produto, elogiando seus resultados e incentivando os seguidores a adquiri-lo. Caso essa manifestação decorra de contrato publicitário firmado com o fornecedor, o conteúdo deve ser claramente identificado como publicidade, permitindo que o consumidor reconheça tratar-se de um anúncio.

Também é dever do fornecedor manter em seu poder os dados fáticos, técnicos e científicos que sustentam as afirmações feitas na publicidade, conforme o parágrafo único do art. 36. Toda mensagem divulgada ao público deve possuir fundamento verificável, de modo que, caso seja questionada por consumidores, órgãos de defesa do consumidor ou autoridades competentes, o fornecedor seja capaz de demonstrar a veracidade das informações divulgadas.

Para ilustrar, imagine-se que uma sociedade empresária anuncie que determinado suplemento alimentar seria capaz de melhorar significativamente o desempenho físico em poucos dias de uso. Nesse caso, o fornecedor deve possuir estudos, testes ou dados técnicos que comprovem a eficácia alegada no anúncio. Caso essas informações não existam ou não possam ser demonstradas, a publicidade poderá ser considerada irregular por ausência de fundamento técnico para as afirmações realizadas.

Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade caracteriza o crime tipificado no art. 69 do CDC, punível com pena de detenção de um a seis meses ou multa.

O Código de Defesa do Consumidor busca assegurar que a publicidade de produtos e serviços observe padrões de veracidade, lealdade e respeito

à dignidade do consumidor, evitando que a mensagem seja utilizada como instrumento de manipulação ou de indução a comportamentos prejudiciais. O seu art. 37 proíbe toda publicidade enganosa ou abusiva. A atividade publicitária é importante no sistema de mercado, porém deve ser exercida dentro de critérios que preservem a confiança do consumidor e garantam a circulação de informações corretas e socialmente responsáveis.

Nos termos do §1º do art. 37 do Código de Defesa do Consumidor, 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. O ponto central é a capacidade da mensagem de provocar uma percepção equivocada no consumidor.

Por exemplo, caracteriza publicidade enganosa a divulgação de um produto como “100% natural”, quando, na realidade, contém aditivos químicos relevantes em sua composição, induzindo o consumidor a acreditar em uma qualidade inexistente. Também é enganoso anunciar um serviço de internet como “ilimitado”, omitindo a existência de redução drástica de velocidade após determinado consumo de dados. Outro exemplo seria a divulgação de um curso preparatório que prometa aprovação garantida em concurso público, sem que tal resultado possa ser assegurado na prática, pois tal afirmação cria expectativa irreal e potencialmente enganosa para o consumidor que decide contratar o serviço com base nessa promessa.

A publicidade também será considerada enganosa quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço (CDC, art.

37, § 3º). A omissão de elementos essenciais pode comprometer a compreensão adequada da oferta e influenciar indevidamente a decisão de consumo.

Por exemplo, a divulgação de um pacote turístico internacional com preço bastante atrativo, sem mencionar que o valor anunciado não inclui taxas obrigatórias de embarque e encargos adicionais significativos.

Não se deve confundir publicidade falsa com publicidade enganosa, pois a primeira constitui apenas uma das formas possíveis da segunda. A enganosidade não se limita à falsidade, podendo ocorrer mesmo quando a mensagem, em si, é formalmente correta, mas apresenta omissão de informações relevantes ou é veiculada de forma capaz de induzir o consumidor a interpretar equivocadamente o conteúdo divulgado. O elemento central, portanto, não é a falsidade, mas a aptidão da comunicação para gerar compreensão distorcida da realidade¹⁵⁹.

Para a configuração da publicidade enganosa, não se exige a demonstração de intenção de enganar por parte do anunciante, sendo irrelevante a análise de sua boa ou má-fé. Os elementos subjetivos, como dolo ou culpa, assumem relevância apenas no âmbito penal. No plano civil, basta que a mensagem publicitária apresente aptidão para induzir o consumidor a erro, ainda que atinja apenas uma parcela reduzida do público¹⁶⁰.

É necessário distinguir as hipóteses em que há efetiva aptidão para induzir o consumidor a erro daquelas em que se está diante de mero

¹⁵⁹ BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 441.

¹⁶⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 180.

recurso expressivo da linguagem publicitária. A atividade de divulgação de produtos e serviços admite o uso de recursos criativos e até fantasiosos, próprios da linguagem do marketing, sem que isso configure publicidade enganosa.

Não é enganosa a mensagem que não é tomada como afirmação literal de fato, mas como exagero evidente ou construção imaginária facilmente reconhecível pelo consumidor, que é capaz de perceber o caráter fictício da comunicação. Não há, portanto, indução em erro relevante, mas apenas uso de técnica persuasiva compatível com a liberdade criativa da publicidade.

Por exemplo: um anúncio de desodorante que sugere que, após seu uso, a pessoa passa a atrair instantaneamente inúmeras outras; uma propaganda de bebida energética que apresenta o consumidor realizando feitos impossíveis, como correr mais rápido que veículos ou saltar distâncias sobre-humanas; ou um anúncio em que um veículo se transforma em um robô semelhante aos de filmes de ficção científica, realizando movimentos e ações impossíveis no mundo real. Em todos esses casos, o exagero é evidente e não tem aptidão para enganar o consumidor quanto às características reais do produto.

Quanto à publicidade abusiva, não necessariamente envolve informação falsa, mas abrange conteúdo que viola valores jurídicos e sociais relevantes ou explora de forma inadequada a vulnerabilidade do consumidor. Nos dizeres do § 2º do art. 37, 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, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Por exemplo, uma campanha publicitária de brinquedo que incentive crianças a realizarem desafios perigosos para demonstrar coragem ou habilidade. Ainda que o produto em si não apresente defeito, a publicidade poderá ser considerada abusiva por estimular comportamento que coloca em risco a integridade física do público infantil.

Outro exemplo seria a veiculação de outdoors em área urbana com imagens de forte conotação sexual, expostas em locais de grande circulação, inclusive de crianças e adolescentes, explorando apelos sensoriais de forma inadequada e ofensiva a padrões mínimos de convivência social.

Também é abusiva a publicidade que incentiva comportamentos perigosos, como anúncio que estimula o consumo de determinada bebida associado à condução de veículos ou à prática de atividades de risco sem qualquer cautela.

De acordo com o art. 38 do Código de Defesa do Consumidor, cabe a quem patrocina a mensagem publicitária demonstrar a veracidade e a correção das informações divulgadas ao público, estabelecendo regra específica sobre a distribuição do ônus da prova nas controvérsias envolvendo publicidade. Essa inversão é “*ope legis*”. Sendo assim, não compete ao consumidor provar que a mensagem é falsa ou enganosa.

O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que os veículos de comunicação, em regra, não respondem pelo conteúdo de publicidade enganosa ou abusiva, sendo essa responsabilidade atribuída ao fornecedor-anunciante que a patrocina¹⁶¹. Contudo, a responsabilidade

¹⁶¹ STJ, REsp 604172-SP, Relator Ministro Humberto Gomes De Barros, Julgado em 27/03/2007, DJ de 21/05/2007.

do veículo de comunicação pode surgir quando houver dolo ou culpa, especialmente se houver conhecimento da enganosidade da mensagem ou da incapacidade do anunciante de cumprir o que foi prometido. A mesma lógica se estende a artistas, atletas e celebridades que participam da publicidade¹⁶².

10.3. PRÁTICAS ABUSIVAS

A Lei nº 8.078/1990 impõe limites à atuação dos fornecedores por meio da vedação de práticas abusivas, apresentando exemplos de condutas consideradas incompatíveis com a boa-fé, o equilíbrio contratual e a proteção do consumidor, tendo por intuito coibir comportamentos que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva ou comprometam a regularidade das relações de consumo.

O art. 39 do CDC apresenta uma lista de comportamentos considerados práticas abusivas. A expressão “dentre outras práticas abusivas”, no final do dispositivo, indica que o rol não é taxativo, mas meramente exemplificativo.

O legislador optou por apontar situações típicas de abusividade, sem, contudo, limitar a incidência da norma apenas àquelas atitudes mencionadas. Assim, outras práticas, embora não previstas expressamente na lei, poderão ser reconhecidas como abusivas, tomando por base os exemplos apresentados, que possibilitam compreender os critérios utilizados pelo legislador.

¹⁶² CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 188.

10.3.1. Venda casada e imposição de limites quantitativos

Dentre os exemplos previstos no Código de Defesa do Consumidor, é considerada uma prática abusiva impor a condição de aquisição de determinado produto ou serviço à contratação de outro, sem que haja justificativa legítima para tanto, bem como a fixação de limites quantitativos injustificados, restringindo indevidamente a liberdade de escolha do consumidor (CDC, art. 39, I). Aqui se destacam duas condutas: a chamada venda casada e a imposição de limites quantitativos sem justificativa legítima.

A venda casada ocorre quando o fornecedor condiciona a aquisição de um produto ou serviço ao fornecimento de outro, obrigando o consumidor a contratar algo que não desejaria de forma autônoma, criando uma vantagem indevida para o fornecedor.

Por exemplo: a conduta do fornecedor que condiciona a contratação de um serviço de internet à aquisição obrigatória de pacote adicional de canais de televisão; a prática de instituições financeiras que vinculam a concessão de empréstimo à contratação de seguro, impondo ao consumidor um serviço acessório como requisito para a liberação do crédito.

Inclusive, o entendimento consolidado na Súmula 473 do Superior Tribunal de Justiça considera que o mutuário do Sistema Financeiro da Habitação não pode ser obrigado a contratar o seguro habitacional com a própria instituição financeira ou com seguradora por ela indicada, preservando sua liberdade de escolha.

A segunda conduta abusiva prevista no inciso I do art. 39 é a imposição de restrições à quantidade que o consumidor pode adquirir sem justa causa. Por exemplo, a prática de um estabelecimento que restringe a

venda de determinado produto a apenas uma unidade por consumidor, sem qualquer justificativa plausível.

A limitação é admitida quando houver motivo razoável, como questões de estoque, segurança ou natureza do produto, como ocorre na venda de produtos em promoção com estoque reduzido, em que o fornecedor restringe a quantidade por consumidor para assegurar acesso mais amplo aos clientes e evitar a concentração do produto por poucos adquirentes.

O Superior Tribunal de Justiça decidiu que a falta de indicação de restrição quantitativa relativa à oferta de determinado produto, pelo fornecedor, não autoriza o consumidor a exigir quantidade incompatível com o consumo individual ou familiar¹⁶³. Ainda que o fornecedor não estabeleça previamente limitação quantitativa, o exercício do direito pelo consumidor deve observar a boa-fé objetiva, não sendo legítima a aquisição de quantidade manifestamente excessiva, especialmente quando isso compromete a possibilidade de outros consumidores terem acesso ao mesmo produto em condições equivalentes.

10.3.2. Recusa de fornecimento de produtos ou serviços

A recusa injustificada de atendimento às demandas do consumidor, quando o fornecedor dispõe do produto ou serviço em estoque e em condições normais de fornecimento, também é considerada uma prática abusiva (CDC, art. 39, II).

¹⁶³ STJ, REsp 595734-RS, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Julgado em 02/08/2005, DJ de 28/11/2005.

O fornecedor deve atender o consumidor na medida de sua disponibilidade, observados os usos e costumes do mercado, impedindo discriminações arbitrárias ou negativas de venda sem motivo legítimo.

Por exemplo, um estabelecimento comercial que possua determinado produto disponível para venda, mas se recuse a fornecê-lo a um consumidor específico sem qualquer justificativa plausível, alegando preferência por outros clientes.

10.3.3. Fornecimento de produto ou serviço sem solicitação prévia

O inciso III do art. 39 proíbe o envio ou a entrega de produtos, bem como a prestação de serviços, sem solicitação prévia do consumidor, impedindo práticas comerciais invasivas que buscam impor obrigações não desejadas, especialmente a cobrança por bens ou serviços que não foram previamente contratados.

Por exemplo, o envio de um cartão de crédito não solicitado à residência do consumidor, acompanhado de cobrança de taxa de anuidade após a simples ativação automática do serviço, não gera qualquer obrigação de pagamento.

Inclusive, o parágrafo único do art. 39 do CDC dispõe que os produtos enviados ou serviços prestados sem solicitação prévia do consumidor são equiparados às amostras grátis. Ainda que o consumidor utilize o produto ou não devolva o bem recebido, não poderá ser compelido ao pagamento. Por exemplo, o envio de revista não solicitada, ainda que utilizada pelo consumidor, não gera obrigação de pagamento.

Situação interessante é o caso de crédito consignado não solicitado, quando a instituição financeira disponibiliza valores diretamente na

conta bancária do consumidor, sem comprovação da contratação. Tal quantia deve ser tratada como amostra grátis e, caso ocorram descontos automáticos de parcelas referentes a esse suposto empréstimo, o consumidor tem direito à devolução integral dos valores indevidamente debitados, além de eventual indenização pelos prejuízos suportados, sem necessidade de restituir à instituição financeira o valor que foi depositado na sua conta¹⁶⁴.

10.3.4. Aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor

O inciso IV do art. 39 veda a conduta do fornecedor que se aproveita da vulnerabilidade do consumidor para impor a contratação de produtos ou serviços, especialmente situações em que a fragilidade decorre da idade, do estado de saúde, do grau de conhecimento ou da condição social do consumidor, comprometendo sua capacidade de avaliação crítica.

Seria o caso, por exemplo, da oferta de serviço financeiro complexo a pessoa idosa e com baixo grau de instrução, mediante informações inadequadas, para induzi-la a contratar produto incompatível com sua realidade.

Essa regra se aproxima da publicidade abusiva, na medida em que envolve a exploração da vulnerabilidade do consumidor. A diferença está na incidência, pois a publicidade abusiva refere-se à mensagem divulgada ao público em geral, enquanto o art. 39, IV, alcança a conduta concreta do fornecedor na relação individual de consumo, especialmente no momento da contratação.

¹⁶⁴ TJGO, AC 55430675320218090051, Relator Desembargador Marcus da Costa Ferreira, Goiânia, julgado em 02/05/2023, DJe de 08/05/2023.

10.3.5. Exigência de vantagem manifestamente excessiva

Também é considerada uma prática abusiva a atitude do fornecedor de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (CDC, art. 39, V). Considera-se excessiva a vantagem que ultrapassa os limites da razoabilidade, seja pelo valor cobrado, seja pelas condições impostas ao consumidor, especialmente quando não há justificativa legítima para tal exigência.

Por exemplo, o fornecedor exigir o pagamento integral de todas as parcelas restantes ou de percentual excessivo diante do pedido de cancelamento antecipado de contrato com cláusula de fidelidade, tornando a penalidade desproporcional e onerosa.

10.3.6. Execução de serviços sem prévia elaboração de orçamento e autorização

A execução de serviços sem a prévia elaboração de orçamento e a autorização expressa do consumidor (CDC, art. 39, VI) é abusiva, pois sujeita o consumidor a surpresas ou cobranças indevidas diante da falta de conhecimento prévio dos custos, das condições e da extensão do serviço antes de sua realização. O orçamento funciona como instrumento de proteção, pois delimita o valor a ser cobrado e vincula o fornecedor.

Seria o caso, por exemplo, de o consumidor levar seu veículo a uma oficina apenas para avaliação de um problema mecânico, sem autorizar a realização de reparos, mas o mecânico, sem apresentar orçamento e sem

obter autorização, realizar o conserto e posteriormente exigir o pagamento.

O art. 40, *caput* e §§ 1º a 3º, do CDC informa o conteúdo e os efeitos do orçamento prévio, reforçando sua função de transparência e vinculação nas relações de consumo. O fornecedor tem o dever de apresentar orçamento claro e discriminado, com indicação do valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos, das condições de pagamento e do prazo de execução, permitindo ao consumidor avaliar previamente o custo e a conveniência do serviço.

Salvo ajuste diverso, o orçamento tem validade de dez dias, o que assegura estabilidade à proposta e impede alterações unilaterais nesse período. Uma vez aprovado, passa a vincular as partes, não podendo ser modificado sem nova negociação, o que protege o consumidor contra cobranças inesperadas. Além disso, o consumidor não responde por serviços ou custos adicionais decorrentes da atuação de terceiros não previstos no orçamento, evitando a ampliação indevida da obrigação originalmente assumida.

Todavia, a regra da elaboração de orçamento prévio e autorização comporta exceções, como a hipótese de já existir relação anterior entre as partes que justifique a dispensa dessa exigência, desde que tal prática seja reiterada e conhecida pelo consumidor.

A jurisprudência também reconhece que a exigência de orçamento prévio não é absoluta, podendo ser afastada em situações excepcionais, como nos atendimentos médicos emergenciais. Nesses casos, a urgência da prestação do serviço torna inviável a prévia formalização e apresentação de custos, sob pena de comprometer o próprio interesse do consumidor. Ainda assim, preserva-se o equilíbrio da relação, de modo que o

fornecedor tem direito à remuneração pelos serviços efetivamente prestados, enquanto o valor deve ser fixado com base na boa-fé, na moderação e na vedação ao enriquecimento sem causa, cabendo ao julgador ajustá-lo de forma adequada às circunstâncias do caso concreto, se necessário¹⁶⁵.

10.3.7. Divulgação de informações depreciativas

O inciso VII do art. 39 proíbe o fornecedor de divulgar ou repassar informação depreciativa sobre o consumidor em razão de ato por ele praticado no legítimo exercício de seus direitos. A norma busca impedir práticas retaliatórias que possam constranger, intimidar ou desestimular o consumidor a reivindicar seus direitos, como reclamar de defeitos, exigir reparação ou buscar órgãos de defesa.

Por exemplo, o fornecedor que, após o consumidor registrar reclamação em órgão de defesa, passa a divulgar internamente ou a terceiros que ele é um “cliente problemático”, com o intuito de dificultar futuras contratações.

A prática abusiva do fornecedor se configura quando as condutas retaliatórias ou depreciativas decorrem do fato de o consumidor atuar no legítimo exercício de seus direitos. Ou seja, o fornecedor não está impedido de adotar medidas legítimas de proteção ao crédito quando houver inadimplemento. Assim, a inscrição do nome do consumidor em cadastros restritivos, desde que observados os requisitos legais e a

¹⁶⁵ STJ, REsp 1256703, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 06/09/2011, DJe de 27/09/2011.

regularidade da dívida, não configura prática abusiva, pois decorre do exercício regular de um direito e não de represália ao consumidor.

10.3.8. Fornecimento de produtos ou serviços em desacordo com as normas

No intuito de garantir o cumprimento do princípio da segurança, é considerada prática abusiva colocar, no mercado de consumo, produtos ou serviços que não atendam às normas técnicas estipuladas pelos órgãos oficiais competentes ou, na ausência destas, aos padrões fixados por entidades reconhecidas, como a ABNT ou aquelas credenciadas pelo Conmetro (CDC, art. 39, VIII).

Produtos e serviços oferecidos ao consumidor devem conter padrões de qualidade, segurança e adequação, prevenindo riscos à saúde, à integridade física e ao patrimônio dos consumidores.

10.3.9. Recusa de vender bens ou prestar serviços

A recusa injustificada de venda de produtos ou de prestação de serviços ao consumidor que se disponha a contratá-los mediante pronto pagamento (CDC, art. 39, IX) configura prática abusiva na medida em que prejudica o acesso ao mercado de consumo.

Em regra, o fornecedor não pode selecionar arbitrariamente seus clientes ou impor restrições indevidas à contratação quando não houver motivo legítimo. Contudo, há ressalva para os casos de intermediação regulados em leis especiais, como o mercado de ações.

10.3.10. Aumento do preço de produtos ou serviços sem justa causa

O aumento de preços de produtos ou serviços sem justificativa legítima resulta na elevação arbitrária e desproporcional dos valores cobrados e, por isso, é mais uma prática abusiva (CDC, art. 39, X). O que se pretende é preservar o equilíbrio nas relações de consumo e impedir que o fornecedor se aproveite de circunstâncias momentâneas, como aumento repentino da demanda ou situações de vulnerabilidade do consumidor, para impor preços abusivos.

É o que ocorre, por exemplo, na comercialização de água mineral, em região atingida por interrupção temporária no abastecimento público, quando o fornecedor passar a cobrar valor significativamente superior ao praticado anteriormente sem que tenha ocorrido aumento proporcional em seus custos de aquisição ou distribuição.

Não se trata de hipótese de tabelamento ou de controle prévio de preços, mas de aferição concreta a ser realizada pelo magistrado ou pela autoridade administrativa diante do caso específico. Eventuais elevações de preço devem estar fundamentadas em justa causa, afastando-se reajustes arbitrários, excessivamente onerosos ou abusivos¹⁶⁶.

Ainda que a formação de preços esteja inserida na liberdade econômica, essa liberdade encontra limites quando o aumento não possui fundamento razoável, como elevação de custos, escassez real de insumos ou outras causas objetivas que o justifiquem.

¹⁶⁶ GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 365.

10.3.11. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de obrigação

O inciso XII do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor veda a prática do fornecedor de deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou de fixar o termo inicial desse prazo de forma unilateral e a seu exclusivo critério, deixando o consumidor na incerteza quanto ao momento em que o serviço será prestado ou o produto será entregue.

Porém, há hipóteses excepcionais em que o próprio ordenamento jurídico admite certa flexibilização na fixação de prazos, como ocorre no âmbito das incorporações imobiliárias. O art. 43-A da Lei nº 4.591/1964 autoriza a previsão contratual de tolerância para a entrega do imóvel, permitindo que a conclusão da obra ocorra em até 180 dias após a data inicialmente estipulada, sem que isso configure inadimplemento do incorporador ou gere direito à resolução do contrato nem ao pagamento de penalidade. Para que essa tolerância seja válida, é indispensável que esteja expressamente prevista no contrato, de forma clara e destacada, garantindo ao adquirente ciência prévia da possibilidade de prorrogação.

10.3.12. Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do estabelecido

O inciso XIII do art. 39 do CDC proíbe que o fornecedor aplique fórmula ou índice de reajuste diverso daquele previsto em lei ou expressamente pactuado no contrato. Uma vez estabelecido o critério de reajuste, o fornecedor deve observá-lo estritamente, sendo vedada a substituição

por outro índice ou a aplicação de cálculo diverso sem a concordância do consumidor ou sem respaldo legal.

10.3.13. Superlotação em estabelecimentos comerciais ou de serviços

O inciso XIV do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor proíbe que o fornecedor permita o ingresso de consumidores em número superior ao limite máximo fixado pela autoridade administrativa competente.

A norma tem como finalidade resguardar a segurança, a saúde e a integridade física dos consumidores, evitando situações de superlotação que possam gerar riscos, como acidentes, dificuldade de evacuação em emergências ou prejuízo à adequada prestação do serviço.

10.3.14. Tabela de preços

Por fim, o art. 41 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que, nos casos em que produtos ou serviços estejam submetidos a regime de controle ou tabela de preços por autoridade competente, o fornecedor deve observar rigorosamente os limites fixados.

Caso o fornecedor descumpra esses limites, será obrigado a restituir ao consumidor o valor cobrado em excesso, devidamente atualizado, podendo ainda o consumidor optar pelo desfazimento do negócio, sem prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas ou judiciais.

O tabela de preços pelo governo no cenário econômico brasileiro não é a regra atual. Porém, o art. 41 permanece como uma norma destinada a reger situações excepcionais em que o Poder Público venha

a intervir no domínio econômico para fixar tetos tarifários ou preços máximos em setores estratégicos.

10.4. COBRANÇA DE DÍVIDAS

O adimplemento é o efeito esperado do vínculo estabelecido entre as partes nas relações obrigacionais. O consumidor, enquanto devedor, também está sujeito a deveres jurídicos, dentre os quais se destaca a obrigação de pagar o valor devido nas condições ajustadas.

Caso não haja o pagamento, o fornecedor dispõe de meios legítimos para promover a cobrança do crédito. Em princípio, a cobrança de dívidas é exercício regular de um direito reconhecido e, por isso, não configura ato ilícito (Código Civil, art. 188, I).

Apesar disso, o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, “na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Ao exercer o seu direito, o sujeito não pode exceder manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes, sob pena de caracterizar o abuso de direito, previsto no art. 187 do Código Civil como um ato ilícito.

O abuso de direito ocorre quando o seu titular comete excessos, afastando-se dos valores éticos. Tal atitude é prejudicial à coesão social e configura ato ilícito que, vindo a causar dano a outrem, obriga o agente a repará-lo, como dispõe o art. 927, *caput*, do Código Civil.

O que se busca é afastar qualquer comportamento egoístico manifestado pelo indivíduo em detrimento do grupo social, reforçando o princípio da sociabilidade, segundo o qual os valores coletivos devem prevalecer sobre os individuais, atento aos direitos e garantias fundamentais.

No abuso de direito, a atitude do agente está aparentemente respaldada pela norma jurídica, mas o seu titular viola o elemento axiológico da norma. A verificação do abuso de direito prescinde da constatação de culpa. O Enunciado 37 do Conselho da Justiça Federal consigna o entendimento de que “a responsabilidade civil decorrente do abuso do direito independe de culpa e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”.

Mesmo que o fornecedor possa exigir a satisfação do crédito, deve fazer de forma respeitosa e compatível com a dignidade do consumidor. A norma proíbe a exposição ao ridículo, bem como qualquer forma de constrangimento ou ameaça, vedando práticas que ultrapassem o campo da cobrança legítima. A cobrança deve ocorrer por meios adequados, sem humilhação pública, intimidação ou interferência abusiva na vida privada, no trabalho ou no convívio social do consumidor.

Por exemplo, configura violação ao dispositivo a conduta de um credor que, ao tentar receber dívida em atraso, passa a enviar mensagens para amigos ou familiares do consumidor, dando a entender que se trata de cobrança de débito; ou, então, o credor que realiza ligações reiteradas e incessantes ao consumidor, em diferentes horários do dia, com o objetivo de cobrar a dívida em atraso.

Ainda que a dívida exista, o abuso na cobrança ultrapassa os limites do exercício regular do direito e resulta na responsabilidade civil. A ilicitude não está na cobrança em si, mas na forma como ela é realizada, que

desborda dos parâmetros da boa-fé objetiva e da função social do direito, ensejando o dever de indenizar.

Para conferir maior proteção, o parágrafo único do art. 42 prevê que “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”. Essa regra vale para o pagamento realizado extrajudicialmente.

A expressão “indébito” significa aquilo que não é devido. De forma simples, o indébito ocorre quando alguém realiza um pagamento que não deveria ter feito, seja porque a dívida não existia, já tinha sido paga ou porque o valor cobrado estava acima do real.

O Código Civil, em seu art. 876, estabelece que todo aquele que recebeu o que lhe não era devido fica obrigado a restituir. O pagamento indevido está compreendido no campo do enriquecimento sem causa. O art. 884 do mesmo diploma legal prevê que todo aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

O parágrafo único do art. 42 do CDC disciplina as consequências da cobrança indevida. Quando houver exigência de quantia indevida e o consumidor realizar o pagamento, surge o direito à repetição do indébito, que, como regra, deve ocorrer em dobro em relação ao valor pago em excesso. Essa devolução em duplicidade possui caráter sancionatório e pedagógico, buscando desestimular práticas abusivas por parte do fornecedor. Para a incidência da repetição em dobro, é necessário que haja efetivo pagamento indevido, não bastando a mera cobrança.

A norma também prevê uma exceção relevante ao estabelecer que, havendo engano justificável, a restituição ocorrerá de forma simples,

afastando a penalidade em dobro. Entende-se que o erro não decorreu de má-fé, dolo ou culpa, mas de circunstância plausível, o que afasta a aplicação da sanção mais gravosa. Ainda assim, permanece o dever de devolver o valor pago indevidamente, preservando o equilíbrio da relação de consumo.

Por exemplo, na hipótese em que o consumidor atrasa o pagamento de um boleto e o fornecedor emite carta de cobrança, mas, antes de receber a notificação, o consumidor paga o débito e, ao receber a carta, realiza novo pagamento por acreditar que ainda estava inadimplente, configura-se um pagamento em duplicidade decorrente de desencontro de informações. Nessa situação, o valor pago em duplicidade deve ser restituído, mas de forma simples, uma vez que não há cobrança indevida imputável ao fornecedor.

Ao longo do tempo, a interpretação do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor foi marcada por significativa divergência jurisprudencial, especialmente quanto à necessidade de comprovação de elemento subjetivo do fornecedor para a repetição do indébito em dobro. O debate concentrou-se na exigência ou não de dolo, má-fé ou culpa como pressuposto para a incidência da sanção, gerando instabilidade interpretativa no âmbito dos tribunais.

Em um primeiro momento, prevaleceu no âmbito do Superior Tribunal de Justiça o entendimento de que a repetição do indébito em dobro dependia da demonstração de má-fé do credor. Assim, quando o pagamento indevido ocorre sem má-fé do fornecedor, a devolução deve ocorrer de forma simples, e não em dobro. A aplicação da sanção mais

gravosa fica reservada às hipóteses em que se evidencia conduta abusiva ou consciente do fornecedor na cobrança indevida¹⁶⁷.

Em sentido oposto, formou-se corrente que dispensava a comprovação de dolo ou culpa, sustentando que o regime consumerista adota a responsabilidade objetiva, fundada na boa-fé objetiva e na proteção da parte vulnerável. Bastaria a cobrança indevida com pagamento para legitimar a devolução em dobro, cabendo ao fornecedor demonstrar eventual engano justificável para afastar a incidência da sanção¹⁶⁸.

A controvérsia foi superada com a consolidação do entendimento pelo Superior Tribunal de Justiça, que passou a afirmar que a repetição em dobro independe da análise do elemento volitivo do fornecedor. O critério adotado passou a ser objetivo, vinculado à violação da boa-fé objetiva, sendo devida a devolução em dobro sempre que a cobrança indevida não se mostrar justificável¹⁶⁹. Além disso, houve modulação dos efeitos da decisão, restringindo sua aplicação aos indébitos de natureza contratual privada cobrados após a data da publicação do acórdão: 30 de março de 2021¹⁷⁰.

Outra questão relevante, o parágrafo único do art. 42 do CDC deve ser examinado em conjunto com os arts. 939 e 940 do Código Civil. Enquanto o CDC regula a cobrança extrajudicial com pagamento indevido, estabelecendo regime objetivo de restituição, o Código Civil

¹⁶⁷ STJ, AREsp 167156, Relator Ministro João Otávio de Noronha, julgado em 02/09/2015, DJe de 09/09/2015.

¹⁶⁸ STJ, AgRg no REsp 1135528, Relator Ministro Humberto Martins, julgado em 02/09/2010, DJe de 22/09/2010.

¹⁶⁹ STJ, EAREsp 676.608-RS, Relator Ministro Og Fernandes, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021.

¹⁷⁰ STJ, EAREsp 1.501.756-SC, Relator Ministro Herman Benjamin, julgado em 21/02/2024, DJe de 23/05/2024.

incide nas hipóteses de demanda judicial indevida, exigindo, em regra, a configuração de má-fé.

Nos termos do art. 939 do Código Civil, o credor que demandar o devedor antes de vencida a dívida, fora dos casos em que a lei o permita, ficará obrigado a esperar o tempo que faltava para o vencimento, a descontar os juros correspondentes, ainda que estes tenham sido estipulados pelas partes, e a pagar as custas em dobro.

Trata-se da conduta do credor de acionar judicialmente o devedor antes do vencimento da obrigação. Diante de tal fato, o processo será extinto por sentença, com a imputação ao credor da obrigação de pagar as custas processuais em dobro e de aguardar o vencimento, além de ter que abater da dívida os juros correspondentes. Todavia, essas penas não se aplicarão quando o autor desistir da ação antes de contestada a lide, assegurado ao réu o direito de haver indenização por algum prejuízo que prove ter sofrido, conforme art. 941 do Código Civil.

O referido dispositivo não se refere ao pedido de desistência da ação antes da citação como meio de afastar as sanções, mas quando este pedido for apresentado antes da contestação ser protocolada. Ou seja, a citação já pode ter até ocorrido, mas o pedido de desistência afasta a penalidade se for apresentado antes da contestação. Ainda assim, o devedor faz jus a indenização pelos prejuízos que comprovadamente sofreu.

O art. 940 do Código Civil dispõe que aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressaltar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição.

Na primeira hipótese, o credor demanda dívida já paga, integralmente ou em parte, sem fazer referência ao que já recebeu, ficando, portanto, obrigado a pagar ao devedor o dobro do valor que está cobrando indevidamente. No segundo caso, o credor cobra a mais do que realmente é devido, ocasião em que deverá pagar ao devedor o equivalente do que dele exigir, exceto se a pretensão já tiver sido extinta pela prescrição.

Assim como ocorre na responsabilidade civil por demanda de dívida antes do vencimento, o credor não sofrerá a sanção se desistir da ação antes de contestada a lide, resguardado o direito do devedor de haver indenização por algum prejuízo que prove ter sofrido.

Os arts. 939 e 940 do Código Civil também podem ser aplicados às relações de consumo quando o consumidor é acionado judicialmente sem fundamento legítimo¹⁷¹. O CDC aplica-se à cobrança extrajudicial com pagamento indevido, admitindo a repetição do indébito, enquanto Código Civil incide nas hipóteses de cobrança judicial indevida. Ausentes os requisitos para aplicação do CDC, admite-se a incidência do Código Civil, de forma complementar, em consonância com a proteção do consumidor.

Por fim, o art. 42-A do CDC determina que, 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 ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do fornecedor do produto ou serviço.

¹⁷¹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 530.

10.5. BANCOS DE DADOS E CADASTROS

Em uma sociedade marcada pela circulação intensa de informações, especialmente aquelas relacionadas ao histórico de crédito e ao comportamento do consumidor, torna-se essencial estabelecer limites e garantias quanto à coleta, ao armazenamento e à utilização desses dados.

O Código de Defesa do Consumidor disciplina a matéria de bancos de dados e cadastros de consumidores com o objetivo de assegurar a veracidade, a clareza e a atualização das informações, bem como garantir ao consumidor o direito de acesso, correção e controle sobre seus próprios dados, buscando equilibrar os interesses do mercado na análise de risco com a proteção do consumidor contra abusos, prevenindo práticas discriminatórias e assegurando a utilização responsável dessas informações.

A legislação utiliza as expressões cadastro, banco de dados, fichas e registros para abranger duas situações distintas, embora relacionadas. Nos bancos de dados de consumo, como os serviços de proteção ao crédito, as informações são fornecidas e utilizadas por fornecedores, cabendo à entidade responsável apenas coletar, organizar e compartilhar esses dados, sem utilizá-los em benefício próprio. Já nos cadastros de consumo, as informações são fornecidas diretamente pelo consumidor ao fornecedor, geralmente no momento da contratação, sendo utilizadas por este para fins próprios, como gestão da relação e comunicação. Em ambos os casos, é assegurado ao consumidor o direito de acessar as informações a seu respeito, inclusive quanto à sua origem, podendo solicitá-las junto às entidades responsáveis pelos registros¹⁷².

¹⁷² BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 755.

O direito à informação e ao controle dos próprios dados permite ao consumidor verificar a existência, o conteúdo e a correção das informações utilizadas no mercado, especialmente para fins de concessão de crédito.

10.5.1. Bancos de dados e cadastros de consumidores

O *caput* do art. 43 do CDC assegura ao consumidor o direito de acessar todas as informações existentes a seu respeito em cadastros, fichas, registros e bancos de dados, inclusive quanto à origem desses dados. Trata-se de desdobramento do direito à informação e à transparência, permitindo ao consumidor conhecer, controlar e eventualmente contestar os dados utilizados no mercado. Esse acesso deve ser garantido de forma gratuita, sem a imposição de custos que dificultem o exercício desse direito.

O § 1º estabelece que os registros devem observar padrões de qualidade informacional, exigindo objetividade, clareza, veracidade e linguagem acessível. Além disso, limita a manutenção de informações negativas ao prazo máximo de cinco anos, evitando a perpetuação de registros prejudiciais ao consumidor. Tal regra dialoga com o instituto da prescrição das dívidas, impedindo que débitos antigos continuem a impactar indefinidamente a vida econômica do indivíduo.

Uma vez prescrita a pretensão de cobrança, não podem ser fornecidas informações que dificultem ou impeçam o acesso do consumidor ao crédito (CDC, art. 43, § 5º). Mesmo que o débito tenha existido, após a prescrição ele não pode mais ser utilizado como fator restritivo.

Quando houver abertura de cadastro ou inscrição não solicitada pelo consumidor, este deverá ser previamente comunicado por escrito (CDC, art. 43, § 2º). Essa notificação garante a ciência da anotação e a possibilidade de impugnação.

A responsabilidade pela regularidade do procedimento é distribuída entre os envolvidos. Compete ao administrador do banco de dados notificar o devedor antes de proceder à inscrição (STJ, Súmula 359), sendo sua a responsabilidade caso a notificação não ocorra. É dispensável o aviso de recebimento na carta de comunicação enviada ao consumidor (STJ, Súmula 404).

Por outro lado, a veracidade das informações inseridas é atribuída ao credor que solicita a inscrição. Assim, uma vez realizada a comunicação, eventuais erros quanto ao conteúdo dos dados geram responsabilidade daquele que forneceu a informação.

Incumbe, ainda, ao credor promover a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito (STJ, Súmula 548). A manutenção indevida do apontamento após o pagamento configura falha na prestação do serviço e pode ensejar responsabilidade civil, por restringir injustamente o acesso do consumidor ao crédito.

O § 3º do art. 43 garante ao consumidor o direito de exigir a imediata correção de informações inexatas, impondo ao responsável pelo cadastro o dever de proceder à alteração e comunicar, no prazo de cinco dias úteis, todos aqueles que tenham recebido os dados incorretos. Essa regra assegura a circulação de informações atualizadas e evita a propagação de dados prejudiciais.

Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público (CDC, art. 43, § 4º), o que justifica a incidência de regras mais rigorosas de controle, transparência e responsabilidade, pois exercem função relevante para o mercado.

O § 6º do art. 43 do CDC determina que os dados devem ser disponibilizados em formatos acessíveis, inclusive para pessoas com deficiência, mediante solicitação. A norma concretiza a inclusão e garante que todos os consumidores possam exercer, em igualdade de condições, o controle sobre suas informações.

A utilização de sistemas de pontuação de crédito, conhecidos como “*score*”, é considerada lícita, desde que observados os parâmetros legais de transparência, proteção de dados e possibilidade de acesso às informações. A jurisprudência admite essa prática como instrumento legítimo de avaliação de risco, mas não pode violar os direitos do consumidor, especialmente quanto ao acesso, à correção e ao conhecimento dos critérios utilizados.

A Lei nº 12.414/2011 disciplina a criação e o funcionamento do chamado cadastro positivo, voltado ao registro de informações sobre o cumprimento de obrigações financeiras por pessoas físicas e jurídicas, com o objetivo de formar um histórico de crédito e possibilitar melhores condições em operações como financiamentos.

10.5.2. Cadastro de fornecedores

O art. 44 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor devem manter cadastros

atualizados contendo reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, isto é, aquelas que, após análise pelo órgão competente, apresentam elementos mínimos de procedência.

Esses registros devem ser divulgados de forma pública e periódica, ao menos uma vez por ano, com a indicação expressa de que a demanda foi ou não atendida pelo fornecedor.

A finalidade é promover transparência no mercado de consumo, permitindo que a coletividade tenha acesso a informações relevantes sobre a conduta dos fornecedores, além de estimular a melhoria dos serviços prestados.

O § 1º do art. 44 amplia o alcance dessa publicidade ao assegurar que qualquer interessado possa consultar essas informações. Trata-se de instrumento de orientação ao consumidor, que passa a dispor de dados concretos para embasar suas decisões de consumo. O § 2º determina que os dados sejam objetivos, claros, verdadeiros e atualizados, além de garantir ao fornecedor o direito de acesso às informações, de manifestação e de eventual correção dos dados.

11. PROTEÇÃO CONTRATUAL

A proteção contratual no Código de Defesa do Consumidor representa um dos pilares do sistema consumerista, voltado a assegurar o equilíbrio nas relações contratuais. Partindo do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, o legislador estabeleceu um conjunto de normas que incidem sobre a formação, interpretação e execução dos contratos de consumo, com o objetivo de evitar abusos e garantir que a manifestação de vontade ocorra de forma livre e consciente.

Inicialmente, a validade do contrato de consumo está diretamente condicionada ao prévio conhecimento e à compreensão adequada de suas cláusulas pelo consumidor, tanto é que o art. 46 do CDC estabelece que “os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam 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”.

O fornecedor tem o dever de apresentar o instrumento contratual de maneira acessível, com linguagem simples, organização adequada e destaque das cláusulas relevantes, especialmente aquelas que restringem direitos.

Se o consumidor não teve oportunidade real de acesso ao conteúdo ou se o texto é redigido de modo confuso, técnico ou dificultoso, as cláusulas não produzem efeitos obrigacionais, pois não houve formação válida do consentimento. O dispositivo afasta, portanto, a ideia de que basta a existência formal do contrato, exigindo que haja conhecimento efetivo e compreensão mínima para que surja a vinculação jurídica.

Seria o caso, por exemplo, de um consumidor que contrata um seguro de vida por meio eletrônico, recebendo apenas um resumo da apólice no qual consta cobertura para morte, sem qualquer ressalva expressa sobre prazo de carência. Após o falecimento do segurado, a seguradora recusa o pagamento da indenização alegando a existência de cláusula de carência prevista apenas nas condições gerais do contrato, que não foram destacadas nem adequadamente apresentadas ao consumidor no momento da contratação. Nessa hipótese, a cláusula restritiva não pode ser oposta, pois não houve efetiva oportunidade de conhecimento prévio de seu conteúdo.

Outro exemplo seria um consumidor que adquiriu um equipamento receptor de sinal televisivo, com a promessa de acesso gratuito e contínuo aos canais abertos, mas, posteriormente, teve o sinal interrompido com base em cláusula contratual que previa limitação temporal do serviço. O instrumento contratual vinha dentro da caixa fechada do aparelho. Como essa condição não foi informada de forma clara, prévia e destacada no momento da contratação, a cláusula não pode ser considerada válida, pois o consumidor não teve efetiva ciência de seu conteúdo.

O art. 47 do Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, estabelece uma regra interpretativa protetiva segundo a qual as cláusulas contratuais devem ser compreendidas da maneira mais favorável ao consumidor. O fornecedor tem o dever de redigir contratos claros e precisos. Havendo ambiguidade, dúvida ou mais de um sentido possível para determinada cláusula, deve prevalecer aquele que melhor resguarde os interesses do consumidor, afastando interpretações que ampliem encargos ou restrinjam direitos de forma duvidosa.

Por exemplo, o consumidor contrata um financiamento de veículo e, no mesmo ato, adere a um seguro, sem que o contrato deixe claro qual é o tipo de cobertura. Após seu falecimento, seus familiares solicitam o pagamento do saldo devedor, mas a instituição financeira nega o pedido, alegando que o seguro era apenas assistencial, sem cobertura para esse tipo de situação. Como o contrato não explica de forma clara qual seguro foi contratado, surge uma dúvida sobre o alcance da cobertura. Nesse caso, deve-se reconhecer que o seguro pode ser utilizado para pagamento do financiamento. Isso ocorre porque foi o fornecedor quem elaborou o contrato de forma confusa, não podendo depois se beneficiar dessa ambiguidade para limitar direitos.

Essa regra do art. 47 do CDC é distinta daquela prevista no art. 423 do Código Civil. Enquanto o dispositivo civil estabelece que, nos contratos de adesão, as cláusulas ambíguas ou contraditórias devem ser interpretadas em favor do aderente, o Código de Defesa do Consumidor amplia essa proteção ao aplicá-la a todas as relações de consumo, independentemente da classificação do contrato. Assim, a interpretação mais favorável ao consumidor não se restringe aos contratos de adesão, mas alcança qualquer contrato de consumo.

O art. 48 do Código de Defesa do Consumidor estipula a força vinculante das declarações de vontade manifestadas pelo fornecedor, ainda que formalizadas em documentos preliminares ou simplificados, como escritos particulares, recibos, propostas ou pré-contratos. Não é apenas o contrato definitivo que gera obrigações, mas também todos os instrumentos que demonstram, de forma inequívoca, a intenção do fornecedor de assumir determinado compromisso. Qualquer documento que contenha promessa, oferta ou ajuste prévio passa a integrar o vínculo obrigacional, impedindo que o fornecedor se retrate posteriormente sob o argumento de inexistência de contrato formal.

Ao emitir um recibo, uma proposta assinada ou qualquer documento que contenha condições negociais, o fornecedor assume o dever de cumprir aquilo que declarou, não sendo admissível comportamento contraditório ou posterior negativa do conteúdo previamente assumido.

Ao consumidor é assegurado o direito à indenização em caso de descumprimento, além da possibilidade de exigir o cumprimento específico da obrigação. Sempre que possível, o consumidor pode requerer que o fornecedor realize exatamente aquilo que foi prometido. O art. 48 do CDC deve ser compreendido em conjunto com o art. 84, que disciplina a tutela específica das obrigações, permitindo ao juiz determinar medidas que assegurem o cumprimento da obrigação assumida, inclusive com imposição de multa e outras providências destinadas a tornar efetiva a prestação devida.

11.1. DIREITO AO ARREPENDIMENTO

O art. 49 do CDC institui o chamado direito de arrependimento ao dispor que “o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”.

No caso, o consumidor não tem contato direto e imediato com o produto ou serviço, o que justifica a concessão de um prazo de reflexão, contado da assinatura do contrato de prestação de serviços ou do recebimento do produto.

Por exemplo, um consumidor adquire um eletrodoméstico por meio de um site de comércio eletrônico e, após recebê-lo, percebe que o produto

não atende às suas expectativas. Dentro do prazo de sete dias, ele comunica a desistência da compra, devendo o fornecedor providenciar a devolução integral dos valores pagos, incluindo o frete, além de organizar a coleta do produto, sem impor qualquer custo ao consumidor.

Outro exemplo é o de um corretor de plano de saúde que comparece à residência do consumidor e, após apresentar as opções disponíveis, formalize ali mesmo a contratação do serviço. Nos dias seguintes, o consumidor percebe que o plano não atende às suas necessidades ou encontra proposta mais vantajosa. Por se tratar de contratação realizada fora do estabelecimento comercial, o consumidor pode exercer o direito de arrependimento no prazo de sete dias, independentemente de justificativa, devendo o contrato ser desfeito e todos os valores eventualmente pagos, como taxa de adesão ou primeira mensalidade, serem devolvidos integralmente.

O arrependimento é um direito potestativo, que pode ser exercido unilateralmente pelo consumidor, sem necessidade de justificativa, bastando a manifestação de vontade dentro do prazo legal para que o contrato seja desfeito. A finalidade da norma é equilibrar a relação de consumo, protegendo o consumidor contra decisões impulsivas ou tomadas sem pleno conhecimento das características do produto ou serviço.

O parágrafo único do art. 49 impõe ao fornecedor que todos os valores pagos pelo consumidor devem ser devolvidos de imediato e devidamente atualizados. A restituição deve ser integral, abrangendo não apenas o preço do produto ou serviço, mas também todas as despesas relacionadas à contratação, como frete e encargos eventualmente cobrados. Não é admitida qualquer retenção de valores pelo fornecedor, sob pena de esvaziar a efetividade do direito de arrependimento.

Importante destacar que o prazo de sete dias previsto na lei constitui um mínimo legal. Caso o fornecedor, por liberalidade ou estratégia comercial, ofereça ao consumidor um prazo maior para desistência, prevalecerá a condição mais benéfica. Desse modo, o fornecedor fica vinculado à oferta ampliada, não podendo posteriormente restringir o exercício do direito ao prazo legal mínimo.

11.2. GARANTIA CONTRATUAL DE PRODUTO E SERVIÇOS

O art. 50 do CDC prevê que “a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”. A garantia legal decorre diretamente da lei e independe de qualquer previsão contratual, como aquela prevista no art. 26, que disciplina o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação no prazo de trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não duráveis, e noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis.

É prática recorrente no mercado a oferta de garantias adicionais pelo fornecedor, sob diversas denominações, como garantia de fábrica, garantia contratual ou garantia estendida. Essa garantia contratual é oferecida pelo próprio fornecedor, pelo prazo e nas condições por ele estabelecidos, como ocorre com a denominada garantia de fábrica de veículo automotor ou com a garantia estendida de eletrodomésticos.

O termo de garantia, ou equivalente, deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a 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 de uso do produto em linguagem didática, com ilustrações (CDC, art. 50, parágrafo único).

Essas garantias contratuais não substituem nem limitam os direitos assegurados pela legislação. A garantia legal decorre diretamente da lei, independentemente de qualquer formalização e não pode ser afastada por disposição contratual.

Quando o fornecedor oferece garantias adicionais, estas apenas se somam à proteção mínima já assegurada ao consumidor, sem possibilidade de redução ou restrição de direitos. Assim, a garantia legal permanece plenamente aplicável, mesmo quando existente a contratual. As garantias oferecidas pelo fornecedor são apenas complementares à garantia legal.

11.3. CLÁUSULAS ABUSIVAS

O legislador estabeleceu limites ao conteúdo das cláusulas contratuais, impedindo que o fornecedor, ao exercer sua liberdade de estipulação, ultrapasse os parâmetros da boa-fé objetiva, da equidade e da função social do contrato. A previsão de cláusulas abusivas nas relações de consumo consiste em um conjunto normativo destinado a coibir práticas contratuais que imponham desvantagem excessiva ao consumidor, rompendo o equilíbrio.

As cláusulas abusivas são aquelas que colocam o consumidor em posição de inferioridade jurídica injustificada, restringem direitos essenciais, transferem responsabilidades de forma indevida ou criam obrigações desproporcionais. São consideradas “nulas de pleno direito”, conforme

disposto no *caput* do art. 51 do CDC, o que significa que tais cláusulas não geram efeitos, ainda que estejam formalmente inseridas no contrato.

O art. 51 do CDC apresenta um rol de cláusulas consideradas abusivas. A expressão “entre outras”, constante no *caput*, indica que o rol é meramente exemplificativo. Portanto, as situações elencadas constituem apenas parâmetros mínimos de identificação da abusividade, funcionando como diretrizes interpretativas para o reconhecimento de outras cláusulas igualmente inválidas.

A presença de uma cláusula abusiva não compromete, por si só, a validade de todo o contrato, conforme o § 2º do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor. A regra atende ao princípio da conservação do negócio jurídico, permitindo que o vínculo contratual seja mantido com a simples exclusão da disposição inválida, preservando a utilidade econômica do contrato.

A nulidade da cláusula abusiva opera de pleno direito, isto é, independentemente de manifestação das partes. Em seu lugar, o ordenamento admite a integração do contrato por meio das normas legais aplicáveis e dos princípios gerais, de modo a recompor o equilíbrio contratual. O objetivo é substituir a disposição inválida por um conteúdo compatível com o sistema jurídico, assegurando a continuidade da relação de consumo em bases justas.

Entretanto, a própria norma estabelece uma exceção. Caso a retirada da cláusula abusiva torne o contrato inviável ou gere ônus excessivo para qualquer das partes, mesmo após tentativas de integração, poderá haver a invalidação do contrato como um todo. Se a cláusula viciada era estrutural para o equilíbrio do negócio, a sua eliminação impede a manutenção do vínculo sem prejuízo significativo.

O § 4º do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor amplia os mecanismos de controle das cláusulas abusivas ao permitir que qualquer consumidor, individualmente considerado, ou entidade que o represente, provoque a atuação do Ministério Público para o ajuizamento de ação destinada à declaração de nulidade de cláusulas contratuais incompatíveis com o sistema consumerista.

A partir dessa compreensão geral, é possível examinar as hipóteses previstas nos incisos do art. 51, que exemplificam situações típicas de cláusulas abusivas.

11.3.1. Renúncia ou disposição de direitos e limitação da indenização

O inciso I considera abusivas as cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos ou serviços, bem como aquelas que impliquem renúncia ou disposição de direitos pelo consumidor.

O fornecedor não pode inserir no contrato disposições que afastem seu dever de reparar defeitos, inadequações ou falhas na prestação. É a chamada cláusula de não indenizar. A responsabilidade por defeitos e vícios é inerente à atividade econômica desenvolvida e decorre do próprio risco do empreendimento, não podendo ser transferida ao consumidor nem reduzida por previsão contratual. Ainda que o fornecedor alegue que não se responsabiliza por determinados problemas ou que sua responsabilidade é limitada, essas cláusulas não produzem efeitos, pois contrariam normas de ordem pública.

Seria o caso, por exemplo, do contrato de estacionamento, sendo nula qualquer cláusula que exclua a responsabilidade por danos ou furtos de veículos, ainda que inserida no contrato ou nos cartões de ingresso. De acordo com a Súmula 130 do Superior Tribunal de Justiça, “a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento”. Mesmo quando o estacionamento for gratuito, a responsabilidade do fornecedor subsiste, especialmente considerando que o serviço é oferecido como meio de atrair o consumidor.

É importante lembrar que, no âmbito do transporte aéreo internacional, há uma discussão relevante acerca da limitação da responsabilidade do fornecedor em razão das Convenções de Varsóvia e de Montreal, que estabelecem tetos indenizatórios para danos materiais. A orientação atualmente consolidada nas Cortes Superiores é no sentido de que tais convenções prevalecem quanto à limitação dos prejuízos patrimoniais, em razão de sua especialidade e da determinação constitucional de observância dos tratados internacionais, sem, contudo, afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no tocante aos danos morais, que permanecem sujeitos ao princípio da reparação integral.

O inciso I também reputa nulas as cláusulas que impliquem renúncia ou disposição de direitos por parte do consumidor. O sistema consumerista parte do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, razão pela qual não admite que ele abra mão, previamente, de direitos que lhe são assegurados por lei. Não é válida qualquer estipulação que imponha ao consumidor a renúncia a garantias legais, à reparação de danos ou a outros direitos básicos, ainda que haja concordância formal no momento da contratação. A proteção conferida pelo CDC é indisponível e não pode ser afastada por manifestação de vontade.

O dispositivo traz uma exceção pontual nas relações em que o consumidor é pessoa jurídica. Desde que haja justificativa concreta e razoável, pode-se admitir a limitação da indenização, considerando-se, por exemplo, o grau de conhecimento técnico do contratante e a natureza da atividade desenvolvida. Essa possibilidade decorre do fato de que nem toda pessoa jurídica se encontra na mesma posição de vulnerabilidade típica do consumidor pessoa física, podendo haver maior capacidade técnica, econômica ou informacional. Ainda assim, essa limitação não é automática nem irrestrita. Deve ser analisada no caso concreto, exigindo justificativa plausível e respeito ao equilíbrio contratual. Cláusulas que estabeleçam limitações abusivas ou desproporcionais continuam sendo nulas, mesmo quando o consumidor for pessoa jurídica.

11.3.2. Reembolso de quantia paga pelo consumidor

O inciso II considera abusivas as cláusulas contratuais que retirem do consumidor o direito de reaver valores já pagos nas hipóteses em que a própria legislação assegura essa possibilidade.

Cuida-se de regra que impede que o fornecedor, por meio de disposições contratuais, esvazie direitos básicos do consumidor, como ocorre nos casos de resolução do contrato por vício do produto ou serviço, exercício do direito de arrependimento ou descumprimento da oferta.

Qualquer cláusula que imponha a perda integral das quantias pagas ou que condicione o reembolso a requisitos excessivos deve ser considerada nula, por contrariar o equilíbrio contratual e a boa-fé objetiva.

Por exemplo, um consumidor que contrata um pacote de curso online com pagamento antecipado e, logo após a contratação, verifica que o

conteúdo disponibilizado é totalmente diverso do que esperava e, por isso, pretende exercer o direito de arrependimento. Ao solicitar o cancelamento, o fornecedor recusa a devolução dos valores sob o argumento de que o contrato prevê a impossibilidade de reembolso após a liberação do acesso à plataforma. A cláusula que impede a restituição é abusiva, pois retira do consumidor um direito por lei.

11.3.3. Transferência de responsabilidade a terceiros

O inciso III considera abusiva a cláusula contratual que transfira a terceiros a responsabilidade que recai sobre o fornecedor. O fornecedor que coloca produto ou serviço no mercado não pode se eximir de responder por vícios ou defeitos alegando que a obrigação seria de outro agente. Ainda que exista relação interna entre esses sujeitos, essa divisão de responsabilidades não pode ser oposta ao consumidor, que tem o direito de exigir a solução diretamente de qualquer fornecedor envolvido.

Por exemplo, o consumidor adquire um eletrodoméstico em uma loja e, ao constatar vício no produto, procura o comerciante para solução do problema, mas este se recusa a prestar o atendimento e informa que o consumidor deve entrar em contato exclusivamente com o fabricante ou com a assistência técnica autorizada, invocando cláusula contratual nesse sentido. A cláusula é abusiva, pois transfere indevidamente a responsabilidade a terceiros, quando, na verdade, todos os fornecedores da cadeia respondem solidariamente perante o consumidor pelos vícios do produto, que pode escolher contra quem dirigir sua pretensão.

11.3.4. Desvantagem exagerada e incompatibilidade com a boa-fé ou a equidade

O inciso IV estabelece uma cláusula geral de controle das disposições contratuais, reputando abusivas aquelas que imponham obrigações iníquas, coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou contrariem a boa-fé objetiva e a equidade.

O dispositivo tem amplo alcance, o que permite ao intérprete avaliar o conteúdo do contrato para além de hipóteses previamente tipificadas, funcionando como verdadeiro parâmetro de equilíbrio das relações de consumo.

A noção de vantagem exagerada pode ser extraída do § 1º do art. 51, que estabelece critérios objetivos para sua identificação. Presume-se exagerada a vantagem que ofende princípios fundamentais do sistema jurídico, como a dignidade da pessoa humana e a função social do contrato; que restringe direitos essenciais inerentes à própria natureza da avença, comprometendo sua finalidade; ou que se revela excessivamente onerosa ao consumidor, consideradas as circunstâncias concretas do negócio. Esses parâmetros permitem aferir, de forma sistemática, quando há desequilíbrio contratual intolerável, justificando a invalidade da cláusula.

Merece destaque o entendimento consolidado na Súmula 302 do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual é abusiva a cláusula de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado. A restrição temporal, além de incompatível com a natureza do contrato, compromete diretamente a finalidade do serviço, que é a proteção da saúde do consumidor, evidenciando clara desvantagem exagerada e afronta à boa-fé.

Outro exemplo relevante pode ser observado na exigência, por hospitais ou operadoras de saúde, de garantias financeiras prévias como condição para atendimento de urgência ou emergência. A imposição de qualquer condição ou forma de garantia em momento de vulnerabilidade extrema do consumidor configura prática abusiva, pois subordina o acesso a serviço essencial a uma exigência desproporcional, incompatível com a função social do contrato e com os princípios fundamentais do sistema jurídico, além de colocar o consumidor em situação de manifesta desvantagem.

11.3.5. Inversão prejudicial do ônus da prova

O inciso VI considera abusiva a cláusula que imponha a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor. O consumidor, como parte vulnerável da relação, não pode ser onerado com encargos probatórios excessivos ou desproporcionais, sobretudo quando as informações técnicas e os meios de prova se encontram sob domínio do fornecedor.

No sistema consumerista, a inversão do ônus da prova é direito básico do consumidor e, por isso, não se admite que o fornecedor antecipe, por meio de cláusula contratual, uma situação que dificulte ou inviabilize a defesa dos direitos do consumidor.

Por exemplo, um contrato de prestação de serviços de internet que contenha cláusula estabelecendo que, em caso de falha na conexão, caberá exclusivamente ao consumidor comprovar a instabilidade do serviço, mediante laudo especializado. Essa cláusula é abusiva, pois transfere ao consumidor o ônus de produzir uma prova complexa e onerosa, quando o fornecedor detém os dados técnicos e operacionais necessários para verificar a qualidade do serviço prestado.

11.3.6. Arbitragem compulsória

O inciso VII prevê que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que determinem a utilização compulsória de arbitragem.

A arbitragem é um método alternativo de solução de conflitos, pelo qual pessoas capazes, por meio da convenção de arbitragem, nomeiam uma ou mais pessoas imparciais, chamadas árbitros, para decidir controvérsias relativas a direitos patrimoniais disponíveis. O litígio é resolvido pelo árbitro por meio de sentença arbitral, que possui força de título executivo judicial, nos termos do art. 515, VII, do Código de Processo Civil. A arbitragem é disciplinada pela Lei nº 9.307/1996.

O problema surge quando o fornecedor cria regras que obrigam o consumidor a submeter eventuais controvérsias ao juízo arbitral, afastando a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário.

O art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem estipula que, em contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar expressamente com a sua instituição, desde que por escrito, em documento próprio ou em cláusula destacada, com assinatura ou visto especialmente para essa disposição.

O Superior Tribunal de Justiça tem entendido que o CDC não veda a arbitragem nas relações de consumo, mas proíbe sua imposição unilateral. Assim, não há conflito entre as normas, pois a arbitragem se efetiva mediante iniciativa ou anuência expressa do consumidor, afastando a compulsoriedade. A instauração da arbitragem pelo

consumidor vincula o fornecedor, porém, o inverso não se verifica sem manifestação inequívoca do consumidor¹⁷³.

O consumidor não pode ser compelido, de forma antecipada e unilateral, a renunciar à via judicial, sobretudo em contratos de adesão. A imposição automática da arbitragem como única via de solução de litígios é incompatível com os princípios da proteção do consumidor, da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, sendo considerada nula de pleno direito.

11.3.7. Imposição de representante

O inciso VIII considera abusivas as cláusulas que imponham ao consumidor a designação de representante para concluir ou praticar outro negócio jurídico em seu nome. São as chamadas cláusulas-mandato. A nulidade decorre da necessidade de preservar a autonomia e o consentimento livre e informado do consumidor, impedindo que o fornecedor crie mecanismos contratuais que autorizem terceiros a agir em seu nome sem manifestação específica e consciente.

Esse tipo de cláusula costuma mascarar verdadeiras autorizações genéricas, permitindo que o fornecedor realize contratações acessórias, renovações automáticas, cobranças adicionais ou alterações contratuais sem a anuência expressa do consumidor.

Embora o mandato seja juridicamente admitido, sua utilização em contratos de consumo exige consentimento específico, destacado e

¹⁷³ STJ, REsp 1189050-SP, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 01/03/2016, DJe de 14/03/2016.

consciente. A representação válida não pode ser presumida ou imposta de forma genérica em instrumento contratual.

Inclusive, a Súmula 60 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que “é nula a obrigação cambial assumida por procurador do mutuário vinculado ao mutuante, no exclusivo interesse deste”.

Por exemplo, um contrato de prestação de serviços financeiros que contenha cláusula autorizando a instituição a agir como representante do consumidor para contratar, em seu nome, seguros ou serviços adicionais vinculados ao produto principal, mediante cláusula genérica inserida no contrato de adesão. Com base nessa cláusula, o fornecedor passa a incluir serviços extras e respectivas cobranças na fatura mensal. A cláusula é abusiva, pois impõe representação sem consentimento específico, permitindo a prática de atos jurídicos que ampliam as obrigações do consumidor sem sua efetiva concordância, nem autorização específica para cada contratação realizada.

11.3.8. Opção exclusiva do fornecedor de concluir ou não o contrato

O inciso IX considera abusiva a cláusula que atribua ao fornecedor a faculdade de concluir ou não o contrato, enquanto mantém o consumidor vinculado às suas obrigações.

A manifestação de vontade deve produzir efeitos recíprocos, não sendo admissível que o consumidor fique obrigado desde logo, enquanto o fornecedor se reserva o direito de aceitar, recusar ou simplesmente não cumprir o contrato conforme sua conveniência.

Esse tipo de cláusula compromete a segurança jurídica e a confiança legítima do consumidor, que passa a assumir encargos ou expectativas

sem a correspondente garantia de cumprimento pelo fornecedor. Além disso, viola a boa-fé objetiva, pois frustra a previsibilidade e a estabilidade que devem nortear a formação dos contratos, especialmente em relações de consumo.

11.3.9. Alteração unilateral do preço

Conforme o inciso X, é abusiva a cláusula que permita ao fornecedor, direta ou indiretamente, alterar o preço de forma unilateral. As relações contratuais necessitam garantir previsibilidade, transparência e equilíbrio, impedindo que o consumidor seja surpreendido por modificações arbitrárias que afetem o custo da contratação. Em contratos de consumo, o preço constitui elemento essencial da manifestação de vontade, de modo que sua alteração não pode ficar ao exclusivo critério de uma das partes.

Nem toda variação de preço é proibida, pois o ordenamento admite reajustes desde que previamente definidos por critérios objetivos, claros e verificáveis, como índices oficiais de correção ou parâmetros expressamente indicados no contrato.

O que se proíbe é a estipulação que autorize o fornecedor a modificar o valor com base em critérios vagos, discricionários ou sem qualquer transparência, pois tal prática rompe o equilíbrio contratual e viola a boa-fé objetiva.

Por exemplo, um contrato de academia que estabeleça mensalidade fixa, mas contenha cláusula prevendo que o fornecedor poderá reajustar o valor a qualquer tempo, conforme sua política interna, sem indicação de índice ou justificativa. Essa cláusula é abusiva, pois permite a alteração

unilateral do preço, deixando o consumidor sujeito a aumentos imprevisíveis e sem parâmetros objetivos.

11.3.10. Cancelamento unilateral do contrato

O inciso XI prevê a nulidade das cláusulas que autorizem o fornecedor a rescindir o contrato de forma unilateral sem conferir ao consumidor o mesmo direito. Em contratos de consumo, não se admite que apenas o fornecedor possa extinguir o contrato por conveniência, enquanto o consumidor permanece vinculado, sob pena de violação ao equilíbrio contratual e à boa-fé objetiva.

A rescisão unilateral é juridicamente possível em determinadas situações, desde que haja previsão legal ou contratual compatível com a natureza do contrato, observados critérios de razoabilidade, transparência e, quando necessário, aviso prévio.

O que o dispositivo proíbe é que o fornecedor se reserve o direito de encerrar o contrato a qualquer tempo, sem motivo relevante, sem aviso ou sem contrapartida, ao passo que o consumidor não dispõe da mesma faculdade ou sofre restrições excessivas para exercê-la. Cláusulas dessa natureza comprometem a confiança legítima do consumidor e podem gerar prejuízos significativos, especialmente em contratos de execução continuada.

11.3.11. Ressarcimento unilateral dos custos de cobrança

O inciso XII estabelece a abusividade das cláusulas que imponham ao consumidor o dever de arcar com os custos de cobrança de sua obrigação sem assegurar igual direito em face do fornecedor. A norma não proíbe, em si, a cobrança de despesas decorrentes do inadimplemento, mas exige a observância do princípio da reciprocidade.

Isso significa que, se o contrato prevê a possibilidade de o fornecedor repassar ao consumidor gastos com cobrança, como honorários ou despesas administrativas, deve também admitir, em sentido inverso, que o consumidor seja ressarcido caso tenha que suportar custos para cobrar o fornecedor em situação de descumprimento contratual.

11.3.12. Modificação unilateral do conteúdo ou da qualidade do contrato

O XIII considera abusiva a cláusula que autorize o fornecedor a modificar, de forma unilateral, o conteúdo ou a qualidade do contrato após a sua celebração. A regra protege a estabilidade da relação contratual e a confiança legítima do consumidor, que adere ao negócio com base em determinadas condições previamente estabelecidas. Uma vez formado o contrato, suas cláusulas não podem ser alteradas ao exclusivo critério do fornecedor, sob pena de ruptura do equilíbrio contratual e violação da boa-fé objetiva.

A proibição alcança tanto alterações formais do conteúdo contratual quanto mudanças na qualidade do produto ou serviço prestado. Não se admite que o fornecedor, posteriormente, reduza padrões de qualidade, substitua materiais, modifique características essenciais ou altere condições originalmente pactuadas sem o consentimento do consumidor.

Por exemplo, um consumidor contrata um serviço de marcenaria para a fabricação de móveis planejados, especificando no projeto o uso de madeira maciça e determinados acabamentos de alto padrão. Após a contratação, o fornecedor decide, por conta própria, substituir a madeira por material inferior, visando redução de custos, sem comunicar ou obter a concordância do consumidor. Ainda que exista cláusula autorizando alterações técnicas, tal disposição será abusiva, pois permite ao fornecedor modificar unilateralmente a qualidade do objeto contratado, em prejuízo do consumidor.

11.3.13. Violação de normas ambientais

O inciso XIV do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor considera abusivas as cláusulas contratuais que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais. A atividade de fornecimento de produtos e serviços deve observar não apenas o equilíbrio contratual, mas também os limites impostos pela legislação ambiental, observando a integração entre a proteção do consumidor e a tutela do meio ambiente.

11.3.14. Disposições contratuais em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor

O inciso XV do Código de Defesa do Consumidor institui uma cláusula geral de abusividade ao considerar nulas as disposições contratuais que estejam em desacordo com o próprio sistema de proteção ao consumidor. Trata-se de norma de fechamento, que permite o controle de cláusulas não expressamente previstas nos incisos anteriores, mas que contrariem os princípios e direitos que estruturam o microsistema consumerista,

como a boa-fé objetiva, a transparência, a vulnerabilidade do consumidor, o equilíbrio contratual e a reparação integral dos danos.

Com isso, o legislador evita lacunas e assegura que o contrato seja interpretado em conformidade com a lógica protetiva do CDC, impedindo práticas que, ainda que não tipificadas de forma específica, comprometam a finalidade da norma.

O controle das cláusulas contratuais não se limita a um rol fechado, permitindo ao intérprete avaliar o conteúdo do contrato com base no sistema como um todo. Qualquer estipulação que restrinja direitos básicos do consumidor, dificulte o exercício de suas garantias legais ou esvazie a proteção conferida pela legislação será considerada abusiva.

11.3.15. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias

O inciso XVI considera abusiva a cláusula de renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias. Benfeitorias necessárias são aquelas indispensáveis à conservação do bem ou à prevenção de sua deterioração, como reparos estruturais, correções de infiltrações ou substituição de instalações essenciais.

A norma protege o consumidor que, diante da omissão do fornecedor ou proprietário, realiza despesas para preservar a integridade do bem, assegurando-lhe o direito de ser ressarcido. Não se admite, portanto, que o contrato antecipe uma renúncia genérica a esse direito, pois isso transferiria ao consumidor um ônus que não lhe compete e romperia o equilíbrio contratual.

A proteção conferida pelo inciso XVI também se estende às acessões (Código Civil, art. 1.255), isto é, às incorporações realizadas ao bem que

lhe agregam valor. Aquele que promove a acessão de boa-fé tem direito à indenização correspondente, não sendo válida cláusula contratual que imponha renúncia prévia a esse ressarcimento. O Superior Tribunal de Justiça reconhece a necessidade de indenizar tais acréscimos, especialmente quando realizados em benefício do próprio bem ou do fornecedor¹⁷⁴.

A regra se fundamenta na boa-fé objetiva e na função social do contrato, impedindo que o fornecedor se beneficie da conservação do bem sem suportar os custos correspondentes.

Seria abusiva, por exemplo, a cláusula de contrato de locação de veículo que impede o consumidor de ser reembolsado por despesas com reparos, como vazamento de óleo realizado para evitar danos maiores ao automóvel. Essa cláusula afastar indevidamente o direito de indenização por benfeitoria necessária.

11.3.16. Limitação de acesso ao Poder Judiciário

O inciso XVII considera abusiva a cláusula que condicione ou limite o acesso do consumidor aos órgãos do Poder Judiciário. Trata-se de proteção direta ao direito fundamental de ação, assegurado constitucionalmente, que não pode ser restringido por disposição contratual.

O art. 6º, VII, do CDC, assegura ao consumidor o direito básico de “acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou

¹⁷⁴ STJ, REsp 1643771-PR, Relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 18/06/2019, DJe de 21/06/2019.

difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados”.

O “acesso aos órgãos judiciários” significa que o consumidor tem o direito de levar sua demanda ao Poder Judiciário para que sejam tomadas as medidas cabíveis, pedindo o reconhecimento de um direito, a condenação do fornecedor ou a reparação de prejuízos sofridos. Essa previsão reflete a garantia de acesso à justiça, prevista no art. 5º, XXXV, da Constituição de 1988. O Código de Processo Civil, em seu art. 3º, dispõe que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, reforçando a inafastabilidade do controle jurisdicional.

Portanto, são nulas as cláusulas que proíbam o ajuizamento de ações, ou que criem restrições indiretas, como a imposição de condições excessivas para o exercício desse direito, a exigência de esgotamento prévio de vias administrativas ou a fixação de obstáculos desproporcionais. Embora seja legítima a existência de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como atendimento interno ou mediação, eles não podem ser impostos como condição obrigatória para o acesso ao Judiciário, nem servir para retardar ou inviabilizar a tutela jurisdicional.

Por exemplo, um contrato de prestação de serviços que estabeleça que o consumidor somente poderá ingressar com ação judicial após submeter sua reclamação a um procedimento interno do fornecedor, com prazo de 90 dias para análise, vedando qualquer medida judicial antes desse período. A cláusula é abusiva, pois condiciona o acesso ao Poder Judiciário a requisito que restringe indevidamente o exercício de um direito fundamental do consumidor.

Em Minas Gerais, surgiu uma discussão relevante sobre até que ponto o consumidor pode acessar diretamente o Poder Judiciário para resolver

seus conflitos. O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais havia firmado entendimento no chamado Tema 91 do IRDR, estabelecendo que, antes de ingressar com uma ação judicial, o consumidor deveria comprovar que tentou solucionar o problema por meios extrajudiciais, como canais de atendimento do fornecedor, Procons ou plataformas digitais.

Esse entendimento, contudo, foi suspenso após a admissão de recurso apresentado pelo Ministério Público. A principal razão foi a possível violação ao direito fundamental de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição de 1988, já que a exigência poderia criar obstáculos excessivos, sobretudo para consumidores em situação de vulnerabilidade. Também se apontou que a medida contrariava o Código de Defesa do Consumidor, impunha perda de tempo e recursos ao consumidor e ainda agravava dificuldades práticas, como a falta de acesso ou familiaridade com meios digitais.

Com a suspensão, a controvérsia foi encaminhada para análise do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal, a quem compete definir se a tentativa prévia de solução extrajudicial pode ser exigida como condição para o acesso ao Judiciário ou se deve permanecer apenas como uma faculdade do consumidor.

Até o momento, não há uma tese vinculante definitiva que autorize exigir, de forma geral, a tentativa prévia extrajudicial como condição para acesso ao Judiciário em relações de consumo.

11.3.17. Imposição de carência ou impedimento de restabelecimento integral dos direitos após purgação da mora ou acordo com os credores

O inciso XVIII do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor considera abusivas as cláusulas que estabeleçam prazos de carência após a mora do consumidor ou que impeçam o restabelecimento integral de seus direitos e meios de pagamento depois da purgação da mora ou da celebração de acordo.

O inadimplemento não pode ser utilizado como fundamento para impor restrições desproporcionais ou prolongadas ao consumidor, mesmo após a regularização da dívida. Uma vez purgada a mora, seja pelo pagamento integral do débito, seja por meio de acordo com o credor, deve haver a restituição plena das condições contratuais, sem penalidades adicionais ou limitações indevidas.

A regra impede que o fornecedor utilize mecanismos contratuais para prolongar os efeitos negativos do atraso, como a suspensão de serviços, a restrição de acesso a funcionalidades ou a limitação de meios de pagamento, mesmo após a regularização da situação. Tais práticas violam a boa-fé objetiva, pois desconsideram o adimplemento posterior e mantêm o consumidor em posição de desvantagem injustificada, além de comprometerem o equilíbrio da relação contratual.

11.4. OUTORGA DE CRÉDITO OU CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO

O art. 52 do Código de Defesa do Consumidor disciplina o dever de informação nas operações que envolvem concessão de crédito ou financiamento ao consumidor, impondo ao fornecedor a obrigação de

apresentar, de forma prévia, clara e adequada, todos os elementos essenciais da contratação.

Exige-se, inicialmente, a indicação do preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional, o que afasta práticas que dificultem a percepção do valor real da contratação. Além disso, impõe a divulgação do montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, permitindo ao consumidor avaliar o impacto financeiro do crédito, especialmente em caso de atraso. Também devem ser informados todos os acréscimos legalmente previstos, como tarifas, encargos e eventuais custos acessórios, evitando surpresas posteriores.

Outro aspecto relevante é a necessidade de especificar o número e a periodicidade das prestações, o que assegura previsibilidade quanto ao fluxo de pagamento. O fornecedor deve, ainda, apresentar a soma total a pagar, com e sem financiamento, possibilitando ao consumidor comparar as condições e verificar o custo efetivo da operação.

O § 1º do art. 52 estabelece o limite máximo de 2% (dois por cento) do valor da prestação para a multa decorrente do inadimplemento, garantindo que a sanção pelo atraso permaneça proporcional e compatível com o equilíbrio contratual. O limite decorre da lei e não pode ser afastado por disposição contratual, sendo nulas as cláusulas que estipulem percentual superior.

A multa deve incidir sobre o valor da prestação em atraso, e não sobre o montante total do contrato, salvo se todas as parcelas estiverem vencidas. Além disso, distingue-se dos juros de mora, que possuem natureza compensatória pelo atraso e podem ser cumulados, desde que observados os limites legais.

O § 2º assegura ao consumidor o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, com a correspondente redução proporcional dos juros e demais encargos. A regra impede o enriquecimento indevido do fornecedor, uma vez que os encargos financeiros estão diretamente relacionados ao tempo de utilização do crédito. Se o pagamento é antecipado, não se justifica a cobrança integral de juros futuros, pois o capital não permanecerá disponibilizado pelo período originalmente contratado.

A liquidação antecipada pode ocorrer de forma integral, extinguindo a obrigação, ou parcial, com abatimento do saldo devedor e recálculo das prestações vincendas. Em ambos os casos, deve haver a exclusão proporcional dos encargos incidentes sobre o período não usufruído do financiamento, o que garante ao consumidor o benefício econômico decorrente da antecipação do pagamento.

Qualquer cláusula contratual que impeça o pagamento antecipado ou que imponha a cobrança integral de juros futuros é abusiva, por violar diretamente o sistema de proteção do consumidor. O fornecedor pode, no máximo, adotar critérios transparentes para o cálculo do saldo devedor, mas não pode restringir esse direito nem esvaziar seus efeitos econômicos.

Apesar das regras de transparência e proteção previstas no art. 52, é relevante observar que a jurisprudência estabelece limites à atuação do juiz na análise de abusividades em contratos bancários. De acordo com a Súmula 381 do Superior Tribunal de Justiça, “nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas”. Em outras palavras, o controle judicial dessas cláusulas depende de provocação da parte interessada, normalmente o consumidor, que deve alegar expressamente a existência do abuso.

11.5. CLÁUSULA DE PERDIMENTO OU DE DECAIMENTO

O art. 53 do CDC estabelece limitação às consequências do inadimplemento em contratos de compra e venda de bens móveis ou imóveis com pagamento parcelado, bem como nas alienações fiduciárias em garantia. O dispositivo considera nulas as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações já pagas pelo consumidor quando, em razão do inadimplemento, o credor optar pela resolução do contrato e pela retomada do bem.

A finalidade da norma é evitar o enriquecimento indevido do fornecedor, assegurando que a resolução contratual não se transforme em instrumento de vantagem excessiva, especialmente em situações nas quais o consumidor já tenha adimplido parte significativa do preço.

A regra impõe a necessidade de restituição, ao menos parcial, das quantias pagas, admitindo-se a retenção apenas de valores razoáveis e proporcionais, a título de compensação pelo uso do bem, por despesas administrativas ou por prejuízos efetivamente suportados pelo fornecedor. O que se veda é a cláusula que autorize a perda integral das parcelas, pois tal previsão rompe o equilíbrio contratual e desconsidera a função social do contrato e a boa-fé objetiva.

Nos contratos de consórcio, o § 2º estabelece disciplina específica, permitindo que a restituição das parcelas pagas seja realizada com descontos relativos à vantagem econômica obtida pelo consumidor com a fruição do bem, bem como aos prejuízos que sua conduta tenha causado ao grupo. Trata-se de mecanismo que busca preservar o equilíbrio

coletivo do sistema de consórcio, evitando que a saída de um participante prejudique os demais consorciados.

Por fim, o § 3º determina que os contratos abrangidos pelo *caput* sejam expressos em moeda corrente nacional, reforçando a transparência e a previsibilidade das obrigações assumidas. A exigência impede a utilização de indexações obscuras ou referências que dificultem a compreensão do valor devido, contribuindo para a proteção do consumidor no momento da contratação e ao longo da execução do contrato, sem prejuízo da possibilidade de utilização de índices de atualização monetária legalmente admitidos, desde que claramente informados.

11.6. DOS CONTRATOS DE ADESÃO

O art. 54 do Código de Defesa do Consumidor define o contrato de adesão como aquele cujas cláusulas são previamente estabelecidas pelo fornecedor, sem que o consumidor tenha possibilidade real de discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Trata-se de modelo contratual típico das relações de consumo em massa, marcado pela padronização e pela unilateralidade na elaboração das condições, o que justifica a incidência de regras protetivas específicas voltadas à preservação do equilíbrio e da transparência.

O § 1º esclarece que a eventual inserção de cláusulas específicas no formulário não descaracteriza a natureza de adesão do contrato. Mesmo que haja algum ajuste pontual, a essência do contrato permanece inalterada quando o conteúdo principal continua sendo imposto pelo fornecedor, sem negociação efetiva.

O § 2º admite a presença de cláusula resolutória nos contratos de adesão, desde que seja alternativa, isto é, que não imponha automaticamente a resolução do contrato, cabendo ao consumidor a escolha pela continuidade ou não da relação. Essa previsão reforça a proteção contra a rescisão unilateral automática e deve ser interpretada em harmonia com as limitações impostas pelo sistema consumerista, especialmente quanto à vedação de perda integral das prestações já pagas.

O § 3º estabelece exigência formal relevante ao determinar que os contratos de adesão escritos sejam redigidos de forma clara, com caracteres ostensivos e legíveis, em tamanho não inferior ao corpo doze. A norma visa assegurar a efetiva compreensão do conteúdo contratual, evitando práticas que dificultem a leitura ou ocultem informações relevantes em letras diminutas ou de difícil visualização.

Por sua vez, o § 4º impõe que as cláusulas que impliquem limitação de direitos do consumidor sejam redigidas com destaque, de modo a permitir sua imediata identificação e compreensão. Essa exigência decorre do princípio da transparência e impede que restrições relevantes sejam inseridas de forma disfarçada ou pouco visível, garantindo que o consumidor tenha plena ciência das condições que possam afetar seus direitos.

Em conjunto, o art. 54 e seus parágrafos estruturam um regime jurídico que reconhece a realidade dos contratos padronizados, mas condiciona sua validade ao respeito à clareza, à informação adequada e ao equilíbrio contratual, elementos indispensáveis para a proteção efetiva do consumidor.

12. SUPERENDIVIDAMENTO

A questão do superendividamento insere-se em um contexto marcado pela ampliação do acesso ao crédito e pela crescente complexidade dos produtos e serviços financeiros ofertados no mercado. Tornou-se frequente a situação em que o consumidor, mesmo agindo com retidão, assume múltiplas obrigações que, somadas, ultrapassam sua capacidade de pagamento, comprometendo as condições materiais necessárias à preservação de sua existência digna, como saúde, alimentação, moradia, transporte, educação e vestuário.

Diante dessa realidade, a Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, promoveu relevantes alterações no Código de Defesa do Consumidor, introduzindo um conjunto de normas voltadas à prevenção e ao tratamento do superendividamento da pessoa natural, com o objetivo de restabelecer o equilíbrio nas relações contratuais e assegurar a proteção da dignidade do consumidor.

Conforme o § 1º do art. 54-A do CDC, “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”. Refere-se a um estado de insuficiência financeira em que o consumidor pessoa física se encontra incapaz de cumprir integralmente suas obrigações contraídas de boa-fé, tanto as já vencidas quanto as futuras, sem comprometer os recursos indispensáveis para viver dignamente.

Entre os fatores que contribuíram para o fenômeno do superendividamento, destaca-se a ampliação do acesso ao crédito nas últimas décadas, muitas vezes desvinculada de um crescimento proporcional da renda dos consumidores. Esse cenário, aliado à elevação do custo de vida, favoreceu a contratação de múltiplas obrigações

financeiras que, com o tempo, tornaram-se difíceis de adimplir. Soma-se a isso a ausência de educação financeira adequada, que compromete a capacidade de planejamento e gestão do orçamento pessoal, bem como a influência de padrões de consumo estimulados pelo mercado, que induzem a contratação de crédito de forma pouco refletida.

Além de tratar do consumidor já superendividado, o legislador buscou instituir mecanismos preventivos, impondo maior responsabilidade aos fornecedores na concessão de crédito, inclusive mediante a disciplina do crédito responsável e da educação financeira do consumidor, como se observa no *caput* do art. 54-A do Código de Defesa do Consumidor.

A justificativa para a introdução desse regime jurídico decorre da necessidade de enfrentar os efeitos sociais e econômicos do endividamento excessivo, especialmente em um ambiente de oferta facilitada de crédito, muitas vezes acompanhada de informações insuficientes ou práticas comerciais persuasivas.

12.1. CRITÉRIOS CARACTERIZADORES

O art. 54-A, *caput* e §§ 1º ao 3º, disciplinam os elementos que devem ser observados para a caracterização do superendividamento, indicando os critérios delimitadores do instituto.

Em primeiro lugar, exige-se que o sujeito seja pessoa natural, afastando a incidência da norma em relação a pessoas jurídicas. Essa distinção decorre do fato de que a situação dos empresários e das sociedades empresárias em crise financeira possui regime jurídico próprio, como a Lei 11.101/2005, que disciplina a recuperação judicial, a recuperação extrajudicial e a falência.

Outro aspecto relevante é a impossibilidade manifesta de pagamento, que deve ser concreta e verificável, não se confundindo com mera dificuldade financeira passageira. O dispositivo também abrange tanto as dívidas já exigíveis quanto aquelas ainda por vencer, evidenciando a análise geral da situação financeira do consumidor.

A preservação do mínimo existencial é elemento central para a aplicação das medidas de tratamento do superendividamento, pois objetiva impedir que o adimplemento das obrigações comprometa os recursos indispensáveis à manutenção de uma vida digna.

Além disso, a situação deve decorrer de comportamento pautado na boa-fé, o que exclui hipóteses de endividamento deliberadamente abusivo ou fraudulento, como nos casos em que o consumidor celebra contratos com a intenção de não cumprir as obrigações assumidas.

O superendividamento pode ser classificado, na doutrina, como ativo e passivo. Será ativo quando resultar de má gestão financeira, desorganização ou comportamento impudente do consumidor. E será passivo quando decorrer de situações inesperadas, como desemprego, doença ou redução de renda. A legislação busca proteger especialmente o consumidor de boa-fé, incentivando um comportamento responsável na contratação de dívidas. Ao mesmo tempo, impõe aos fornecedores o dever de conceder crédito de forma responsável, evitando oferecer empréstimos que o consumidor não tenha condições reais de pagar. Assim, a lei exige equilíbrio de ambos os lados, com base na boa-fé, para prevenir a inadimplência¹⁷⁵.

As dívidas consideradas para a caracterização do superendividamento abrangem todos os compromissos financeiros assumidos na qualidade de

¹⁷⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 269.

consumidor, como empréstimos, utilização de cartão de crédito, cheque especial, compras a prazo, serviços de prestação continuada, entre outros.

O regime jurídico não alcança determinadas obrigações que não possuem natureza consumerista, como aquelas de origem trabalhista, tributária, decorrentes de pensão alimentícia e de despesas condominiais. Embora essas dívidas não se submetam ao procedimento de conciliação ou revisão previsto no Código de Defesa do Consumidor, devem ser consideradas para a aferição da capacidade de pagamento do consumidor e para a preservação do mínimo existencial, influenciando, ainda que de forma indireta, a caracterização do superendividamento¹⁷⁶.

O tratamento do superendividamento também não se aplica quando o endividamento decorre da aquisição de bens ou serviços de luxo de elevado valor (por exemplo, despesas elevadas com viagens internacionais), por não se tratar de hipótese compatível com a preservação do mínimo existencial.

Por fim, não se submetem ao procedimento de repactuação os débitos oriundos de crédito com garantia real, financiamentos imobiliários e crédito rural, em razão de sua disciplina jurídica específica. Por exemplo, um consumidor que contrai financiamento para aquisição de imóvel residencial ou crédito garantido por alienação fiduciária não poderá incluir tais débitos no pedido de repactuação.

12.2. PREVENÇÃO E TRATAMENTO

O Código de Defesa do Consumidor instituiu um modelo preventivo e repressivo para a questão do superendividamento, voltado à proteção da

¹⁷⁶ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 769.

dignidade do consumidor. A legislação passa a impor deveres mais rigorosos aos fornecedores de crédito, especialmente no que se refere à transparência, à informação adequada e à concessão responsável, buscando evitar que o consumidor assuma obrigações incompatíveis com sua capacidade financeira. Ao mesmo tempo, cria mecanismos para reequilibrar relações já comprometidas, com o objetivo de preservar o mínimo existencial e promover a repactuação das dívidas.

O art. 54-B e seus incisos determinam o dever de informação qualificada nas operações de crédito e vendas a prazo, exigindo que o consumidor receba, antes da contratação, dados claros e completos sobre a operação. Por isso, o fornecedor e o intermediário têm o dever de informar sobre: o custo efetivo total, que corresponde ao valor global da operação, incluindo todos os encargos; as taxas de juros e encargos moratórios, de modo a permitir ao consumidor compreender o impacto do inadimplemento; o valor das parcelas e o prazo de validade da oferta, garantindo tempo para reflexão, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; a identificação do fornecedor, inclusive por meios eletrônicos; o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, sem ônus adicional, inclusive com redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

O § 1º do art. 54-B determina a necessidade de apresentação dessas informações de forma clara e resumida nos documentos contratuais, na fatura ou em instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor.

O § 2º conceitua o custo efetivo total da operação de crédito como o custo total expresso na forma de taxa anual, que engloba todos os valores cobrados. O § 3º complementa ao exigir que a oferta ou a fatura evidencie dados essenciais, como o custo total e o valor final a pagar, com e sem financiamento.

O art. 54-C estabelece restrições relevantes à oferta de crédito, com o objetivo de assegurar transparência, liberdade de escolha e proteção efetiva do consumidor, especialmente em contextos de maior vulnerabilidade. É proibida a divulgação de crédito como se pudesse ser concedido sem a devida análise da capacidade financeira do consumidor, bem como é vedada a ocultação ou a apresentação obscura de informações relevantes sobre os encargos e riscos da contratação. O consumidor deve ter pleno conhecimento do custo do crédito, incluindo juros, multas e consequências do inadimplemento.

Também são coibidas práticas de assédio ou pressão para a contratação, sobretudo quando direcionadas a consumidores em situação de vulnerabilidade agravada, principalmente quando se trata de pessoa idosa, analfabeta ou acometida por doença.

Ademais, o fornecedor está proibido de 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.

O art. 54-D estabelece deveres relacionados à concessão responsável de crédito, impondo ao fornecedor e ao intermediário uma atuação pautada na transparência, na prudência e na boa-fé. Antes da contratação, o consumidor deve ser devidamente informado e esclarecido sobre a natureza do crédito, sua modalidade, todos os custos envolvidos e as consequências do eventual inadimplemento, sendo essa comunicação adaptada às condições pessoais do consumidor, inclusive à sua idade e ao seu grau de compreensão.

O fornecedor deve realizar uma avaliação responsável da capacidade de pagamento do consumidor, utilizando informações disponíveis em

bancos de dados, de modo a evitar a concessão de crédito incompatível com sua realidade financeira. Também é obrigatório identificar o agente financiador e fornecer cópia do contrato a todos os envolvidos na obrigação, garantindo pleno acesso às condições pactuadas.

O parágrafo único do art. 54-D reforça a eficácia dessas obrigações ao prever consequências para o seu descumprimento. Caso o fornecedor viole esses deveres, o juiz poderá revisar o contrato, reduzindo juros, encargos ou outros acréscimos, bem como ampliar o prazo para pagamento, conforme as circunstâncias do caso e a capacidade financeira do consumidor. Tais medidas podem ser aplicadas cumulativamente com outras sanções legais e com a reparação civil cabível.

O art. 54-F reconhece a existência de vínculo jurídico entre o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que viabilizam seu financiamento, caracterizando-os como conexos ou interdependentes quando há integração funcional entre eles, como ocorre nas hipóteses em que o crédito é oferecido no próprio ambiente da contratação ou com a participação do fornecedor do produto. Essa conexão produz efeitos relevantes, pois impede a análise isolada dos contratos.

O exercício do direito de arrependimento em relação a um deles acarreta a resolução do outro, preservando a coerência da relação jurídica. Da mesma forma, o inadimplemento do fornecedor do produto ou serviço autoriza o consumidor a buscar a rescisão também do contrato de crédito, evitando que permaneça vinculado ao financiamento de uma prestação que não foi devidamente cumprida.

Essa proteção é estendida a situações envolvendo cheque pós-datado e cartão de crédito quando houver vínculo entre a operação financeira e o

fornecimento do produto ou serviço. Além disso, eventual nulidade ou ineficácia do contrato principal repercute diretamente sobre o contrato de crédito, que também será desconstituído, ressalvado o direito de regresso entre os fornecedores envolvidos.

Por último, o art. 54-G proíbe a cobrança ou o débito de valores contestados pelo consumidor em operações realizadas com cartão de crédito, desde que a impugnação tenha sido tempestivamente comunicada, assegurando-lhe o direito de pagar apenas a parte incontroversa da fatura até a solução da controvérsia. Também veda que o fornecedor recuse acesso aos documentos contratuais, impondo o dever de disponibilizar previamente a minuta e, após a contratação, a cópia do contrato a todos os envolvidos na obrigação. Ademais, estão proibidas práticas que dificultem a adoção de medidas pelo consumidor em casos de fraude, como o bloqueio de cobranças ou a restituição de valores indevidos.

O § 1º do art. 54-G trata das particularidades do crédito consignado, condicionando a formalização do contrato à verificação prévia da margem consignável junto à fonte pagadora, sem afastar o dever de informação e entrega do instrumento contratual.

O § 2º reforça que, nos contratos de adesão, o fornecedor deve fornecer previamente todas as informações essenciais sobre o crédito, nos termos da legislação, e garantir ao consumidor o acesso ao contrato após sua celebração. Em conjunto, essas regras buscam assegurar maior controle do consumidor sobre a contratação e execução do crédito, prevenindo abusos e fortalecendo a confiança nas relações de consumo.

12.3. CONCILIAÇÃO E REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

O Código de Defesa do Consumidor, nos seus artigos 104-A a 104-C, avança para uma etapa essencialmente resolutiva, estruturada a partir da conciliação como instrumento prioritário de reorganização financeira do consumidor. Essa fase privilegia soluções negociadas, com participação ativa das partes e supervisão judicial ou administrativa, de modo a compatibilizar a satisfação dos créditos com a preservação do mínimo existencial e da dignidade do consumidor.

Com as inovações introduzidas pela Lei nº 14.181/2021, o legislador passou a estruturar um mecanismo que se aproxima de uma espécie de recuperação financeira da pessoa natural consumidora, inspirado, em certa medida, nos modelos já existentes para reorganização de dívidas de pessoas jurídicas. Embora a preservação de sociedades empresárias possua maior impacto econômico e social, mostra-se igualmente relevante a criação de instrumentos que permitam ao consumidor superendividado restabelecer seu equilíbrio financeiro. Até então, o sistema jurídico dispunha basicamente da execução contra devedor insolvente, procedimento pouco utilizado na prática, faltando, portanto, um modelo voltado à reorganização das dívidas da pessoa natural, semelhante ao que ocorre com a recuperação judicial¹⁷⁷.

A possibilidade de instauração de processo de repactuação de dívidas ocorre mediante pedido do consumidor pessoa natural superendividado, com a realização de audiência conciliatória que reúna todos os credores abrangidos, ocasião em que será apresentado um plano de pagamento limitado a cinco anos e orientado pela preservação do mínimo existencial.

¹⁷⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 886.

O consumidor pode requerer a reunião de todos os credores para apresentar um único plano de pagamento, permitindo a reorganização das obrigações com base em sua capacidade financeira e viabilizando a liquidação dos seus débitos a partir de uma mesma fonte de renda¹⁷⁸.

Determinadas dívidas são excluídas desse procedimento, especialmente aquelas contraídas com dolo ou vinculadas a garantias reais e modalidades específicas de crédito. O regime prevê consequências relevantes para a ausência injustificada de credores, inclusive a suspensão da exigibilidade do débito e sua submissão ao plano, reforçando o dever de cooperação.

Uma vez alcançado acordo, sua homologação judicial confere eficácia executiva e estabilidade, devendo o plano contemplar medidas de reestruturação das obrigações, efeitos sobre demandas em curso, critérios de reabilitação do consumidor no mercado e compromissos comportamentais voltados à não reiteração do superendividamento.

Não havendo consenso, admite-se a imposição de plano judicial compulsório, com revisão e integração contratual, assegurando-se, ao menos, a satisfação do valor principal corrigido e a quitação integral em prazo determinado, preservando-se a função social do crédito. Paralelamente, reconhece-se a atuação concorrente dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na condução da fase conciliatória, inclusive de forma preventiva, com estímulo à construção de planos de pagamento sob supervisão administrativa e incentivo à educação financeira, consolidando um modelo cooperativo, multidisciplinar e orientado à reabilitação econômica do consumidor.

¹⁷⁸ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 202.

12.3.1. Fase da autocomposição

O art. 104-A do Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de instauração de procedimento conciliatório, permitindo que o consumidor pessoa natural superendividado requeira ao juízo a realização de audiência com todos os seus credores. Cuida-se de procedimento especial que visa à construção de uma solução consensual entre o consumidor superendividado e seus credores.

O consumidor poderá requerer a instauração do procedimento em seu domicílio, com apresentação de planilha demonstrativa de suas dívidas, com a indicação de sua natureza, dos respectivos vencimentos e dos credores. Deverá, também, expor sua situação patrimonial, a fim de possibilitar ao juízo verificar a efetiva impossibilidade de adimplemento das obrigações diante do risco de prejuízo à manutenção de uma vida digna.

Ressalta-se que as obrigações passíveis de repactuação correspondem aos compromissos financeiros assumidos no âmbito de relações de consumo, com exceção das dívidas contraídas mediante fraude ou má-fé, das oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento, bem como aquelas decorrentes da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor (CDC, art. 54-A, § 3º).

Também são excluídas as dívidas 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. (CDC, art. 104-A, § 1º).

Admitido o requerimento do consumidor, o juiz mandará citar os credores para comparecer na audiência de conciliação designada, ocasião em que o devedor apresentará proposta de plano de pagamento de suas dívidas, no prazo máximo de 5 (cinco) anos, nos valores e condições sugeridos, preservado o mínimo existencial, além das garantias e condições originalmente pactuadas, sempre que possível.

Mesmo não havendo previsão legal de suspensão imediata da exigibilidade das dívidas no processo de superendividamento, deve-se admitir a concessão de tutela antecipada para proteção do consumidor quando a espera pela audiência de conciliação ou o julgamento do mérito coloquem em risco o mínimo existencial. Eventual suspensão das cobranças deve observar o princípio da proporcionalidade, limitando-se ao estritamente necessário para resguardar as condições mínimas de subsistência do devedor¹⁷⁹.

O § 2º do art. 104-A prevê consequências rígidas para o credor que não comparece injustificadamente à audiência de conciliação, como a suspensão da exigibilidade do seu crédito e a interrupção dos encargos moratórios, além de sujeitá-lo ao plano de pagamento, desde que o montante devido seja certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado somente após o adimplemento das obrigações perante os credores que compareceram à audiência. Portanto, sem uma justificativa razoável para o não comparecimento, o credor deve estar presente na audiência pessoalmente ou por intermédio de procurador com poderes especiais e plenos para transigir.

No caso de conciliação com qualquer credor, o § 3º do art. 104-A dispõe que a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de

¹⁷⁹ TJDF, Agravo de Instrumento 07170696620228070000, Relatora Desembargadora Fátima Rafael, julgamento em 18/08/2022, DJe de 06/09/2022.

pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

Contudo, o § 4º, no seu inciso II, determina que constará do plano referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso. Pode ser que o consumidor já esteja sendo demandado pelo credor em outro processo envolvendo a dívida que pretende negociar ou até mesmo que esteja discutindo judicialmente a relação contratual em questão.

A sentença homologatória da autocomposição é de mérito, sendo criado um título executivo e, em tese, a coisa julgada resultaria na perda do objeto daqueles processos, que deveriam ser extintos sem resolução do mérito. O inciso II sugere que as consequências sejam indicadas pelas próprias partes, com a possibilidade de que o inadimplemento do acordo não resulte na sua execução, mas no retorno ao *status quo ante*, com a possibilidade de o credor dar sequência à cobrança da dívida no valor e forma originários, deduzindo apenas a quantia que eventualmente tiver recebido por ocasião do acordo, ficando a sentença homologatória sem o seu efeito executivo. A possibilidade de suspensão permite que, em caso de inadimplemento, o credor escolha entre executar o acordo ou retomar a ação original, o que torna a autocomposição mais atrativa e flexível¹⁸⁰.

Conforme o *caput* do art. 104-A, o plano de pagamento pode ter prazo de até cinco anos, sendo comum a adoção desse limite para reduzir o valor das parcelas, embora propostas com prazo menor possam facilitar a aceitação pelos credores. Medidas de dilação 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, também devem constar no plano de acordo (CDC, art. 104-A, § 4º, I). Ainda que possam

¹⁸⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 886.

ser previstas outras medidas, na prática, as principais formas de viabilizar o pagamento são a redução do valor da dívida e a extensão do prazo, devendo o plano equilibrar os interesses do consumidor e dos credores para incentivar a autocomposição.

O inciso III do § 4º impõe que a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes esteja prevista no acordo. Normalmente, com o pagamento da primeira parcela do acordo, o nome do devedor é retirado dos serviços de proteção ao crédito, porém as partes podem pactuar momento diverso, desde que razoável e compatível com a boa-fé, como a exclusão após o cumprimento de determinado número de parcelas ou ao atingir certo percentual do débito, buscando conciliar a reabilitação do consumidor no mercado com a segurança dos credores quanto ao adimplemento do plano.

O inciso IV do § 4º do art. 104-A do CDC estabelece que o plano de pagamento pode ter sua eficácia condicionada ao comportamento do consumidor, especialmente no sentido de não agravar sua situação de superendividamento. A norma exige do consumidor uma postura de boa-fé e de cooperação, compatível com o objetivo de reequilíbrio financeiro. Assim, não basta a concessão de condições facilitadas pelos credores, sendo igualmente necessário que o devedor adote condutas responsáveis, evitando a contração de novas dívidas ou práticas que comprometam a viabilidade do plano. Por exemplo, um consumidor celebra acordo de repactuação com seus credores, obtendo redução de encargos e parcelamento das dívidas, mas assume novos financiamentos que comprometem sua renda e inviabilizam o pagamento das parcelas acordadas, resultando no descumprimento da obrigação de não agravar sua situação financeira.

O § 5º do art. 104-A do Código de Defesa do Consumidor esclarece que o requerimento de repactuação de dívidas não se confunde com a declaração de insolvência civil, pois está voltado à reorganização das dívidas, e não à liquidação patrimonial do devedor. A norma não impede que, diante de nova situação de dificuldade financeira, haja novo requerimento de instauração do procedimento de repactuação de dívida, desde que respeitado o intervalo mínimo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, evitando o uso reiterado e indevido do procedimento.

Havendo composição entre as partes, o magistrado a homologará por meio de sentença de mérito. Inexistindo consenso, a decisão proferida possui natureza terminativa.

O art. 104-C amplia a atuação dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, permitindo que a fase conciliatória e preventiva seja conduzida também na esfera administrativa. O consumidor pode recorrer ao Procon, às Defensorias Públicas, ao Ministério Público, a entidades privadas de defesa do consumidor, dentre outras.

O seu *caput* reconhece a competência desses órgãos para promover a repactuação de dívidas, inclusive com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. O § 1º prevê a possibilidade de realização de audiências globais de conciliação e a elaboração de planos de pagamento sob supervisão administrativa, sempre com preservação do mínimo existencial e incentivo à educação financeira. O § 2º estabelece que os acordos firmados perante os órgãos públicos de defesa do consumidor devem conter previsão de exclusão do nome do consumidor de cadastros restritivos e impor ao devedor o dever de não

agravar sua situação, especialmente evitando a contratação de novas dívidas.

12.3.2. Processo de revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas

No caso de insucesso da tentativa de conciliação em relação a quaisquer credores, o art. 104-B do Código de Defesa do Consumidor assegura que, a pedido do consumidor, o juiz 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.

Os documentos apresentados e as informações prestadas na fase conciliatória poderão ser considerados para instruir o processo de revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas (CDC, art. 104-B, § 1º), sem que isso caracterize qualquer violação ao princípio da confidencialidade previsto no art. 166 do Código de Processo Civil, pois o procedimento, por sua natureza, admite a flexibilização de certas disposições em favor da efetividade e da proteção da dignidade do devedor.

No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados deverão juntar os documentos e expor as razões pelas quais não aderiram ao plano voluntário ou recusaram a renegociação (CDC, art. 104-B, § 2º), sendo assegurado, portanto, o contraditório e a transparência no processo de superendividamento, permitindo que o juiz tenha acesso aos fundamentos da recusa e às condições contratuais, de modo a avaliar a razoabilidade das posições adotadas.

Ao mesmo tempo, impõe-se aos credores o dever de cooperação processual, evitando recusas genéricas ou infundadas e contribuindo para a construção de uma solução equilibrada que compatibilize a satisfação do crédito com a preservação do mínimo existencial do consumidor.

O § 3º do art. 104-B permite que o juiz nomeie um administrador para, no prazo de até 30 (trinta) dias, apresentar um plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos, desde que não gere custos para as partes. Esse profissional atuará de forma técnica, analisando a situação financeira do consumidor e as condições das dívidas, a fim de propor um plano de pagamento adequado. O plano poderá incluir medidas de reorganização temporal das obrigações, como a dilação de prazos, bem como a redução de encargos, buscando tornar o cumprimento das dívidas compatível com a capacidade econômica do consumidor.

Trata-se de figura relevante para a estruturação do plano, embora sua atuação seja pontual, limitada à elaboração da proposta, sem função contínua de gestão. Diferentemente do que ocorre na recuperação empresarial, a norma não disciplina sua remuneração, o que pode dificultar sua efetiva utilização. Além disso, sua atuação possui caráter técnico e colaborativo, podendo ser exercida por profissionais ou até por agentes vinculados a órgãos públicos ou entidades de defesa do consumidor, desde que assegurada a imparcialidade e o respeito ao contraditório antes da homologação judicial do plano¹⁸¹.

Esse administrador deve ser um profissional com expertise na reorganização de dívidas, incumbido de utilizar conhecimentos técnicos para propor uma solução de pagamento mais adequada, desempenhando função típica de um perito. Surge, contudo, a questão acerca da forma de

¹⁸¹ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 889.

sua atuação sem gerar custos às partes. A hipótese de prestação gratuita mostra-se pouco razoável, pois implicaria transferir ao administrador o ônus do trabalho. Resta, assim, a possibilidade de remuneração suportada pelo Estado, especialmente nos casos em que o consumidor seja beneficiário da gratuidade da justiça, cenário compatível com a condição econômica típica do superendividado¹⁸².

Por fim, nos termos do § 4º do art. 104-B, o plano judicial compulsório deve garantir equilíbrio entre a satisfação dos credores e a proteção do consumidor superendividado. O dispositivo assegura que os credores recebam, ao menos, o valor principal da dívida, devidamente atualizado por índices oficiais. Ao mesmo tempo, determina que a liquidação integral da dívida ocorra em prazo máximo de 5 (cinco) anos, após cumprimento total do plano consensual homologado. A primeira parcela será exigível em até cento e oitenta dias da homologação judicial, seguida de prestações mensais iguais e sucessivas.

¹⁸² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 886.

13. DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

Direito material é um complexo de normas e princípios que regula as relações jurídicas, definindo direitos, deveres e faculdades dos sujeitos, bem como o conteúdo dos interesses juridicamente protegidos, os quais podem ser exigidos em caso de ameaça ou violação, como ocorre nas relações de consumo ao disciplinar as obrigações dos fornecedores e as garantias asseguradas ao consumidor.

O direito processual pode ser compreendido como o conjunto de normas jurídicas que disciplinam o exercício da função jurisdicional pelo Estado, com o objetivo de alcançar a pacificação dos conflitos e assegurar a efetivação do direito material por meio do processo.

O processo é uma sequência organizada de atos interdependentes, previstos em lei e desenvolvidos perante o Poder Judiciário. É um instrumento para o Estado reconhecer, declarar e satisfazer direitos, especialmente na solução de um litígio ou na superação de incertezas jurídicas, instruindo a atuação do juiz e das partes mediante a atribuição de direitos e deveres processuais.

Diante da vedação à autotutela, as partes não podem impor unilateralmente a solução da controvérsia, devendo recorrer ao Estado, que, por meio do processo, conduz o procedimento desde a provocação inicial até a entrega de uma decisão apta à resolução do litígio e à sua efetiva concretização. O direito processual civil é o ramo do direito destinado a disciplinar a forma pela qual o Poder Judiciário exerce a função jurisdicional, promovendo a solução de conflitos de interesses, potenciais ou concretos, existentes entre duas ou mais pessoas. Além disso, abrange o estudo de mecanismos que não se inserem na atuação

jurisdicional típica, compreendendo outras formas de solução de controvérsias, como a conciliação e a mediação¹⁸³.

O direito material, por si só, não é suficiente para assegurar a proteção efetiva dos interesses juridicamente reconhecidos, pois sua concretização depende de instrumentos que possibilitem sua aplicação prática. O processo cumpre essa função, pois viabiliza que os direitos previstos na lei sejam efetivamente reconhecidos, protegidos e, quando necessário, satisfeitos, promovendo segurança jurídica.

A compreensão do processo civil como instrumento de realização do direito material mostra-se ainda mais expressiva quando se ultrapassa a esfera dos interesses estritamente individuais e se adentra no campo das relações de consumo, marcadas por conflitos que frequentemente atingem uma coletividade de pessoas.

O modelo processual tradicional é insuficiente para assegurar a tutela adequada e efetiva, exigindo mecanismos capazes de proteger interesses de natureza transindividual. É justamente nesse cenário que se inserem os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos no Código de Defesa do Consumidor, concebidos para ampliar o alcance da tutela jurisdicional e viabilizar a proteção da coletividade, de grupos, categorias ou classes de pessoas.

¹⁸³ BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de direito processual civil. 11. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 4.

13.1. DEFESA DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

O direito processual assume papel indispensável na efetivação das normas consumeristas, razão pela qual recebeu tratamento específico na Lei nº 8.078/1990. O legislador aprimorou a disciplina da tutela dos direitos de natureza metaindividual, adequando-a às demandas de uma sociedade marcada pela massificação das relações de consumo. Os arts. 81 a 104 do CDC estruturam um regime próprio de processo civil coletivo, tratando de temas como a definição dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, a legitimidade ativa, a competência e os efeitos da coisa julgada. Essa sistematização busca oferecer instrumentos eficazes para a proteção de interesses que ultrapassam a esfera individual, reconhecendo que determinados direitos pertencem à coletividade e exigem tutela adequada e uniforme¹⁸⁴.

O modelo adotado contribui para evitar a multiplicidade de demandas idênticas e o risco de decisões conflitantes, promovendo maior racionalidade, economia processual e segurança jurídica na solução de controvérsias decorrentes das relações de consumo.

O caput do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor, ao prever que “a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo”, reconhece que os conflitos decorrentes das relações de consumo podem atingir o consumidor de forma isolada, quando um sujeito sofre o prejuízo, ou de maneira mais ampla, alcançando um conjunto de pessoas expostas às práticas lesivas.

¹⁸⁴ BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 772.

Ao admitir essas duas vias de atuação, o dispositivo amplia as possibilidades de acesso à justiça e permite a escolha do instrumento mais adequado à natureza do interesse envolvido. O legislador optou por um sistema flexível e eficiente, que combina instrumentos individuais e coletivos para garantir a efetividade dos direitos do consumidor e a adequada resposta do Poder Judiciário.

No parágrafo único do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor está prevista a possibilidade de defesa coletiva quando se tratar de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos. O Código adota uma perspectiva abrangente de tutela, voltada não apenas à reparação de danos já concretizados, mas também à prevenção e à repressão de condutas que possam afetar a coletividade.

O art. 90 do CDC preconiza a integração do microsistema consumerista com outras normas processuais do ordenamento jurídico, especialmente o Código de Processo Civil e a Lei da Ação Civil Pública (Lei n° 7.347/1985), indicando a aplicação complementar desses diplomas desde que não haja incompatibilidade com as normas consumeristas. Essa orientação permite suprir eventuais lacunas e reforça a unidade do sistema de tutela coletiva, inclusive com a utilização de instrumentos como o inquérito civil.

13.1.1. Interesses difusos

O art. 81, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor define os interesses ou direitos difusos como “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

Os interesses difusos são aqueles que pertencem à coletividade como um todo. São caracterizados pela indivisibilidade de seu objeto e pela indeterminação dos sujeitos, não sendo possível identificá-los de forma precisa, os quais se encontram ligados por circunstâncias fáticas transitórias. São direitos indisponíveis e sua proteção não depende da iniciativa de um indivíduo específico, mas de mecanismos coletivos. Esses interesses surgem com a evolução das relações sociais e econômicas, especialmente em uma sociedade cada vez mais interconectada, na qual determinadas condutas podem afetar simultaneamente um número indeterminado de pessoas¹⁸⁵.

Um exemplo de interesse difuso pode ser observado na hipótese em que uma indústria, ao desenvolver atividade econômica voltada à produção de ligas metálicas, passa a emitir poluentes no ar, lançar resíduos tóxicos em cursos d'água e depositar materiais contaminantes no solo, afetando a qualidade ambiental e a saúde da população. Nessa situação, não é possível identificar com precisão todas as pessoas atingidas, já que os efeitos da poluição se espalham de forma ampla e indeterminada, alcançando indivíduos em geral que residem ou circulam na região. Trata-se, portanto, de um interesse difuso, pois decorre de uma situação fática comum, atinge pessoas indeterminadas e possui objeto indivisível, relacionado à proteção da saúde e da segurança da coletividade.

Outro exemplo de interesse difuso ocorre na hipótese de veiculação de publicidade abusiva em rede nacional, capaz de atingir consumidores de forma ampla e indiscriminada. A mensagem publicitária pode atingir um número indeterminado de pessoas, sobretudo diante da abrangência dos meios de comunicação.

¹⁸⁵ UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. Mandado de segurança coletivo: como instrumento para defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2017, p. 29.

Ainda que uma pessoa específica sofra um dano, o problema não é apenas individual, pois a conduta afeta potencialmente a todos. Assim, é possível que, em uma mesma situação, coexistam direitos difusos e direitos individuais, ambos protegidos pela legislação consumerista. O fato de um indivíduo ter sido diretamente atingido por determinada prática não descaracteriza a natureza difusa do direito em questão¹⁸⁶. Ao contrário, essa ocorrência demonstra a necessidade de atuação célere dos legitimados, a fim de adotar medidas eficazes para prevenir ou cessar a lesão que pode atingir um número ainda maior de pessoas.

13.1.2. Interesses coletivos

Os direitos coletivos são apontados no inciso II do art. 81 do CDC como “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”.

Assim como os interesses difusos, os coletivos também são indivisíveis, mas diferem daqueles porque pertencem a um grupo determinado ou ao menos determinável de pessoas, unidas por uma relação jurídica base. Nascem da concentração de interesses individuais numa pretensão única, compartilhada por uma categoria, classe ou grupo específico, estando os sujeitos reunidos por um vínculo jurídico existente. Essa ligação pode decorrer, por exemplo, de uma relação contratual, associativa ou profissional, o que confere maior identificação entre os titulares e maior coesão ao interesse protegido¹⁸⁷.

¹⁸⁶ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 795.

¹⁸⁷ UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. Mandado de segurança coletivo: como instrumento para defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2017, p. 30.

A distinção fundamental entre os interesses difusos e os coletivos reside no critério de identificação dos seus titulares. Nos direitos coletivos, os sujeitos integram um mesmo grupo, categoria ou classe, encontrando-se vinculados entre si ou à parte contrária por uma relação jurídica subjacente. Em razão dessa base relacional, os titulares apresentam-se como determinados ou ao menos determináveis, o que não se verifica na mesma medida em relação aos direitos difusos¹⁸⁸.

Por exemplo, um grupo de consumidores que contrataram o mesmo plano de saúde e passaram a sofrer a aplicação de reajustes abusivos. Nesse caso, todos estão vinculados pela mesma relação jurídica e a controvérsia recai sobre uma prática uniforme, de modo que a eventual decisão que reconheça a abusividade do reajuste beneficiará todos os contratantes atingidos de maneira equivalente.

A indivisibilidade do objeto implica que a solução conferida pelo Poder Judiciário produz efeitos uniformes para todos os integrantes do grupo, categoria ou classe envolvida. Isso significa que não há possibilidade de fracionamento do resultado, pois a tutela jurisdicional incide sobre uma situação comum, alcançando os titulares de forma homogênea. Assim, a decisão proferida repercute de maneira equivalente na esfera jurídica de todos os interessados, garantindo tratamento isonômico e evitando soluções contraditórias dentro do mesmo contexto relacional.

13.1.3. Interesses individuais homogêneos

¹⁸⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 453.

Os direitos individuais homogêneos devem ser entendidos como aqueles “decorrentes de origem comum”, nos termos do inciso III do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor.

Os interesses individuais homogêneos pertencem a pessoas determinadas, mas têm uma origem comum, ou seja, são interesses particulares que guardam identidade com a causa de pedir, o que possibilita a sua defesa conjunta. Diferentemente dos interesses coletivos, não há necessariamente um vínculo jurídico entre os titulares, mas uma situação semelhante causada por um mesmo evento. Esses direitos são divisíveis, ou seja, cada pessoa pode buscar sua reparação individualmente, embora seja possível tratá-los de forma coletiva por praticidade e eficiência¹⁸⁹.

Os interesses individuais homogêneos, embora possam ser tratados coletivamente, possuem natureza essencialmente individual e divisível, pois pertencem a titulares determinados que sofrem prejuízos decorrentes de uma situação fática padrão. A repercussão do dano ocorre de forma particular na esfera jurídica de cada indivíduo, o que evidencia que a coletivização desses interesses é apenas instrumental, voltada à eficiência processual.

A defesa conjunta evita a multiplicidade de ações idênticas e contribui para a uniformização das decisões judiciais, reduzindo o risco de soluções divergentes para situações equivalentes. Ainda assim, na fase de liquidação, a apuração do valor devido é realizada de forma individualizada, considerando as especificidades do prejuízo suportado por cada titular.

¹⁸⁹ UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. Mandado de segurança coletivo: como instrumento para defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2017, p. 34.

Por exemplo, consumidores que adquiriram passagens em um mesmo voo e foram atingidos por um acidente aéreo decorrente de falha na prestação do serviço. Embora cada passageiro tenha sofrido danos próprios, materiais e morais, todos os prejuízos decorrem de um mesmo fato, o que permite a tutela coletiva do direito, sem afastar a necessidade de posterior individualização das indenizações conforme a extensão do dano de cada um.

Outro exemplo seria o caso de consumidores que contrataram pacotes de viagens de uma mesma sociedade empresária e não tiveram os serviços prestados conforme anunciado, em razão de cancelamentos sucessivos e ausência de reembolso. Ainda que cada sujeito tenha sofrido prejuízo particular, a origem do dano está relacionada à conduta reiterada do fornecedor no descumprimento de contratos de viagem, afetando muitos consumidores em situação análoga, o que autoriza a defesa coletiva para o reconhecimento da responsabilidade, permanecendo a apuração do valor devido a cada vítima em momento posterior.

13.1.4. Legitimidade para o exercício da defesa coletiva

A efetividade da tutela jurisdicional coletiva no direito do consumidor depende da adequada definição de quem pode atuar em juízo na defesa de interesses transindividuais. A legitimidade ativa assume papel fundamental, pois permite que determinados sujeitos, ainda que não sejam titulares diretos do direito material discutido, promovam ações em benefício da coletividade, ampliando, assim, o acesso à justiça e viabilizando a proteção de direitos que, por sua natureza, não seriam suficientemente tutelados por iniciativas individuais.

O art. 82 do Código de Defesa do Consumidor estabelece um rol de legitimados que podem ajuizar ações coletivas de forma concorrente, ou seja, sem exclusividade entre si.

Entre os legitimados à propositura de ações coletivas, destaca-se o Ministério Público, cuja atuação possui fundamento constitucional e se orienta pela defesa de interesses sociais, assumindo papel relevante na proteção dos consumidores. Nos termos do art. 129, III, da Constituição de 1988, são funções institucionais do Ministério Público promover o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

O art. 82 do Código de Defesa do Consumidor encontra-se em sintonia com a Constituição ao prever que, para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente diversos sujeitos para a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, entre eles o próprio Ministério Público.

Também possuem legitimidade a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, reforçando o compromisso do poder público com a proteção das relações de consumo. O art. 5º, XXXII, da Constituição de 1988 impõe ao Estado o dever de promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Ao atribuir legitimidade ativa às entidades estatais, o sistema robustece a natureza de interesse público da tutela consumerista e permite a atuação estatal tanto na prevenção quanto na repressão de práticas lesivas, especialmente em situações que atingem a coletividade de consumidores.

O dispositivo ainda abrange órgãos e entidades da Administração Pública, mesmo que desprovidos de personalidade jurídica, desde que tenham como finalidade institucional a defesa dos direitos do

consumidor, o que inclui, por exemplo, órgãos administrativos especializados.

Além disso, confere legitimidade às associações que estejam regularmente constituídas há pelo menos um ano e tenham, entre suas finalidades, a proteção dos interesses e direitos previstos no CDC, sendo dispensada a autorização assemblear para o ajuizamento da ação.

O § 1º do art. 82 estabelece uma flexibilização relevante. Em regra, exige-se que a associação esteja constituída há pelo menos um ano, como forma de assegurar estabilidade institucional e evitar a criação de entidades apenas para demandas pontuais. Contudo, o juiz deve dispensar esse requisito quando estiver presente manifesto interesse social, especialmente em razão da extensão do dano ou da importância do bem jurídico a ser protegido. Seria o caso, por exemplo, das vítimas de um acidente aéreo que se organizam na forma de associação para demandar a companhia responsável.

A Constituição e as leis permitem que outras instituições sejam legitimadas a propor ação civil pública, como a Defensoria Pública. Sua inclusão nesse rol não limita o Ministério Público, mas soma forças na defesa dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos. Essa ampliação é importante porque facilita o acesso à justiça e aumenta as chances de proteção efetiva desses direitos.

O Supremo Tribunal Federal¹⁹⁰ e o Superior Tribunal de Justiça¹⁹¹ já reconheceram que a Defensoria Pública pode propor ação civil pública na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, pois essa entidade tem a missão de garantir acesso à justiça de forma ampla,

¹⁹⁰ STF, ADI 3943-DF, Relatora Ministra Cármen Lúcia, julgado em /05/2015, DJe de 06/08/2015.

¹⁹¹ STJ, REsp 1850030-MA, Relator Ministro Luís Felipe Salomão, julgado em 24/05/2021, DJe 27/05/2021.

podendo atuar também na defesa de grupos e interesses coletivos e não apenas no atendimento individual de pessoas pobres.

O conceito de “necessitados” não deve ser visto só no aspecto econômico, mas também sob os aspectos social e organizacional, abrangendo pessoas em situação de vulnerabilidade nas relações sociais¹⁹².

Ao adotar a legitimidade concorrente, o sistema permite que diferentes instituições atuem de forma complementar, fortalecendo a efetividade da tutela coletiva e contribuindo para a prevenção e repressão de práticas lesivas no mercado de consumo.

13.1.5. Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos

O Código de Defesa do Consumidor, nos arts. 91 a 100, disciplina a tutela jurisdicional coletiva dos interesses individuais homogêneos, estabelecendo um conjunto de regras que permite a defesa conjunta de direitos individuais com origem comum, sem afastar a necessidade de individualização posterior dos prejuízos.

Os legitimados, indicados no art. 82, podem propor ação em nome próprio, mas no interesse das vítimas ou de seus sucessores, buscando o reconhecimento da responsabilidade do fornecedor por danos que, embora individuais, decorrem de um mesmo fato. A atuação do Ministério Público é obrigatória como fiscal da lei quando não for o autor da ação.

¹⁹² GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 823.

Quanto à competência, a regra leva em consideração a extensão do dano, sendo fixada no local do fato quando de âmbito restrito, ou na capital do Estado ou no Distrito Federal quando a lesão tiver alcance regional ou nacional. A propositura da ação deve ser amplamente divulgada pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor, além de publicação de edital no órgão oficial, permitindo, assim, que os interessados ingressem no processo e participem da demanda.

A sentença possui caráter genérico, limitando-se a reconhecer a responsabilidade do réu, sem individualizar os prejuízos. A definição do valor devido a cada vítima ocorre em fase posterior, por meio de liquidação, que pode ser promovida tanto pelas vítimas ou seus sucessores quanto pelos legitimados coletivos. Após essa etapa, a execução pode se dar de forma individual ou coletiva, conforme o caso, garantindo maior efetividade na satisfação dos créditos.

O sistema prevê regras de prioridade no pagamento, assegurando que as indenizações individuais das vítimas tenham preferência em relação a valores destinados a fundos coletivos. Caso não haja número suficiente de interessados habilitados no prazo de um ano, os legitimados poderão promover a execução coletiva, destinando-se os valores ao fundo previsto na legislação, de modo a preservar a função social da tutela coletiva e evitar que a lesão fique sem resposta adequada.

13.1.6. Custas, emolumentos, honorários e despesas nas ações coletivas

O art. 87 do Código de Defesa do Consumidor institui um importante mecanismo de incentivo à tutela coletiva ao afastar a exigência de adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e demais despesas processuais nas ações coletivas, evitando que obstáculos financeiros impeçam a atuação dos legitimados na proteção de direitos que ultrapassam a esfera individual.

O artigo também prevê que a associação autora não será condenada ao pagamento de honorários advocatícios, custas e despesas processuais, salvo na hipótese de atuação com comprovada má-fé. Essa exceção preserva o equilíbrio do sistema, impedindo o uso abusivo da ação coletiva, ao mesmo tempo em que protege a atuação legítima das entidades que buscam a defesa de interesses coletivos.

A redução dos riscos financeiros para os legitimados fortalece a utilização desses instrumentos processuais, promovendo maior efetividade na proteção dos consumidores e contribuindo para a prevenção e repressão de práticas lesivas no mercado de consumo.

Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os seus diretores responsáveis pela propositura da ação poderão ser condenados de forma solidária ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais e ao décuplo das custas processuais, além de responder por perdas e danos, de acordo com o parágrafo único do art. 87 do CDC.

A lei atribui responsabilidade direta à associação e aos diretores que deliberaram pela propositura da ação, tendo desconsiderado a personalidade jurídica e afastado discussões abstratas. A responsabilização recai especificamente sobre aqueles que ocupavam a

direção no momento do ajuizamento, excluindo dirigentes anteriores ou posteriores que não participaram da decisão¹⁹³.

A previsão tem caráter sancionatório e pedagógico, buscando coibir o uso abusivo das ações coletivas, especialmente quando utilizadas com deslealdade processual, como na alteração da verdade dos fatos, na intenção de obter objetivo ilegal, no intuito de prejudicar a parte contrária ou na dedução de pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso.

13.1.7. Coisa julgada nas ações coletivas

O art. 103 do Código de Defesa do Consumidor apresenta os efeitos da coisa julgada nas ações coletivas, determinando como a decisão judicial se projeta sobre os titulares dos direitos discutidos. As soluções são distintas conforme a natureza do interesse tutelado.

Com base no inciso I do art. 103 do CDC, nos casos de direitos difusos, a sentença produz efeitos *erga omnes*, ou seja, alcança toda a coletividade, independentemente de participação no processo. Contudo, se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, não se forma coisa julgada material plena, permitindo que outro legitimado proponha nova ação com base em prova diversa, o que evita que uma decisão desfavorável, fundada em limitação probatória, prejudique definitivamente a coletividade.

Quanto aos direitos coletivos, o inciso II estabelece que a decisão tem eficácia *ultra partes*, abrangendo todos os integrantes do grupo, categoria ou classe envolvida, ainda que não tenham participado diretamente da

¹⁹³ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 846.

demanda. Assim como nos direitos difusos, a improcedência por insuficiência de provas não impede o ajuizamento de nova ação, preservando a possibilidade de rediscussão da matéria mediante nova prova.

O § 1º do art. 103 dispõe que a eficácia das decisões proferidas em ações coletivas envolvendo direitos difusos e coletivos não pode prejudicar os interesses individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, da categoria ou da classe. Isso significa que, mesmo diante de uma decisão desfavorável no plano coletivo, permanece assegurado ao indivíduo o direito de buscar, em ação própria, a tutela de seu interesse particular.

Nas hipóteses de direitos individuais homogêneos, a coisa julgada possui eficácia *erga omnes* apenas em caso de procedência do pedido, beneficiando todas as vítimas e seus sucessores, conforme o inciso III do art. 103. Portanto, se a decisão for desfavorável, seus efeitos não prejudicam os titulares individuais, que permanecem livres para buscar a tutela de seus direitos em ações próprias.

Inclusive, o § 2º do art. 103 reforça que, em caso de improcedência da ação coletiva, os indivíduos que não participaram do processo como litisconsortes não ficam vinculados ao resultado negativo, podendo ajuizar demandas individuais para pleitear indenização. Com isso, evita-se que a tutela coletiva funcione como obstáculo ao acesso à justiça no plano individual.

O § 3º estabelece que a coisa julgada formada nas ações coletivas não impede a propositura de ações individuais de indenização por danos, sejam elas propostas de forma autônoma ou nos moldes do próprio código. De qualquer modo, caso a decisão coletiva seja favorável, seus efeitos beneficiam as vítimas e seus sucessores, que poderão promover a

liquidação e a execução do julgado, aproveitando-se da definição prévia da responsabilidade. O § 4º estende essa mesma lógica à sentença penal condenatória, permitindo que seus efeitos sejam utilizados no âmbito civil para favorecer as vítimas.

Em face do exposto, a propositura de ação civil pública não impede nem extingue a tramitação de ação individual ajuizada por consumidor sobre a mesma matéria, ainda que o autor da ação individual possa vir a ser beneficiado por eventual resultado favorável na esfera coletiva. Isso porque, na ação coletiva, a tutela jurisdicional é buscada em favor de todos os titulares do direito, ao passo que, na ação individual, o pedido limita-se aos interesses do próprio autor, em razão da ausência de legitimidade para pleitear direitos alheios em nome próprio¹⁹⁴.

A manutenção da via individual assegura que o consumidor possa buscar a proteção de seus direitos de forma direta, quando assim for mais adequado, salvo se houver determinação expressa de suspensão.

O art. 104 do CDC trata da relação entre ações coletivas e ações individuais, estabelecendo regras que preservam a autonomia do indivíduo sem comprometer a utilidade da tutela coletiva. O dispositivo afirma, inicialmente, que a existência de uma ação coletiva não impede nem extingue o ajuizamento de ações individuais sobre o mesmo tema, afastando a litispendência entre elas. Isso significa que o consumidor pode optar por demandar individualmente, mesmo havendo uma ação coletiva em curso.

Por outro lado, o artigo condiciona o aproveitamento dos efeitos favoráveis da decisão coletiva à postura do autor da ação individual. Caso

¹⁹⁴ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 765.

ele deseje se beneficiar da eventual sentença coletiva, deverá requerer a suspensão de sua ação no prazo de trinta dias a contar da ciência do ajuizamento da demanda coletiva. Se não o fizer, continuará com sua ação individual normalmente, mas não poderá aproveitar os efeitos da coisa julgada formada na ação coletiva.

Todavia, uma observação se faz necessária. O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que as ações individuais devem ser suspensas quando há ação coletiva sobre a mesma questão, especialmente em situações que envolvam um conflito de grande dimensão, originado de uma mesma questão, afetando um número elevado de pessoas e, por isso, dando origem a diversas ações judiciais semelhantes: “ajuizada ação coletiva atinente a macro-lide geradora de processos multitudinários, suspendem-se as ações individuais, no aguardo do julgamento da ação coletiva” (Tema nº 589)¹⁹⁵.

Embora tenha havido divergência jurisprudencial após a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, o entendimento mais recente do Superior Tribunal de Justiça reafirmou a orientação já consolidada em precedentes anteriores¹⁹⁶.

Sendo assim, diante de um conflito de grande dimensão, originado de um mesmo contexto que afeta um número elevado de pessoas e, por isso, resultando em diversas ações judiciais semelhantes, a orientação é no sentido de que deve haver o tratamento conjunto da matéria, por meio de ações coletivas ou decisões uniformes. A intenção é evitar decisões

¹⁹⁵ STJ, REsp 1.353.801-RS, Relator Ministro Mauro Campbell Marques, julgado em 14/08/2013, DJe de 23/08/2013.

¹⁹⁶ STJ, REsp 1.525.327-PR, Relator Ministro Luís Felipe Salomão, julgado em 12/12/2018, DJe 01/03/2019.

contraditórias, reduzir o volume de demandas repetidas e promover maior eficiência e segurança jurídica na atuação do Poder Judiciário.

De toda forma, a suspensão não retira o direito do consumidor de buscar indenização, apenas adia a análise do caso individual, sem que isso represente prejuízo ou risco irreparável, preservando-se, inclusive, os efeitos do ajuizamento da ação para fins futuros.

13.1.8. Ação preventiva de natureza mandamental

O art. 102 do Código de Defesa do Consumidor prevê uma modalidade de tutela coletiva voltada à proteção da saúde pública e da segurança dos consumidores, permitindo a adoção de medidas judiciais preventivas e repressivas contra produtos que apresentem riscos.

Os legitimados previstos no sistema consumerista podem ajuizar ação com o objetivo de impor ao Poder Público a adoção de providências concretas diante de situações que envolvam perigo decorrente do uso ou consumo de determinados produtos.

Entre essas medidas, destaca-se a proibição, em todo o território nacional, da produção, divulgação, distribuição ou comercialização de produtos que se revelem nocivos ou perigosos à saúde pública e à incolumidade pessoal.

Além disso, admite-se a imposição de obrigações de fazer consistentes na alteração da composição, da estrutura, da fórmula ou do acondicionamento do produto, sempre que tais modificações forem necessárias para eliminar ou reduzir os riscos identificados.

A aplicação do art. 102 está condicionada à constatação de que o uso ou consumo regular do produto é nocivo ou perigoso à saúde pública ou à incolumidade pessoal. Não se exige, portanto, a ocorrência de dano concreto em cada caso individual, bastando a demonstração do risco relevante.

13.2. EFETIVIDADE DA TUTELA JURISDICIONAL

O art. 83 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que são admitidas todas as espécies de ações aptas a assegurar a proteção adequada dos direitos do consumidor. Podem ser manejadas ações de natureza condenatória, declaratória, constitutiva, inibitória, mandamental, entre outras, conforme as peculiaridades do caso concreto. A escolha do instrumento processual deve considerar a natureza da lesão ou da ameaça, bem como a necessidade de prevenir danos, cessar condutas ilícitas ou assegurar a reparação adequada.

O dispositivo encontra relação direta com os direitos básicos do consumidor, especialmente a garantia de efetiva prevenção e reparação de danos, sejam eles patrimoniais ou morais, de natureza individual ou coletiva (CDC, art. 6º, VI).

Por sinal, o direito básico de acesso aos órgãos judiciários e administrativos (CDC, art. 6º, VII) corrobora a possibilidade de utilização de diferentes vias para a defesa dos interesses dos consumidores e guarda sintonia com o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, segundo o qual nenhuma lesão ou ameaça a direito pode ser excluída da apreciação do Poder Judiciário (CRFB/1988, art. 5º, XXXV).

13.3. TUTELA ESPECÍFICA DA OBRIGAÇÃO

O art. 84 do Código de Defesa do Consumidor confere ao juiz poderes para garantir que o consumidor receba exatamente o que foi prometido ao dispor que, “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”.

É a chamada tutela específica nas ações que envolvem obrigações de fazer ou não fazer, isto é, a realização concreta da prestação assumida pelo fornecedor, ou, quando isso não for possível, a adoção de medidas que assegurem resultado prático equivalente ao adimplemento.

Assim, o juiz pode determinar providências capazes de assegurar, na prática, o resultado que seria obtido com o cumprimento espontâneo da obrigação, ajustando a resposta jurisdicional às peculiaridades do caso concreto, por exemplo, para compelir o fornecedor a cessar uma prática abusiva, substituir um produto defeituoso ou cumprir adequadamente um serviço contratado, bem como para impor à operadora de plano de saúde a autorização de procedimento de cobertura obrigatória que se recusa, dentre outras situações.

O § 3º do art. 84 trata da possibilidade de concessão de tutela provisória, permitindo ao juiz antecipar os efeitos da decisão quando presentes a relevância dos fundamentos da demanda e o risco de ineficácia do provimento final, especialmente em situações que envolvam perigo de dano ou continuidade de prática lesiva. A medida pode ser concedida liminarmente, mesmo antes de ouvir a outra parte (“*inaudita altera parte*”),

ou após justificação prévia, com a citação do réu, ocasião em que se colhem elementos iniciais para melhor avaliar a situação.

Quando houver fortes indícios de que o consumidor tem razão e exista perigo de que a demora do processo comprometa o resultado útil da decisão, admite-se a adoção de medidas imediatas para proteger o direito discutido. O intuito é evitar que o tempo do processo prejudique o consumidor, permitindo uma atuação judicial rápida e adequada diante de situações urgentes, sem prejuízo do posterior exame do mérito.

Para pressionar o fornecedor a cumprir o que deve, o juiz pode fixar multa diária, seja na ocasião da concessão da tutela provisória, seja na sentença, fixando prazo razoável para o cumprimento do que foi determinado. Essa multa não serve como indenização, mas como meio de coerção, razão pela qual deve ser proporcional e ajustada ao caso concreto.

Da mesma forma, o magistrado poderá determinar outras providências necessárias à efetivação da decisão, como busca e apreensão, a remoção de coisas e pessoas, o desfazimento de obra e o impedimento de atividade nociva, podendo, inclusive, haver requisição de força policial (CDC, art. 84, § 5º).

Uma observação relevante diz respeito aos limites da aplicação da multa coercitiva no âmbito das medidas necessárias à efetivação da decisão judicial. Conforme Súmula 372 do Superior Tribunal de Justiça, “na ação de exibição de documentos, não cabe a aplicação de multa cominatória”, uma vez que o ordenamento já prevê solução própria para essa finalidade, como a presunção de veracidade dos fatos que se pretendiam comprovar ou a adoção de medidas como busca e apreensão, mostrando-se desnecessária a utilização de sanção pecuniária.

O § 1º do art. 84 estabelece a possibilidade de substituição da tutela específica por indenização por perdas e danos, porém, como medida excepcional, admitida apenas por opção do autor ou diante da impossibilidade de alcançar o resultado prático equivalente, por se tornar inútil ou impossível a prestação originalmente devida, sendo, nesse caso, necessária a conversão da obrigação em perdas e danos.

Em vez de se limitar à conversão da obrigação em indenização pecuniária, preserva-se a máxima efetividade da tutela jurisdicional, assegurando ao consumidor, sempre que possível, o resultado concreto daquilo que lhe é devido. A ideia é evitar que o problema seja resolvido apenas com indenização, que só será admitida se o consumidor quiser ou se não for possível cumprir a obrigação. A conversão da obrigação em perdas e danos é tratada como medida excepcional, pois nem sempre a reparação em dinheiro é suficiente para recompor o prejuízo ou evitar a continuidade da lesão.

Ainda assim, a indenização por perdas e danos não exclui a possibilidade de aplicação de multa (CDC, art. 84, § 2º), a qual possui natureza coercitiva e visa compelir o fornecedor ao cumprimento da obrigação.

Por exemplo, um consumidor tem seu nome negativado indevidamente por um fornecedor, sendo proposta ação para a retirada da inscrição, caracterizando obrigação de fazer. O juiz determina a exclusão do registro sob pena de multa diária em caso de descumprimento. Ainda que o ofensor cumpra a ordem judicial ou venha a sofrer a incidência da multa, isso não afasta o direito do consumidor de ser indenizado pelos danos morais decorrentes da negativação indevida, pois a multa possui função coercitiva, enquanto a indenização tem natureza reparatória.

A previsão da tutela específica nas obrigações de fazer e não fazer reforça a proteção do consumidor ao propor soluções que realmente restabeçam o equilíbrio da relação jurídica, ao invés de se contentar com compensações meramente financeiras.

13.4. DENUNCIÇÃO DA LIDE

A denúncia da lide é um mecanismo processual que permite ao réu, dentro da mesma ação que está respondendo, acionar outra pessoa para garantir eventual direito de regresso ou indenização. Na prática, o réu aproveita o processo já existente e inclui uma nova discussão contra um terceiro, buscando resolver tudo de uma só vez. Essa modalidade de intervenção de terceiros é tratada pelos arts. 125 a 129 do Código de Processo Civil.

Consiste em uma demanda incidental inserida em processo já em curso, por meio da qual se introduz uma nova pretensão, ampliando o objeto da relação processual. Portanto, coexistem uma lide principal e outra de natureza eventual, cuja análise depende do resultado da primeira. A apreciação da demanda incidental somente se justifica quando há prejuízo decorrente da decisão proferida na ação principal, hipótese em que se admite o exercício do direito de regresso contra o terceiro. Caso não haja sucumbência do denunciante, a denúncia perde sua finalidade, pois deixa de existir interesse na reparação pretendida¹⁹⁷.

A principal justificativa desse instituto é a economia processual, já que evita a necessidade de uma nova ação no futuro. Se o réu perder a ação

¹⁹⁷ RIBEIRO, Marcelo. Processo civil. 4. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024.p. 258.

principal, já sai do processo com uma decisão também sobre quem deve ressarcir-lo.

Apesar disso, esse mecanismo em nada beneficia o consumidor, pois tende a tornar o processo mais lento e mais complexo em razão de uma discussão adicional que não diz respeito diretamente ao seu direito. A inclusão de um terceiro na demanda aumenta a dificuldade de produção de provas e atrasa a solução do conflito do consumidor, que já é considerado parte vulnerável. Além disso, há uma diferença relevante de fundamentos, pois a ação do consumidor contra o fornecedor se baseia, em regra, na responsabilidade objetiva, enquanto a discussão entre fornecedor e terceiro costuma envolver a análise de culpa¹⁹⁸.

Por isso, o Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 88, proíbe a denunciação da lide. Embora seja possível ao fornecedor buscar o ressarcimento daquele que efetivamente deu causa ao dano, essa pretensão deve ser exercida, em regra, por meio de ação autônoma, admitindo-se, alternativamente, o prosseguimento nos mesmos autos, desde que não se utilize desse incidente processual.

Ou seja, o direito de regresso não foi eliminado, mas apenas deslocado para momento posterior ou para via processual adequada, preservando o equilíbrio entre a proteção do consumidor e o direito do fornecedor de buscar ressarcimento. Sendo o pedido do consumidor julgado procedente, o fornecedor que efetivar o pagamento poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na produção do dano, nos termos do parágrafo único do art. 13 do Código de Defesa do Consumidor.

¹⁹⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022, p. 426.

O Superior Tribunal de Justiça entende que a vedação à denunciação da lide não se limita à responsabilidade por fato do produto, sendo aplicável também nas demais hipóteses de responsabilidade por acidentes de consumo¹⁹⁹.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe a denunciação da lide com o propósito de evitar a morosidade e a complexidade processual, mas autoriza o chamamento ao processo do segurador contratado pelo fornecedor como forma de reforçar a proteção do consumidor e assegurar a efetividade da reparação dos danos, configurando a responsabilidade solidária, observados os limites do contrato.

13.5. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE

Em relação às ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços, ganham destaque algumas regras que buscam assegurar maior efetividade na proteção dos direitos dos consumidores, permitindo uma resposta jurisdicional compatível com a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

13.5.1. Competência

O art. 101, *caput* e inciso I, do CDC garante que a ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços pode ser proposta no domicílio do autor. Isso evita que o consumidor tenha que litigar em local distante e facilita o acesso aos órgãos judiciários com vistas à prevenção ou reparação de danos, mantendo conformidade com

¹⁹⁹ STJ, AgInt no AREsp 1503994-PR, Relator Ministro Raul Araújo, julgado em 29/10/2019, DJe de 21/11/2019.

os direitos básicos previstos nos incisos VII e VIII do art. 6º da lei consumerista. Ao possibilitar a atuação do consumidor em seu domicílio, evita-se que ele tenha que suportar custos adicionais ou dificuldades na proteção de seus direitos, seja ao ajuizar a demanda, seja ao exercer seu direito de defesa.

O sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor impôs uma releitura das regras processuais, especialmente quanto à definição do foro competente, de modo a evitar que o exercício do direito material seja comprometido por obstáculos processuais. Não se pode admitir que o fornecedor escolha o local da demanda de forma a dificultar a atuação do consumidor, pois o processo deve servir à efetivação dos direitos e não à sua limitação. A interpretação das normas processuais deve estar alinhada aos princípios do devido processo legal e da isonomia, impedindo o uso do processo como instrumento de abuso em prejuízo da parte vulnerável²⁰⁰.

Em razão do princípio constitucional da isonomia material, as regras de competência territorial podem ser flexibilizadas para restabelecer o equilíbrio entre as partes, admitindo exceções como o foro do domicílio do consumidor, entre outras hipóteses em que se justifique a concessão de proteção diferenciada²⁰¹.

No entanto, o Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que, em determinadas situações, quando a demanda é proposta pelo consumidor, este pode optar entre o foro de seu domicílio, o do réu, o de eleição ou, ainda, o do lugar de cumprimento da obrigação, escolhendo aquele que melhor atenda a seus interesses²⁰².

²⁰⁰ NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 706.

²⁰¹ RIBEIRO, Marcelo. Processo civil. 4. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024, p. 204.

²⁰² STJ, CC 179837-PI, Relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 16/072021, DJe de 03/08/2021.

Nas ações propostas pelo fornecedor contra o consumidor, não prevalece a escolha de foro que dificulte o exercício do direito de defesa, devendo ser observado o domicílio do réu²⁰³. Caso a ação seja ajuizada em local diverso, o juiz pode reconhecer de ofício a ineficácia da cláusula de eleição de foro, por ser abusiva, determinando a remessa dos autos ao juízo do foro de domicílio do consumidor, com fundamento no art. 63, §§ 1º e 3º, do CPC e art. 51 do CDC. Diante da natureza do Código de Defesa do Consumidor como norma de ordem pública, não se aplica a Súmula 33 do STJ, segundo a qual a incompetência relativa não pode ser declarada de ofício.

13.5.2. Chamamento ao processo

O chamamento ao processo é um mecanismo processual pelo qual o réu traz outra pessoa para participar da ação como responsável conjunta e imediatamente em face do autor, formando um litisconsórcio passivo. Isso ocorre, em regra, quando há obrigação solidária ou relação de garantia por contrato de fiança. O réu pode optar por chamar ou não esse terceiro na sua contestação, sem perder o direito de depois buscar ressarcimento²⁰⁴. Essa modalidade de intervenção de terceiros é tratada pelos arts. 130 a 132 do Código de Processo Civil.

O inciso II do art. 101 prevê uma modalidade de intervenção de terceiro nas ações de responsabilidade civil, ao permitir que o fornecedor promova o chamamento ao processo do segurador caso tenha contratado seguro de responsabilidade, passando o segurador a responder diretamente perante o consumidor, ao lado do fornecedor, formando uma

²⁰³ STJ, AREsp 2153668-DF, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, julgado em 27/09/2022, DJe de 04/10/2022.

²⁰⁴ BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de direito processual civil. 11. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 178.

responsabilidade solidária, aumentando as garantias de satisfação da obrigação.

Há, nesse ponto, distinção relevante em relação à denúncia da lide vedada pelo art. 88 do Código de Defesa do Consumidor. Ao admitir o chamamento ao processo do segurador, a Lei nº 8.078/1990 forma uma responsabilidade solidária entre este e o fornecedor, permitindo que, em ação de reparação de danos, a seguradora seja condenada, direta e solidariamente, junto com o segurado, ao pagamento devido ao consumidor, dentro dos limites contratados na apólice.

O Código de Defesa do Consumidor não seguiu rigorosamente as regras tradicionais do processo civil sobre intervenção de terceiros e acabou usando termos e técnicas de forma diferente. Essa opção não foi por acaso, mas para ampliar a proteção do consumidor, aumentando as chances de satisfação do seu direito²⁰⁵.

A parte final do inciso II prevê uma situação específica envolvendo a falência do fornecedor. Caso o réu seja declarado falido, o administrador da massa falida deverá informar a existência de seguro de responsabilidade. Confirmada essa existência, o consumidor poderá propor ação diretamente contra o segurador, sem a necessidade de incluir o fornecedor falido no polo passivo.

A jurisprudência do STJ tem ampliado essa lógica ao admitir a condenação direta das seguradoras, vedando, porém, a integração do Instituto de Resseguros do Brasil no contraditório, afastando sua participação obrigatória na demanda.

²⁰⁵ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 669.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E INFRAÇÕES PENAIS

A conduta do agente contrária às normas jurídicas pode resultar em diversas consequências previstas em lei. Considerando a autonomia das diferentes unidades estruturantes que compõem o ordenamento jurídico, cada qual dotada de competências próprias, a imputação de responsabilidade ao sujeito exige o preenchimento de determinados pressupostos, sendo possível ensejar a aplicação concomitante de sanções em mais de um campo do Direito, como o civil, o penal e o administrativo. Há comportamentos que preenchem os pressupostos para a responsabilização do agente em determinada especialidade do Direito, mas não alcançam outras.

Os elementos da infração penal são o fato típico, a antijuridicidade e a culpabilidade, mas não necessariamente o dano a determinada pessoa, razão pela qual nem toda prática de um crime enseja responsabilidade civil. Da mesma forma, a infração administrativa que não causa prejuízo direito a alguém é indiferente ao Direito Civil. Por sua vez, o dano indenizável pode não provocar repercussões em outras esferas jurídicas.

No entanto, em razão da natureza distinta das sanções, é possível que uma mesma conduta sujeite o agente a mais de uma espécie de responsabilidade, desde que estejam presentes os pressupostos necessários à sua configuração.

14.1. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O art. 56 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que as infrações às normas consumeristas ficam sujeitas à aplicação de sanções administrativas, “sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas”. Assim, a sanção administrativa imposta ao fornecedor pode coexistir com o dever de indenizar e com a responsabilização criminal.

As sanções administrativas podem, até mesmo, ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo (CDC, art. 56, parágrafo único), uma vez que cada medida possui finalidade própria.

A Súmula 675 do Superior Tribunal de Justiça orienta que “é legítima a atuação dos órgãos de defesa do consumidor na aplicação de sanções administrativas previstas no CDC quando a conduta praticada ofender direito consumerista, o que não exclui nem inviabiliza a atuação do órgão ou entidade de controle quando a atividade é regulada”.

O fornecedor que desrespeita as normas do Código de Defesa do Consumidor está sujeito à atuação dos órgãos de fiscalização, podendo sofrer medidas administrativas como multa, apreensão de produtos, inutilização de mercadorias, suspensão de fornecimento, cassação de licença e suspensão de atividade, dentre outras. Em situações de maior gravidade, especialmente quando a conduta envolve engano, abuso ou fraude, também poderá sofrer responsabilização criminal, com a imposição das penas previstas na legislação.

O art. 55 do Código de Defesa do Consumidor estipula a atuação integrada do Poder Público na regulamentação e fiscalização do mercado de consumo, atribuindo à União, aos Estados e ao Distrito Federal competência para editar normas relacionadas à produção,

industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços. Trata-se de competência concorrente, que permite a atuação coordenada entre os entes federativos, respeitadas suas esferas administrativas.

Os referidos entes, inclusive os Municípios, devem exercer funções de fiscalização e controle da produção, industrialização, distribuição, publicidade de produtos e serviços e do mercado de consumo, com o objetivo de proteger a vida, a saúde, a segurança, a informação e o bem-estar do consumidor.

Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais devem manter comissões permanentes compostas por representantes do Poder Público, para elaboração, revisão e atualização das regras aplicáveis ao mercado, sendo obrigatória a participação de consumidores e fornecedores.

Além disso, podem exigir informações dos fornecedores, mediante notificação, assegurando, contudo, a preservação de segredos industriais.

Por exemplo, um órgão de defesa do consumidor pode notificar uma fabricante de alimentos para que apresente informações sobre a composição de determinado produto, após suspeitas de substâncias nocivas à saúde. Caso a fornecedora não preste as informações solicitadas, poderá sofrer as sanções administrativas. Ao mesmo tempo, com base nessas informações, os órgãos públicos podem revisar normas técnicas ou intensificar a fiscalização, garantindo maior segurança aos consumidores.

As sanções administrativas servem para garantir o cumprimento das regras do mercado de consumo e a proteção dos consumidores. São aplicadas após um processo administrativo, com direito de defesa do fornecedor. Além de punir, a Administração pode agir preventivamente,

adotando medidas urgentes para impedir ou cessar prejuízos, mesmo antes da decisão final. As sanções podem ser pecuniárias, objetivas e subjetivas²⁰⁶.

A sanção pecuniária (CDC, art. 56, I) consiste na aplicação de multa ao fornecedor infrator, fixada conforme a gravidade da infração, a vantagem obtida e sua condição econômica, possuindo caráter punitivo e preventivo.

As medidas objetivas (CDC, art. 56, II a VI) recaem diretamente sobre produtos ou serviços, como apreensão, inutilização, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto e suspensão de fornecimento de produtos ou serviços.

As medidas subjetivas (CDC, art. 56, VII a XII) atingem a própria atividade do fornecedor, como suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição de estabelecimento, de obra ou de atividade, intervenção administrativa e imposição de contrapropaganda.

O Decreto nº 2.181/1997 dispõe sobre as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor. De acordo com seu art. 24, para a imposição da pena e sua gradação, serão consideradas as circunstâncias atenuantes (art. 25) e agravantes (art. 26), além dos antecedentes do infrator (art. 28).

A multa é a penalidade mais comum e será aplicada mediante procedimento administrativo, dentro de critérios legalmente estipulados. De acordo com o art. 57 do CDC, deve ser fixada considerando a

²⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 1.134-1.145.

gravidade da infração, a vantagem obtida e a condição econômica do fornecedor.

Seu valor pode ser revisto pelo Judiciário em situações de excesso ou insuficiência. Importante destacar que essas sanções não substituem a indenização ao consumidor, pois têm caráter punitivo e preventivo, enquanto a indenização tem natureza reparatória e compensatória.

O art. 58 do Código de Defesa do Consumidor prevê a aplicação de sanções administrativas voltadas à proteção direta do consumidor diante de produtos ou serviços que apresentem vícios de qualidade ou quantidade, especialmente quando inadequados ao consumo ou capazes de gerar riscos à saúde e à segurança.

A Administração Pública pode adotar um conjunto de medidas que prioriza a retirada ou correção do risco no mercado. São cabíveis medidas como apreensão, inutilização, proibição de fabricação, suspensão do fornecimento, cassação de registro ou revogação de autorização para funcionamento, sempre por meio de procedimento administrativo que assegure ao fornecedor o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Por exemplo, imagine que um órgão de fiscalização identifique que um lote de brinquedos apresenta defeito que pode causar acidentes com crianças, como peças que se soltam facilmente e podem ser ingeridas. Diante dessa constatação, poderá ser determinada a apreensão e inutilização dos produtos, além da suspensão de sua comercialização. Caso a irregularidade seja mais grave ou persistente, a autoridade poderá ainda proibir a fabricação do produto ou cassar seu registro.

O art. 59 do Código de Defesa do Consumidor trata das sanções administrativas mais gravosas, que atingem diretamente a atividade do fornecedor, como a cassação de alvará, a interdição do estabelecimento,

a suspensão temporária das atividades e a intervenção administrativa. Essas medidas somente são aplicadas quando há reincidência em infrações de maior gravidade, o que demonstra a preocupação do legislador em reservar tais sanções para situações em que o fornecedor demonstra comportamento reiterado e lesivo aos consumidores. Ainda assim, sua aplicação depende de processo administrativo regular, com garantia de contraditório e ampla defesa.

A cassação da concessão pode atingir organizações que prestam serviços públicos quando descumprem deveres legais ou contratuais. Já a intervenção administrativa surge como medida alternativa, utilizada quando as circunstâncias indicam que outras sanções mais severas, como a paralisação das atividades, não são as mais adequadas, permitindo ao Poder Público atuar diretamente para corrigir irregularidades.

Contudo, não se configura reincidência enquanto houver discussão judicial sobre a penalidade, até decisão definitiva, o que evita a aplicação de sanções mais severas com base em infrações ainda não confirmadas.

Por exemplo, uma sociedade empresária de transporte coletivo que, mesmo após diversas autuações, continua operando com veículos em condições inseguras, colocando em risco os passageiros. Diante da repetição de infrações graves, a autoridade administrativa pode determinar a suspensão temporária de suas atividades ou até a cassação da autorização para funcionamento. Em outra situação, caso a paralisação total do serviço prejudique significativamente a população, pode-se optar pela intervenção administrativa, assumindo temporariamente a gestão para regularizar o serviço e garantir sua continuidade com segurança.

O art. 60 do Código de Defesa do Consumidor prevê a contrapropaganda como sanção administrativa aplicável ao fornecedor que realiza

publicidade enganosa ou abusiva. Essa medida tem por finalidade corrigir os efeitos negativos da informação irregular, impondo ao próprio infrator o dever de divulgar nova mensagem que esclareça adequadamente o consumidor.

A contrapropaganda deve ser custeada pelo fornecedor e veiculada de modo equivalente ao anúncio original, observando, sempre que possível, o mesmo meio de comunicação, frequência, alcance e horário, de forma a neutralizar o impacto causado pela publicidade ilícita.

Por exemplo, um fornecedor que divulga em rede nacional um suplemento alimentar afirmando, sem comprovação, que o produto cura determinadas doenças. Após a constatação da irregularidade, o órgão competente pode determinar que o empresário realize contrapropaganda nos mesmos canais e horários utilizados anteriormente, esclarecendo que o produto não possui as propriedades anunciadas. Dessa forma, os consumidores são corretamente informados e os efeitos da publicidade enganosa são mitigados.

14.2. INFRAÇÕES PENAIS

O direito penal tem como função proteger os bens jurídicos mais relevantes para a vida em sociedade, sendo aplicado quando esses bens são lesados ou colocados em risco. Compete a esse ramo do direito definir as condutas humanas que afetam valores essenciais da coletividade e impor sanções mais severas aos responsáveis, podendo, inclusive, atingir a liberdade do indivíduo por meio de pena de prisão²⁰⁷.

²⁰⁷ PASCHOAL, Janaina Conceição. Direito penal: parte geral. 2. ed. Barueri: Manole, 2015, p. 3.

Diante de práticas que ultrapassam o mero descumprimento contratual e passam a comprometer valores fundamentais como a saúde, a segurança e a confiança do consumidor, a Lei nº 8.078/1990 tipifica uma série de comportamentos como crimes para conferir maior rigor à proteção das relações de consumo.

Nas relações de consumo, uma mesma conduta pode gerar diferentes formas de responsabilização, a depender de seus efeitos e da norma violada. O fornecedor pode ser chamado a responder simultaneamente nas esferas civil, administrativa e penal. A responsabilidade civil busca a reparação dos danos causados ao consumidor; a administrativa impõe sanções para coibir e prevenir práticas ilícitas no mercado; e a penal incide quando a conduta atinge gravidade suficiente para ser considerada crime.

O art. 61 diz que constituem crimes contra as relações de consumo as condutas tipificadas no Código de Defesa do Consumidor “sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais”, registrando que uma conduta pode ser enquadrada nas regras do CDC e em outros diplomas legais, ampliando as possibilidades de responsabilização do infrator. As “relações de consumo” constituem o bem jurídico protegido.

Além das previsões do Código de Defesa do Consumidor, outras normas também disciplinam condutas ilícitas que podem alcançar as relações de consumo. Por exemplo, o Código Penal tipifica comportamentos que, embora não sejam exclusivamente crimes contra as relações de consumo, podem atingir um consumidor quando cometidos. De forma mais pontual, a Lei nº 8.137/1990, em seu art. 7º, tipifica alguns crimes contra as relações de consumo.

Os crimes contra as relações de consumo são classificados como próprios ou impróprios. Os crimes próprios são aqueles diretamente ligados ao consumo, protegendo diretamente o consumidor. Já os crimes impróprios são aqueles que não tratam exclusivamente dessa relação, mas acabam atingindo consumidores quando praticados, como a lesão corporal e a morte decorrentes de falhas na prestação de serviços²⁰⁸.

Os crimes de consumo impróprios se dividem em duas categorias: os acidentalmente de consumo e os reflexamente de consumo. Os crimes acidentalmente de consumo são aqueles previstos na legislação penal comum que podem ocorrer em qualquer contexto, mas passam a ser considerados de consumo quando envolvem um consumidor como vítima, como nos casos de lesão corporal, estelionato ou fraude no comércio. Já os crimes reflexamente de consumo são aqueles que protegem o consumidor de forma indireta, como os crimes contra a ordem econômica, o sistema financeiro ou a economia popular, pois, ao resguardar esses interesses, acabam também protegendo os consumidores individualmente e coletivamente²⁰⁹.

Os crimes relacionados às relações de consumo são julgados pela Justiça Estadual, salvo quando houver lesão direta a bens, serviços ou interesses da União, hipótese em que a competência passa a ser da Justiça Federal. Quanto ao local de julgamento, aplica-se, em geral, o critério do lugar onde a infração foi cometida, podendo ocorrer a reunião de processos em um único juízo quando a prática delitiva se repete em diferentes locais e atinge vários consumidores.

²⁰⁸ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 234.

²⁰⁹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 1.154.

14.2.1. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos e serviços

O primeiro tipo penal consta no art. 63 do Código de Defesa do Consumidor e consiste na omissão de informações claras e ostensivas sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade. Também pratica o crime quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

O Código Penal, em seu art. 18, parágrafo único, dispõe que “salvo os casos expressos em lei, ninguém pode ser punido por fato previsto como crime, senão quando o pratica dolosamente”. O § 2º do art. 63 do CDC admite a modalidade culposa do crime em questão.

Para a conduta omissiva dolosa, a pena é de detenção de seis meses a dois anos e multa. Se praticado por culpa, a pena é de detenção de um a seis meses ou multa.

O tipo penal previsto no art. 63 tutela bens jurídicos de elevada relevância, notadamente a vida, a saúde e a segurança do consumidor, além do seu direito à informação adequada. Ao exigir que o fornecedor preste informações claras e ostensivas acerca da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços, o ordenamento busca prevenir a ocorrência de danos decorrentes da ausência ou insuficiência de esclarecimentos.

Trata-se de crime de mera conduta, cuja configuração independe da efetiva ocorrência de dano ao consumidor. Basta a omissão das informações exigidas pela lei para que o ilícito penal se consuma, sendo irrelevante que o produto ou serviço venha ou não a causar prejuízo concreto.

A responsabilidade pela adequada informação sobre a periculosidade varia conforme a natureza do bem ou da atividade. Tratando-se de produto industrializado, o dever recai sobre o fabricante (CDC, art. 8º, parágrafo único). Em relação aos produtos não industrializados, a obrigação é atribuída aos fornecedores que os colocam no mercado. No caso dos serviços, a responsabilidade incumbe ao prestador.

O sujeito passivo do delito é a coletividade de consumidores, na medida em que a conduta atinge indistintamente todos aqueles expostos ao risco decorrente da ausência de informação adequada.

14.2.2. Deixar de comunicar e de retirar do mercado produtos perigosos ou nocivos

O art. 64 do CDC trata da responsabilidade criminal quando a nocividade ou periculosidade de um produto é descoberta após sua colocação no mercado e o agente deixar de informar imediatamente as autoridades competentes e os próprios consumidores. O crime é punível com pena de detenção de seis meses a dois anos e multa.

A norma impõe uma postura ativa da pessoa física que age em nome do fornecedor, que não pode se omitir diante de informações supervenientes sobre nocividade ou periculosidade, devendo adotar medidas eficazes para prevenir danos.

De acordo com o parágrafo único do art. 64, caso a autoridade determine a retirada do produto do mercado, o cumprimento dessa ordem torna-se obrigatório, sendo igualmente punida a inércia daquele que deixar de cumprir a determinação.

Uma vez identificada a nocividade ou periculosidade superveniente, surge para o fornecedor o dever imediato de comunicação e de adoção das providências necessárias, sob pena de responsabilização penal.

O bem jurídico tutelado envolve a proteção da vida, da saúde e da segurança dos consumidores, além do direito à informação adequada nas relações de consumo. A norma busca evitar que produtos perigosos permaneçam em circulação sem o devido alerta, garantindo que os consumidores sejam devidamente informados para prevenir danos e preservar sua integridade física.

O tipo penal configura-se como crime omissivo próprio, caracterizado pela inércia do agente diante do dever legal de agir, consistente na comunicação da periculosidade ou na retirada do produto quando determinada. Não há previsão de modalidade culposa, exigindo-se, portanto, conduta dolosa para a configuração do delito.

Caso a omissão resulte em danos concretos à integridade física ou à vida do consumidor, poderá haver concurso de crimes, respondendo o agente, além do delito previsto no art. 64 do CDC, também por lesão corporal ou homicídio, conforme o resultado produzido.

O sujeito ativo do crime é a pessoa física que atua em nome do fornecedor, sendo aquela que detém o dever jurídico de adotar as providências exigidas pela norma e que, mesmo ciente da situação de risco, deixa de agir conforme determinado.

14.2.3. Execução de serviço perigoso em desacordo com determinação oficial

O art. 65 do CDC tipifica como crime a execução de serviço que envolva alto grau de risco quando realizada em desacordo com determinação da autoridade competente. A norma parte da premissa de que determinadas atividades, por sua natureza, exigem controle rigoroso e cumprimento de normas técnicas e administrativas destinadas a proteger a saúde e a segurança dos consumidores.

Importa destacar que a lei não proíbe, de forma absoluta, a prestação de serviços que envolvam riscos. O que se veda é a sua execução em desconformidade com as determinações expedidas pelas autoridades competentes, que justamente estabelecem parâmetros técnicos e limites de segurança para viabilizar a atividade sem exposição indevida dos consumidores a perigos.

Quando o fornecedor desrespeita ordem expressa de órgão competente, como interdição, suspensão ou exigência de adequação e, ainda assim, realiza o serviço, incorre em conduta penalmente relevante. A pena correspondente é de detenção de seis meses a dois anos e multa.

O § 1º do art. 65 dispõe que a aplicação da penalidade por esse crime não afasta a responsabilidade por resultados mais graves, como lesão corporal ou morte, caso venham a ocorrer, devendo as penas ser aplicadas cumulativamente, não ocorrendo absorção.

O § 2º prevê que também caracteriza o crime quando o fornecedor permite o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

O bem jurídico tutelado compreende a proteção da vida, da saúde e da segurança dos consumidores. A norma busca assegurar que atividades perigosas sejam realizadas dentro de padrões previamente definidos,

evitando riscos desnecessários e garantindo um ambiente seguro para os usuários.

O tipo objetivo consiste na execução do serviço em desacordo com ordem administrativa válida, sendo suficiente a prática da atividade proibida ou restringida para a configuração do delito. Trata-se de crime que exige dolo simples, caracterizado pela consciência da determinação da autoridade e pela vontade de descumpri-la, não sendo necessária a ocorrência de resultado lesivo.

O sujeito ativo é o fornecedor do serviço, entendido como aquele que, direta ou indiretamente, promove ou executa a atividade em desconformidade com as determinações administrativas.

14.2.4. Oferta e publicidade enganosas ou abusivas

Os arts. 66 a 69 do Código de Defesa do Consumidor tratam das infrações penais ligadas à oferta, à publicidade e à informação no mercado de consumo, estabelecendo deveres rigorosos de veracidade, transparência e responsabilidade por parte do fornecedor.

Todos são crimes de mera conduta, cuja configuração independe da ocorrência de dano efetivo, bastando a prática do comportamento vedado para que o ilícito se consuma. Nos casos dos arts. 66 e 67, caso haja efetiva indução do consumidor a erro, haverá incidência do princípio da subsidiariedade em relação ao art. 7º, inciso VII, da Lei nº 8.137/1990, que trata de crimes contra as relações de consumo com resultado mais gravoso.

O sujeito passivo é a coletividade de consumidores, considerada de forma ampla, uma vez que as condutas atingem indistintamente todos aqueles

expostos à oferta ou à publicidade. No art. 66, podem ser sujeitos ativos o fornecedor, seus prepostos e até agências envolvidas na oferta. Nos arts. 67 e 68, a responsabilidade se estende a publicitários, veículos de comunicação, anunciantes e fornecedores. Já no art. 69, o sujeito ativo é o fornecedor ou anunciante responsável pela publicidade.

O art. 66 tipifica como crime a veiculação de informações falsas, enganosas ou a omissão de dados relevantes sobre produtos ou serviços, abrangendo aspectos essenciais como natureza, qualidade, quantidade, preço, segurança, durabilidade e garantia. A pena é de detenção de três meses a um ano e multa. Na mesma punição incorre quem patrocina a oferta, como agências ou intermediários (CDC, art. 66, § 1º). A modalidade culposa é admitida e punível com pena de detenção de um a seis meses ou multa (CDC, art. 66, § 2º). A norma busca garantir que o consumidor tenha acesso a informações corretas para tomar decisões conscientes, evitando ser induzido a erro no momento da contratação.

O art. 67 pune com pena de detenção de três meses a um ano e multa quem fizer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva. A publicidade enganosa é aquela que contém informações falsas ou omite dado essencial sobre produtos ou serviços, induzindo o consumidor a erro. Já a publicidade abusiva é aquela que viola valores fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, explorando a vulnerabilidade infantil, incitando violência ou comportamentos prejudiciais ou discriminatórios, ou se valendo do medo ou da superstição para estimular o consumo.

A publicidade envolve, em regra, três participantes: o fornecedor, que anuncia o produto ou serviço; a agência, que cria a campanha com base nas informações fornecidas; e o veículo de comunicação, responsável por divulgar o anúncio. Todos podem ser responsabilizados, inclusive

penalmente, se contribuírem para a veiculação de publicidade irregular. Os termos “fazer” e “promover” publicidade têm o mesmo sentido e abrangem todas as etapas do anúncio, desde sua criação até sua divulgação. Quanto à expressão “sabe ou deveria saber”, indica que o agente responde quando tem conhecimento do caráter enganoso ou abusivo da publicidade ou quando assume o risco de divulgá-la sem verificar adequadamente seu conteúdo. Não se trata de culpa, mas de dolo, inclusive na forma eventual, pois há o dever de cuidado e verificação, especialmente por parte do fornecedor e dos meios de comunicação que divulgam a mensagem²¹⁰.

O art. 68 amplia a proteção ao consumidor ao criminalizar a publicidade que possa induzi-lo a comportamentos prejudiciais ou perigosos à sua saúde ou segurança. Diferentemente dos anteriores, aqui não se trata apenas de enganar, mas de estimular condutas que possam gerar risco concreto, como práticas inseguras ou uso inadequado de produtos. A pena é de detenção de seis meses a dois anos e multa.

Por fim, o art. 69 pune com pena de detenção de um a seis meses ou multa a omissão do fornecedor em manter dados técnicos, científicos ou fáticos que fundamentem a publicidade veiculada. A exigência desses elementos visa assegurar transparência e veracidade, permitindo que as informações divulgadas possam ser comprovadas.

14.2.5. Uso indevido de peças usadas na reparação de produtos

O art. 70 da Lei nº 8.078/1990 tipifica como crime a utilização de peças ou componentes usados na reparação de produtos sem a prévia e expressa

²¹⁰ BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 748.

autorização do consumidor. A pena é de detenção de três meses a um ano e multa.

A norma visa assegurar transparência e respeito à confiança depositada pelo consumidor no fornecedor, especialmente em serviços de assistência técnica, nos quais se presume a substituição por peças novas ou equivalentes em qualidade.

Ao exigir autorização, o dispositivo garante ao consumidor o direito de decidir sobre o tipo de reparo a ser realizado, evitando práticas que reduzam a durabilidade ou comprometam o desempenho do produto sem seu conhecimento.

O bem jurídico tutelado é o direito à informação adequada e à transparência nas relações de consumo, bem como a proteção do patrimônio do consumidor. A exigência de autorização prévia impede que o fornecedor utilize peças usadas sem ciência do cliente, evitando a redução indevida da qualidade do reparo e possíveis prejuízos econômicos decorrentes de menor durabilidade ou desempenho do produto.

Trata-se de crime comissivo e de mera conduta, pois se consuma com o simples ato de utilizar peça usada sem autorização, independentemente de qualquer resultado danoso ao consumidor. Não é necessário que o produto apresente defeito posterior ou que haja prejuízo efetivo, bastando a prática da conduta proibida.

O tipo subjetivo é exclusivamente doloso, exigindo a vontade consciente de empregar peça ou componente usado na reparação sem a autorização do consumidor. Não se admite a forma culposa, sendo necessário que o agente tenha ciência da ausência de consentimento e, ainda assim, realize a conduta.

O sujeito ativo é o fornecedor do serviço, especialmente aquele que atua na assistência técnica ou na reparação de produtos, incluindo seus prepostos ou empregados que executem o serviço em nome do fornecedor. O sujeito passivo é o consumidor do serviço.

14.2.6. Abusos na cobrança de dívidas

A utilização de meios abusivos na cobrança de dívidas, como ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, bem como a divulgação de informações falsas ou enganosas, tipifica o crime do art. 71 do CDC, punível com pena de detenção de três meses a um ano e multa.

Ao ser cobrado por dívidas, o consumidor não pode ser exposto ao ridículo. A cobrança também não pode interferir indevidamente em sua rotina, como no trabalho, descanso ou lazer. A cobrança deve ser realizada de forma legítima e respeitosa, sem violar a dignidade do consumidor.

Para a configuração do tipo penal, não é relevante a legitimidade ou não da dívida, mas sim os meios empregados na sua cobrança. Exige-se, contudo, que a obrigação tenha origem em uma relação de consumo. Cobranças relacionadas a obrigações estranhas ao consumo não se submetem a essa tipificação específica do CDC. Não é necessário que essa relação se estabeleça diretamente entre o agente que realiza a cobrança e a vítima, sendo suficiente que exista entre o consumidor e o credor, ainda que a cobrança seja efetuada por terceiro²¹¹.

²¹¹ ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 242.

O bem jurídico tutelado é a personalidade do consumidor, especialmente sua dignidade, honra, privacidade e tranquilidade. A norma busca impedir práticas de cobrança que ultrapassem os limites do exercício regular do direito de crédito e atinjam aspectos essenciais da esfera pessoal do indivíduo.

O tipo subjetivo é doloso, exigindo que o agente tenha consciência e vontade de empregar meios abusivos na cobrança, como ameaça, coação ou exposição indevida do consumidor. Não se admite a forma culposa. O sujeito ativo é qualquer pessoa que realize a cobrança, não sendo necessário que seja o próprio credor ou fornecedor.

Admite-se a ocorrência de concurso formal de crimes quando, no contexto da cobrança abusiva, o agente pratica outras infrações penais, como lesão corporal.

14.2.7. Impedir ou dificultar acesso do consumidor às informações cadastrais

O art. 72 do CDC tipifica como crime a conduta de impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que lhe dizem respeito e que estejam registradas em cadastros, bancos de dados ou fichas. A pena é de detenção de seis meses a um ano ou multa.

Ao vedar obstáculos injustificados, a norma busca assegurar transparência e possibilitar a correção de eventuais erros que possam prejudicar o consumidor, como registros indevidos ou desatualizados. Assim, protege-se não apenas o acesso à informação, mas também a dignidade e a reputação do consumidor nas relações de consumo.

O bem jurídico tutelado é o direito à informação, assegurando ao consumidor o acesso pleno, claro e adequado aos dados que lhe dizem respeito, especialmente aqueles utilizados em cadastros e bancos de dados que podem influenciar sua vida econômica e social.

O tipo objetivo consiste em impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações a seu respeito, seja por negativa expressa, criação de obstáculos indevidos ou exigências injustificadas. Trata-se de crime de mera conduta, sendo suficiente a prática do ato impeditivo ou dificultador, inclusive na forma tentada.

O tipo subjetivo é doloso, exigindo a vontade consciente de impedir ou dificultar o acesso do consumidor às suas informações. Não se admite a modalidade culposa.

O sujeito ativo é aquele que detém, administra, controla ou manipula os dados do consumidor, como empresas responsáveis por bancos de dados, serviços de proteção ao crédito ou qualquer entidade que mantenha registros dessa natureza. O sujeito passivo é o próprio consumidor.

14.2.8. Deixar de corrigir dados incorretos do consumidor

A omissão do fornecedor em corrigir, de forma imediata, informações inexatas relativas ao consumidor constantes em cadastros, bancos de dados ou registros caracteriza o crime do art. 73 da Lei nº 8.078/1990, com pena de detenção de um a seis meses ou multa.

Ao tomar conhecimento do erro, o responsável pelo banco de dados deve promover a sua correção sem demora, independentemente de provocação formal do consumidor. O objetivo é evitar que informações incorretas

continuem a produzir efeitos negativos, especialmente no acesso ao crédito e na reputação do consumidor no mercado.

O bem jurídico tutelado abrange o direito à informação adequada e a proteção da personalidade do consumidor, especialmente sua honra, imagem e reputação, que podem ser diretamente afetadas pela manutenção de dados incorretos em cadastros e bancos de dados.

O tipo objetivo consiste na omissão em corrigir prontamente informação inexata sobre o consumidor. Trata-se de crime omissivo próprio, consumado com a simples inércia do responsável após a ciência, real ou presumida, do erro.

O tipo subjetivo é doloso, admitindo tanto o dolo direto quanto o eventual, configurando-se quando o agente tem conhecimento da inexatidão da informação ou assume o risco de manter informação inexata, deixando de promover a correção de forma imediata.

O sujeito ativo é aquele que controla, administra, detém ou manipula os dados do consumidor, como empresas responsáveis por cadastros e bancos de dados ou qualquer entidade que mantenha registros dessa natureza. O sujeito passivo é o consumidor.

14.2.9. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente

O art. 74 do Código de Defesa do Consumidor tipifica como crime a omissão na entrega do termo de garantia devidamente preenchido e com informações claras ao consumidor, com pena de detenção de um a seis meses ou multa.

O dispositivo refere-se à garantia contratual, isto é, àquela oferecida pelo fornecedor, devendo ser formalizada por meio de termo escrito (CDC, art. 50), devidamente preenchido e com informações claras sobre seu conteúdo. Até porque a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso (CDC, art. 24).

O direito à informação adequada exige que o fornecedor forneça documento que informe, de forma compreensível, as condições da garantia, como prazo, cobertura, limitações e forma de acionamento. A ausência desse documento ou sua entrega incompleta compromete a transparência da relação de consumo e dificulta o exercício dos direitos do consumidor, razão pela qual a conduta é penalmente relevante.

O bem jurídico tutelado é o direito à informação adequada e à transparência nas relações de consumo, bem como a proteção do patrimônio do consumidor, na medida em que o termo de garantia permite o correto exercício de direitos relacionados à reparação, substituição ou restituição do produto.

O tipo objetivo cuida de crime omissivo puro e de mera conduta, consumando-se com a simples não entrega do termo de garantia devidamente preenchido e claro, independentemente da ocorrência de prejuízo concreto ao consumidor.

O tipo subjetivo é doloso, admitindo-se tanto o dolo direto quanto o eventual, configurando-se quando o fornecedor deixa de entregar o termo de garantia ou o faz de forma incompleta, tendo ciência da obrigação ou assumindo o risco de não a cumprir.

O sujeito ativo é o fornecedor, responsável pela oferta do produto ou serviço e pela formalização da garantia contratual. O sujeito passivo é o consumidor.

14.2.10. Responsabilidade daqueles que concorrerem para o crime

O art. 75 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que todos aqueles que concorrem para a prática dos crimes contra as relações de consumo respondem na medida de sua culpabilidade, adotando lógica semelhante à regra geral do concurso de pessoas prevista no art. 29 do Código Penal.

Os dirigentes da pessoa jurídica, como diretores, administradores e gerentes, também respondem pelo crime quando promovem, permitem ou, por qualquer modo, aprovam o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas. Nesses casos, não se pune a pessoa jurídica em si, mas as pessoas físicas que tomam decisões em seu nome, desde que comprovada sua participação e o elemento subjetivo da conduta.

A responsabilização penal exige a verificação da culpabilidade individual de cada agente, não sendo suficiente a mera vinculação formal ao fornecedor. O art. 5º, XLVI, da Constituição de 1988 estabelece que “a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes: a) privação ou restrição da liberdade; b) perda de bens; c) multa; d) prestação social alternativa; e) suspensão ou interdição de direitos”. O sistema evita responsabilizações automáticas e assegura que cada envolvido responda na exata medida de sua participação e grau de culpabilidade. Em cada caso, será necessário demonstrar que o sujeito agiu com dolo ou, quando admitido, com culpa, contribuindo para a prática do ilícito.

14.2.11. Circunstâncias agravantes

O art. 76 do Código de Defesa do Consumidor indica as circunstâncias que agravam a pena nos crimes praticados contra as relações de consumo, ou seja, situações que tornam a conduta mais reprovável e justificam maior rigor na punição.

Essas hipóteses refletem maior potencial lesivo ou maior vulnerabilidade da vítima, como ocorre quando o fato é praticado em momentos de crise econômica ou calamidade, quando causa danos relevantes à pessoa ou à coletividade, ou quando há tentativa de ocultar a ilicitude da conduta.

Também se agrava a pena quando o agente se aproveita de sua posição de superioridade, como no caso de servidor público ou de fornecedor em condição econômica privilegiada, ou quando a vítima é especialmente vulnerável, como operário ou rurícola, menores, pessoas idosas ou pessoas com deficiência mental.

Por fim, a lei atribui maior gravidade aos crimes que envolvem produtos e serviços essenciais, como alimentos e medicamentos, em razão do impacto direto sobre a saúde e a dignidade do consumidor.

Considerando que o art. 12 do Código Penal dispõe que “as regras gerais deste Código aplicam-se aos fatos incriminados por lei especial, se esta não dispuser de modo diverso” e que o art. 61 do CDC tipifica os crimes contra as relações de consumo “sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais”, conclui-se que o regime geral de dosimetria da pena também incide nos delitos consumeristas.

Assim, as circunstâncias agravantes e atenuantes previstas no Código Penal também devem ser observadas pelo julgador na fixação da pena,

respeitando-se os critérios legais de individualização, atentando-se para o entendimento consolidado na Súmula 231 do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual “a incidência da circunstância atenuante não pode conduzir à redução da pena abaixo do mínimo legal”.

14.2.12. Fixação da pena de multa

O art. 77 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a forma de aplicação da pena de multa nos crimes contra as relações de consumo, indicando que ela será fixada em dias-multa, em correspondência com os limites mínimo e máximo da pena privativa de liberdade prevista para cada delito.

O juiz deve definir inicialmente a quantidade de dias-multa dentro dessa faixa e, em seguida, fixar o valor de cada dia, levando em consideração as condições econômicas do condenado, podendo, inclusive, aumentá-lo até o triplo, se o juiz considerar que, em virtude da situação econômica do réu, a sanção seja ineficaz, ainda que aplicada no máximo, conforme determina o art. 60, § 1º, do Código Penal.

Esse critério busca assegurar proporcionalidade e individualização da pena, evitando que a multa seja insignificante para quem possui grande capacidade econômica ou excessivamente onerosa para quem possui recursos limitados. Dessa forma, o dispositivo garante que a sanção pecuniária cumpra efetivamente sua função punitiva e preventiva.

14.2.13. Outras penalidades

O art. 78 do Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de aplicação de penas restritivas de direitos nos crimes contra as relações de consumo, além das penas de prisão e multa, podendo ser impostas de forma cumulativa ou alternativa, conforme as regras do Código Penal.

Entre essas medidas, destacam-se a interdição temporária de direitos, que pode impedir o exercício de determinadas atividades relacionadas à infração; a divulgação da condenação em meios de comunicação, às custas do condenado, com o objetivo de informar a sociedade e desestimular práticas semelhantes; e a prestação de serviços à comunidade, como forma de responsabilização com caráter educativo.

14.2.14. Fiança nas infrações penais de consumo

O art. 79 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a fixação da fiança nos crimes previstos no próprio código, estabelecendo critérios que buscam adequar o valor à gravidade da infração e à condição econômica do investigado ou acusado. A fiança pode ser arbitrada tanto pelo juiz quanto pela autoridade que preside o inquérito, dentro de limites previamente definidos em lei, com base em índice econômico oficial ou equivalente.

O dispositivo também prevê mecanismos de flexibilização, permitindo a redução do valor quando a situação financeira do agente assim justificar, podendo, também, sofrer aumento significativo quando necessário para garantir a efetividade da medida.

Dessa forma, a norma busca evitar que a fiança seja ineficaz para quem possui maior capacidade econômica ou excessivamente onerosa para

quem dispõe de poucos recursos, assegurando proporcionalidade e equilíbrio na sua aplicação.

Na prática, não será exigida a fiança, pois todos os crimes tipificados no CDC possuem pena máxima inferior a 2 (dois) anos. Conforme disposto na Lei nº 9.099/1995, são considerados infrações penais de menor potencial ofensivo (art. 61), sendo de competência do Juizado Especial Criminal (art. 60) e, por isso, não se imporá prisão em flagrante nem se exigirá fiança ao autor do fato que, após a lavratura do termo, for imediatamente encaminhado ao juizado ou assumir o compromisso de a ele comparecer (art. 69, parágrafo único).

14.2.15. Intervenção dos legitimados coletivos no processo penal consumerista

O art. 80 do Código de Defesa do Consumidor permite que órgãos, entidades e associações de defesa do consumidor atuem como assistentes do Ministério Público no processo penal, colaborando com a acusação na proteção dos interesses dos consumidores, nos moldes dos arts. 268 a 273 do Código de Processo Penal.

Embora os crimes previstos na Lei nº 8.078/1990 sejam de ação penal pública incondicionada, cuja titularidade é do Ministério Público, o art. 80 possibilita que aquelas mesmas instituições legitimadas para atuar como assistentes possam propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida pelo Ministério Público no prazo legal, evitando que a inércia do órgão ministerial impeça a responsabilização dos infratores.

14.2.16. Crimes contra as relações de consumo tipificados na Lei nº 8.137/1990

O art. 7º da Lei nº 8.137/1990 tipifica como crimes diversas práticas que prejudicam o consumidor, especialmente aquelas que envolvem fraude, engano ou abuso no mercado.

De forma geral, a norma pune condutas como favorecimento injustificado de clientes, venda de produtos em desacordo com as exigências legais, adulteração ou mistura de mercadorias, manipulação de preços, cobrança de encargos ilegais, retenção de produtos para especulação, indução do consumidor a erro, destruição de bens para provocar aumento de preços e comercialização de produtos impróprios para consumo.

O objetivo é garantir transparência, lealdade e segurança nas relações de consumo, coibindo práticas que distorcem o mercado ou colocam o consumidor em desvantagem.

A lei prevê pena de detenção, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos, ou multa, admitindo, em alguns casos específicos, a punição também na modalidade culposa, com redução da pena de detenção de 1/3 (um terço) ou da pena de multa à quinta parte.

REFERÊNCIAS

ABELHA, Marcelo. **Manual de direito processual civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2025.

ANDRÉ, Victor Conte. **Introdução ao estudo da responsabilidade civil**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2019.

ANDRÉ, Victor Conte. **Responsabilidade médica: temas atuais e aspectos controversos**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2020.

ARAUJO JUNIOR, Marco Antônio; GIANCOLI, Brunno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

BARROSO, Lucas Abreu. **Direito civil na pós-modernidade jurídica**. Curitiba: Juruá, 2019.

BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BRAGA, Paula Sarno. **Processo civil: teoria geral do processo civil**. 6. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025.

BURLÁ, Cláudia. Cuidados paliativos: afinal do que se trata. In: MORITZ, Rachel Duante. **Conflitos bioéticos do viver e do morrer**. Brasília: CFM, 2011.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 40. ed. Barueri: Atlas, 2026.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Barueri: Atlas, 2023.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. 3. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 39. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 40. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026.

FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

FIUZA, César. **Curso de direito civil**. 24. ed. Curitiba: InterSaberes, 2023.

FRANÇA, Genival Veloso de. **Direito médico**. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: parte geral**. 28. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 24. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026.

GAGNO, Luciano Picoli. **O novo processo civil: uma análise sob a ótica do direito fundamental de acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca [et al.]. **Manual de processo civil**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de defesa do consumidor comentado**. 13. ed. Salvador: Juspodivm, 2016.

GOMES, Júlio César Meirelles; DRUMOND, José Geraldo de Freitas; FRANÇA, Genival Veloso de. **Erro médico**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil.** 21. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026.

GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover [et al.]. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto do CDC e da lei do superendividamento.** 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

KENNEDY, John Fitzgerald. **Special message to Congress on protecting consumer interest,** 15 March 1962.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional.** 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2025.

MALUF, Adriana Caldas do Rego Freitas Dabus. **Curso de bioética e biodireito.** 4. ed. São Paulo: Almedina, 2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 43.

MENDES, Gilmar Ferreira Mendes; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional.** 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

MIRAGEM, Bruno. **Direito civil: responsabilidade civil.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MORAES, Francisco de Assis Basílio de. **Desconsideração da personalidade jurídica: aplicação no direito falimentar brasileiro.** 1. ed. Curitiba: Juruá, 2021.

MORAES, Maria Celina Bodin de; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Responsabilidade civil de profissionais liberais.** Rio de Janeiro: Forense, 2016.

NADER, Paulo. **Curso de direito civil: responsabilidade civil.** 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2025.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **Curso de direito do consumidor completo**. 10. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2024.

PASCHOAL, Janaina Conceição. **Direito penal**: parte geral. 2. ed. Barueri: Manole, 2015.

PERES FILHO, José Augusto. **Direito do consumidor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022.

RIBEIRO, Marcelo. **Processo civil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade civil**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. Salvador: JusPodivm, 2026.

SALAMANCHA, Consuelo Taques Ferreira. **Erro médico**: inversão do ônus da prova. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2024.

SOARES, Renzo Gama. **Responsabilidade civil objetiva**: pressupostos e aplicação. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Princípios do direito do consumidor brasileiro**: doutrina e jurisprudência. Rio de Janeiro: Expressa, 2023.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil**: lei de introdução e parte geral. 22. Rio de Janeiro: Forense, 2026.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026.

TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato. **Fundamentos do direito civil**: teoria geral do direito civil. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do direito civil**: responsabilidade civil. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

TORRES, Ronny Charles Lopes de; BALTAR NETO, Fernando Ferreira. **Direito administrativo**. 14. ed. São Paulo: Juspodivm, 2024.

UGGERE, Carlos Alberto Pimentel. **Mandado de segurança coletivo**: como instrumento para defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2017.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: obrigações e responsabilidade civil. 26. ed. Barueri: Atlas, 2026.

SOBRE O AUTOR

Victor Conte André

Professor efetivo do curso de Direito da Faculdade Municipal de Linhares, professor do curso de Direito da Faculdade do Futuro e Advogado. Mestre em Ciências Sociais pela Universidade Vila Velha. Especialista em Direito Civil e Processual Civil pela Faculdade de Direito Damásio de Jesus. Especialista em Direito do Consumidor pelo Centro Universitário UniFaveni. Bacharel em Direito pela Universidade Vila Velha. Autor de livros jurídicos, de capítulos de livros e de artigos científicos.

VICTOR CONTE ANDRÉ

DIREITO DO CONSUMIDOR



Com linguagem objetiva e abordagem prática, a obra de Victor Conte André, *Direito do Consumidor*, apresenta um estudo completo sobre a proteção jurídica nas relações de consumo. A obra examina os principais temas da disciplina, desde os conceitos fundamentais de consumidor, fornecedor, produto e serviço até responsabilidade civil, práticas abusivas, contratos, superendividamento, ações judiciais e sanções.

Voltado a estudantes, profissionais do Direito e leitores que desejam compreender melhor seus direitos e deveres no mercado de consumo, o livro alia rigor técnico e clareza expositiva, oferecendo uma leitura acessível, atual e indispensável para o estudo e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Editora Faceli

