

DIREITO DIFUSOS E COLETIVOS

Prof. Arthur Rollo

1. Não cai idoso e pessoas com deficiência – não cai na 2º prova, o resto tudo cai (ambiental vai cair com ênfase no direito do consumidor).
2. Vai pegar os casos que fala em aula para colocar na prova
3. Dia 23/07

RELAÇÃO DE CONSUMO

Parte de uma desigualdade, o fornecedor impõe e cabe ao consumidor aceitar ou deixar de ter a coisa e participar da relação.

Identificada a relação de consumo, temos que aplicar o código do consumidor! Não posso optar entre o CC ou ele. Quando vale a pena uso um ou outro, não pode! Lei especial prevalece sobre a geral.

A relação de consumo distingue-se da relação de direito civil e da relação trabalhista.

DEFINIÇÕES DE CONSUMIDOR

Temos tipos de definições: (i) uma delas é consumidor real e (ii) as três outras são consumidor por equiparação. Se eu não conseguir enquadrar no consumidor real, aí sim tento enquadrar na equiparação. Caso não consiga nessa última também, não temos a relação de consumo, não temos consumidor.

CONSUMIDOR REAL – ART. 2º, CAPUT

Art. 2º, caput – consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Em certo momento, havia dúvida da possibilidade da pessoa jurídica ser consumidora, hoje existe essa dúvida? Não, está na lei que pode ser PF ou PJ. Na grande maioria das vezes o consumidor é um PF e o fornecedor é um PJ.

Estamos dizendo também que pode ser qualquer tipo de PJ.

“Adquire ou utilizar”: é consumidor quem adquire? Sim! Quem utiliza? Sim!

Pego a chapinha emprestada, uso corretamente, mas por um problema do produto tenho um dano sério no meu cabelo. A minha mãe que comprou o produto, ela é consumidora, mas eu que usei, também sou consumidora real. Aquele que dou carona, que usa o carro emprestado, também é consumidor real.

“Produto e serviço”; vamos ver mais para frente.

“Destinatário final”: só interessa para o consumidor real, nunca ao consumidor por equiparação. Afinal, quem é o destinatário final. Tem que ser destinatário fático (aquele que esta com posse da coisa) e o destinatário econômico (aquele que esgota em si mesmo a função econômica do bem), simultaneamente.

Sou destinatário fático e econômico do meu celular, ele é meu e vai ficar comigo. Agora esse mesmo celular em um balcão para venda, aquele bem está lá provisoriamente e só vai esgotar chegando na destinação econômica quando chegar para alguém para uso, dessa forma a loja só é destinatária fática.

QUEM É O CONSUMIDOR ENTÃO? AQUELE QUE ESTÁ NA PONTA DA CADEIA! AQUELE QUE É DESTINATÁRIO FÁTICO E ECONOMICO DO BEM!

Então aqueles que estão no meio da relação, são destinatários fáticos, mas não econômicos.

Problema: uma dona de casa que compra farinha para fazer bolo para vender. É destinatária fática? Sim! É destinatária econômica? Se respondermos que não, então não é consumidora? Estranho! Como vou ser destinatária econômica da farinha que compro para usar em casa, mas não se usar para vender.

Temos duas correntes!

- **Finalista Pura:** em um primeiro momento, negava a condição de consumidora da PJ. Toda vez que for adquirido um bem que for utilizado em atividade produtora, está descaracterizada a relação de consumo, ou seja, negava a existência de consumo nesse primeiro momento.

O estágio atual dessa corrente é que não será consumidor aquele que adquirir um bem indispensável à sua atividade, por ex, um taxista que adquire um Taxi, é consumidor? Não, pois é atividade dele. Montadora que compra robô? Não. Advogado que adquire um computador, é algo indispensável para sua atividade? Hoje na nossa geração sim! Antes era maquina de escrever, somente pesquisa por livros.

Ou seja, o estágio atual dessa corrente também não resolve o problema! Por isso do surgimento da outra corrente.

- **Maximalista:** o bem adquirido é indispensável para a atividade de quem esta adquirindo? Se sim, não será uma relação de consumo, pois será considerado **insumo**. Essa corrente é absurda, não se amolda ao sistema brasileiro, um ou outro adota!

Essa corrente vê o CDC como um regulamento de mercado e ela considera consumidor toda aquela que consome o bem adquirido independentemente desse bem ser indispensável para a atividade.

Ex: empresa que compra a farinha, transforma em pão e vende. Significa que consumiu a farinha, pois comprou, transformou e vendeu, configurando o consumo.

ah então todos são consumidores, não! Exceção: desde que compra e depois revende! Comprou celular e depois vende não é consumidor, comprou o computador e revende o computador também não é consumidor! Ou seja, caso haja transformação do produto, **temos a relação de consumo** e no caso de comprar, não haja transformação, mas sim revenda (sem qualquer tipo de transformação), **não temos a relação de consumo**.

- **Rizzatto Nunes:** ele faz a distinção entre (i) bens típicos de produção e (ii) bens colocados indistintamente no mercado (aqui é relação de consumo). Uma caneta, posso usar para produzir ou pessoalmente, computador para produzir ou pessoalmente. Um bem típico de produção é aquele bem que entra no mercado necessariamente para produzir (ex, robô que é feito para determinado produção de produto. Um avião jumbo é bem típico de produção? Sim).

Uma cegonha é um bem típico de produção? Sim!

Servidor de uma hiper agencia de publicidade? Sim!

O computador que eu uso é? Não!

Tenho um notebook de dia uso para trabalho (produção) e a noite uso para o pessoal, fica no facebook (não).

Toda vez que é adquirido um bem típico de produção = **a relação não será de consumo.**

Acontece que isso colocado pelo Rizzatto não é uma verdade absoluta!

CONCLUSÃO: COMO REGRA QUE ADQUIRE BEM TÍPICO DE PRODUÇÃO NÃO É CONSUMIDOR, A NÃO SER QUE TENHAMOS UMA SITUAÇÃO NÃO USUAL UMA PESSOA VEM ADQUIRIR BEM TÍPICO DE PRODUÇÃO PARA USO PRÓPRIO E ASSIM NESSE CASO É UM CONSUMIDOR!

- **Claudia Lima Marques:** o que importa para determinar a relação de consumo, tem que ser aquele em que não houver significativo poder de barganha de quem esta adquirindo produto ou serviço, ou seja, não vai poder ficar negociando muito, contraproposta, ou aceita ou não adquire, simples! O que importa é a **vulnerabilidade!** O que é isso? Em termos práticos é faz diferença para o fornecedor deixar de fazer a venda para aquele que não aceita as condições, por ex, do valor do bem? Não!

A figura do consumidor para ela é o fato daquele que esta adquirindo não ter nenhum poder de barganha ou nenhuma poder de barganha significativo para compra de um produto ou serviço, assim não faz diferença nenhuma para o fornecedor deixar de vender naquelas condições que o consumidor quer.

A montadora de avião, faz diferença para a empresa que produz avião deixar de vender um avião pequeno? Não.

Agora faz diferença não vender um jumbo para o Presidente dos EUA? Sim!

Agora um fábrica que compra 500 carro para seus vendedores, faz diferença? Sim!

Então a diferença está na quantidade da compra dos produtos e serviços, é isso que muda o poder de barganha.

Essa corrente então resolve alguns problemas! Naquele exemplo da mulher que compra farinha, nesse caso ela é vulnerável? Sim, não em relação a 1 pacote de farinha, mas sim em relação a todos os pacotes.

Se fizer a tal diferença para vender – a pessoa não é consumidor. Se não fizer diferença, a pessoa é consumidor.

- **Finalista aprofundada (corrente que o STJ adota):** nada mais é do que a corrente da Prof. Cláudia Lima Marques.

VV compra helicóptero para transporte do presidente

M – só não seria consumidor se compra o helicóptero sem transformar. Então para essa é CONSUMIDOR

F – a finalidade da VV é vender carro. Então para essa é Consumidor.

R – é consumidor

C – tem vulnerabilidade? Não. Tem diferença para a empresa de helicóptero vender 1 deles? Não. É consumidor.

Farinha para fazer bolo, compra 100 pacotes no Carrefour

M – compra farinha para vender bolo, esta transformando então é consumidor.

F – é indispensável para a atividade? Sim! Então não é consumidor.

R – é um bem colocado indistintamente no mercado – é relação de consumo.

C – ta comprando no Carrefour nas mesmas condições, então tem vulnerabilidade e assim é consumidor.

Robô para sua linha produtiva

M – consumidor

F – é indispensável? Sim, a relação não é de consumo

R – consumidor

C – faz diferença? Sim! A relação não é de consumo

Freteiro que adquire caminhão para usar para frete

M – é consumidor, pois está comprando e ficando com ele.

F – é indispensável? Sim, então não é consumidor

R – bem típico para produção? Depende do caminhão, se for típico não é relação de consumo.

C – faz diferença deixar de vender um caminhão? Não, então é relação de consumo

Pinheiro neto que compra papel higiênico, grande quantidade

M – esta adquirindo e usando então é consumidor

F – indispensável para atividade? Não, então é consumidor

R – não consumo, mas não pelo papel em si, mas pelo pinheiro neto comprar diretamente na fabrica e ai acaba sendo típico de produção.

C – vai fazer diferença? Sim, então não é relação de consumo.

500 salsinhas no Açai Atacadista para um dogueiro

M – está adquirindo e usando? Sim! É consumidor.

F – indispensável? Sim, não é consumidor.

R – não é típico de produção então é consumidor.

C – faz diferença? Não, então é consumidor

Para fechar, o art. 2º caput, pode ser usado em ação individual e coletiva.

CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO

(i) Art. 2º, § único: Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que hoje intervalo nas relações de consumo.

Esse é o menos comentado na doutrina. Acontece que o art. 29, CDC acabou englobando a utilidade do art. 2º, § único.

O art. 2º, § único só poder ser utilizado em ação coletiva em caso de ameaça de dano ao consumidor. Ex: boate Kiss, show em um local que não comporta aquele numero de pessoas, queima de fogo em local que coloque em risco a vida das pessoas.

Ação coletiva e exclusiva

(ii) Art. 17: Equipara a consumidor todas as vítimas do evento.

Todas as vítimas do evento de consumo, será caracterizada a relação de consumo.

Também no caso de fraude na abertura de conta. Ex: extravio os documentos, roubaram meus documentos, abrem uma conta corrente no meu nome, vou fazer um compra e vejo que meu nome esta negativado pelo Banco Alfa, mas nunca tive relação com esse banco.

Ação coletiva ou individual.

(iii) Art. 29 – Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

O que são práticas comerciais?

Todas as ações dos fornecedores voltadas direta ou indiretamente à circulação de produtos e serviços no mercado de consumo.

Ou seja, não é por outras razões que esse art. é chamado de definição difusa de consumidor.

Estoque é pratica? Sim, publicidade, oferta, ações de marketing, tudo é. Então toda vez que consumidores determináveis ou não estão expostas a essas práticas comerciais, se aplica o art.

Só para ação coletiva!

Inclusive, esse art. Pode ser invocado até pelos concorrentes.

Lembrando que esse art, não precisa do prejuízo em si, basta ver se a situação expõe as pessoas pelas praticas comerciais que já dá para aplicar.

FORNECEDOR

Art. 3º

O rol de atividades do art. é exemplificativo. Fornecer está na habitualidade das atividades.

Prostituição é fornecer de serviço?

Sim, a prostituição e si não é crime, crime é o rufianismo, cafetinagem, exploração de prostituição. A partir do momento que a atividade existe tem que ter regras.

Fornecedor PF? A menina que vendo brigadeiro na faculdade, pão de mel.

Camelo?

Essa PJ de fato ou ente despersonalizado, entra nessa categoria do fornecedor.

Visa o lucro ou pratica atividade visando o lucro! Então todos aqueles que se enquadrarem aqui será fornecedor.

Aplica-se o CDC para o banco? Sim. Circo de solei? Sim

O que é atividade?

Ação humana com objetivo determinado. Pintor, pedólogo.

Definem o fornecedor as atividades típicas e atípicas, eventuais não -> atividades esporádicas não caracterizam. Estudando é a atividade típica e venda do pão de mel é atípica.

Quem é fabricante? Aquele que coloca no mercado de consumo produtos industrializados.

Quem é o produtor? Produz produtos não industrializados, de origem animal ou vegetal.

Quem é o construtor? Produtos imobiliários – edificações.

Classificação de fornecedor

Real – fabricante, produtor e construtor.

Presumido – importador e o comerciante nas circunstâncias em que não consigo identificar seu fabricante (aquele que comercializa feijão, se não sei quem é seu fabricante, entro contra o comerciante).

Aparente – aquele que põe seu nome ou marca no produto final (como sabemos quem fabrica o molho de tomate Carrefour).

Havendo mais de um, todos respondem solidariamente.

Quando um produto Carrefour esta com problema posso tanto responsabilizar o fornecedor real (real fornecedor) como o aparente (Carrefour)

FORNECEDOR PESSOA FISICA

Profissionais liberais (responsabilidade subjetiva)

Prestadores de serviços

Aqueles que comercializam produtos em caráter atípico (ex. estudando que vende pão de mel).

Cirurgia plástica

- reparadora -> subjetiva

- estética -> objetiva

Perfurar o pulmão – culpa!

15.05.2014

Definição de produto

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Bem = resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas.

Ingresso? Não é produto! Você está comprando um ingresso para ter a prestação de um serviço de entretenimento.

Cachorro? É produto.

Devemos usar de forma social um bem, devemos dar a destinação correta de acordo com sua função. Não vou comprar um cachorro e pendurar ele na parede.

Ex: comprar um cachorro que sempre tem desmaio. Levo no cardiologista e constata uma doença congênita no coração. No art. 18 trata do vício de produto, chegou então no pet shop dizendo que quero a mesma raça sem ser daquela linhada, pois não quero mais aquele produto. Na devolução, a dona do pet shop diz que pode devolver, mas que daria fim na cachorra. peço o abatimento do valor e fico com o produto com vício.

Ex: selo antigo, moeda antiga, também é produto. Produto é qualquer coisa que desperte a vontade da pessoa.

Móvel = levo para um lado e para outro sem que perca sua finalidade, não perde suas características

Imóvel = você não consegue levar de um lado por outro, pois perderá suas características, sua essencial.

Tijolo? Depende, pode ser móvel, como pode ser imóvel caso esteja incorporado na obra. Caso eu consiga retirar ele da obra sem ele perder suas qualidades, sua essencial será móvel.

Animais = semoventes.

Material = o palpável, percebo por meio dos sentidos.

Imaterial = aplicativo de celular, vídeo, ações da bolsa, de investimento (por mais que ela esteja em um documentos, continua sendo um bem imaterial).

= aqui faz diferença nos prazos de RECLAMAÇÃO!!!! (diferente da diferença que encontraremos na diferença de produto durável ou não)

PRODUTO DURAVEL OU NÃO DURAVEL

No art. 26, encontraremos os prazos do bens duráveis (90 dias) e não duráveis (30 dias);

Durável = não se extingue em decorrência do uso;

Ex: mochila, computador, roupa.

Não durável = se extingue ou vai se extinguindo em decorrência do uso;

EX: torta de limão, pizza, bolo de chocolate, água, suco, alimentos, remédio e cosméticos.

NÃO É A MÁ UTILIZAÇÃO DO PRODUTO QUE VAI FAZER QUE COM ELE SEJA NÃO DURÁVEL

Uma coisa a se saber é que não é porque o produto esta no prazo de validade que ele está próprio ou perfeito para consumo. O fato de passar 1 ou 2 ou 3 dias do prazo de validade quer dizer que está estragado, não tem relógio para isso.

FORNECEDOR PODE VENDER PRODUTO FORA DO PRAZO DE VALIDADE?

O fornecedor NUNCA pode vender produto com prazo de validade vencido, NEM PODE TER NO ESTOQUE. Agora se eu quiser comer um produto que venceu em casa = CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR.

Colocar produto vencido é CRIME DE PERIGO CONCRETO (exigência que o produto além de vencido tenha o potencial de causar mal a saúde do consumidor)! Na pratica não adianta nem fazer denuncia, pois a policia leva os produtos coloca na mesa do delegado depois de dois dias para a perícia e ai não tem como saber se estava ou não vencido.

Produto descartável?

Produto descartável é durável de baixa durabilidade, segundo o RIZZINATO (A DOUTRINA DIVERGENTE).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O que distingue um produto de serviço? É difícil, pois o mercado de consumo é complexo.

Ex: posto de gasolina, o combustível é um produto e o trabalho do frentista é um serviço. Dá uma lavadinha no carro, calibra o pneu, é uma prestação de serviço.

Lava rápido, consulta de advogado, massagem = serviço.

Aplicação de tinta no cabelo? A tinta é produto e a aplicação é serviço.

Dano ao usar formol no cabelo para alisar? O problema está na prestação do serviço, não no formol em si. Tem que estar equipada, dá problemas respiratórios.

Serviço é atividade = ação humana com objetivo determinado

E se o encanador fura meu cano? O problema está na prestação do serviço! ex: vendedora estava carregando 10 caixas de sapato e um caiu na cabeça machucando, o problema está na prestação de serviço, não do produto.

Sapato de salto muito alto -> caso a pessoa troça o pé, o problema está no produto!

Serviços não duráveis = em REGRA os serviços são NÃO DURÁVEIS, exaurem-se quando prestados. vimos que temos prazos de 30 e de 90 dias para produto. E para a prestação de serviço.

Ex: serviço de manobrista, percebo que levaram meu step, quanto tempo tenho para reclamar? Um serviço de manobrista pode ser eventual (não durável – 30 dias) ou decorrer de contrato (o local que trabalho não tem garagem, tenho um contrato mensal com o estacionamento – torna o serviço durável e portanto tenho 90 dias);

Serviços duráveis (90 dias) = (i) prestação se prolonga no tempo, decorrentes de contrato (plano de saúde e serviços educacionais, estacionamento mensal, por ex); (ii) deixam como resultado um produto, ainda que não se prolonguem no tempo (pintura da casa, instalação de carpete, silicone).

Ex: contrato de educação com a faculdade, é durável. Pago para assistir aula em um local, não durável.

Tintura de cabelo, serviço de conserto, troca de peça, cristalização de carro, silicone nos seios -> prestação de serviço durável, mas deixa como resultado um produto -> prazo 90 dias.

E aqueles produtos que tem 1 ano de garantia e quebra 1 ano e 1 semana?

Prof. Defende ser um VÍCIO OCULTO!

O fabricante é livre para estipular a garantia e a vida útil do produto. Mas não é razoável que uma televisão por ex de última geração que não dure pelo menos 4 anos e nesses casos eles estipulam 1 ano de garantia, não tem problema. O problema está quando estipulam 1 ano, e em 1 ano e 1 semana o produto quebra, por isso ser vício oculto.

NÃO SE VENDE PRODUTO SEM SERVIÇO!!!

Serviço de acordo com o CDC – qualquer atividade remunerada direta ou indiretamente.

Ex: paro meu carro no restaurante, o manobrista bate meu carro aí dono fala não pago porque o manobrista é de graça. Pera aí! O serviço dele está embutido no preço do restaurante, deve responder sim.

SERVICO GRATUITO – aquele que não tem qualquer forma de remuneração.

Por ex, médico que dá aula na faculdade, se ele não presta um atendimento bom para a luna que esta passando mal, mesmo que seja de boa vontade, não gera relação de consumo, não poderá invocar o CDC, porém, poderá invocar o CC.

A PRAXE DO MERCADO ADMITE AMOSTRA GRÁTIS TAMBÉM DE SERVIÇO – SE O SERVIÇO É PRESTADO VISANDO A DIVULGAÇÃO DA ATIVIDADE (MARKETING) CARACTERIZA A RELAÇÃO DE CONSUMO;

POR EX, academia que dá uma semana grátis, vamos supor que o personal manda você carrega um peso maior e te dá hérnia de disco, poderei invocar o CDC;

Milhas? Aplica o CDC sim! Apesar da cortesia por ter viajado milhões de vezes.

Serviços públicos? Art. 22, é possível aplicar o CDC sim. Porém, o STJ entende que deve ser um serviço UTI singuli, prestado de forma individualizado e de remuneração direta. Pedágio, metro, conta água, conta telefone, conta de gás, tudo UTI singuli.

Pode corta a luz, gás?

São serviços essenciais. O STJ entende que se ele não cortar de quem esta inadimplente vou inviabilizar a prestação desse serviço para a sociedade.

POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

É desenvolvida pela SENACON (Secretaria nacional de defesa do Consumidor), é um órgão do Ministeria da justiça.

É o conjunto de ações que o estado vai desenvolver para proteger o consumidor e para tentar colocá-lo em pé de igualdade. É a intervenção do estado na economia.

Art. 4º, CDC -> A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o **atendimento das necessidades dos consumidores**, o respeito à sua **dignidade, saúde e segurança**, a **proteção de seus interesses econômicos**, a **melhoria da sua qualidade de vida**, bem como a **transparência e harmonia** das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

Uma relação de consumo sadia é aquele que existe harmonia entre o consumidor e fornecedor, harmonia desses interesses. Não necessariamente o consumidor é o santinho. Um dos principio da política nacional é essa harmonia, que os fornecedores tenham a ciência no seu papel no mercado e respeitem o consumidor.

*I - reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor no mercado de consumo;*

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) *pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.*

É punir os fornecedores ruins, fiscalização de vigilância sanitária, fiscalização por agencia regulamentar.

Agencia reguladora = responsável pela fiscalização do cumprimento dos contratos, se fizesse isso de forma eficiente e correta, também ajudaria e muito na relação do mercado. Pessoa jurídica de D. Publico. Se tenho problemas com a Vivo é mais pratica reclamar direto na Anatel que é uma agencia reguladora

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica ([art. 170, da Constituição Federal](#)), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

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

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

Gratuita – não é justiça gratuita, mas sim a consulta jurídica.

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

Responsável pela solução de 80% dos problemas envolvendo o consumidor. Mas lembrando que o juizado tem que funcionar bem.

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*I - a **proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

É o mínimo de direito que o consumidor precisa para uma relação sadia. VIDA, SAUDE e SEGURANÇA são os valores mais importantes. Estamos falando em prevenção. De que forma? Zelando pela qualidade dos produtos e serviços que são colocados no mercado.

Pode vender produtos perigosos? Ou prestar serviço perigoso? Sim! Porém, temos que saber qual é o seu grau, não tem como ter um produto altamente perigoso, como pólvora, arma de fogo e munição (tem comercialização restrita). Desde que acompanhados de informações, instruções de usos.

Cigarro? Super nocivo, não traz nenhum benefício, porém, é comercializado.

Ver art. 8 e 10

Amianto e ingredientes nocivo da boneca.

*II - a **educação e divulgação** sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, **asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações**;*

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com **especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem**;*

*IV - a **proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços**;*

Precisamos saber a diferença de publicidade e propaganda. Ambas são forma de manifestação de pensamento, porém, publicidade visa aproximar consumidor de produtos e serviço a marcar de produto ou serviço, ou seja, visa divulgar produtos e serviço, fazendo com que o consumidor adquira. Agora a propaganda visa a divulgação de ideia, opiniões.

Publicidade Enganosa – inteira falsa ou omissa com a verdade, ou seja, fala mentira ou deixa de falar a verdade que se o consumidor soubesse não comprava ou não contratava o serviço.

Publicidade Abusiva – é aquele que choca, causa um repulsa. Abusa do idoso, da criança, instiga o medo e superstição.

Métodos comerciais coercitivos -> quando o banco faz venda casada. Para eles darem um financiamento bancário obriga você fazer uma conta ou aquelas garrafinha de H2X que se confundem com a H2O.

Segurança da balada do hopi-hari tem poder ser revista? Não, mas você acaba mostrando porque ele pode te impedir de entrar. Mas ele fazem isso para você comprar as coisas de comer lá dentro! Isso é venda casada!

Pode levar marmitta até para o avião, não tem essa!!

Práticas abusivas -> todos os comportamentos dos fornecedores contra os princípios, bons costumes, boa-fé. Colocar produto sem preço na vitrine ou colocar o preço da parcela maior do que o valor total ou fornecer para o consumidor produto ou serviço que não tenha solicitado ou venda casada.

Cláusula abusiva - > é gênero da prática abusiva. A mais comum é “não nos responsabilizamos pelas coisas que ficaram dentro do carro”, mas tem que ter bom senso, ou seja, boa-fé objetiva. É obvio que não vou tirar step, cadeira de bebê, mas não se deve deixa tablet, celular, câmera, notebook, dinheiro. Caso também de limitação de responsabilidade como “em caso de extravio de bagagem a companhia área pagará até 500,00” ou “

Art. 39, III – o consumidor não deve receber produto ou serviço que não solicitou, caso receba será considerado **amostra grátis**. É o caso do Couver que vem na mesa, veio para a mesa sem que tenha solicitado é amostra grátis.

Cobrar desperdício de comida em rodízio -> pratica abusiva.

Resumindo – art. 39, art. 51, ler!

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

É mais que a clausula “rebus sic standibus”. Na verdade a segunda parte do inciso é essa clausula. Na primeira parte é que consideramos mais que a cláusula, por o acaso conseguimos assinar contratos sem clausulas abusivas? Não, por exemplo conta em banco, luz e água de casa ou TV acabo, é ou assino ou fico sem, assim, em razão disso o consumidor tem direito de modificação das clausulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais. Acontece quando você desiste do contrato é que você percebe que temos milhões de clausulas abusivas. Por exemplo quando você está perto do baile de formatura e não passa de ano, a hora que vai desistir do baile as vezes a agencia nem devolve o valor!

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

DANO

(i) Patrimonial (aquele que é indenizatório que poderá voltar ao seu estado inicial “status quo”) em que temos os lucros cessantes e danos emergentes;

(ii) Extrapatrimonial (aquela que é compensação + punitivo) em que temos o moral, estético e anatômico.

Impossível a tarifação da indenização e a limitação da responsabilidade – art. 5º, X, CF, não posso limitar a indenização, já falamos acima, tem que ver o real prejuízo.

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Acesso a justiça é um princípio constitucional e direito básico ao consumidor, como também acesso aos órgãos administrativos, tais como PROCON, agencias nacionais como Anatel, BACEN.

Proteção técnica aos necessitados -> precisa de perícia, mas na pratica nem aplicamos.

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

ATENÇÃO! O QUE É ONUS, ONUS DA PROVA E INVERSÃO DO ONUS DA PROVA?

Art. 333, o shopping é obrigado a fornecer gravação? Não, mas como faço para ele mostra? Com a inversão do ônus da prova.

A inversão do ônus da prova é obrigar que o réu prove o fato M, E ou I do autor (consumidor) mesmo que o autor não tenha feito prova constitutiva de seu direito. Ou seja, é abrir Mao do I do art. 333 e aplicar o II. Isso em casos excepcionais, pois a regra é que o consumidor prove a constituição do seu direito.

Consumidor alega que o carro foi riscado dentro do shopping, como faz? Inverte o ônus da prova, o shopping tem que provar que o carro não foi riscado? É mais fácil provar que ele entrou riscado. Se ele não tiver essas varias câmeras na porta de entrada, é risco da atividade e assim acaba respondendo.

Como faz o cliente para provar que não pediu cartão do banco? Inverte o ônus da prova que o banco terá que apresentar contrato, assinatura, ligação. Se não conseguir provar o banco responde.

Dois tipos de inversão do ônus:

- “ope legis” -> em conformidade com a lei.

- “ope judicis” -> pelo critério do juiz. Direito básico do consumidor. O direito básico do consumidor é a inversão do ônus da prova *ope judicis* do art. 6º, VIII

O que é critério do juiz? Critério é diferente de arbítrio, isto é o que dá na cabeça do juiz. Tem que ser feito o julgamento de uma forma criteriosa, ou seja, aferir no caso concreto se os requisitos estão previsto para ter a inversão do ônus da prova. Aqui temos o livre convencimento motivado, ou seja, tem que fundamentar.

A presença de um requisito apenas, o juiz é **obrigado** a inverter o ônus da prova. Não é faculdade escolher, ele tem o livre arbítrio de fundamentar se está presente ou não os requisitos, mas tendo um deles ao menos tem que intervir.

Requisitos:

- **verossimilhança da alegação**: provavelmente o que o consumidor está dizendo é verdade.

Ex: um vez um cara foi pego com um capivara na caçamba do carro, ele foi pego por um policial e ele disse que é legítima defesa, estava pescando a capivara veio e ele atirou e para não desperdiçar levei para casa. Essa alegação é verossímil? Não!!! sem contar que a capivara quando vê alguém corre.

Como o juiz faz para verificar isso no caso concreto? Ele vai analisar o conjunto probatório, vai deferir a verossimilhança (i) a partir das provas e também (ii) das regras ordinárias de experiência (o juiz é consumidor, usa celular, recebe cobrança irregular).

- hipossuficiência do consumidor: por ex, fraude de abertura de falsa conta corrente, nunca abriu conta, nem relação comercial com tal banco, vou entrar com uma ação dizendo que fui negativado, mas inverte o ônus da prova em que o banco tem que comprovar, por ex, um comprovante de abertura dessa conta ou senão terá que haver indenização.

Art. 38 -> inversão “ope legis”, todo vez que houver o questionamento do teor da mensagem publicitária, quem vinculou a publicidade terá que provar sua veracidade.

Ex: se eu entra com uma ação contra o produto do gressim, a empresa vai ter que comprovar que faz efeito e é verdade. Aqui a **inversão é automática**.

Aqui no art. 6º, VII, aqui temos duas correntes sobre o momento de inversão do ônus da prova:

(i) **Corrente 1**: O momento é ou na **decisão que admitiu a PI** ou **até a decisão de saneamento do processo** (porque depois daqui vem a fase instrutória e probatória, para permitir que o fornecedor vai ter que produzir determinada prova).

Argumentos favoráveis: invertendo o ônus no momento de saneamento o fornecedor já vai iniciar a fase probatória sabendo o ônus que tem de comprovar fato M, I ou E.

Argumentos desfavoráveis: hipossuficiência é a grande dificuldade do consumidor produzir prova ou impossibilidade do consumidor produzir provas, ou seja, o argumento crítico é que poderá haver vulgarização da inversão do ônus de provas, pois ainda não sei aqui se é hipossuficiente mesmo invertendo desnecessariamente o ônus da prova, podendo haver prejuízos.

*corrente minoritária, prof gosta dessa, pois tem alguns caso que batendo o olha da petição já vemos que no caso o consumidor não vai conseguir produzir a prova.

(ii) **Corrente 2**: O momento é na sentença e somente aqui.

Argumentos Favoráveis – estou invertendo sabendo que ele tinha direito.

Argumentos Desfavoráveis – inverso o ônus da prova no momento em que o fornecedor não tem mais nada a fazer e o consumidor vai vencer de qualquer jeito.

*corrente majoritária

Na dúvida, não há inversão na fase de saneamento, mas sim na sentença.

O fornecedor não poderá alegar o desconhecimento da lei. Para evitar essas desculpas, algumas varas vêm esclarecendo na própria citação que pode haver possibilidade da inversão;

Apenas a inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII É DIREITO BASICO DO CONSUMIDOR, O ART. 38 NÃO É.

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O que distingue um serviço como público -> o Estado fala “esse serviço fica comigo”, mas porque alguns serviço ele pega para ele? Porque tem alguns serviços que são vitais para a população, esses o Estado prestará no sentido de ter a **certeza de que será bem prestado, para não correr o risco de ter problemas, ou seja, nos termos do art. 37, CF, tem que ser eficiente e contínuo.**

Como fazemos com o caos de metro, que paralisa para greve? Uma das linhas que estava funcionando na greve é uma linha privatizada.

É o direito básico de qualquer consumidor, e este inciso X tem que ser interpretado em conjunto com o art. 22, CDC. Serviços público UTI singulis, prestado de forma individualizados e de forma direta, não UTI universis prestado de forma indeterminada e de forma indireta.

O STJ diz que o CDC só se aplica nos serviços UTI singulis. Mas o prof e o rizzato Nunes diz que mesmo nos UTI universis pode haver responsabilidade do Estado, mesmo que de forma singular.

ART. 7º

ART. 8º

Produtos perigosos podem ser vendidos desde que seja um perigo razoável e que seja informado ao consumidor.

Faca! Se a faca for cega é um vício também, pois a faca tem que ser perigosa é características do produto.

Os produtos altamente perigosos não podem ser comercializados, por ex, cartucho de pólvora ou veneno de rato ou álcool 80% ou saquinho de gasolina que vendiam no posto de gasolina. Ou seja, tem produtos que não pode ser comercializado.

§ único – famoso manual de instruções que devem acompanhar o produto. Então além do manual de instruções os instrumento do produto devem vir embalados, com etiquetas informando o perigo.

ART. 9º

Cigarro mata? Sim. Antes a publicidade de cigarro aliava à saúde, riqueza. Agora todos sabem que causa mal, só que antes a informação que era dada não era correta.

ART. 10

Questão do sabe ou deveria saber. Tem muitos produtos que não se sabe ao certo o quanto de mal faz a saúde.

§2º - recall

§3º - recall é importante mas não deve ser a regra e sim a exceção. Tem que haver um controle de qualidade melhor e interno para evitar que muitos carros chegem no mercado.

PROVA ATÉ AQUI!!!