

Felipe Braga Netto

MANUAL DE **DIREITO**
DO CONSUMIDOR
À LUZ DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ

20^a
Edição

revista
atualizada
ampliada

2025



EDITORA
*Jus*PODIVM

www.editorajuspodivm.com.br

CAPÍTULO XV

PROTEÇÃO CONTRATUAL

Sumário • 1. O contrato de consumo: distância do modelo clássico – 2. A função social dos contratos – 3. Necessidade de prévio conhecimento do conteúdo contratual pelo consumidor – 4. Necessidade de redação clara e inteligível dos contratos de consumo: 4.1. São válidas as limitações contratuais de direitos do consumidor? – 5. Necessidade de interpretação favorável ao consumidor: 5.1. Como interpretar a expressão “danos pessoais” nos contratos de seguro – 6. Escritos particulares, recibos e pré-contratos – 7. Direito de desistência imotivada sete dias após a conclusão do contrato: 7.1. Devolução dos valores pagos pelo consumidor – 8. Garantia contratual: 8.1. Como se conta o prazo da garantia contratual? – 9. O novo comércio eletrônico na atualização do CDC – 10. Questões de Concursos – 11. Quadro Sinótico.

1. O CONTRATO DE CONSUMO: DISTÂNCIA DO MODELO CLÁSSICO

Os contratos no sistema de consumo se diferenciam fortemente do modelo clássico de contrato idealizado nos moldes do liberalismo, conforme brevemente vimos no capítulo anterior. O contrato atual é informado pelos princípios da boa-fé objetiva, pela equivalência material entre as prestações e pela repulsa ao abuso de direito.

O contrato atual não é regido cegamente pela vontade das partes. Tal vontade, para ter validade, há de estar de acordo com padrões mínimos de razoabilidade, e não ofender princípios que definem a ordem jurídica nacional – como, por exemplo, a dignidade da pessoa humana, fundamento da República (CF/88, art. 1º, III).

2. A FUNÇÃO SOCIAL DOS CONTRATOS

Além disto, a função social dos contratos é vetor de aferição de validade. Estabelece o art. 421 do Código Civil: “A liberdade de contratar será exercida nos limites da função social do contrato”. Isso significa clara redução do papel da autonomia da vontade, que deverá se submeter a uma função socialmente significativa. Reforçando essa tendência, o art. 2.035, parágrafo único, do Código Civil, determina: “Nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este Código para assegurar a função social da propriedade e dos contratos”.

3. NECESSIDADE DE PRÉVIO CONHECIMENTO DO CONTEÚDO CONTRATUAL PELO CONSUMIDOR

O CDC, norma de ordem pública e de interesse social, é resultado do dirigismo estatal, que intervém no conteúdo dos pactos para adequá-los àquilo que o constituinte entendeu necessário para realizar a igualdade substancial, reduzindo as desigualdades e promovendo a solidariedade social. Nessa ordem de ideias, o CDC traz um capítulo intitulado

“Da proteção contratual”, que particulariza o espírito antes aludido, embora, na verdade, tal proteção se espraie por todo o CDC. Estabelece o art. 46: “Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”.

Trata-se, bem compreendido, de uma silenciosa revolução relativamente à lógica contratual clássica. Não basta, atualmente, que o contrato tenha sido assinado pelas partes, mesmo que tal assinatura tenha se dado livremente, sem vícios ou coações de qualquer ordem. Isso não será suficiente. Para que tenhamos um contrato de consumo válido, será preciso, ainda, que tenha havido real conhecimento prévio do seu conteúdo por parte do consumidor. Sem esse conhecimento prévio e efetivo, os contratos de consumo “não obrigarão os consumidores”.

Essa análise acerca do dever de informação deve ser feita a partir da situação concreta, não abstrata. Por exemplo, “a pessoa jurídica que firma contrato de seguro visando à proteção de seu próprio patrimônio é considerada destinatária final dos serviços securitários, ficando submetida a relação às normas do CDC. Nos contratos que regulam as relações de consumo, o consumidor só se vincula às disposições neles inseridas se lhe for dada a oportunidade de conhecimento prévio do seu conteúdo (CDC, art. 46), notadamente, em relação às cláusulas que importem restrição de direitos. A efetividade do conteúdo da informação, por sua vez, deve ser analisada a partir da situação em concreto, examinando-se qual será substancialmente o conhecimento imprescindível e como se poderá atingir o destinatário específico daquele produto ou serviço, de modo que a transmissão da informação seja adequada e eficiente, atendendo aos deveres anexos da boa-fé objetiva, do dever de colaboração e de respeito ao consumidor (STJ, REsp 1.660.164, Rel. Min. Marco Bellizze, 3ª T, DJe 23/10/2017; REsp 1.349.188, Rel. Min. Luis Salomão, 4ª T, DJe 22/06/2016).

4. NECESSIDADE DE REDAÇÃO CLARA E INTELIGÍVEL DOS CONTRATOS DE CONSUMO

De igual modo, também carecerão de validade os contratos de consumo se “os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance” (CDC, art. 46).

Evoluímos, portanto, significativamente: da estrutura à função. Não basta um conhecimento formal. Apenas o conhecimento efetivo vincula. Com isso o direito se afasta do formalismo dos séculos passados e busca se aproximar de uma vontade manifestada de acordo com as circunstâncias e diferenças constatadas entre os partícipes da relação de consumo.

Os consumidores se dão conta, aos poucos, que o fato de terem assinado um contrato permeado de obrigações iníquas não significa que estarão a elas vinculados. A vinculação não ocorre – tal como no passado – em relação a qualquer conteúdo contratual, mas apenas àqueles conteúdos contratuais que estejam de acordo com o

equilíbrio material entre as prestações, com a boa-fé e que não traduzam, de nenhum modo, abuso de direito.

Por conseguinte, são inválidas as comuns cláusulas que fazem referência a determinado conteúdo (geralmente registrado em cartório de registro de títulos e documentos), que passaria a fazer parte dos termos do contrato. Tais disposições são inválidas diante do CDC.

O que o legislador deseja é que haja, realmente, um conhecimento prévio dos termos contratuais. A prática comercial cria expedientes, os mais criativos, para tentar burlar tal necessidade legal. A inversão do ônus da prova, havendo verossimilhança ou hipossuficiência concreta, poderá ser decretada pelo magistrado, afastando a presunção do conhecimento prévio (CDC, art. 6º, VIII).

4.1. São válidas as limitações contratuais de direitos do consumidor?

As limitações contratuais que restrinjam direitos do consumidor devem ser razoáveis, sob pena de serem consideradas abusivas, e devem refletir um equilíbrio material entre as prestações. Além disso, como a informação permeia todo o sistema de proteção ao consumidor, se não houver, comprovadamente, ciência acerca das limitações impostas por contrato, elas não prevalecem. Nessa ordem de ideias, decidiu-se, de modo pedagógico: “O CDC, norma principiológica por natureza, proíbe e limita os contratos impressos com letras minúsculas que dificultem, desestimulem ou impeçam a leitura e compreensão pelo consumidor, visando permitir o controle de cláusulas contratuais gerais e a realização da liberdade contratual” (STJ, REsp 1.344.967, Rel. Min. Bôas Cueva, DJ 26/08/2014).

Decidiu, nesta ordem de ideias, o STJ: “Contrato de seguro. Não recebimento das condições gerais de seguro que contém cláusulas limitativas de cobertura. Código de Defesa do Consumidor. 1. Afirmando o Acórdão recorrido que a empresa autora não recebeu as condições gerais de seguro, que contém cláusulas limitativas da cobertura, não pode a seguradora escusar-se do pagamento, presente a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, que não foi atacada no recurso especial” (STJ, REsp 268.642, Rel. Min. Menezes Direito, 3ª T, p. DJ 20/08/01).

O STJ reconhece como abusiva a cláusula, em contrato de seguro-saúde, que afasta o tratamento de moléstias infecto-contagiosas de notificação compulsória, a exemplo da AIDS (STJ, AgRg no REsp 265.872, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T, DJ 19/12/03). Ponderou o Relator: “Diante das circunstâncias do caso, especialmente pelo fato de que o autor não contratou diretamente com a ré, mas sim através de sua empregadora, que as instâncias ordinárias concluíram pelo direito de o recorrido receber tratamento através do plano de saúde”. Em outra oportunidade, a Terceira Turma decidiu: “A cláusula de contrato de seguro-saúde excludente de tratamento de doenças infecto-contagiosas, caso da AIDS, não tem qualquer validade porque abusiva” (STJ, AgRg no REsp 251.722, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, 3ª T, DJ 19/11/01).

De toda sorte, nos “contratos de adesão as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata

e fácil compreensão'. Se assim não está redigida a cláusula limitativa, não tem força para alcançar o consumidor, presente flagrante violação, que merece ser reconhecida" (STJ, REsp 255.064, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, 3ª T, DJ 04/06/01).

A Lei nº 9.656/98, em seu art. 16, prescreve: "Dos contratos, regulamentos ou condições gerais dos planos e seguros tratados nesta Lei devem constar dispositivos que indiquem com clareza: I – as condições de admissão; II – o início da vigência; III – os períodos de carência para consultas, internações, procedimentos e exames; IV – as faixas etárias e os percentuais a que alude o caput do art. 15; V – as condições de perda da qualidade de beneficiário ou segurado; VI – os eventos cobertos e excluídos; VII – as modalidades do plano ou seguro (...). Prevê o § 1º: "A todo consumidor titular de plano individual ou familiar será obrigatoriamente entregue, quando de sua inscrição, cópia do contrato, além do regulamento ou das condições gerais do plano ou seguro privado de assistência à saúde além de material explicativo que descreva, em linguagem simples e precisa, todas as suas características, direitos e obrigações".

Havendo infração do dever de informar com transparência e clareza, a empresa de saúde será responsabilizada: "Civil. Seguro de assistência médico-hospitalar. Plano de assistência integral (cobertura total), assim nominado no contrato. As expressões 'assistência integral' e 'cobertura total' são expressões que têm significado unívoco na compreensão comum, e não podem ser referidas num contrato de seguro, esvaziadas do seu conteúdo próprio, sem que isso afronte o princípio da boa-fé nos negócios" (STJ, REsp 264.562, Rel. Min. Ari Pargendler, 3ª T, DJ 13/08/01).

As cláusulas limitativas de direitos, no entanto, são possíveis, desde que se lhes dê o destaque devido, e não ofendam o equilíbrio material entre as prestações. Nesse sentido: "Código de Defesa do Consumidor. Plano de saúde. Limitação de direitos. Admissibilidade. Os contratos de adesão são permitidos em lei. O Código de Defesa do Consumidor impõe, tão-somente, que 'as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão'. Destarte, ainda que se deva, em princípio, dar interpretação favorável ao adquirente de plano de saúde, não há como impor-se responsabilidade por cobertura que, por cláusula expressa e de fácil verificação, tenha sido excluída do contrato" (STJ, REsp 319.707, Rel. Min. Castro Filho, 3ª T, DJ 28/04/03).

5. NECESSIDADE DE INTERPRETAÇÃO FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR

Há, no CDC, princípio geral de hermenêutica: as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de modo mais favorável ao consumidor. Será contrária à lei qualquer interpretação que, face à disposição contraditória ou ambígua, faça a balança pender contrariamente ao consumidor.

Estatui, com firmeza, o art. 47: "As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor". Se, por exemplo, a cláusula contratual comporta várias interpretações simultâneas, deve-se preferir aquela que for mais

favorável ao consumidor. Será ilegal a opção pela hermenêutica que pior traduzir os interesses do consumidor. A jurisprudência tem se mostrado atenta à interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor, conforme prescreve o CDC, art. 6º, I e art. 47 (STJ, AgRg no Ag 857.924, Rel. Min. Sidnei Beneti, 3ª T, DJ 01/07/08).

Se o fornecedor se vale de cláusula dúbia e mal redigida, a solução será interpretá-la contra quem a estipulou, ou seja, favoravelmente ao consumidor. Essa tem sido a solução jurisprudencial: “Direito civil. Contrato de seguro-saúde. Transplante. Cobertura do tratamento. Cláusula dúbia e mal redigida. Interpretação favorável ao consumidor. Art. 54, § 4º, CDC (...). Cuidando-se de interpretação de contrato de assistência médico-hospitalar, sobre a cobertura ou não de determinado tratamento (...). Acolhida a premissa de que a cláusula excludente seria dúbia e de duvidosa clareza, sua interpretação deve favorecer o segurado, nos termos do art. 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, nos contratos de adesão, as cláusulas limitativas ao direito do consumidor contratantes deverão ser redigidas com clareza e destaque, para que não fujam de sua percepção leiga” (STJ, REsp 311.509, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 03/05/01, p. DJ 25/06/01).

Se, digamos, o carnê traz várias datas de vencimento, o consumidor poderá optar por aquela que melhor lhe atenda aos interesses. Se, de igual modo, o contrato de plano de saúde não faz restrição a certas doenças como excluídas, não será possível que a seguradora pretenda se valer da analogia para evitar a cobertura.

Se, ainda, o contrato de seguro não esclarece que o atraso no pagamento de uma das prestações retira o direito do segurado à indenização, se ocorrido o sinistro, jamais se poderia chegar a uma tal conclusão em detrimento do consumidor.

Naturalmente que tal dispositivo legal não autoriza interpretações absurdas, absolutamente divorciadas do conteúdo contratual. O CDC não aboliu, nem poderia, a autonomia privada. As partes, em princípio, podem **autorregurar** seus interesses como melhor lhes aprouver. O que não é possível é que, sob o pretexto de usar tal liberdade, ocorram abusos ou pactos materialmente desequilibrados.

O STJ decidiu, em relação aos seguros de veículos, que “declarações inexatas ou omissões no questionário de risco em contrato de seguro de veículo automotor não autorizam, automaticamente, a perda da indenização securitária. É preciso que tais inexatidões ou omissões tenham acarretado concretamente o agravamento do risco contratado e decorram de ato intencional do segurado. Interpretação sistemática dos arts. 766, 768 e 769 do CC/02” (STJ, REsp 1.210.205, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T, DJ 15/09/11).

Houve, no caso acima, roubo de veículo com o neto da segurada no interior do carro. A segurada tinha idade avançada e não tinha carteira de habilitação – o verdadeiro condutor era o neto. Isso, porém, no entender do STJ, não basta para justificar a negativa de pagamento pela seguradora. Sabe-se que o valor do seguro é mais alto para a primeira faixa etária (18 a 24 anos), mas volta a crescer para contratantes de idade avançada. Além do mais, ter ou não carteira de habilitação não agrava o risco de roubo

do veículo. O roubo não teve relação lógica com as informações inexatas prestadas pela segurada. A experiência, ao contrário, demonstra que tanto mais avançada é a idade da vítima da violência, mais vulnerável está em relação a eventuais roubos. Tal conclusão se harmoniza com o Enunciado nº 374 da IV Jornada de Direito Civil: “No contrato de seguro, o juiz deve proceder com equilíbrio, atentando às circunstâncias reais, e não a probabilidades infundadas, quanto à agravação dos riscos”.

5.1. Como interpretar a expressão “danos pessoais” nos contratos de seguro

Por vezes as apólices de seguro trazem a expressão “danos pessoais”. Como interpretar tal expressão? Ela abrange eventuais danos morais ou fica circunscrita aos danos materiais?

A jurisprudência tem respondido a questão, apontando a hermenêutica mais larga: “O contrato de seguro por danos pessoais compreende o dano moral” (STJ, REsp 209.531, Rel. Min. Barros Monteiro, 4ª T, j. 06/04/04, p. DJ 14/06/04). Posteriormente tal orientação foi reafirmada: “Esta Corte tem entendimento assente no sentido de que no contrato de seguro em que a apólice prevê cobertura por danos pessoais, compreendem-se nesta expressão os danos morais” (STJ, REsp 591.729, Rel. Min. Fernando Gonçalves, 4ª T, j. 08/11/05, p. DJ 28/11/05).

“No conceito de dano pessoal, isto é, dano à pessoa, cuja cobertura estava prevista no contrato de seguro, inclui-se necessariamente o dano moral. Como já foi unanimemente aprovado no II Congresso Internacional de Danos, Buenos Aires, 1991, ‘o dano à pessoa configura um âmbito lesivo de funda significação e transcendência, podendo gerar prejuízos morais e patrimoniais’ (STJ, REsp 106.326, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª T, j. 25/03/97, p. DJ 12/05/97).

O relator, em seu voto, fez ver que “se inclui no dano pessoal – que desengadamente se encontra no âmbito do contrato de seguro – tanto o de natureza patrimonial como o extrapatrimonial, ou moral. Tudo é dano pessoal e por ele se responsabilizou a seguradora”.

Na mesma linha, se o autor, em demanda, pede reparação dos danos pessoais, não extrapola o pedido a sentença que condena em danos morais. Assim, se em “ação de reparação de danos, referindo-se o autor que do ato ilícito resultou danos pessoais, a sentença condenatória pelos danos morais não foge aos limites do pedido” (STJ, REsp 222.644, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, 3ª T, j. 19/05/05, p. DJ 13/06/05).

6. ESCRITOS PARTICULARES, RECIBOS E PRÉ-CONTRATOS

O CDC, fugindo do formalismo, busca dotar os consumidores de mecanismos eficazes para que façam valer seus direitos. Sendo comum, no mercado de consumo, que os consumidores recebam – como documentos comprobatórios de seus direitos – recibos, escritos particulares, ou mesmo pré-contratos, o CDC os dotou de força particular.

É o que prescreve o art. 48: “As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos”.

O processo contemporâneo se move sob o signo da efetividade. Seu desafio – menos do que discutir aspectos técnicos – é concretizar o acesso à justiça, fazendo-a real, célere, acessível.

Especificamente, o art. 48 autoriza a execução específica, desde que haja, nos documentos, indícios bastantes para configurar a assunção da obrigação pelo fornecedor. São valiosas, nesse sentido, as práticas de mercado.

7. DIREITO DE DESISTÊNCIA IMOTIVADA SETE DIAS APÓS A CONCLUSÃO DO CONTRATO

O CDC traz norma que, rompendo com a lógica contratual clássica, ensaja ao consumidor o direito de desistir do contrato – sem qualquer motivação – nos sete dias seguintes, contados da assinatura ou ato de recebimento do produto ou serviço.

Este direito, porém, só terá lugar se a contratação se deu fora do estabelecimento comercial, “especialmente por telefone ou a domicílio”. A internet, atualmente, talvez seja a grande destinatária da disposição legal.

Citemos o artigo referido. Estatui o art. 49: “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”. O curioso é que quando essa norma foi pensada (o CDC é de 1990) não havia ainda as compras pelas internet, esse fenômeno ainda não havia surgido. E hoje, certamente – embora não tenha sido pensada para isso – é a grande utilidade desta norma. O que mostra que a chamada “intenção” do legislador nem sempre é importante. O direito é construção cultural coletiva que vai além das intenções – que passam.

Convém destacar que tal direito independe de qualquer vício do produto ou serviço. Não se trata de defeitos que oportunizam a rescisão contratual. Nesta hipótese teremos o direito de desistência, nos sete dias seguintes, incondicionado, independente de qualquer motivação. Em caso, por exemplo, de compras de cursos na internet, o consumidor terá sempre 7 dias para desistir. Em reservas de hotéis, os mesmos 7 dias para desistir. A renúncia contratual a tal direito é inválida. Lembremos que o CDC é norma de ordem pública (CDC, art. 1º), razão pela qual são nulas as renúncias, mormente prévias, a direitos e garantias nele assegurados.

Trata-se, em suma, de norma que objetiva resguardar o consumidor das agressivas estratégias de vendas, perante as quais fica esvaziada a capacidade do consumidor de meditar acerca da conveniência do ajuste. Muitas vezes o consumidor se deixa levar pelo impulso, ou mesmo se mostra incapaz de dizer não à insistência habilidosa do vendedor, e termina por adquirir um produto ou serviço que não precisava, ou pior, que não terá como pagar sem grave sacrifício pessoal.

Considera-se contratação feita fora do estabelecimento comercial aquela em que o fornecedor, valendo-se de ousadas técnicas de marketing, convida consumidores a comparecer em determinado local, onde são veiculados vídeos e oferecidas bebidas alcoólicas, e depois os consumidores, sob sutil pressão psicológica, são convidados a assinar contratos relativos aos bens oferecidos.

Por essas razões o CDC estabelece esse direito de desistência – uma espécie de denúncia vazia – nos sete dias referidos, desde que o ajuste se dê nos moldes apontados. Esse direito de reflexão, por assim dizer, será – imaginamos – crescentemente utilizado nas vendas realizadas pelo comércio eletrônico. Cabe repetir que são inválidas quaisquer cláusulas contratuais que tragam renúncia a tal disposição legal. O arrependimento não depende de forma específica, podendo ser realizado – e provado – de qualquer modo pelo consumidor.

O STJ, no entanto, já teve oportunidade de se manifestar, dizendo que esses sete dias se contam a partir da celebração do negócio, não da efetiva entrega do bem, em se tratando de bem imóvel: “O direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor se esgota decorridos sete dias da celebração do negócio, ainda que a entrega do bem dependa da conclusão do prédio. Extensão indevida a regra destinada a proteger o consumidor de uma prática comercial na qual ele não desfruta das melhores condições para decidir sobre a conveniência do negócio, circunstâncias essas que não persistem depois de prolongada execução do contrato” (STJ, REsp 57.789, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª T, j. 25/04/95, p. DJ 12/06/95).

Tem sido comum o consumidor fazer a compra no estabelecimento comercial, mas sem acesso ao bem. Na compra de veículos em concessionárias, por exemplo, o vendedor faz o pedido, muitas vezes, através da internet, não havendo disponibilidade do bem, fisicamente, na loja. Poderá haver o direito de arrependimento nesse caso?

O direito de desistência imotivada tem, em sua origem, duas razões básicas: a) maior vulnerabilidade do consumidor fora do estabelecimento comercial; b) ausência de contato direto com o bem. No caso da compra do carro zero pela internet – mas dentro do estabelecimento comercial e com o pedido feito pelo vendedor da concessionária – não há contato direto com o produto, fisicamente. Há bens – como um carro, por exemplo – em que essa apreciação física do produto é importante. As expectativas do consumidor podem, em alguma medida, não ser confirmadas. Por isso cremos que, nessas situações, deverá incidir a proteção consagrada no art. 49 do CDC.

Cabe registrar que a Lei n. 13.786/2018 previu que nas vendas de imóveis na planta o contrato deverá trazer informações acerca da possibilidade do exercício, por parte do adquirente do imóvel, do direito de arrependimento previsto no art. 49 da CDC. Isso se aplica a todos os contratos firmados em estandes de vendas e fora da sede do incorporador ou do estabelecimento comercial.

A Lei n. 14.010/2020 previu que entre 12 de junho a 30 de outubro de 2020 ficou suspensa a aplicação do art. 49 do CDC na hipótese de entrega domiciliar (*delivery*) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos (Lei n. 14.010, art. 8º). A previsão normativa ocorreu por conta da pandemia, mas a verdade é

que a pandemia se estendeu *para além* de 30 de outubro de 2020. De toda forma, trata-se de previsão de pouquíssima relevância, sem praticamente nenhum alcance social (ninguém usa a hipótese para alimentos, evidentemente; cremos que muito raramente para medicamentos).

7.1. Devolução dos valores pagos pelo consumidor

O exercício do direito de reflexão e arrependimento traz, se já pago quaisquer valores, a natural pretensão de tê-los de volta. Dissolvido o pacto contratual, faz-se imprescindível o retorno ao estado anterior, com a devolução atualizada de tudo quanto foi despendido. É o que ordena o parágrafo único do art. 49: “Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Questão interessante surge a propósito dos custos de remessa. Se alguém, digamos, compra um computador pela internet e, dentro do prazo dos sete dias, desiste da compra, quem arcará com as despesas de envio e, eventualmente, de reenvio? Se, no exemplo dado, o computador já tiver chegado ao domicílio do consumidor, precisará ser enviado de volta. Quem arcará com esses custos?

A inteligência mais harmônica com o CDC sinaliza que tais custos devem ser arcados pelo fornecedor de produtos ou serviços. A teoria do risco – crescentemente adotada em sede de responsabilidade civil, sobretudo depois de consagrada pelo Código Civil, art. 927, parágrafo único – impõe a quem usualmente usufrui dos bônus de determinada atividade arcar também com os ônus que ela eventualmente cause. Essa teoria pode ser lembrada como argumento de reforço. Dificilmente, porém, os fornecedores, sem questionamento judicial, concordarão em arcar com esses custos. Os valores, ademais, são pequenos, e isso talvez desestimule o consumidor de ir a juízo, individualmente, questionar a cobrança. De toda sorte, a devolução deverá ser imediata (CDC, art. 49, parágrafo único). O fornecedor não poderá fixar prazo para realizar a devolução atualizada dos valores. Vale lembrar que são nulas as cláusulas contratuais que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga (CDC, art. 51, II). Nesse sentido decidiu o STJ: “Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor” (STJ, REsp 1.340.604, Rel. Min. Campbell Marques, 2ª T, DJe 22/08/2013).

8. GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual oferecida pelo fornecedor não exclui as garantias legais – nem o poderia fazê-lo –, apenas confere faculdades extras ao consumidor. O art. 24 do CDC prescreve: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

Vimos que o CDC traz inúmeros dispositivos que obrigam o fornecedor a inserir no mercado de consumo produtos adequados, eficientes, seguros, que guardem correlação com as expectativas legítimas do consumidor. Se ocorrer qualquer defeito, inclusive provindo das incongruências do produto ou serviço com as informações publicitárias, o consumidor poderá se valer das normas do CDC relativas ao vício ou fato do produto e serviço. São as garantias legais. Além destas (legais), existem as garantias contratuais. Decorrem da autonomia da vontade, isto é, dos pactos contratuais firmados entre fornecedores e consumidores. Com a crescente concorrência no mercado de consumo, os fornecedores, para se diferenciarem uns dos outros, oferecem mais e mais garantias contratuais de seus produtos e serviços. É desta garantia contratual que estamos falando.

Consignou, a propósito, o STJ: “A garantia legal é obrigatória, dela não podendo se esquivar o fornecedor. Paralelamente a ela, porém, pode o fornecedor oferecer uma garantia contratual, alargando o prazo ou o alcance da garantia legal” (STJ, REsp 967.623, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª. T, DJ 29/06/09).

Estabelece o art. 50: “A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações”.

O art. 50 explicita que a garantia contratual é complementar à legal. Isto é, não afasta a garantia legal, apenas se alia a ela. Além disso, exige que a garantia contratual se dê mediante termo escrito, para facilitar o exercício dos direitos pelo consumidor. Isso, contudo, não significa que o consumidor não possa provar, por outros meios, que o fornecedor ofereceu – inclusive mediante anúncios publicitários – garantia, estando, portanto, a ela vinculado.

A garantia contratual pode ser exercida não apenas por quem adquiriu o produto ou contratou o serviço, mas por qualquer pessoa – terceiro – que os tenha adquirido posteriormente. Assim, se um carro tem, observadas certas condições, garantia contra defeitos no motor por dois anos, o proprietário, ao vendê-lo para terceiro, transfere também a garantia contratual contra o fornecedor, que estará obrigado a observá-la também em relação ao novo adquirente. Aqui, porém, as condições do contrato – lembremos que estamos diante da garantia contratual – devem ser observadas. Não havendo restrição contratual, o adquirente poderá, em linha de princípio, exigir o cumprimento da garantia contratual pelo fornecedor.

8.1. Como se conta o prazo da garantia contratual?

O CDC não estabeleceu a forma de contagem da garantia contratual. Se, por exemplo, alguém compra um computador com defeito, e o fabricante oferece a garantia de um ano, como conciliar esse prazo contratual com o prazo decaden-

cial do vício do produto ou serviço (30 dias para os bens não duráveis, e 90 para os duráveis)?

A interpretação sistemática do CDC caminhou no sentido de estabelecer que, findo o prazo de garantia contratual (oferecido pelo fornecedor), conta-se o prazo decadencial (30 ou 90 dias). No caso acima, o consumidor que adquiriu o computador com defeito teria, ainda, depois de esgotado o prazo de um ano (contratual), 90 dias adicionais para reclamar contra o vício do produto – por se tratar, na espécie, de um bem durável.

No sentido do que dissemos vem se posicionando o STJ: “Diferentemente do que ocorre com a garantia legal contra vícios de adequação, cujos prazos de reclamação estão contidos no art. 26 do CDC, a lei não estabelece prazo de reclamação para a garantia contratual. Nessas condições, uma interpretação teleológica e sistemática do CDC permite integrar analogicamente a regra relativa à garantia contratual, estendendo-lhe os prazos de reclamação atinentes à garantia legal, ou seja, a partir do término da garantia contratual, o consumidor terá 30 (bens não duráveis) ou 90 (bens duráveis) dias para reclamar por vícios de adequação surgidos no decorrer do período desta garantia” (STJ, REsp 967.623, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T, DJ 29/06/09).

A jurisprudência brasileira, portanto, vem se consolidando no sentido de que o início da contagem do prazo de decadência, a respeito de vício do produto (CDC, art. 26), se dá após o encerramento da garantia contratual (STJ, REsp 1.021.261, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T, DJ 06/05/10). É importante frisar que se ao término do prazo de garantia contratado, o bem – veículo, por exemplo – se acha retido pela oficina mecânica para conserto, sem que o defeito seja solucionado, considera-se suspenso o curso do prazo de garantia. Prorroga-se, assim, tal prazo, até a efetiva devolução do bem ao consumidor, sendo este momento o termo inicial para a contagem do prazo decadencial para se reclamar a respeito de vícios aparentes em produtos duráveis (STJ, REsp 579.941, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T, DJ 10/12/08). Entendimento diverso possibilitaria condutas indevidas, como, por exemplo, a retenção do bem em conserto até o esgotamento do prazo.

9. O NOVO COMÉRCIO ELETRÔNICO NA ATUALIZAÇÃO DO CDC

Quando o CDC foi editado, em 1990, o comércio eletrônico sequer existia no Brasil. Em meados da década de noventa a internet teve seu início no Brasil, e desde então só cresceu, experimentando uma expansão inimaginável. É fundamental que tenhamos atualmente modos de reagir, juridicamente, contra as novas formas de agressão aos direitos do consumidor, sobretudo diante do *marketing* agressivo e, também, diante da pouca ou nenhuma informação veiculada pelos fornecedores virtuais.

Já foram aprovados no Senado projetos de lei que, formulados por uma Comissão de Juristas, pretendem atualizar o CDC. Um desses projetos prevê – trata-se do Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 281 de agosto de 2012 – dentre outros pontos,

que as normas e os negócios jurídicos devem ser interpretados e integrados de maneira mais favorável ao consumidor, reforçando o que já prevê o art. 47. Prevê o conhecimento de ofício, pelo juiz, da violação de normas de defesa do consumidor (lembramos que, eventualmente, a jurisprudência se recusa a aplicá-las de ofício, como ocorre por exemplo na matéria da Súmula 381/STJ: “Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas”).

Protege-se a autodeterminação, a privacidade e a segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico. Também se protege a liberdade de escolha, em especial frente a novas tecnologias e redes de dados, sendo vedada qualquer forma de discriminação e assédio de consumo. É clara a preocupação do legislador em diminuir a assimetria de informações e preservar não só a segurança das transações, mas também a confiança do consumidor.

Na contratação por meio eletrônico ou similar, o fornecedor deve enviar ao consumidor a confirmação imediata da aceitação da oferta, inclusive em meio eletrônico. Deve enviar também via do contrato em suporte duradouro, que ofereça as garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação dos dados contratuais, permitindo ainda a facilidade de sua reprodução. É dever do fornecedor disponibilizar em local de destaque e de fácil visualização seu nome empresarial e o número de sua inscrição no cadastro geral do Ministério da Fazenda, além de seu endereço geográfico e eletrônico, bem como as demais informações necessárias para sua localização, contato e recebimento de comunicações e notificações judiciais e extrajudiciais. Vale frisar que o Decreto 7.962/2013 – que regulamenta o CDC, dispendo sobre a contratação no comércio eletrônico – já prevê alguns desses pontos. Prevê, por exemplo, no art. 2º, que os sites devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações, dentre outras: nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda; endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato.

Trata-se de relevante inovação, que vai contribuir para a efetividade dos direitos do consumidor. Não raro, mesmo grandes empresas que atuam exclusivamente na internet adotam postura esquiva e pouco transparente, tudo fazendo para dificultar a propositura de ações judiciais contra elas, inexistindo, em grande parte dos casos, sequer endereço geográfico no Brasil onde poderiam ser citadas.

O direito de desistência imotivado é mantido no prazo de sete dias (CDC, art. 49) para as contratações a distância, porém o prazo é contado a partir da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto, o que ocorrer por último (há propostas para ampliar esse prazo para o dobro, 14 dias). O Decreto 7.962/2013, antes referido, estabelece no art. 5º que o fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor. Além disso, o consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados (art. 5º, § 1º). E o exercício do direito de

arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor (art. 5º, § 2º).

Voltando ao projeto de lei. Equipara-se à contratação a distância aquela em que, embora realizada no estabelecimento, o consumidor não teve a prévia oportunidade de conhecer o produto ou serviço, por não se encontrar em exposição ou pela impossibilidade ou dificuldade de acesso a seu conteúdo. Importante dizer que, caso o consumidor opte por exercer o direito de arrependimento, os contratos acessórios de crédito são automaticamente rescindidos, sem qualquer custo para o consumidor.

Caberá ao fornecedor informar, de modo claro e ostensivo, acerca dos meios para o exercício do direito de arrependimento – que deverão ser claros, fáceis e eficazes. Devem, no mínimo, contemplar o mesmo modo utilizado para a contratação. É dever do fornecedor, de igual modo, enviar ao consumidor confirmação individualizada e imediata dando conta do recebimento da manifestação de arrependimento.

Proíbe-se que sejam enviadas mensagens eletrônicas não solicitadas caso não haja relação de consumo anterior com o fornecedor e o consumidor não tenha manifestado consentimento prévio em recebê-la, ou, pelo contrário, tenha manifestado ao fornecedor o interesse em não recebê-la. Também é vedado o envio de mensagens para quem esteja inscrito em cadastro de bloqueio de oferta. O fornecedor deve cessar imediatamente o envio de ofertas e comunicações ao consumidor que manifestou sua recusa em recebê-las.

Cabe ao fornecedor informar ao consumidor, ao enviar-lhe mensagem, o modo através do qual obteve os dados do consumidor, e também o meio adequado, simplificado, seguro e eficaz que lhe permita, a qualquer momento, recusar, sem ônus, o envio de novas mensagens não solicitadas. Também são proibidas as mensagens que ocultem, dissimulem ou não permitam de forma imediata e fácil identificar em nome de quem é efetuada a comunicação e a sua natureza publicitária. É proibido, por qualquer modo, ceder ou transferir dados, informações ou identificadores pessoais, sem expressa autorização e consentimento informado do consumidor. Vale dizer que quem utiliza comercialmente o meio eletrônico e cria a aparência de que este pertence a sua esfera de interesses arca com os riscos e os ônus de demonstrar o contrário (Ricardo L. Lorenzetti, *Comércio eletrônico*. São Paulo: RT, 2004, p. 293).

O projeto prevê que será competente o foro do domicílio do consumidor, nas demandas em que o consumidor residente no Brasil seja réu e que versem sobre relações de consumo. Dispõe que, caso o consumidor seja autor da demanda, além do foro do seu domicílio, poderá escolher o foro do domicílio do fornecedor, ou o do lugar da celebração ou da execução do contrato ou ainda outro conectado ao caso. Trata-se de escolha do consumidor.

São nulas as cláusulas de eleição de foro e de arbitragem celebradas pelo consumidor. O legislador, preocupado com o caráter transnacional do comércio eletrônico, estatui que aos conflitos decorrentes do fornecimento a distância internacional, aplica-se a lei do domicílio do consumidor, ou a norma estatal escolhida

pelas partes, desde que mais favorável ao consumidor, assegurando igualmente o seu acesso à justiça.

10. QUESTÕES DE CONCURSOS

- 01. (Cespe – Procurador do Estado – PGE – RO/2022)** De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a proteção contratual relativa ao direito de arrependimento assegura ao consumidor, no caso de reservas de hotéis nacionais pela Internet com antecedência de 10 dias, o direito de rescindir unilateralmente o contrato em até
- 10 dias após a reserva, ressalvadas as tarifas não reembolsáveis.
 - 48 horas após a reserva, sem ressalvas.
 - 48 horas após a reserva, ressalvadas as tarifas não reembolsáveis.
 - 7 dias após a reserva, sem ressalvas.
 - 7 dias após a reserva, ressalvadas as tarifas não reembolsáveis.


- 02. (FGV – Juiz de Direito – TJ – PE/2022)** O Código de Defesa do Consumidor dispõe em capítulo próprio sobre a proteção contratual, a respeito da qual o Superior Tribunal de Justiça conferiu interpretação aplicável às diversas situações fáticas consumeristas.




Seguindo essa temática nos termos da norma e do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, é correto afirmar que:

- as declarações de vontade, mesmo quando constantes de escritos particulares, vinculam o fornecedor;
- a garantia legal de adequação do produto ou serviço terá aplicabilidade se não houver garantia contratual estabelecida mediante termo escrito;
- é lícita a cláusula contratual que estabeleça prazos de carência para restabelecimento integral dos direitos do consumidor a partir da purgação da mora;
- após a assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço adquirido por telefone, será de trinta dias o prazo decadencial para o consumidor exercer o direito de arrependimento;
- a inserção de cláusula no formulário do contrato desconfigura a natureza de adesão do contrato, pois se exige que as cláusulas tenham sido estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produto ou serviço.

GABARITO			
01. D	02. A		

Estas e outras questões estão disponíveis para serem respondidas na plataforma JusClass:



Questão 1
Ainda não respondida
Vale 1,00 ponto(s).
⚑ Marcar questão
✎ Editar questão

Anderson, advogado, decidiu renunciar ao mandato outorgado por Adriana. Nessa hipótese, segundo o Estatuto da Advocacia e da OAB, é correto afirmar que Anderson continuará a representar Adriana por

a. 10 dias, contados da notificação da renúncia, ainda que Adriana constitua novo advogado antes desse prazo.

b. 15 dias, contados da notificação da renúncia, exceto se Adriana constituir novo advogado antes desse prazo.

c. 15 dias, contados da notificação da renúncia, ainda que Adriana constitua novo advogado antes desse prazo.

d. 10 dias, contados da notificação da renúncia, exceto se Adriana constituir novo advogado antes desse prazo.

64	65	66	67	68	69
70	71	72	73	74	75
76	77	78	79	80	
81	82	83	84	85	86
87	88	89	90	91	92
93	94	95	96	97	98
99	100	101	102	103	104
105	106	107	108	109	110
111	112	113	114	115	116
117	118	119	120	121	122
123	124	125	126	127	128
129	130	131	132		

Questão 2
Ainda não respondida
Vale 1,00 ponto(s).
⚑ Marcar questão
✎ Editar

Mévio aceita defender um cliente. Após ampla pesquisa, verifica que a legislação ordinária não acolhe a pretensão dele. Elabora, pois, a tese de que a legislação que não permite o acolhimento da pretensão do seu constituído padeceria do vício de inconstitucionalidade e recomenda que não haja o cumprimento da referida norma. À luz das normas estatutárias, é correto afirmar que

a. mesmo sendo a lei evitada de vício, não seria possível presumir boa-fé.

b. se caracteriza a hipótese de postulação com má-fé contra literal disposição de lei.

11. QUADRO SINÓTICO

PROTEÇÃO CONTRATUAL

- **O contrato de consumo se distancia do modelo clássico, idealizado nos moldes do liberalismo.**
- **A função social dos contratos, hoje, é fator de aferição de validade (CC, art. 421; art. 2.035, parágrafo único).**
- **O CDC, norma de ordem pública e interesse social, busca promover a igualdade substancial.**
- **Os contratos de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo (CDC, art. 46).** De igual modo se forem redigidos de forma a dificultar a compreensão.
- **As cláusulas contratuais serão interpretadas de modo mais favorável ao consumidor (CDC, art. 47).**
- **Os recibos, pré-contratos, entre outros, vinculam o fornecedor (CDC, art. 48).** Ensejam inclusive execução específica.
- **Nas vendas fora do estabelecimento comercial (domicílio, telefone, internet), o consumidor tem direito subjetivo a desistir do contrato, imotivadamente, 7 dias após a conclusão dele (CDC, art. 49).**
- **A garantia de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor (CDC, art. 24).**
- **A garantia contratual é complementar à legal, e será conferida mediante termo escrito (CDC, art. 50).**