



## **Direito do Consumidor**

Técnico Bancário da Caixa Econômica  
Federal – Aula Demonstrativa

**Prof. Bernardo Bustani**

## Sumário

<b>SUMÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO E METODOLOGIA</b>	<b>3</b>
APRESENTAÇÃO	3
METODOLOGIA	3
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	<b>3</b>
<b>CONCEITOS INTRODUTÓRIOS</b>	<b>6</b>
1) ORIGEM HISTÓRICA	6
2) CONCEITO DE CONSUMIDOR	7
2.1) <i>O Consumidor em sentido estrito</i>	7



## Apresentação e Metodologia

### Apresentação

Olá, tudo bem? Eu sou o Professor Bernardo Bustani Louzada. Atualmente, atuo como Assessor Adjunto de gabinete de Desembargador Federal, no Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

Vou contar um pouco da minha história: Fui aprovado em 1º lugar nacional para o cargo de Técnico Judiciário/Área Administrativa do TRF 1 (2017) e também consegui aprovação para o cargo de Analista Processual da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul (2017).

Sou ex-Advogado na área de Direito do Consumidor, graduado em Direito pelo IBMEC – Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais e pós-graduado em Direito Público pela Universidade Cândido Mendes – UCAM.

Na minha trajetória, não é exagero dizer que poucas pessoas me ajudaram e acreditaram na minha capacidade, mas as que acreditaram foram suficientes para que eu confiasse no meu trabalho. Pretendo ajudar e confiar em cada um de vocês, pois eu, como concurseiro, sei o que significam as palavras “cobrança”, “frustração” e “pressão”. Meu conselho é: estude, tenha paciência e trabalhe a sua confiança, pois o sentimento de aprovação é capaz de apagar tudo de ruim. Não é impossível, basta acreditar.

E é com muito prazer que serei o professor da disciplina de Direito do Consumidor. Minha meta é a sua aprovação.

Não hesitem em entrar em contato para tirar dúvidas:



profbernardobustani@gmail.com



@profbernardobustani

### Metodologia

Este material foi elaborado com o objetivo de fazer os alunos aprenderem a fazer questões do CESPE/CEBRASPE, a banca que aplicou a última prova para cargo de Técnico Bancário da Caixa Econômica Federal.

Obviamente, há assuntos mais cobrados e assuntos menos cobrados. Meu papel é dar essa direção para o aluno. Ao longo do PDF e das aulas, vou dizer de qual tópico a banca mais gosta e também vou dizer minhas apostas para a prova.

Para isso, teremos duas aulas, nas quais abordarei alguns assuntos com mais profundidade e outros com mais dinamismo, a fim de prepará-lo especificamente para o cargo em questão.

O CESPE/CEBRASPE, na minha opinião, é uma das melhores organizadoras de concursos públicos. É óbvio que o estilo de certo ou errado não agrada a maioria das pessoas. Realmente, é mais complicado responder a questões sem ter outras assertivas para confrontar, especialmente quando não se sabe se o gabarito levou em consideração a regra ou a exceção.

No entanto, tudo tem também o lado bom. Apesar de o estilo de prova não agradar, posso apontar alguns pontos positivos. Em uma prova de múltipla escolha, você tem que analisar de 400 a 500 assertivas (5 letras para 80 questões ou 5 letras para 100 questões). Nas provas do CESPE, você precisa analisar “apenas” 120 assertivas. Outro benefício é que é uma banca extremamente séria, a qual cumpre o cronograma de forma exemplar.

O CESPE/CEBRASPE tem sido bem previsível na matéria de Direito do Consumidor. Ou seja, podemos realizar um trabalho que dá uma segurança maior para o candidato. Isso não quer dizer que a banca continuará cobrando tudo da mesma forma. Pode acontecer de a metodologia mudar, mas não é o esperado.

O edital ainda não saiu, portanto, o programa do nosso curso foi feito com base no edital anterior. É necessário se preparar desde já, pois o cargo em questão é bem concorrido.

Fiquem atentos aos Testes de Direção, pois são instrumentos eficazes para medir seu nível de conhecimento.

Na parte do conteúdo programático, eu destaquei os assuntos mais cobrados.



## Conteúdo Programático

Na parte da nossa matéria, o antigo edital assim previa:

**ATENDIMENTO:** 1)Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e Resolução 3.694/2009 do Banco Central do Brasil.

Portanto, o nosso conteúdo programático foi dividido da seguinte forma:

**Negrito** → O que será dado na aula

**Sublinhado** → Temas cobrados frequentemente pelo CESPE/CEBRASPE

**Vermelho + sublinhado** → temas preferidos do CESPE/CEBRASPE

1)Conceitos Introdutórios: histórico e disposições gerais; 2)Elementos das relação de Consumo: conceitos de consumidor, consumidor por equiparação, fornecedor, produto, serviço; 3)Da Política Nacional de Relações de Consumo: objetivos, princípios e instrumentos; 4)Direitos Básicos do Consumidor; 5)Da qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação: Da proteção, das responsabilidades, decadência e prescrição, desconsideração da personalidade jurídica; 6)Práticas Comerciais; 7)Proteção Contratual; 8)Sanções Administrativas; 9)Crimes; 10)Defesa do Consumidor em Juízo; 11)Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; 12)Convenção Coletiva de Consumo; 13)Resolução 3.694/2009 do Bacen.

## Conceitos Introdutórios

### 1) Origem Histórica

Quando a Constituição Federal entrou em vigor, adotou o chamado **Direito Civil Constitucional** ou a **Constitucionalização do Direito Civil**, trazendo a previsão, em seu artigo 5º, XXXII, de que o estado promoveria a defesa do consumidor, na forma da lei.

*Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;*

Observe que a Constituição Federal obriga o Estado a promover a defesa do consumidor. Assim, as leis relativas à tal defesa devem ser interpretadas tomando-se por base a Constituição.

Ou seja, a **Constitucionalização do Direito Civil** é a interpretação dos institutos do Direito Civil à luz da Constituição Federal, com o objetivo de dar máxima efetividade aos direitos fundamentais. (Princípios da máxima efetividade e supremacia da constituição, tratados no Direito Constitucional).

No mesmo sentido, o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) trouxe um mandamento de elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC), no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

*Art. 1º do CDC: O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.*

Foi instituída, então, a lei 8.078/1990, objeto central do estudo do nosso curso, sendo um conjunto de normas de **proteção de vulneráveis**. É importante destacar que, em termos de mercado de consumo, o Código de Defesa do Consumidor é considerado até hoje um dos códigos mais avançados **do mundo**.

## 2) Conceito de Consumidor

A primeira coisa que temos que fazer é conceituar a figura do “consumidor”. Afinal, se o sujeito não for consumidor, não haverá a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Vamos ver os conceitos?

### 2.1) O Consumidor em sentido estrito

O consumidor em sentido estrito é o consumidor propriamente dito e está disciplinado no artigo 2º do CDC.

**Exemplo:** Mévio, rapaz que usa computadores para seu lazer, vai em uma loja e compra um notebook.

Nesse caso, Mévio é consumidor propriamente dito.

Veja o que diz o dispositivo legal:

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

Nesse sentido, precisamos ter atenção com os seguintes termos: “pessoa física ou jurídica”, “adquire/utiliza”, “produto/serviço”, “destinatário final”.

Veremos cada um deles, ok?

- **“Pessoa física”** → é a pessoa natural, é o ser humano.

Olhe o artigo 1º do Código Civil:

*Art. 1º Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil.*

- **“Pessoa jurídica”** → o conceito também está no Código Civil.

Para o nosso estudo, apenas são importantes as pessoas jurídicas de direito privado.

*Art. 44. São pessoas jurídicas de direito privado:*

*I - as associações;*

*II - as sociedades;*

*III - as fundações.*

*IV - as organizações religiosas;*

*V - os partidos políticos.*

*VI - as empresas individuais de responsabilidade limitada.*

**Exemplo:** Uma sociedade (“empresa”).

**OBS:** A possibilidade de uma pessoa jurídica de direito público ser consumidora é controvertida, uma vez que há uma superioridade da Administração Pública nos contratos dos quais faz parte.

O assunto não é importante neste momento.

- “Adquirir” → é se tornar proprietário ou ter a posse de algo.
- “Utilizar” → é fazer uso de alguma coisa para determinada finalidade.

**Exemplo:** Comprar um carro é adquirir, enquanto que assinar e usar um pacote de internet é utilizar.

- “Produto” → é o resultado de uma produção, sendo definido no artigo 3º, parágrafo 1º do CDC.

*Art. 3º § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.*

**Exemplo:** Um carro é um produto.

- “Serviço” → é o exercício ou desempenho de uma atividade. Está definido no artigo 3º, parágrafo 2º do CDC.

*Art. 3º § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.*

**Exemplo:** Um pacote de internet é um serviço.

Professor, e o que é “destinatário final”?

No artigo 2º, a eventual dificuldade de entender o conceito de consumidor diz respeito, na maioria das vezes, à definição de “destinatário final”.

A própria doutrina diverge sobre o tema. Nesse contexto, temos duas correntes:

**1ª Corrente → Teoria Maximalista** → Para esta teoria, destinatário final é todo aquele que retira o produto do mercado, independentemente da destinação que dá a ele.

Vamos exemplificar?



**Exemplo:** A sociedade Sempronista S.A adquire matérias primas para fabricar seus produtos.

Nesse caso, ela é consumidora.

**Exemplo 2:** Semprônio, servidor público, adquire uma televisão para assistir aos seus jogos de futebol preferidos.

Nesse caso, Semprônio é consumidor.

Trata-se de um conceito abrangente e que engloba tanto quem adquire para uso pessoal (exemplo do Semprônio), quanto quem adquire para uma atividade econômica (exemplo da sociedade).

Aqui, basta retirar o bem da cadeia de produção (mercado) para ser considerado consumidor.

Fala-se em **destinatário final de fato**, pois de fato houve a retirada do bem do mercado.

É um conceito objetivo traduzido por “basta retirar do mercado”.

**2ª Corrente → Teoria Finalista →** É a teoria adotada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Considera-se destinatário final quem utiliza/adquire o bem e não o utiliza com finalidade econômica ou produtiva.

Vamos aos exemplos?

**Exemplo:** Semprônio, servidor público, adquire uma televisão para assistir aos seus jogos de futebol preferidos.

Nesse caso, Semprônio é consumidor.

**Exemplo 2:** A sociedade Sempronista S.A adquire matérias primas para fabricar seus produtos.

Nesse caso, ela não é consumidora.

Portanto, para a teoria finalista, consumidor é quem encerra o “ciclo de transmissão”, adquirindo **apenas** para uso pessoal.

Aqui, fala-se também em **destinatário final de fato**, pois houve **retirada do produto do mercado**.

No entanto, adiciona-se a figura do **destinatário final econômico**, pois produto/serviço **não será utilizado na cadeia produtiva** (atividade econômica).

É um conceito subjetivo traduzido por “retirar do mercado para uso pessoal”.

**Exemplo prático:** Para a primeira corrente, um restaurante que compra um fogão industrial para aplicar na sua atividade econômica é considerado consumidor.

Para a segunda corrente, será mero adquirente e não consumidor.

**COMO CAI:** FCC/2007 – ANS – Cargo de Técnico em Regulação da ANS - De acordo com a Lei no 8.078/90, consumidor é toda pessoa

- a) física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- b) física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como insumo necessário para desenvolver atividade lucrativa de produção de bens duráveis ou não.
- c) física que adquire ou utiliza produto ou serviço com fins lucrativos, dispondo de controle sobre bens de produção.
- d) jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço com fins lucrativos, dispondo de controle sobre bens de produção.
- e) física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço, como insumo necessário, para distribuir ou comercializar bens duráveis com fins lucrativos.

**GABARITO: LETRA A.**

**COMENTÁRIOS:** A questão traz o conceito copiado do artigo 2º do CDC.

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

**LETRAS B e E:** Questões erradas, pois se a pessoa adquire ou utiliza um produto/serviço como insumo para desenvolver atividade lucrativa, ela não será destinatária final, conforme a teoria finalista (adotada pelo STJ).

Ou seja, a pessoa que não retira do mercado para uso pessoal não é consumidora.

**LETRAS C e D:** Se a pessoa adquire ou utiliza um produto/serviço com fins lucrativos (emprega na sua atividade), não será consumidora, pois não será destinatária final.

**COMO CAI:** CESPE/2013 - O Código de Defesa do Consumidor originou grandes avanços para o usuário dos sistemas privados de saúde. Com relação aos dispositivos desse código, julgue o item que se segue.

Pode ser considerado consumidor a pessoa jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**GABARITO: CERTO.**

**COMENTÁRIOS:** É o que diz o artigo 2º do CDC. A Pessoa jurídica também pode ser considerada consumidora.

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