

COMENTÁRIOS

CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO PARANÁ 2025

CONFORME A CF/88 e o CDC

(Lei Estadual nº 22.130, de 09 de setembro de 2024)

Atualizações legislativas:

- Lei Estadual nº 22.235, de 12/12/2024
- Lei Estadual nº 22.353, de 09/04/2025
- Lei Estadual nº 22.479, de 16/06/2025
- Lei Estadual nº 22.618, de 11/09/2025

ORGANIZADORES:

Antônio Carlos Efig

Pierre Lourenço

Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr

Apresentação de Paulo Gomes Junior

Instituto Memória



CENTRO DE ESTUDOS DA CONTEMPORANEIDADE

Editora & Projetos Culturais

www.institutomemoria.com.br

A presente obra foi aprovada pelo nosso Conselho Científico-Editorial respeitando as diretrizes da Qualis/CAPEs, quais sejam, originalidade, relevância, pertinência, embasamento teórico, densidade científica, metodologia e desenvolvimento, inclusive o sistema “*double blind review*”, garantindo a isenção e imparcialidade do corpo de parecerista e a plena autonomia do Conselho Editorial, atestando a excelência da obra que apresentamos à sociedade.

CONSELHO EDITORIAL

Edson Fachin - Reynaldo Soares da Fonseca - Francisco Rezek - Nefi Cordeiro - Ingo Sarlet - Demetrius Nichele Macei - Sidney Guerra - Flávia Piovesan - Viviane Selloso Knoerr - Valerio Mazzuoli - André de Carvalho Ramos - Wagner Menezes - Felipe Chiarello - Eduardo Arruda Alvim - Nelson Nery Júnior - Ricardo Seitenfus - Carlos Alberto Ramos - Luiz Eduardo Gunther - Luis Alexandre Carta Winter - Octavio Fischer - Marco Antonio Villatore - Vladimir Passos de Freitas - Augusto Bonner Cochran III (USA) - Andrea Pitasi (Itália) - Fernando Araujo (Portugal) - Sara Petroccia (Itália).

ISBN: 978-85-5523-604-4

Comentários à Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná, Conforme a CF/88 e o CDC: Lei Estadual nº 22.130, de 09 de setembro de 2024. **Organizadores:** Antônio Carlos Efig, Pierre Lourenço, Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr. Instituto Memória Editora & Projetos Culturais. Centro de Estudos da Contemporaneidade, 2025. E-BOOK.

812 p.

1. Direito do Consumidor 2. Paraná I. Título

CDD: 340

ISBN 978-85-5523-604-4



9 788555 236044 >

E-BOOK

APRESENTAÇÃO

A promulgação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, aqui denominado Código de Defesa do Consumidor do Paraná, para facilitar ao conhecimento popular, representa uma inovação legislativa ímpar no cenário jurídico brasileiro.

Trata-se da primeira experiência de consolidação normativa estadual voltada exclusivamente às relações de consumo, baseada na competência concorrente prevista no art. 24, incisos V e VIII, da Constituição Federal, que autoriza os Estados a legislarem de forma suplementar sobre produção e consumo e responsabilidade por dano ao consumidor.

Inspirado pela vivência jurídica, especialmente no exercício da função de Procurador do Estado do Paraná, desde 1996, após a devida aprovação em concurso público, e impulsionado pela escuta e defesa da população por meio de programas de defesa do consumidor em veículos de comunicação, este parlamentar iniciou a construção de um projeto que visava, antes de tudo, garantir efetividade e concretude aos direitos consumeristas no plano estadual.

É fora de dúvidas de que, mesmo após a promulgação da Lei Federal nº 8.078/90 - considerada uma das mais modernas do mundo, o cidadão brasileiro continua encontrando sérias dificuldades na efetivação de seus direitos. Ora por desconhecimento, ora porque ainda hoje se insiste constantemente em desrespeitar as normas.

Com o auxílio de equipe técnica altamente qualificada foram reunidas mais de cem leis esparsas, dezenas de projetos de lei em tramitação na Assembleia Legislativa do Paraná (ALEP) e precedentes jurisprudenciais consolidados.

Esta equipe de trabalho por mim coordenada, na condição de Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da ALEP e também como Presidente da Comissão, especialmente criada para tal mister, enfrentou diversas resistências.

Contudo, conseguimos que a integralidade dos deputados estaduais, 54 ao todo, fossem subscritores do projeto de lei protocolizado, evitando-se que vaidades individuais impedissem o andamento eficaz dos trabalhos.

Foi premissa fundamental que o texto fosse equilibrado, resultante de inúmeras consultas aos setores envolvidos, inclusive com a realização de várias audiências públicas.

Contudo, muitos foram os momentos de tensão e dificuldades, considerando-se a complexidade e abrangência das relações jurídicas envolvidas.

Após longas jornadas de trabalho, chegou-se em um texto com 325 artigos, que não apenas dialoga necessariamente com o Código de Defesa do Consumidor Nacional, mas o complementa em aspectos fundamentais, sempre à luz dos princípios constitucionais.

Uma vez aprovado pelo Plenário da Alep, sem um voto sequer em contrário, o texto foi remetido ao executivo estadual que o sancionou integralmente.

A missão não está totalmente exaurida. É preciso que o povo paranaense o conheça e que a lei seja efetivamente cumprida.

Dentre os dispositivos de maior relevância e inovação normativa, destacam-se:

1. Revenda de veículos usados (Art. 261):

Com o texto do artigo 261, estabelece-se um importante avanço normativo em matéria de proteção ao consumidor no âmbito da revenda de veículos usados, ao mesmo tempo que se protege o comerciante que de forma honesta informa os vícios no produto.

O dispositivo confere ao consumidor o direito de ser previamente informado, por escrito, acerca da existência de vício ou mau funcionamento em qualquer peça ou componente do veículo colocado à venda, impondo ao fornecedor a obrigação de propor abatimento proporcional do preço, de forma correspondente ao custo estimado do reparo necessário.

Essa exigência normativa concretiza o princípio da informação e o princípio da transparência, ambos expressos no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), assegurando ao consumidor condições reais para tomada de decisão consciente e livre de vícios de consentimento. A norma também reafirma a aplicação do princípio da boa-fé objetiva, impondo ao fornecedor deveres anexos de lealdade, cooperação e previsibilidade na relação contratual.

O dispositivo cria uma obrigação legal expressa para concessionárias e revendedoras, cuja inobservância poderá acarretar a nulidade do contrato celebrado, nos termos do § 3º. Tal previsão decorre da ilicitude de um negócio jurídico firmado com base em erro substancial ou engano induzido, elementos que, conforme preceitos clássicos do Direito Civil, tornam o consentimento viciado e o contrato inválido.

Em outras palavras, a comercialização de veículo sabidamente defeituoso, sem a devida comunicação ao consumidor, configura violação à boa-fé contratual e ao

dever de informação, sendo possível sua convalidação apenas mediante a informação clara e o respectivo abatimento proporcional do valor da compra.

Compreende-se, assim, se tratar de uma salvaguarda ao consumidor, reconhecidamente hipossuficiente nas relações negociais desse tipo, frequentemente marcadas por desproporção informacional e técnica.

O caput do artigo 261 impõe a obrigação de informação específica, enquanto seus parágrafos regulam a forma e os efeitos desse dever:

- § 1º - Determina que, para validade da regra, deve haver cláusula contratual expressa, redigida em destaque, com a indicação clara da peça ou componente defeituoso;
- § 2º - Estipula que o abatimento do valor seja equivalente ao custo estimado do reparo do veículo;
- § 3º - Prevê que a ausência de informação configura vício insanável do contrato, resultando em sua nulidade, salvo se o fornecedor resolver o defeito no prazo de até 30 dias, conforme o § 1º do art. 58 da própria Consolidação.

Com isso, o artigo 261 contribui para elevar os padrões de transparência e responsabilidade nas relações de consumo envolvendo veículos usados, representando um importante instrumento de equilíbrio contratual e prevenção de litígios, especialmente em um setor historicamente vulnerável à prática de abusos e omissões.

Reitera-se que a Consolidação permitiu expressamente que um veículo seja vendido com algum vício, desde que o consumidor seja prévia e expressamente informado, e que haja abatimento proporcional do preço.

Em hipótese alguma se está desonerando o comerciante de observar a necessidade de garantia do bem. Não se está permitindo que o vendedor coloque em contrato expressões do tipo “carro tem vício e, portanto, sem garantia”, ou “está se dando descontos porque o bem tem vícios”. Não é permitida a generalização como excludente de responsabilidade pelo vício do produto. Contudo, válida é a cláusula que diga “o consumidor está ciente de que o veículo tem problemas no motor, incluindo vazamentos, e por isto foi concedido um desconto de X%”. Note-se que aqui se estará respeitando a boa-fé contratual, tanto de quem vende, quanto de quem adquire.

2. Proteção contra negativação (Art. 183 e 185):

Fica assegurado ao consumidor, nos termos do art. 183 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná, o direito de não ter seu nome inscrito nos cadastros de proteção ao crédito antes do decurso de 30 dias contados do inadimplimento, sendo imprescindível, ainda, a notificação prévia com antecedência mínima de cinco dias.

A norma busca corrigir a prática, cada vez mais comum no mercado, de negativação imediata do consumidor inadimplente (observado apenas o prazo constante na notificação), sem que lhe seja oportunizada a regularização espontânea da dívida.

Essa proteção normativa está firmemente ancorada no princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal), associada à função social do crédito, que deve ser entendido como instrumento de inclusão econômica e de mobilidade social, e não como mecanismo de punição.

Ademais, encontra respaldo no princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, CDC), reconhecendo que, em grande parte dos casos, a inadimplência não decorre de má-fé ou intenção deliberada, mas sim de circunstâncias de dificuldade econômica, muitas vezes transitórias.

O sistema de proteção cadastral foi originalmente concebido como instrumento de armazenamento de dados para fins estatísticos, sociais, econômicos e de política pública, tanto para o Estado quanto para entidades privadas, servindo como base para decisões seguras na concessão de crédito. No entanto, ao longo do tempo, o uso indiscriminado da negativação acabou por desvirtuar essa finalidade, sendo empregado, em muitos casos, como verdadeiro mecanismo de punição ao consumidor, comprometendo gravemente sua reabilitação financeira.

A negativação precoce pode causar danos desproporcionais ao consumidor, sobretudo porque, mesmo após a quitação da dívida, a recuperação de seu *status* de crédito pode levar meses ou até anos, afetando sua capacidade de acesso ao crédito. Por essa razão, o prazo de 30 dias estabelecido pela Consolidação se revela razoável e equilibrado, oferecendo ao consumidor a possibilidade de regularização sem prejuízo ao fornecedor, que permanece amparado pelo direito à cobrança de juros, multa contratual e demais encargos legais.

É importante informar que, uma vez aprovada a legislação, já na sequência houve tentativa de alteração capitaneada pelo setor dos bureaus de crédito. Foi proposto projeto de lei para permitir a negativação do consumidor com apenas 5 dias de atraso, o que representava uma aberração jurídica e fática que exigiu esforços para que o projeto de lei fosse derrubado em votação no Plenário. Neste sentido foi importante a mobilização da sociedade e da imprensa para demonstrar o enorme retrocesso que a eventual aprovação ensejaria.

Em momento algum se está querendo premiar o inadimplente, contudo, não entender a dificuldade financeira que passa uma grande parcela da população e objetivar ceifar o seu direito a crédito com apenas 5 dias de inadimplência, é o mesmo que se objetivar excluir do mercado de consumo milhões de consumidores.

Importante destacar, ainda, a inovação trazida pelo artigo 185, que determina que o fornecedor que não comunicar aos órgãos de proteção ao crédito o pagamento da dívida no prazo de cinco dias úteis será penalizado com multa punitiva de 30% do valor da dívida, a ser paga em favor do consumidor. Trata-se de uma rara previsão legal de multa com natureza sancionatória revertida ao consumidor, cujo objetivo é coibir a morosidade e a negligência dos fornecedores na exclusão de débitos já quitados, que continuam a produzir efeitos nocivos ao nome e à dignidade do consumidor.

Essa previsão normativa reforça a lógica protetiva da Consolidação, buscando equilibrar a relação de consumo, assegurar a função reparadora e pedagógica da sanção e evitar que consumidores sejam injustamente penalizados por omissões dos fornecedores após a resolução do débito.

3. Serviços essenciais (Art. 158 e 159):

Com a entrada em vigor dos artigos 158 e 159 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, o consumidor inadimplente passa a ter assegurado o direito de efetuar o pagamento imediato dos débitos vencidos, inclusive no momento que antecede o corte do serviço, por meio de PIX, cartão de débito ou crédito.

Fica, ainda, vedada a suspensão do fornecimento caso o agente da concessionária ou empresa terceirizada esteja impossibilitado de receber o pagamento no ato, bem como se não houver sido realizada a notificação prévia com antecedência mínima de cinco dias.

Essas previsões normativas representam uma evolução importante na proteção do consumidor frente à prestação de serviços essenciais, como água, energia elétrica e gás, e encontram fundamento direto no princípio da continuidade do serviço público essencial (art. 22 do CDC) e no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF).

Ao se exigir a oferta de meios de quitação imediata, evita-se que o corte do serviço se concretize sem que o consumidor tenha tido, de fato, a oportunidade de regularizar sua situação.

É relevante destacar que a norma corrige uma prática anteriormente comum e amplamente questionável sob o ponto de vista jurídico e ético: o corte abrupto do fornecimento mesmo quando o consumidor possuía recursos disponíveis para efetuar o pagamento no momento da interrupção.

Em tais casos, a negativa do recebimento imediato pelo agente da concessionária, mesmo diante da disponibilidade do consumidor, configurava verdadeiro abuso de direito, podendo, inclusive, a nosso entender ensejar responsabilidade por danos morais, ante a recusa injustificada do pagamento.

A lógica do fornecimento de serviços públicos deve priorizar o adimplemento e a manutenção do serviço, e não sua interrupção punitiva. O objetivo legítimo do fornecedor é o recebimento do crédito, e não a privação do consumidor. A antiga prática de corte seguido de posterior reativação, além de ineficiente, gerava prejuízos bilaterais: ao consumidor, que ficava privado de serviço essencial; e ao fornecedor, que tinha que deslocar nova equipe técnica para restabelecimento, além de potencialmente ver reduzido o consumo e, por consequência, o faturamento do ciclo seguinte.

Com a inovação legislativa introduzida pelo artigo 158, garante-se, de forma eficaz, que o pagamento possa ser feito antes da efetivação do corte, utilizando-se meios modernos e instantâneos, como o PIX, evitando desgastes desnecessários e atendendo aos interesses de ambas as partes.

O art. 159, por sua vez, determina que a suspensão do serviço somente poderá ocorrer após 30 dias de inadimplência, reforçando a lógica de que a interrupção do fornecimento deve ser excepcional, precedida de notificação clara, pessoal e tempestiva, respeitando-se o direito à regularização.

Esses dispositivos, portanto, representam uma correção de distorção sistêmica antes existente, fortalecendo a função social do consumo, a efetividade do direito à informação e à continuidade dos serviços públicos essenciais, e promovendo a resolução preventiva de conflitos nas relações entre concessionárias e consumidores.

4. Aplicativos de transporte (Art. 140 a 144):

O Capítulo VII da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná trata, de forma inédita no país, da regulação das relações de consumo firmadas por meio de plataformas digitais de transporte, estabelecendo regras claras, protetivas e equilibradas entre consumidores, motoristas e empresas de tecnologia.

Com base nessa nova regulamentação, o consumidor adquire o direito de cancelar a corrida sem cobrança de multa dentro de 1 minuto após o aceite do motorista (art. 141) ou, ainda, sem qualquer ônus, caso o condutor ultrapasse o limite de 10 minutos de atraso em relação ao horário estimado de chegada informado pela plataforma (art. 142).

Essas previsões corrigem uma lacuna legislativa até então existente, que frequentemente gerava insegurança e prejuízo financeiro ao usuário, especialmente em situações em que o veículo demorava indefinidamente para chegar ou sequer se deslocava até o local solicitado.

Essa inovação normativa encontra paralelo no direito de arrependimento previsto para compras realizadas fora do estabelecimento comercial (art. 49 do CDC nacional), agora adaptado ao contexto digital, onde a dinâmica da contratação por aplicativo exige soluções ágeis, transparentes e proporcionais.

A legislação também estabelece, de forma expressa, que a relação jurídica entre usuário e plataforma caracteriza uma relação de consumo (art. 140), sendo o consumidor aquele que solicita ou usufrui do transporte, e fornecedores tanto o motorista quanto a empresa operadora do aplicativo, os quais respondem solidariamente por falhas ou vícios na prestação do serviço (§ 2º). Essa definição evita divergências interpretativas e facilita a responsabilização em caso de ocorrência de danos.

É bem verdade, também, que este assunto comporta novos desdobramentos legislativos, em razão de uma prática que infelizmente está se tornando muito corriqueira: o cancelamento sem qualquer justificativa das corridas aceitas pelos motoristas, aqui prestadores de serviço. Muitas vezes o consumidor acaba inclusive chegando atrasado, pois é surpreendido por estes cancelamentos. As plataformas precisarão estabelecer critérios mais rígidos e transparentes, sob pena de prejudicar seus consumidores/usuários que ficam a mercê destas práticas desarrazoadas. Se o motorista não tem interesse na corrida qual a razão lógica em dar aceite ao chamado do consumidor? A abusividade deve ser reprimida.

Outro ponto relevante, e frequentemente objeto de reclamações, é a proibição de cobranças adicionais que não tenham sido previamente informadas, inclusive valores relacionados ao uso do ar-condicionado ou bagagem (art. 143). A norma garante que o valor apresentado ao consumidor no momento da contratação da corrida seja definitivo e transparente, vedando alterações unilaterais ou acréscimos injustificados. Isso está alinhado com o princípio da informação clara e adequada, previsto no art. 6º, III, do CDC nacional.

Importante também é a disposição do art. 144, que impõe às plataformas digitais o dever de manter canais de atendimento visíveis e acessíveis aos consumidores, tanto nos aplicativos quanto em seus sites, reforçando o direito à comunicação eficiente e à solução célere de conflitos.

Além disso, a norma determina que eventuais multas por cancelamento sejam integralmente repassadas ao motorista (§ 2º do art. 141), o que promove maior transparência na relação interna entre prestadores e plataformas e evita enriquecimento indevido por parte das empresas intermediadoras.

Essas disposições refletem os princípios da boa-fé objetiva, transparência, equilíbrio contratual e proteção do consumidor, que devem orientar toda e qualquer relação jurídica de consumo, inclusive nos ambientes digitais. A norma busca, portanto, restringir práticas abusivas historicamente praticadas por algumas plataformas e reconhecer formalmente a assimetria existente entre grandes empresas de tecnologia e o consumidor individual, garantindo maior previsibilidade e justiça nas relações contratuais.

5. Proteção dos idosos contra empréstimos abusivos (Art. 92 e 93):

A Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, por meio dos artigos 92 e 93, estabelece um microsistema protetivo específico voltado aos idosos, aposentados e pensionistas, em resposta a um cenário de crescente vulnerabilidade desse público frente à oferta indiscriminada de crédito por parte de instituições financeiras. Esta normatização pioneira e necessária reconhece o grau de hipossuficiência técnica, informacional e, muitas vezes, cognitiva de tais consumidores, que são frequentemente alvos de práticas abusivas e assédio comercial.

Nos termos do art. 92, fica expressamente proibida a contratação de empréstimos de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas sem manifestação formal e inequívoca de vontade. O contrato deverá ser firmado mediante assinatura física, com apresentação de documento de identidade válido, ou por assinatura eletrônica simples, nos termos da legislação aplicável.

São vedadas as autorizações realizadas por telefone, aplicativo de comunicação, gravações de voz, fotografias ou outros meios não idôneos. Tal exigência reforça a segurança jurídica nas contratações.

A norma encontra fundamento no princípio da proteção especial aos hipervulneráveis, amplamente reconhecido na doutrina consumerista, e guarda compatibilidade com o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), em especial no que se refere à prevenção de práticas lesivas ao patrimônio e à dignidade dos idosos.

O art. 93, *caput*, por sua vez, complementa a proteção ao prever que o crédito em conta bancária do consumidor, sem sua solicitação expressa ou mediante fraude, enseja a obrigação de devolução apenas do valor nominal creditado, no prazo de 90 dias, sem incidência de juros, correção ou encargos.

A regra visa coibir uma das práticas mais danosas identificadas no sistema financeiro: o crédito não solicitado seguido de tentativa de cobrança com encargos indevidos, o que muitas vezes leva ao endividamento compulsório do consumidor. Na hipótese de descontos indevidos de parcelas para o pagamento de empréstimo não contratado pelo consumidor, o parágrafo único do art. 93 determina a devolução, em dobro, dos valores pagos acrescidos de juros e demais encargos, *in verbis*:

Art. 93, CDC/PR - O crédito em conta do consumidor, sem prévia e expressa solicitação ou mediante fraude, ensejará a restituição pelo consumidor apenas do valor simples creditado em sua conta, no prazo de noventa dias contados da data do recebimento.

Parágrafo único. O consumidor terá direito à restituição em dobro do valor cobrado e pago indevidamente, inclusive os juros e demais encargos, sem prejuízo de perdas e danos.

O tema foi um dos mais sensíveis, polêmicos e complexos tratados no “Código do Consumidor do Paraná”. Houve aqueles que defenderam que nos casos em que o consumidor não tivesse contraído o empréstimo de forma regular e legal, e principalmente, naqueles em que os depósitos foram feitos sem que o consumidor tivesse exata ciência de que eram oriundos de empréstimos e, portanto, sujeitos a pagamentos futuros, normalmente descontados diretamente da sua conta corrente, deveria ser aplicada a regra da amostra grátis, ou seja, o consumidor não seria obrigado a devolução dos valores.

Parece claro que se estaria punindo aqueles que agem ao arrepio da lei, enganando deliberadamente consumidores incautos. Prática esta realizada normalmente por correspondentes bancários desonestos. Contudo, o entendimento que prevaleceu foi o de que, ao contrário, poderia se estimular fraudes.

Essas disposições atuam como barreiras jurídicas à concessão irresponsável de crédito, promovendo o respeito ao mínimo existencial e à função social do contrato. Impedem que a atividade financeira se transforme em instrumento de exploração econômica dos mais vulneráveis, preservando a integridade financeira e emocional de quem, por suas condições pessoais e sociais, necessita de proteção reforçada.

Todas essas disposições, e outras presentes nesta Consolidação, seguem como vetor interpretativo os princípios fundamentais do Direito do Consumidor, com destaque para a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva, a equidade, a transparência e a dignidade da pessoa humana. O texto normativo do Paraná, ao se articular com os preceitos do CDC nacional, configura um avanço legislativo, criando um ambiente mais seguro, justo e acessível ao consumidor.

Embora construída a partir da realidade legislativa do Estado do Paraná, a obra ultrapassa os limites regionais ao abordar fundamentos e princípios que orientam o Direito do Consumidor em todo o país. Seu conteúdo possui aplicabilidade nacional, especialmente nas matérias em que se reforçam os direitos já consolidados na legislação federal.

Por fim, destaca-se a relevância da presente obra, “Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor Comentada”, que reúne contribuições técnicas de juristas e especialistas de ampla atuação no cenário nacional, instrumento valioso para profissionais do Direito, esperando-se que este esforço coletivo contribua de forma efetiva para o fortalecimento da cidadania e para a construção de relações de consumo mais justas, equilibradas e transparentes em todo o Brasil.

Paulo Gomes Junior

NOTA DE AGRADECIMENTO E HOMENAGENS

Os organizadores desta obra registram sua profunda gratidão a todos os juristas-autores que, com rigor técnico, espírito público e compromisso acadêmico, contribuíram com artigos e comentários que elevam o padrão de proteção e de interpretação do Direito do Consumidor no Estado do Paraná. Cada capítulo deste livro reflete a dedicação de profissionais que colocaram seu saber a serviço da coletividade, tornando esta coletânea um instrumento de estudo, consulta e efetivação de direitos.

Um agradecimento especial é dirigido ao **Dr. Leonardo Mion Fromholtz**, cuja presença constante e coordenação diligente foram essenciais para a boa marcha editorial do projeto, da organização do conteúdo à articulação entre autores, revisão e prazos. Sua colaboração, discreta e eficiente, foi determinante para a conclusão desta obra.

Prestamos, ainda, sentida homenagem ao **Deputado Paulo Gomes**, idealizador da consolidação e defensor intransigente de sua aprovação. Seu exemplo de dedicação, fruto de meses de estudo e trabalho prévios ao protocolo do projeto, somados à defesa firme e continuada da manutenção dos direitos dos consumidores, inspira todos os que acreditam que o Parlamento pode e deve ser espaço de aprimoramento da cidadania. Sua atuação é, para nós, exemplo a ser seguido.

Agradecemos a todos os 54 Parlamentares que encamparam a proposta e aprovaram o Código em tempo recorde, na pessoa do Ex-Presidente **Deputado Ademar Traiano**, que conduziu os trabalhos na Assembleia Legislativa do Paraná; do **Deputado Hussein Bakri**, relator na Comissão Especial, cuja atuação foi decisiva para a preservação dos dispositivos protetivos; **Deputado Paulo Gomes**, Presidente da Comissão Especial, que se esmerou na defesa do projeto; e do atual Presidente **Deputado Alexandre Curi**, que apoiou a iniciativa à época e segue, já na Presidência, empenhado na agenda legislativa de defesa do consumidor.

Esta consolidação também se beneficiou do diálogo com a sociedade civil e com especialistas, materializado em Audiências Públicas organizadas pelo Deputado Paulo Gomes, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, que iluminaram o texto e aperfeiçoaram seus capítulos:

- Em 13 de setembro de 2023 — “A Relação de Consumo com as Instituições Financeiras e Similares”, contamos com as exposições dos(as):

- Dr. Bruno de Almeida Passadore, Defensor Público do Núcleo de Defesa do Consumidor;

- Dr. Antônio Carlos Efig, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR (e também na oportunidade representando a Presidente da OAB/PR, Dra. Marilena Winter);
- Dr. Oscar Ivan Prux, Diretor do Brasilcon;
- Dr. Evandro Vinicius Leonel dos Santos, Assessor Jurídico do CAOP Consumidor/Ordem Econômica – MP/PR;
- Dr. Gilberto Andreassa Junior, Presidente da Comissão de Direito Bancário da OAB/PR;
- Dr. Christiano Puppi, Diretor-Geral da SEICS/PR;
- Dr. Amaury Martins de Oliva, Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban.

- Em 20 de setembro de 2023 — “Alimentação Saudável nas Cantinas Escolares”, com as contribuições de:

- Dra. Ana Maria Thomaz Maya Martins (IDEC);
- Dra. Cilene da Silva Gomes Ribeiro, Presidente do CRN-8;
- Dr. Ciro Expedito Scheraiber, Procurador de Justiça e Coordenador do CAOP Consumidor/Ordem Econômica;
- Dra. Cristina Klobukoski, Nutricionista e Chefe da Divisão de Promoção da Alimentação Saudável e Atividade Física (SESA/PR);
- Dra. Deise Batista, representante do Conselho Federal de Nutrição;
- Dra. Márcia Cristina Stolarski, Nutricionista, Especialista em Programas de Alimentação e Nutrição, Mestre em Políticas Públicas;
- Dra. Maria Teresa Gomes de Oliveira Ribas, Nutricionista e Professora Adjunta aposentada (PUC-PR);
- Dra. Rosângela Mara Slomski, Coordenação de Planejamento da Alimentação Escolar (Departamento de Alimentação e Nutrição do Governo do Estado);
- Dra. Vanessa Prestes, Gerência de Alimentação (Secretaria de Educação de Curitiba).

- Em 18 de outubro de 2023 — “Relações de Consumo com Prestadores de Serviço de Transporte Coletivo e por Aplicativos”, com intervenções de:

- Dr. Ogeny Pedro Maia Neto, Diretor-Presidente da URBS;
- Dr. André Ronaldo Aquino Charão, representante do Sindicato dos Taxistas;
- Dr. Evandro Vinicius Leonel dos Santos, CAOP Consumidor/Ordem Econômica – MP/PR;

- Dra. Adriana Ruiz Bertolazzi, Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR;
- Dr. Willian Corrêa, Diretor de Transportes da AMEP/PR;
- Dr. Bruno de Almeida Passadore, Defensor Público do Núcleo de Defesa do Consumidor.

- Em 22 de novembro de 2023 — “Serviços Essenciais de Telefonia, Internet e Apps de Comunicação; Comercialização de Veículos Novos e Seminovos”, com as contribuições dos(as):

- Dr. Paulo Maximillian, Mestre e Professor de Direito do Consumidor (EMERJ), membro da Comissão de Direito Bancário da OAB Federal e Conselheiro do Procon-RJ;
- Dr. Erick Le Ferreira, Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública;
- Dra. Claudia Silvano, Coordenadora Estadual do Procon/PR;
- Dr. Antônio Gilberto Deggerone, Presidente da ACP;
- Dra. Laís Bergstein, Diretora de Comunicação do Brasilcon;
- Dra. Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr, Coordenadora do Mestrado do UniCuritiba.

Estendemos nossos agradecimentos ao **Governador Ratinho Junior**, que encampou a ideia da consolidação e apoiou institucionalmente a agenda de fortalecimento da política pública de defesa do consumidor no Paraná.

A todos os aqui nominados e aos que, nos bastidores, colaboraram com estudos, pareceres, dados, revisões e logística, nosso muito obrigado. Esta obra é fruto de uma construção coletiva, plural e democrática, que reafirma o compromisso do Paraná com a efetividade dos direitos do consumidor, em consonância com a Constituição.

Curitiba - PR, 06 de novembro de 2025.

Os Organizadores



COAUTORES EM ORDEM ALFABÉTICA

ALCELYR VALLE DA COSTA NETO

Doutor. Mestre. Especialista em Direito Processual Civil. Professor Universitário. Advogado. Juiz Leigo. Avaliador MEC/INEP. Membro Relator das Comissões de Direito do Consumidor e Educação Jurídica na OAB/PR. Pós-Doutorado em Direito.

ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS

Doutoranda em Direito Econômico e Social pela PUC/PR (Bolsista CNPq). Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade pela PUC/PR (Bolsista CAPES). Pós-graduada em Direito Processual Civil Contemporâneo: Novas Tendências pela UERJ. Graduada em Direito pela PUC/PR. Membro da Comissão de Direito Bancário da OAB/PR. Diretora Executiva da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/PR. Professora titular de Direito na Unifael - Grupo Ser Educacional. Advogada.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

BRUNO DE ALMEIDA PASSADORE

Doutor em Direito do Estado pela Universidade de São Paulo (USP), com coordenação da Universidade de Bologna. Mestre em Direito Processual pela USP. Bacharel em Direito pela USP. Cientista Político pela Universidade Federal do Paraná.

Defensor Público Auxiliar do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Paraná. Diretor Financeiro da ADEPAR.

CHRISTIANE RABELO DE SOUZA

Pós-doutoranda em Direito pelo UNICURITIBA. Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe. Especialista em Direito Constitucional pela Universidade Anhanguera - UNIDERP. Membro do Grupo de Pesquisa CNPQ “Eficácia dos direitos humanos e fundamentais: seus reflexos nas relações sociais”. Foi coordenadora do Curso de Direito do Centro Universitário UNIAGES Paripiranga/BA. Exerceu a função de Coordenadora Regional Nordeste da Área de Ciências Jurídicas na Vice-Presidência do Grupo Ânima Educação. Integra o corpo de docentes do Ecossistema Anima Educação, atuando em diversas IES (AGES, UNIFACS, UnP, USJT, Anhembí Morumbi, UNA, UNIFG, UNIRITTER, UNISUL, FPB) na graduação e pós-graduação dos cursos da área de Ciências Jurídicas. Revisora dos conteúdos dos materiais da Unidade Curricular Digital (EAD) da área de Ciências.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

ERICK LÉ PALAZZI FERREIRA

Erick Lé Palazzi Ferreira. Defensor Público Presidente da Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado do Paraná. Ex-Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor (2021/2024). Ex-Coordenador do CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) (2017/2021). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-graduado em Ministério Público e Estado Democrático do Direito pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (FEMPAR). Pós-graduado em Direito Civil, do Processo e do Consumo pela Universidade Positivo. Assessor jurídico do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (CAOPCON-OE) e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis, Falimentares, Liquidações, Extrajudiciais, das Fundações e Terceiro Setor (CAOP CFTS). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

FERNANDA SCHAEFER

Pós-Doutorado no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Bioética da PUC-PR. Bolsista CAPES. Doutorado em Direito das Relações Sociais na Universidade Federal do Paraná, curso em que realizou Doutorado Sanduíche nas Universidades do País Basco e Universidade de Deusto (Espanha) como bolsista CAPES. Coordenadora do Curso de Especialização em Direito Médico e da Saúde da PUC-PR.

GUSTAVO CHAIBEN

Engenheiro Ambiental, Arquiteto e Urbanista. Mestre em Ciência e Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade da UTFPR. Desde 2020, atua como Analista Técnico em Acessibilidade junto ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência do Ministério Público do Paraná.

JORGE VILLALOBOS

Graduado em História e Geografia - Universidade do Chile. Bacharel e Licenciado em Geografia - Universidade Estadual de Maringá – UEM. Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Campus Maringá. Especialista em Direito Processual Civil. Mestre pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Doutor pela Universidade de São Paulo. Advogado. Professor Associado na Universidade Estadual de Maringá. Tem experiência na área de planejamento e gestão territorial, movimentos sociais, meio ambiente e direito ambiental

e urbanístico. Pesquisador no grupo de pesquisa Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Com estágio Pós-Doutoral no Programa de Pós-Graduação em Direito, com projeto intitulado "Sociedade de Consumo e a Construção de Cidades Sustentáveis: Os Planos Municipais de Gestão Integradas de Resíduos Sólidos como Estratégias para uma Cidadania Ecológica e Inclusiva", realizado no período de agosto de 2022 a agosto de 2023, sob orientação do Professor Doutor Antônio Carlos Efig.

JOSÉ ROBERTO TRAUTWEIN

Doutor e Mestre em Direitos Fundamentais e Democracia pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil). Especialista em Direito Constitucional pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil) e Especialista em Direito Empresarial pelo Instituto de Ciências Sociais do Paraná. Graduado em Direito pela Faculdade Estadual de Direito do Norte Pioneiro. Atuação nas áreas de Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito Processual Civil. Advogado atuante no Escritório Professor René Dotti, em Curitiba/PR, desde 2003.

KARINA DA SILVA MAGATÃO

Advogada. Doutoranda e Mestra em Direito das Relações Sociais pela UFPR. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Baccellar. Graduada em Direito pela PUCPR. Professora Adjunta do Curso de Direito da PUCPR. Professora convidada da pós-graduação da PUCPR e da Universidade Regional de Blumenau.

LAIS BERGSTEIN

Advogada. Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Docente permanente do mestrado e doutorado em Direito Empresarial e Cidadania do UniCuritiba. Pesquisadora financiada pelo Instituto Ânima. Lider do Grupo de pesquisa em Práticas Comerciais, Proteção de Dados e Inteligência Artificial. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

LEONARDO LINDROTH DE PAIVA

Doutorando em Direito pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil – UNI-BRASIL (Bolsista CAPES/PROSUP). Mestre em Direito pela PUCPR. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Especialista em Direito Civil pela Universidade Anhanguera/Uniderp. Professor de cursos de graduação, pós-graduação, cursos preparatórios para a OAB e concursos públicos. Autor e organizador de diversos livros e artigos científicos. Sócio do escritório LPJ Advocacia. E-mail: leonardo@lpjadvocacia.com.br

LEONARDO MION FROMHOLTZ

Advogado em Curitiba – PR. Graduado em Direito pela FAE Centro Universitário. Graduado em Jornalismo pela Universidade Positivo. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

MÁRCIA MATIAS BOAVENTURA

Advogada. Graduada em Direito pelo Centro Universitário Internacional - UNINTER (2024). Pós-graduanda em Direito de Família e Sucessões na PUC/MG. Integrante do Programa de Iniciação Científica (PIC 2025/UNINTER), no projeto “Jurisprudência dos Tribunais Superiores em Direitos Humanos – Estudo de Casos”, sob a liderança do Prof. Dr. Alexandre Coutinho Pagliarini. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná coordenado pelo Dr. Pierre Lourenço.

MARIANA DIAS MARIANO

Mestra em Direito pela PUC/PR. Promotora de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná, exercendo suas funções, atualmente, no CAOP da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência.

MARIANE SHIOHARA LÜBKE

Advogada. Pós-doutoranda pela Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). Doutora e Mestre em Direito Econômico e Desenvolvimento (Pontifícia Universidade Católica do Paraná). MBA em Gerenciamento da Administração Pública Municipal (Instituto de Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão). Especialista em Direito do Estado - Área de Concentração - Direito Administrativo (Universidade Estadual

de Londrina). Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Maringá. Professora do Programa de Pós-graduação stricto sensu do Centro Universitário Curitiba (UNICURITIBA). Presidente da Comissão de Gestão Pública e Controle da Administração da OAB/PR. Sócia do Escritório Shiohara Lubke Advogados Associados.

MARISTELA DENISE MARQUES DE SOUZA

Graduada, mestre e doutora pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Professora da graduação e especialização lato sensu da PUC/PR. Professora convidada da Escola da Magistratura da Paraíba. Professora convidada da Escola do Ministério Público de Mato Grosso do Sul. Palestrante. Membro do Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil (IBERC). Membro do Grupo de Pesquisa do Consumo e Sociedade Tecnológica da PUC/PR. Consultora jurídica. E-mail: maristela.marques@pucpr.br.

MAURÍCIO VITOR LEONE DE SOUZA

Apresentador há 5 anos do Quadro “Direito do Consumidor” – TVCI/PR. Graduado em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO/RJ). Ex-Procurador Geral Municipal. Professor Universitário. Pós-Graduado em Direito Processual Penal (PUC/PR). Doutorado pela UMSA/AR. Autor de diversos trabalhos jurídicos. Advogado.

MAURO DE PAULA BRANCO

Advogado. Doutorando. Mestre em Direito Empresarial e Cidadania pelo Unicuritiba. Especialista em Direito Administrativo. Membro da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR e dos Grupos de Pesquisa de Compliance e de Direito Médico do Unicuritiba.

MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS

Mestra pelo Centro Universitário Curitiba em Direito Empresarial e Cidadania (UNICURITIBA). Especialista em Direito Penal e Processual Penal pelo UNICURITIBA (2016) com aperfeiçoamentos em cursos de Preparação à Magistratura pela Escola da Magistratura do Estado do Paraná (2000) e para o ingresso na carreira do Ministério Público pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado

do Paraná (1999). Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2000). Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, atuante junto à 1ª Turma Recursal.

NÚBIA DAISY FONESI SIQUEIRA PINTO

Advogada no Escritório Efig & Rocha Advogados Associados. Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Bacharela em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" do Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

OSCAR IVAN PRUX

Pós-doutor em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e Mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade de Londrina. Economista (especialista em teoria econômica) e pedagogo. Mediador judicial. Professor de direito na pós-graduação stricto sensu da UNIVERSIDADE CESUMAR - UNICESUMAR e professor pesquisador bolsista do ICETI, com estudos de pós-doutorado concluídos na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa - Portugal (FDUL).

PAULO GOMES JUNIOR

Deputado Estadual do Paraná. Procurador do Estado. Apresentador do Cidade Alerta e do Patrulha do Consumidor da RICTV (TV Record). Autor do Código do Consumidor do Paraná.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa

do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

RENAN MENDONÇA GOMES

Graduando do Curso de Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná coordenado pelo Dr. Pierre Lourenço.

RICARDO MENEZES

Defensor Público do Paraná. Mestre em direito das relações sociais pela UFPR. Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Paraná. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

ROBERTO CALDAS

Mestre e Doutor em Direito Público pela PUCSP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor colaborador, em estágio pós-doutoral, no PPGD da UNICURITIBA. Docente do Curso de Bacharelado em Direito da PUC/SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor convidado dos Cursos de Mestrado e Doutorado da UNICURITIBA. Professor permanente dos Cursos de Maestría en Derecho de las RRII y de la Integración en América Latina de la UDE - Universidad de la Empresa – Montevideu/Uruguai. Professor visitante na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Advogado no Brasil e em Portugal.

TATIANA BRITO GUIMARÃES BRAGA

Advogada. Residente jurídica do Ministério Público Estadual. Especialista em Direito da Criança e do Adolescente (Instituto Verbo Jurídico). Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estácio de Sá/RJ. Mestre em Gestão dos Recursos Naturais e Desenvolvimento Local na Amazônia (Universidade Federal do Pará-UFPA). Integrante do Grupo de Pesquisa em Direitos Humanos e Suas Interseccionalidades do Ministério Público do Estado do Pará. Email: tati-anabgbraga@gmail.com.

VIVIANE COÊLHO DE SÉLLOS-KNOERR

Doutora em Direito do Estado, com ênfase em Direito Constitucional pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2005). Mestre em Direito das Relações Sociais - Direitos Difusos e Coletivos, com ênfase em Direito das Relações de Consumo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1996). Graduada em Direito pela Universidade Federal do Espírito Santo (1991). Professora e coordenadora do Programa de Mestrado em Direito Empresarial e Cidadania do Centro Universitário Curitiba - UNICURITIBA. Coordenadora do Congresso Brasileiro de Direito Empresarial e Cidadania (CONBRADEC). Diretora da Rede de Estudos de Direitos Humanos na Transnacionalidade (REDHT). Diretora do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI). Presidente da Academia Brasileira de Direito (ABD). Membro da Comissão de Revisão das Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Direito junto ao CNE - MEC. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.



EPÍGRAFE

A presente obra resulta da conjugação de saberes acumulados por dezenas de profissionais que, ao longo de anos de estudo e atuação na seara do Direito do Consumidor, construíram trajetória sólida na tutela das relações de consumo. É possível afirmar, sem exagero, que todos se mostram verdadeiros mestres neste campo, na medida em que, como relembra o jurista Ives Gandra da Silva Martins, evocando a máxima bíblica *Coepit facere et docere*, antes de ensinar é preciso fazer.

342. Não te esqueças de que antes de ensinar é preciso fazer. – “*Coepit facere et docere*”, diz de Jesus Cristo a Sagrada Escritura: começou a fazer e a ensinar.

Todos aqueles que ensinam, devem antes aprender a fazer. A experiência é uma boa mestra que, aliada ao estudo, forja o professor.¹

Os comentários “conforme a Constituição e o CDC” configuram, assim, a exteriorização de um conhecimento amadurecido na prática forense, na docência e na pesquisa. Trata-se de reflexão que nasce do foro, da sala de aula, dos órgãos de defesa do consumidor, dos tribunais e das instituições públicas e privadas que, cotidianamente, operam a proteção jurídica do cidadão-consumidor. Professores, advogados, magistrados, membros do Ministério Público, defensores públicos e pesquisadores somam experiências concretas e as vertem, neste volume, em análises sistemáticas da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná, em diálogo permanente com a Constituição Federal de 1988 e com o Código de Defesa do Consumidor.

A leitura que se oferece ao público é, ao mesmo tempo, técnica e comprometida com a centralidade dos direitos fundamentais. Ao interpretar a Consolidação à luz da Constituição de 1988, especialmente dos princípios da dignidade da pessoa humana, da ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e da defesa do consumidor como direito fundamental, e em consonância com o CDC, o livro propõe uma hermenêutica que reforça o papel do Direito do Consumidor na contenção de práticas abusivas e na promoção do equilíbrio nas relações de consumo.

¹ MARTINS, Ives Gandra da Silva. Minhas reflexões sobre o Caminho: anotações sobre os pontos 001 a 999 de Caminho de São Josemaria Escrivá. São Paulo: Cultor de Livros, 2020, p. 179-180.

Este trabalho pode ser qualificado como paradoxalmente conservador e revolucionário. Conservador, porque preserva e reafirma os princípios estruturantes do sistema jurídico, respeitando a hierarquia normativa, a legalidade, a segurança jurídica e a coerência do ordenamento. Revolucionário, porque enfrenta os desafios contemporâneos da sociedade de consumo, examinando novas formas de oferta de produtos e serviços, arranjos tecnológicos, plataformas digitais, serviços financeiros complexos e dinâmicas contratuais assimétricas, propondo formas atualizadas de interpretação e aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor.

Em síntese, os comentários aqui reunidos expressam a convicção de que a efetividade do Direito do Consumidor exige, simultaneamente, fidelidade aos princípios basilares do sistema jurídico e abertura para novas formas de tutela em tempos de mudanças aceleradas. Neste ponto reside o caráter mais precioso da obra: consolidar, sem engessar; atualizar, sem romper com a tradição constitucional; e, sobretudo, reafirmar que a defesa do consumidor permanece sendo um dos eixos fundamentais da cidadania na ordem constitucional inaugurada em 1988.

Pierre Lourenço

SUMÁRIO

PARTE GERAL

LIVRO I — DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

TÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I — Da Política Estadual das Relações de Consumo

- Artigos 1º a 3º — *Comentados por Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr e Pierre Lourenço* (42)

Capítulo II — Do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná

- Artigos 4º a 5º — *Comentados por Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr e Pierre Lourenço* (63)

Capítulo III — Dos Direitos Básicos dos Consumidores

- Artigos 6º a 8º — *Comentados por Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr e Pierre Lourenço* (68)

Capítulo IV — Do Consumidor e Fornecedor

- Artigos 9º a 10 — *Comentados por Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr e Pierre Lourenço* (88)

PARTE ESPECIAL

LIVRO I — DAS OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

TÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Capítulo I — Da Oferta, Preço, Cobrança e Pagamento de Produtos, Bens e Serviços

Seção I — Da oferta de produtos e serviços

- Artigos 11 a 16 — *Comentados por Oscar Ivan Prux* (97)

Seção II — Da obrigação de informar, de forma correta, clara e precisa, os preços dos produtos e serviços

- Artigos 17 a 20 — *Comentados por Oscar Ivan Prux* (116)

Seção III — Da obrigatoriedade de devolução integral e em espécie do troco

- Artigo 21 — *Comentado por Oscar Ivan Prux* (123)

Seção IV — Da proibição de cobrança de despesas por emissão de carnê ou boleto bancário

- Artigo 22 — *Comentado por Oscar Ivan Prux* (126)

Seção V — Do prazo para envio do boleto de cobrança por parte das empresas públicas e privadas

- Artigo 23 — *Comentado por Oscar Ivan Prux* (129)

Seção VI — Da cobrança de dívidas do consumidor

- Artigos 24 a 25 — *Comentados por Oscar Ivan Prux* (131)

Seção VII — Da proibição da emissão de boleto de oferta e da exigência de cadastro, sem solicitação prévia, para contratação de produtos e serviços

- Artigos 26 a 27 — *Comentados por* Oscar Ivan Prux (**137**)

Seção VIII — Da proibição de supervalorização de preços em período de calamidade pública

- Artigo 28 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber e Evandro Leonel Vinicius dos Santos (**143**)

Capítulo II — Dos Deveres e Obrigações daqueles que exercem atividades comerciais

Seção I — Diretrizes gerais da publicidade e obrigação de tradução em propagandas com termos em outros idiomas

- Artigos 29 a 31 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**155**)

Seção II — Obrigação de encaminhar por escrito os contratos firmados verbalmente por call center ou outras vendas à distância

- Artigo 32 — *Comentado por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**159**)

Seção III — Obrigatoriedade do fornecimento de histórico de utilização de serviços pré-pagos

- Artigo 33 — *Comentado por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**161**)

Seção IV — Registros de reclamações do consumidor nos estabelecimentos comerciais

- Artigos 34 a 35 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**162**)

Seção V — Obrigação de fixar data e hora para entrega de produtos ou realização de serviços

- Artigos 36 a 39 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**166**)

Seção VI — Direito ao aleitamento materno nos estabelecimentos comerciais

- Artigo 40 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber e Tatiana Brito Guimarães Braga (**171**)

Seção VII — Da disponibilização de banheiros com acessibilidade nos estabelecimentos públicos e privados

- Artigo 41 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber, Mariana Dias Mariano e Gustavo Chaiben (**185**)

Seção VIII — Da obrigação de indicação nas embalagens se houve a realização de testes em animais na produção e estudo de seus produtos

- Artigos 42 e 43 — *Comentados por* Ciro Expedito Scheraiber e Evandro Leonel Vinicius dos Santos (**207**)

Seção IX — Da qualidade do papel utilizado na impressão de comprovantes ao consumidor emitidos pelos estabelecimentos em geral

- Artigo 44 — *Comentado por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**216**)

Seção X — Das regras sobre o não fornecimento de sacolas de forma gratuita

- Artigos 45 e 46 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**217**)

Seção XI — Da fixação de placas informativas e da obrigação de manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná

- Artigos 47 e 48 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**219**)

Seção XII — Da obrigatoriedade de inserção de link do PROCON-PR

- Artigo 49 — *Comentado por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**220**)

Seção XIII — Da Semana do Consumidor Paranaense e do Selo Empresa Amiga do Consumidor

- Artigos 50 a 53 — *Comentados por* Ana Carolina Fontana de Mattos (**220**)

Capítulo III — Das Práticas Abusivas e da Responsabilidade pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço

Seção I — Das práticas abusivas

- Artigo 54 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Núbia Daisy Fonesi Siqueira Pinto (**224**)

Seção II — Da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço

- Artigos 55 a 58 — *Comentados por* Pierre Lourenço (**231**)

Capítulo III — Das Práticas Abusivas e da Responsabilidade pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço

Seção II — Da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço

- Artigos 59 e 60 — *Comentados por* Márcia Matias Boaventura (**245**)
- Artigo 61 — *Comentado por* Pierre Lourenço e Renan Mendonça Gomes (**251**)
- Artigo 62 — *Comentado por* Lais Bergstein (**256**)
- Artigo 63 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber (**261**)
- Artigo 64 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber, Evandro Leonel Vinicius dos Santos e Tatiana Brito Guimarães Braga (**276**)
- Artigo 65 — *Comentado por* Ciro Expedito Scheraiber e Evandro Leonel Vinicius dos Santos (**284**)

TÍTULO II — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NAS CONTRATAÇÕES EM ESPÉCIE

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção Única — Das disposições comuns

- Artigos 66 a 70 — *Comentados por* Lais Bergstein (**289**)
- Artigo 71 — *Comentado por* Ricardo Menezes (**298**)
- Artigos 72 a 74 — *Comentados por* Maurício Vitor Leone de Souza (**301**)

CAPÍTULO II — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SIMILARES

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 75 a 86 — *Comentados por* Pierre Lourenço (**318**)

Seção II — Das medidas para atendimento dos consumidores nas instituições bancárias, financeiras e de crédito

- Artigos 87 e 88 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig (**339**)

Seção III — Do atendimento prioritário aos idosos e às pessoas com deficiência nos terminais de autoatendimento das agências bancárias

- Artigo 89 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig (**343**)

Seção IV — Da obrigação das instituições financeiras de informar o valor total da cobrança antes da contratação dos serviços em caixas eletrônicos, telefone ou internet

- Artigo 90 — *Comentado por Antônio Carlos Efig* (344)

Seção V — Da proibição de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas por meio telefônico ou eletrônico

- Artigos 91 a 93 — *Comentados por Melissa de Azevedo Olivas* (346)

Seção VI — Da análise prévia de crédito nos contratos de consórcio

- Artigo 94 — *Comentado por Antônio Carlos Efig* (359)

Seção VII — Da obrigação de informar ao consumidor as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e os mecanismos de segurança

- Artigo 95 — *Comentado por Antônio Carlos Efig* (361)

Seção VIII — Da instalação de dispositivos antifurto nos terminais de autoatendimento bancário

- Artigos 96 e 97 — *Comentados por Antônio Carlos Efig* (362)

Seção IX — Da obrigatoriedade de instalação de caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade

- Artigo 98 — *Comentado por Antônio Carlos Efig* (364)

CAPÍTULO III — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 99 a 105 — *Comentados por Maurício Vitor Leone de Souza* (368)
- Artigos 106 a 109 — *Comentados por Mauro de Paula Branco e Pierre Lourenço* (380)

Seção II — Dos padrões técnicos de qualidade nutricional e da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais nas lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública

- Artigos 110 a 113 — *Comentados por Antônio Carlos Efig e Núbia Daisy Fonesi S. Pinto* (386)

CAPÍTULO IV — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE PRIVADA

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 114 a 117 — *Comentados por Fernanda Schaefer* (395)

Seção II — Da obrigatoriedade do fornecimento de informações e documentos no caso de negativa de atendimento

- Artigos 118 a 123 — *Comentados por Fernanda Schaefer* (401)

Seção III — Da proibição de exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia para internação hospitalar

- Artigos 124 e 125 — *Comentados por Fernanda Schaefer* (413)

CAPÍTULO V — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 126 a 128 — *Comentados por Maristela Denise Marques de Souza* (418)

Seção II — Da obrigatoriedade de o fornecedor disponibilizar acesso às informações sobre empreendimentos imobiliários de sua titularidade

- Artigos 129 e 130 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (427)

Seção III — Do direito de portabilidade dos contratos de intermediação imobiliária

- Artigo 131 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (428)

CAPÍTULO VI — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 132 a 137 — *Comentados por* José Roberto Trautwein (431)

Seção II — Da gratuidade ou desconto na aquisição de bilhetes de passagem de transporte em linhas coletivas intermunicipais às pessoas com deficiência e a jovens de baixa renda

- Artigos 138 e 139 — *Comentados por* José Roberto Trautwein (446)

CAPÍTULO VII — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE POR APLICATIVO

Seção Única — Das disposições gerais

- Artigos 140 a 143 — *Comentados por* José Roberto Trautwein (449)

LIVRO II — DO PRESTADOR DE SERVIÇO

TÍTULO I — DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 145 a 150 — *Comentados por* Mariane Shiohara Lübke (457)

Seção II — Da responsabilidade direta e objetiva por descumprimento contratual, prática abusiva e por danos causados aos consumidores

- Artigos 151 a 153 — *Comentados por* Mariane Shiohara Lübke (463)

CAPÍTULO II — DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, GÁS E LUZ

Seção I — Da proibição da retirada do instrumento de medição de consumo de energia elétrica, gás e água

- Artigos 154 e 155 — *Comentados por* Antônio Carlos Efigê e Núbia Daisy Fonesi Siqueira Pinto (467)

Seção II — Da suspensão do fornecimento dos serviços de água, luz e gás por falta de pagamento e da possibilidade de pagamento antes da efetuação do corte

- Artigos 156 a 159 — *Comentados por* Lais Bergstein (474)

Seção III — Da obrigação das prestadoras dos serviços de água, gás e luz de transferir a titularidade da conta

- Artigo 160 — *Comentado por* Lais Bergstein (478)

CAPÍTULO III — DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TELEFONIA, INTERNET E APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO

Seção I — Das disposições gerais

- Artigos 161 a 167 — *Comentados por* José Roberto Trautwein (**482**)

Seção II — Dos aplicativos de comunicação e de redes sociais

- Artigo 168 — *Comentado por* Pierre Lourenço (**496**)
-

TÍTULO II — DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DIVERSOS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I — Das disposições gerais

- Artigo 169 — *Comentado por* Karina da Silva Magatão (**501**)

Seção II — Da informação ao consumidor quanto ao fim dos prazos dos descontos ou vantagens temporárias

- Artigo 170 — *Comentado por* Karina da Silva Magatão (**503**)

Seção III — Do direito ao cancelamento do serviço pelos mesmos meios da contratação

- Artigos 171 e 172 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**505**)

Seção IV — Da proibição da prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura

- Artigos 173 a 176 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**509**)

Seção V — Do cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing e do atendimento de chamadas para o prefixo 0800

- Artigos 177 a 182 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**511**)

Seção VI — Da obrigação dos órgãos de proteção ao crédito

- Artigos 183 a 185 — *Comentados por* Erick Lé Palazzi Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (**522**)

CAPÍTULO II — DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ATIVIDADES ESPECÍFICAS

Seção I — Das obrigações dos prestadores de serviços de assistência técnica e consertos em geral

- Artigos 186 a 188 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**529**)

Seção II — Da proteção da saúde dos consumidores nos estabelecimentos de acesso a jogos de computador (Lan House)

- Artigos 189 a 192 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**537**)

Seção III — Das informações obrigatórias dos serviços de leilões

- Artigos 193 e 194 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**543**)

Seção IV — Dos prestadores de serviços de estacionamentos privados e terceirizados

- Artigos 195 a 197 — *Comentados por* Karina da Silva Magatão (**547**)
-

LIVRO III — DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS

TÍTULO I — DO COMÉRCIO DE ALIMENTOS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I — Da reserva de vagas para idosos, pessoas com deficiência e gestantes nas praças de alimentação de shopping centers, restaurantes, galerias, lanchonetes e similares

- Artigo 198 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (557)

Seção II — Da obrigação de informação sobre a presença de insumos de origem suína na composição dos produtos

- Artigos 199 a 201 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (559)

Seção III — Da informação sobre prazo de validade dos produtos

- Artigo 202 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (562)

Seção IV — Da comercialização de carnes

- Artigos 203 e 204 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (563)

CAPÍTULO II — DOS SUPERMERCADOS, AÇOUGUES E ESTABELECIMENTOS SIMILARES

Seção I — Da obrigação de exposição do preço por unidade de medida

- Artigos 205 e 206 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (567)

Seção II — Dos preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima e da obrigação da balança de precisão

- Artigos 207 e 208 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (568)

Seção III — Da obrigação de informar dados sobre os frigoríficos e similares

- Artigo 209 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (568)

Seção IV — Da venda de produtos orgânicos

- Artigo 210 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (570)

Seção V — Da obrigação de informar os produtos destinados a consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos

- Artigos 211 a 215 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (572)

Seção VI — Das medidas para atendimento de consumidores em supermercados

- Artigos 216 a 221 — *Comentados por* Maristela Denise Marques de Souza (575)

Seção VII — Das práticas de higiene a serem observadas por fornecedores para proteção da saúde do consumidor

- Artigo 222 — *Comentado por* Maristela Denise Marques de Souza (577)

CAPÍTULO III — DOS RESTAURANTES, LANCHONETES, BARES, FAST-FOODS E SIMILARES

Seção I — Da obrigatoriedade de informar na entrada dos estabelecimentos as formas de pagamento

- Artigo 223 — *Comentado por* Erick Lé Palazzi Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (581)

Seção II — Da obrigatoriedade de disponibilizar cardápios impressos

- Artigos 224 a 225 — *Comentados por* Erick Lé P. Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (581)

Seção III — Da oferta de couvert de alimentos por restaurantes, lanchonetes, bares e demais estabelecimentos

- Artigos 226 e 227 — *Comentados por* Erick Lé P. Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (583)

Seção IV — Da oferta de couvert artístico por restaurantes, lanchonetes, bares e estabelecimentos congêneres

- Artigos 228 a 231 — *Comentados por* Erick Lé P. Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (**584**)

Seção V — Da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais dos alimentos

- Artigos 232 e 233 — *Comentados por* Erick Lé P. Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (**586**)

Seção VI — Da divulgação e informação quanto à cobrança da taxa de serviço ou gorjeta

- Artigos 234 e 235 — *Comentados por* Erick Lé P. Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (**587**)

Seção VII — Da informação obrigatória dos fornecedores de serviço de open bar e open food

- Artigo 236 — *Comentado por* Erick Lé Palazzi Ferreira e Bruno de Almeida Passadore (**588**)
-

TÍTULO II — DOS COMÉRCIOS ESPECÍFICOS

CAPÍTULO I — DO COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS

Seção I — Da proibição da operação de postos de combustíveis pelo sistema de autosserviço

- Artigos 237 a 242 — *Comentados por* Alcelyr Valle da Costa Neto (**591**)

CAPÍTULO II — DO COMÉRCIO EM FARMÁCIAS E DROGARIAS

Seção I — Da obrigatoriedade de as farmácias incluírem bula magistral em medicamentos manipulados

- Artigos 243 a 247 — *Comentados por* Alcelyr Valle da Costa Neto (**595**)

Seção II — Do comércio de artigos de conveniência em farmácias

- Artigos 248 a 250 — *Comentados por* Alcelyr Valle da Costa Neto (**601**)

Seção III — Da obrigação de farmácias e drogarias manterem à disposição dos consumidores compêndio de bulas de medicamentos

- Artigo 251 — *Comentado por* Alcelyr Valle da Costa Neto (**603**)

Seção IV — Da disponibilização e venda de medicamentos

- Artigos 252 a 254 — *Comentados por* Alcelyr Valle da Costa Neto (**604**)

CAPÍTULO III — DO COMÉRCIO DE VEÍCULOS

Seção I — Da obrigatoriedade das concessionárias de automóveis apresentarem ao consumidor o orçamento nas revisões, conforme o especificado pelo fabricante no manual do veículo

- Artigos 255 e 256 — *Comentados por* Leonardo Lindroth de Paiva (**609**)

Seção II — Da obrigação do fornecedor de veículos automotores de informar sobre o recall

- Artigos 257 e 258 — *Comentados por* Leonardo Lindroth de Paiva (**613**)

Seção III — Da obrigação das revendedoras e concessionárias de veículos de informar sobre isenções tributárias concedidas às pessoas com deficiência e portadoras de enfermidade

- Artigo 259 — *Comentado por* Leonardo Lindroth de Paiva (**616**)

Seção IV — Do dever de informação das revendedoras e concessionárias sobre defeitos, desgastes, colisões entre outras intercorrências na revenda de veículos usados

- Artigos 260 e 261 — *Comentados por* Leonardo Lindroth de Paiva (**617**)

CAPÍTULO IV — DE OUTROS RAMOS DE COMÉRCIO

Seção I — Do registro do número de série de bicicletas e ciclos no documento fiscal

- Artigo 262 — *Comentado por* Leonardo Lindroth de Paiva (622)

Seção II — Da afixação de aviso em estabelecimentos que fabriquem ou comercializem produtos utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados

- Artigo 263 — *Comentado por* Leonardo Lindroth de Paiva (623)

Seção III — Das regras para a venda física ou eletrônica de produtos e serviços de compra coletiva

- Artigos 264 a 269 — *Comentados por* Leonardo Lindroth de Paiva (624)

Seção IV — Da obrigação de empresas que comercializam vidros para box e envidraçamento de sacadas

- Artigo 270 — *Comentado por* Leonardo Lindroth de Paiva (630)

LIVRO IV — DOS EVENTOS, HOTELARIA E TURISMO

TÍTULO I — DA CULTURA, LAZER, ESPORTES, DIVERSÕES E ESPETÁCULOS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I — Das disposições comuns

- Artigos 271 a 276 — *Comentados por* Christiane Rabelo de Souza (634)

Seção II — Do direito do consumidor ao acesso à água em shows, festivais e eventos expostos ao calor

- Artigo 277 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (658)

CAPÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

Seção I — Da obrigação dos estabelecimentos que realizam eventos de informar os dados identificadores das empresas de segurança

- Artigo 278 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (660)

Seção II — Da venda e consumo de bebidas alcoólicas nas arenas desportivas e estádios

- Artigos 279 a 285 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (662)

Seção III — Dos parques de diversões, entretenimento e lazer

- Artigo 286 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (665)

Seção IV — Dos cinemas

- Artigos 287 a 289 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (666)

Seção V — Do pagamento de metade do valor efetivamente cobrado para ingresso de estudantes e pessoas com deficiência

- Artigos 290 a 295 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (669)

Seção VI — Do acesso gratuito aos menores de 12 anos acompanhados de responsável às atividades desportivas realizadas em Estádios e Ginásios

- Artigo 296 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (673)

Seção VII — Da meia-entrada em espetáculos artístico-culturais e esportivos para eleitores que prestarem apoio nas eleições gerais ou municipais, plebiscitos e referendos

- Artigos 297 a 301 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (674)

Seção VIII — Da meia-entrada para eventos artístico-culturais e esportivos para doadores de sangue e órgãos

- Artigos 302 e 303 — *Comentados por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (**676**)

Seção IX — Da meia-entrada para eventos artísticos, culturais, cinematográficos e desportivos para profissionais da saúde

- Artigos 303-A e 303-B — *Comentados por* Pierre Lourenço (**679**)

TÍTULO II — DO SETOR HOTELEIRO E DO TURISMO

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I — Do alojamento temporário como meio de hospedagem

- Artigo 304 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (**682**)

Seção II — Da proibição de placas excludentes de responsabilidade em hotéis e similares

- Artigo 305 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (**682**)

Seção III — Das agências de viagens e turismo

- Artigo 306 — *Comentado por* Antônio Carlos Efig e Leonardo Mion Fromholtz (**683**)
-

LIVRO V — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

TÍTULO I — DAS PENALIDADES

CAPÍTULO ÚNICO — DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- Artigos 307 a 318 — *Comentados por* Roberto Caldas (**687**)

TÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I — DO PÓS-CONSUMO

- Artigo 319 — *Comentado por* Jorge Villalobos e Antônio Carlos Efig (**768**)

CAPÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Artigo 320 — *Comentado por* Christiane Rabelo de Souza (**780**)

BIBLIOGRAFIA GERAL (**812**)

INTRODUÇÃO

Neste momento introdutório, previne-se qualquer debate acerca de eventual conflito entre as normas da legislação paranaense e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), bem como demais leis federais. A posição dos legisladores — compartilhada por todos os coautores desta obra — é firme: não há que se falar em conflito de competência quando as leis estaduais são elaboradas com a finalidade específica de suplementar e atualizar a disciplina consumerista, preservando sua harmonização com o ordenamento federal.

Para a compreensão dessa harmonia, recorre-se, de imediato, à Constituição Federal. O art. 24, incisos V e VIII, estabelece a competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal quanto à produção e ao consumo, bem como à responsabilidade por danos ao consumidor. Em seus parágrafos, traçam-se as balizas dessa concorrência — a prevalência das normas gerais federais, a competência suplementar dos entes subnacionais e a possibilidade de legislação plena na ausência de normas gerais —, assegurando a compatibilização entre os diplomas estadual e federal.

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais;

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados;

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades;

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário;

De igual modo, o art. 25 da Constituição Federal dispõe que, observados os princípios constitucionais, os Estados organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que adotarem, sendo-lhes reservadas as competências que não lhes sejam vedadas pela própria Constituição. Tal comando reforça a possibilidade de edição de normas estaduais de caráter suplementar e instrumental, em harmonia com as normas gerais federais, inclusive no âmbito da defesa do consumidor.

Ademais, O STF já consolidou diversos em diversas oportunidades, o entendimento que reforça a competência estadual de expansão e suplementação da norma federal, como a ADI 6195, que considerou constitucional lei estadual que autoriza

a venda de bebidas alcoólicas em estádios e arenas esportivas; a ADI 2.163 (veiculada no Informativo 897) que decidiu constitucional Lei Estadual que concede meia-entrada a menores de 21 anos; e a ADI 4512, que julgou constitucional Lei Estadual que obrigue planos de saúde a fornecerem aos consumidores informações e documentos com justificativas de recusa de atendimento.

Fica claro, sob análise da Constituição Federal e a interpretação do STF nessas quase quatro décadas de redemocratização, que o sistema legal brasileiro se apoia no diálogo das fontes e, se tratando de sujeitos vulneráveis, é indispensável que se priorize a norma mais benéfica ao vulnerável.

Seguindo os ensinamentos de Flávio Tartuce², há de se superar os critérios clássicos de hierarquia, especialidade e cronologia para resolução de antinomias jurídicas, bem como a ideia de que existiria um “microsistema” jurídico de proteção ao consumidor regido pelo CDC. A elaboração e interpretação de leis em defesa do consumidor deve ser feita de maneira orbital, sistemática, coordenada e harmônica.

Portanto, antes que se interprete que a presente exposição soa com defesa prévia a um debate anunciado, deixa-se claro que as presentes linhas introdutórias possuem a serventia de constatar no corpo do texto desta obra tão importante que são os comentários à Consolidação das Leis de Proteção ao Consumidor do Estado do Paraná, que as normas comentadas respeitam e enaltecem todos os princípios constitucionais sem contradizer, invalidar ou limitar qualquer dispositivo de Leis Federais em especial as normas infraconstitucionais de proteção dos consumidores. Trata-se o texto legal comentado de adequada expansão da rede de proteção consumerista guiada pela generalidade das leis nacionais e aprimorada pelas peculiaridades do Estado que a inspirou.

Ainda que contemple diversas normas de direito digital e propõe tratamento dos consumidores em conformidade com o entendimento mais atualizado dos Tribunais, inclusive do STJ consolidado em súmulas e temas que decidiram IRDRs, como o Direito do Consumidor é dinâmico e segue a dinâmica das relações humanas e econômicas, não deve se surpreender se as normas comentadas sofrerão ajustes e novas alterações.

Desta forma, o Estado do Paraná, por meio da sua Assembleia Legislativa, lança luzes para a melhor redação das normas de proteção do consumidor e num só momento compila e atualiza os direitos dos consumidores, norteados as Políticas Públicas e aprimorando a proteção dos vulneráveis.

² TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único. 2. ed. ver., atual. e ampl. - Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012, p. 66.

VIVIANE COELHO DE SÉLLOS-KNOERR

Doutora em Direito do Estado, com ênfase em Direito Constitucional pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2005). Mestre em Direito das Relações Sociais - Direitos Difusos e Coletivos, com ênfase em Direito das Relações de Consumo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1996). Graduada em Direito pela Universidade Federal do Espírito Santo (1991). Professora e coordenadora do Programa de Mestrado em Direito Empresarial e Cidadania do Centro Universitário Curitiba - UNICURITIBA. Coordenadora do Congresso Brasileiro de Direito Empresarial e Cidadania (CONBRADEC). Diretora da Rede de Estudos de Direitos Humanos na Transnacionalidade (REDHT). Diretora do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI). Presidente da Academia Brasileira de Direito (ABD). Membro da Comissão de Revisão das Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Direito junto ao CNE - MEC. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

Lei Estadual 22.130, de 09 de setembro de 2024.

Ementa: Dispõe sobre a criação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

PARTE GERAL

LIVRO I

DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA ESTADUAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 1º A presente Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná estabelece normas de proteção e defesa das relações de consumo, nos termos do art. 5º, XXXII, art. 170, V e art. 24, V e VIII, todos da Constituição Federal, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e do art. 145, da Constituição do Estado do Paraná.³

Comentário: A consolidação das normas de proteção e defesa do consumidor paranaense inicia seu repertório citando uma regra principiológica constante também no artigo 1º do CDC nacional do qual enfatiza que todo o trabalho se desenvolverá respeitando as premissas da defesa do consumidor sem deixar de lado os princípios gerais da atividade econômica estabelecidos no artigo 170, da CRFB.

³ Redação similar ao art. 1º, do CDC nacional.

Esta construção permite o desenvolvimento de uma norma que vai para além da defesa do consumidor, possibilitando uma verdadeira proteção das relações de consumo como um todo que é uma vertente mais abrangente na medida em que objetiva resguardar os direitos dos fornecedores por atos praticados por consumidores de má-fé. Assim, de forma inédita esta codificação afirma em seu artigo inicial que a lei estabelece normas de proteção e defesa das relações de consumo, diferente do texto empregado pelo código nacional que de modo restritivo prevê esse amparo apenas para a figura do consumidor.⁴

Como se pode observar existe uma referência expressa ao artigo 145, da Constituição do Estado do Paraná, que determina ser obrigação do Estado promover a defesa dos direitos sociais do Consumidor, devendo propiciar a democratização de fruição dos bens e serviços essenciais. Neste aspecto esta codificação reafirma a possibilidade da intervenção estatal nas relações de consumo, ao menos no que tange aos serviços essenciais, e podemos ver esta intervenção de modo bastante incisivo no artigo 156 que veda o corte de serviços essenciais de água, luz e gás, em dias específicos, e no artigo 166 que proíbe a cobrança de multa de fidelização no serviço de telecomunicação quando o consumidor perder o vínculo empregatício, por exemplo.

O artigo 1º se destaca também por representar a aplicação dos direitos humanos de terceira dimensão na medida em que busca a proteção das relações de consumo através de um direito solidário e fraterno. Registra-se que este artigo traz também um pouco dos direitos da quarta dimensão, haja vista que faz referência expressa ao dispositivo da Constituição do Paraná (art. 145⁵) que traz o comando da democratização dos serviços essenciais. Na obra Curso de Direito Constitucional, Ingo Wolfgang Sarlet menciona a posição do ilustre professor Paulo Bonavides que reconhece a existência de uma quarta dimensão de direitos humanos, afirmando

⁴ Esta distinção legislativa abraçada pelo legislador paranaense traz uma discussão sobre a nomenclatura da Lei, pois, na medida em que o artigo 1º se refere a Consolidação que nada mais é que a junção de leis vigentes, consoante artigo 13, da LC 95/98, a Lei estadual dispõe de dezenas de artigos decorrentes de projetos de lei, bem como de criações inéditas oriundas da doutrina e jurisprudência. Neste ponto, deve-se observar que o artigo 14, § 1º, da LC 95/98, diz que não será objeto de consolidação as medidas provisórias não convertidas em lei. Ora, se as medidas provisórias não podem constituir consolidações, muito menos ainda poderiam projetos de lei ou ideias inéditas abraçadas pela Lei Estadual nº 22.130/2024. Por este aspecto, estaríamos diante de um Código, e não consolidação. Então, para uma primeira corrente a Lei Estadual nº 22.130/2024 seria uma Consolidação (das Leis de Defesa do Consumidor) por reunir várias leis vigentes. Para uma segunda corrente seria um Código (de Defesa do Consumidor), pois inovou inserindo textos inéditos. Por fim, temos uma terceira possibilidade de nomenclatura que considera que como a legislação estadual inovou ao determinar a proteção e defesa “das relações de consumo” ao invés “do consumidor” como previsto no CDC nacional, estar-se-ia estabelecendo com isso um novo marco protetivo que seria a defesa das relações de consumo, no sentido de resguardar o desenvolvimento econômico juntamente com a proteção do consumidor hipervulnerável, excluindo do âmbito de proteção o consumidor de má-fé. Por esse prisma, entende-se que se poderia designar a Lei como Código/Consolidação das Relações de Consumo do Paraná.

⁵ Art. 145, CE - O Estado, por lei e ação integrada com a União, Municípios e a sociedade, promoverá a defesa dos direitos sociais do consumidor, através de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados, democratizando a fruição de bens e serviços essenciais.

ele que “... seria o resultado da globalização dos direitos fundamentais” viabilizando a uniformização no plano institucional do Estado Social, sendo composta “... pelos direitos à democracia (no caso, a democracia direta) e à informação, assim como pelo direito ao pluralismo” (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2017, p. 317-318).

Art. 2º A Política Estadual das Relações de Consumo tem por objetivo atender as necessidades dos consumidores, garantindo o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, melhoria da qualidade de vida e a proteção dos interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:⁶

Comentário: Inspirado no artigo 4º do código nacional, esta norma estabelece paradigmas para a efetivação de políticas públicas pela Administração Estadual afirmando que deverá ser garantido o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor. Mais do que isso, deverá também propiciar uma melhoria da qualidade de vida do consumidor, sendo talvez esta a premissa mais importante posto que se a Administração Pública atuar de forma que construa uma melhoria da qualidade de vida, por óbvio estará também atendendo a um dos demais comandos legais estabelecidos na Consolidação. Mas o que seria esta ‘melhoria da qualidade de vida’? Nos parece que o conceito mais adequado seria as formas de atuação do poder público pautados por normas técnicas dos agentes reguladores ou estudos científicos e, na inexistência desses dados técnicos, aqueles atos do poder público embasados pelo costume popular, isto é, pelo uso uniforme, constante, público e geral de determinado comportamento (DINIZ, 2008, p. 313)⁷.

Na obra “Comentários ao Código do Consumidor”, Tupinambá Miguel Castro do Nascimento define a política nacional das relações de consumo como a busca por uma participação equilibrada entre fornecedores e consumidores, visando a construção de uma ordem econômica mais justa, sem a predominância da parte mais forte (NASCIMENTO, 1991, p. 16). Essa perspectiva parece ser a mais adequada dentro deste ramo do direito, especialmente considerando que a Constituição assegura a isonomia entre as partes, o que só poderia ser alcançado mediante a atuação do poder público na proteção dos interesses da parte vulnerável, isto é, do consumidor. Neste sentido, afirma a ilustre professora Flávia do Canto Pereira que “... a implementação da garantia dos direitos dos consumidores só é efetivada

⁶ Redação semelhante ao art. 4º, *caput*, do CDC nacional.

⁷ DINIZ, Maria Helena. Compêndio de Introdução à Ciência do Direito. 19ª edição. Saraiva. São Paulo, 2008.

quando há atendimento à Política Nacional de Relação de Consumo (PNRC) de forma a assistir a vulnerabilidade do consumidor no mercado” (PEREIRA, 2021, p. 40).

Outro ponto interessante se refere ao comando de políticas públicas voltadas para a proteção dos interesses econômicos, ratificando com isso a intenção do legislador de atuar na defesa das relações de consumo, e não somente da pessoa do consumidor, estando esta norma de acordo com a Constituição Federal que em seu artigo 170 estabelece os princípios da ordem econômica. Não é por outra razão que o ilustre professor José Miguel Garcia Medina afirma que a constituição brasileira “... adota as mesmas fórmulas do capitalismo social, em que o lucro é parte importante do sistema econômico, mas não o seu fim” (MEDINA, 2022, p. 768). Porém, por ocasião do julgamento do RE nº 351.750⁸, o ministro Marco Aurélio enfatizou em seu voto que “O princípio da defesa do consumidor se aplica a todo o capítulo constitucional da atividade econômica” por ser um dos princípios norteadores da ordem econômica (art. 170, V, CRFB), ou seja, havendo aparente conflito entre o princípio da defesa do consumidor e os princípios da ordem econômica, o primeiro tenderá a prevalecer por constituir direito fundamental (art. 5º, XXXII, CRFB).

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;⁹

Comentário: A vulnerabilidade, do latim *vulnerabilis*, é uma derivação da palavra *vulnero* que significa ferir, ofender ou molestar, depreendendo-se disso que o consumidor detém o direito de proteção estatal por ser vítima em potencial de ofensa a seus direitos dentro das relações de consumo. Essa vulnerabilidade pode ser fática, jurídica e técnica, correspondendo a primeira aquela em que o fator econômico ou social põe o consumidor em uma situação de desequilíbrio, prejudicando-o sobremaneira em sua relação com o fornecedor do produto ou serviço.

Por sua vez, a vulnerabilidade jurídica decorre da ausência de conhecimentos científicos a respeito do contrato que está realizando, não se referindo aqui ao objeto

⁸ Recurso Extraordinário. Danos morais decorrentes de atraso ocorrido em voo internacional. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Matéria infraconstitucional. Não conhecimento. **1. O princípio da defesa do consumidor se aplica a todo o capítulo constitucional da atividade econômica.** 2. Afastam-se as normas especiais do Código Brasileiro da Aeronáutica e da Convenção de Varsóvia quando implicarem retrocesso social ou vilipêndio aos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. 3. Não cabe discutir, na instância extraordinária, sobre a correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor ou sobre a incidência, no caso concreto, de específicas normas de consumo veiculadas em legislação especial sobre o transporte aéreo internacional. Ofensa indireta à Constituição de República. 4. Recurso não conhecido. (STF - RE 351.750 - Relator: Marco Aurélio - Relator para acórdão: Carlos Britto - Primeira Turma - Julgado: 17/03/2009 - Publicação: 25/09/2009).

⁹ Dispositivo idêntico ao art. 4º, I, do CDC nacional.

em si (produto ou serviço), mas sim ao instrumento de aquisição, seja as cláusulas de um contrato ou os métodos de pagamento, por exemplo. Segundo Mauro Cappelletti “Enquanto o produtor é de regra organizado, juridicamente bem informado, e tipicamente um litigante habitual (...) o consumidor, ao contrário, está isolado; é um litigante ocasional e naturalmente relutante em defrontar-se com o poderoso adversário” (*apud* CAVALIERI FILHO, 2014, p. 53).

Por fim, temos a vulnerabilidade técnica que se refere ao desconhecimento das características do produto ou serviço adquirido ou contratado podendo-se citar como exemplo a aquisição de um computador para a realização de serviços de escritório, no entanto, se desconhecia na época da aquisição que o produto não permite a instalação de *softwares* necessários para o desenvolvimento do trabalho, havendo aqui uma hipótese vulnerabilidade pela ausência de conhecimento das especificidades do produto. A solução para este problema seria a exposição de informações claras a respeito da funcionalidade do produto.

O ilustre prof. Sérgio Cavalieri Filho, desembargador aposentado do TJRJ, traz a distinção entre vulnerabilidade com a hipossuficiência afirmando que esta última seria “... uma vulnerabilidade qualificada”, sendo agravada a sua situação por conta de sua “... carência cultural, material ou ambos”, estando a hipossuficiência mais ligada a aspectos processuais como a questão da inversão do ônus da prova, por exemplo (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 49). A análise da vulnerabilidade é importante também para a qualificação da pessoa como consumidor, uma vez que o STJ estabeleceu entendimento de que a teoria finalista poderá ser mitigada quando a pessoa se encontrar em situação de vulnerabilidade, dispensando-se neste caso a necessidade de ser destinatária final do produto ou serviço, conforme enunciado 01¹⁰, da Jurisprudência em Tese do STJ, edição nº 39, de 19 de agosto de 2015.

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:¹¹

a) por iniciativa direta;

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

¹⁰ Enunciado 01, JT do STJ, Edição 39 – “O Superior Tribunal de Justiça admite a mitigação da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor - CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), apesar de não ser destinatária final do produto ou serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade.”

¹¹ Dispositivo idêntico ao art. 4º, II, do CDC nacional.

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.

Comentário: O inciso II impõe uma atuação mais proativa do Estado que poderá agir de ofício ou a requerimento de interessados com objetivo de promover políticas afirmativas como modo de efetivar os direitos consagrados nesta Lei e demais legislações de defesa do consumidor. Observa-se que na alínea “b” poderá ser concedido incentivos para a criação de associações logicamente com o objeto da proteção e defesa do consumidor, podendo esses benefícios serem concedidos através de repasse de valores adquiridos pelo FECON (Fundo Estadual de Defesa do Consumidor) estabelecido pela Lei Estadual nº 14.975/2005, assim como por meio da concessão de isenções fiscais.

Já a alínea “d”, ao prever a possibilidade de ação governamental para a garantia do fornecimento de produtos e serviços com padrões de qualidade e segurança, evidencia que tal dispositivo autoriza a adoção das medidas de apreensão, inutilização e proibição previstas no artigo 58 do Código Nacional e no artigo 314 da Consolidação do Paraná, quando verificada a quebra do dever de segurança ou de qualidade que comprometa a saúde ou a integridade física do consumidor.

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;¹²

Comentário: Conforme comentários do *caput* do artigo 2º, o novel código está em consonância com a doutrina moderna que entende ser necessário uma releitura da legislação consumerista por meio de uma interpretação conforme a constituição, de forma que coadune as regras principiológicas de defesa ao consumidor com as de proteção a ordem econômica sempre que for possível. No entanto, como já dito, na hipótese de eventual conflito deverá prevalecer as normas de proteção ao consumidor por estar enquadrada no capítulo dos direitos fundamentais da Constituição Federal. Este inciso finaliza o seu texto enfatizando o interesse na busca do equilíbrio nas relações entre fornecedor e consumidor, demonstrando com isso

¹² Dispositivo idêntico ao art. 4º, III, do CDC nacional.

a predileção do legislador pelo aprimoramento deste ramo do direito que não se limita mais a proteção pura e cega do consumidor, que poderia privilegiar o consumidor de má-fé, mas sim procura proteger as relações de consumo que é mais abrangente.

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;¹³

Comentário: Já o inciso IV traz como uma das políticas públicas a educação e informação tanto dos consumidores quanto dos fornecedores sobre os seus direitos e obrigações que nada mais é do que dar o devido conhecimento das leis que regem as relações de consumo. Porém, em razão da complexidade de determinadas normas esta compreensão se torna impossível para uma pessoa leiga, pelo que o legislador deverá se ater na elaboração de projetos de lei de um linguajar mais claro e preciso com o fim de evitar que a norma se torne inaplicável. Segundo o artigo 11, da Lei Complementar nº 95/98, a norma clara é aquela que utiliza palavras e expressões em seu sentido comum, em ordem direta, uniformizada no tempo presente ou futuro e com textos concisos. Além disso, como política pública poderá ser adotado campanhas educativas informando sobre os direitos e deveres nas relações de consumo.

Na obra Manual de Direito do Consumidor quando fala sobre os bancos de dados e cadastros, afirma-se que a lei consumerista exige a utilização de linguagem de fácil compreensão, no sentido afastar a utilização de “... informações codificadas, linguagem técnica, prolixa, bem como utilização de idioma estrangeiro” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 329), possibilitando assim que o consumidor consiga realizar a conferência dos dados e, se for o caso, exigir a retificação quando lançados de modo incorreto.

Como exemplo de cumprimento deste comando legal temos a Seção XIII - Da Semana do Consumidor Paranaense e do Selo Empresa Amiga do Consumidor (artigos 50 a 53), onde se determina a promoção de campanhas e eventos voltados a efetivação da conscientização dos consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres.

¹³ Dispositivo idêntico ao art. 4º, IV, do CDC nacional.

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;¹⁴

Comentário: Esta política pública de incentivo a criação de controles de qualidade e segurança é efetivada em diversos pontos desta consolidação, onde podemos citar como exemplo o art. 44 que determina a necessidade de emprego de papel de qualidade na impressão de comprovantes de pagamento; o art. 110 que determina a adoção de padrões técnicos de qualidade nutricional a serem seguidos pelas lanchonetes e similares instaladas nas instituições de ensino; e o art. 95 que determina que as instituições bancárias informem sobre os procedimentos de segurança que devem ser adotados para a realização de pagamento por meio de cartão, aplicativo, entre outras modalidades eletrônicas.

Esse controle de qualidade e segurança pode ser efetivado de diversas formas, mas a principal é aquela realizada pelo próprio consumidor que, por ser o beneficiário ou o prejudicado pelo produto ou serviço adquirido, seu interesse na concretização dos padrões de qualidade e segurança transbordam dos interesses dos demais agentes de controle, o Estado, o fornecedor e os concorrentes deste último. Após colocar o produto ou serviço no mercado, o fornecedor poderá realizar o controle de qualidade e segurança por meio dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) que estão previstos nos artigos 23, § 2º, 144 e 264, ou até mesmo por meio do *recall* previsto no artigo 257 desta consolidação.

Já o Estado poderá realizar este controle de modo preventivo através das agências reguladoras como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa (controle de medicamentos, alimentos e cosméticos), Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro (controle de equipamentos de segurança, brinquedos, produtos eletrônicos e etc). Nesta hipótese o Estado poderá agir antes mesmo do produto entrar no mercado de consumo caso verifique a existência de vícios que ponham em risco a saúde e segurança dos consumidores. O Estado poderá também agir de modo repressivo através de seus órgãos de fiscalização como o Procon que tem o poder de apreender e inutilizar produtos (art. 314), de cassar alvará de licença, de interditar e de suspender temporariamente a atividade comercial (art. 315), quando verificada irregularidades como a comercialização de produtos com vícios de qualidade e segurança, por exemplo.

¹⁴ Dispositivo idêntico ao art. 4º, V, do CDC nacional.

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;¹⁵

Comentário: Este inciso tem por objetivo principal proteger o fornecedor em face de concorrente que atue de forma ilegal, pois tal conduta, ainda que indiretamente, prejudica toda a cadeia das relações de consumo, especialmente o consumidor. Tome-se como exemplo a comercialização de produtos falsificados que além de causar prejuízos ao titular da marca em razão da perda de vendas, impõe ao consumidor a aquisição de produto, em regra, de qualidade inferior. Não raro, a falsificação apresenta nível de similitude tão elevado que sua identificação é difícil até mesmo para especialistas, quanto mais para o consumidor, que, em geral, é leigo e vulnerável.

A Lei Federal nº 1.521/1951 que trata sobre os crimes contra a economia popular tipifica como crime uma série de condutas praticadas por fornecedores no mercado de consumo, tais como a prática de concorrência desleal configurada através da venda de mercadorias abaixo do preço de custo (art. 3º, V) e a participação de fusão de capitais com o fim de dificultar a concorrência (art. 3º III).

Já a Lei Federal nº 9.279/1996 regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial e prevê como crime a fabricação de produto patenteado ou que utilize meio que seja objeto de patente, sem a autorização do titular (art. 183, I e II), além de prever como crime contra o registro de marca quem a reproduz, imita ou a altere, sem autorização do titular (art. 189, I e II). Igualmente a lei dos crimes contra a economia popular, esta lei de proteção a propriedade industrial também tipifica como crime a concorrência desleal quando se divulga acerca de concorrente falsa informação com o fim de obter vantagem (art. 195, II)¹⁶, dentre outras hipóteses.

Salienta-se que a União possui como autarquia o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) que realiza o registro de todas as marcas e patentes do país, e

¹⁵ Dispositivo idêntico ao art. 4º, VI, do CDC nacional.

¹⁶ Apelação Cível. Ação de preceito cominatório (obrigação de não fazer) cumulada com indenização por danos materiais e morais. Utilização de imagens de propaganda e desenho industrial de concorrente para a manufatura e venda de produtos (móveis, utensílios e artigos de decoração) semelhantes ou idênticos, a preços menores e com maior disseminação no mercado. Prova oral que confirma a alegação de apropriação de desenho industrial e o prejuízo causado à imagem da autora em razão da comercialização de produtos similares de baixo valor e qualidade. Prova pericial conclusiva em relação à existência de confusão entre os produtos no tocante ao estilo. Prática ilícita de concorrência desleal bem caracterizada. Artigos 195, incisos II e IV, da Lei n. 9.279, de 14.5.1996. Dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pela autora. Danos materiais que deverão ser apurados em liquidação de sentença. Danos morais que decorrem do abalo à imagem da autora em face da disseminação irrestrita no mercado de produtos similares, a preços menores. Inversão do ônus da sucumbência. Recurso provido (TJSC - Rio do Sul - 0007302-94.2008.8.24.0054 - Relator: Jânio Machado - Data de Julgamento: 28/02/2019 - Quinta Câmara de Direito Comercial).

assim consegue realizar o controle da utilização indevida de inventos, criações industriais das marcas, nomes comerciais e signos distintivos.

O inciso VI traz também como objetivo de política pública a repressão eficiente de todos os abusos praticados no mercado de consumo, princípio este que é efetivado por meio do artigo 30 que trata do combate as publicidades enganosas ou abusivas e o artigo 54 que proíbe a prática de vários atos tidos como abusivos.

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;¹⁷

Comentário: Este inciso estipula balizas que deveriam ser aplicadas por toda a Administração Pública, na medida em que se espera do Estado justamente maior eficiência com o menor custo possível, considerando que o ente público não pode visar a obtenção de lucro, mas apenas arrecadar o necessário para o custeamento do serviço.

Seus preceitos estão inseridos em âmbito constitucional no artigo 37 que traz os princípios que regem obrigatoriamente a Administração Pública, nos referindo aqui aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Notório que quando se fala em racionalização e melhoria dos serviços públicos estamos logicamente nos referindo ao princípio da eficiência que nesta codificação podemos citar como exemplo o artigo 146 que determina que os órgãos públicos são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros. Outro exemplo seria o artigo 156 que proíbe as empresas prestadoras de serviços públicos de água, luz e gás de suspender o fornecimento de seus serviços às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e no último dia útil anterior ao feriado, assim como determina o restabelecimento em até 24 horas, nas áreas urbanas, e, em até 48 horas, nas áreas rurais.

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo;¹⁸

Comentário: Em decorrência do desenvolvimento tecnológico, da evolução social e da globalização constantemente se faz necessário a modernização das leis por conta da alteração do mercado de consumo. Assim, esse dispositivo deve ser lido em conjunto com o artigo 3º que trata do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, uma vez que um dos objetivos deste órgão é a revisão e o aprimoramento

¹⁷ Dispositivo idêntico ao art. 4º, VII, do CDC nacional.

¹⁸ Dispositivo idêntico ao art. 4º, VIII, do CDC nacional.

das normas. Além disso, o estudo pode ser realizado através de pesquisas e estatísticas sobre as demandas do consumidor e dos fornecedores, bem como dos impactos que o consumo poderá gerar ao meio ambiente. Até o começo dos anos 2000 prevalecia o comércio físico (de rua), mas com a evolução tecnológica e disseminação da internet, hoje temos como principal forma de comércio o *e-commerce* que, de acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)¹⁹, 63% preferem fazer compras em lojas virtuais, enquanto 60% preferem o *marketplaces*²⁰ e 49% utilizam aplicativos da própria marca. Em decorrência dessa mudança de comportamento do consumidor foi necessário a readequação das regras do serviço de pós-venda, substituindo-se o atendimento presencial pelo atendimento por telefone, *chat* ou outro meio eletrônico, por exemplo.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;²¹

Comentário: A regra do artigo 2º, IX, desta norma tem por origem o disposto no artigo 4º, IX, do CDC nacional que teve sua redação inserida através da Lei Federal nº 14.181, de 1º de julho de 2021, lei esta que alterou diversos dispositivos do referido código com o objetivo de criar mecanismos para a prevenção e o tratamento ao superendividamento.

Este inciso traça dois objetivos, sendo o primeiro a política pública de educação financeira com o fim de evitar o endividamento do consumidor, estando de acordo com o artigo 6º, VIII e IX, que determina como direito básico do consumidor a preservação do mínimo existencial e a prevenção ao superendividamento. Além disso, no capítulo sobre as relações de consumo com as instituições financeiras constantes nesta Consolidação podemos ver diversas outras medidas de proteção ao consumidor contra o superendividamento.

Em segundo lugar, este dispositivo traz como política pública a educação ambiental que nada mais é do que o uso sustentável dos bens de consumo, podendo-se citar como exemplo o capítulo do pós-consumo do qual o artigo 319 estabelece o programa de logística reversa dos resíduos por meio da coleta para reciclagem, reuso

¹⁹ Pesquisa divulgada pela revista Forbes, em 27.07.2023, disponível no link: <https://forbes.com.br/forbes-money/2023/07/62-dos-consumidores-fazem-ate-cinco-compras-online-por-mes-aponta-pesquisa/>

²⁰ Marketplaces seria uma espécie de shopping virtual, plataforma digital que concentra produtos de diferentes lojistas ou marcas distintas, novos ou usados, anunciados conjuntamente por meio de uma empresa intermediadora, podendo-se citar como exemplo a Amazon, Americanas e Netshoes.

²¹ Dispositivo idêntico ao art. 4º, IX, do CDC nacional.

ou desmanche de produtos, observando-se sempre o princípio do desenvolvimento sustentável e o Plano Estadual de Resíduos Sólidos do Estado do Paraná - PERS/PR (Lei Estadual nº 20.607/2021).²²

Conforme ressaltado por Alfredo Rangel Ribeiro, em sua obra *Direito do Consumo Sustentável*, para Canotilho a sustentabilidade deve ser entendida como “princípio de um novo paradigma secular” (RIBEIRO, 2018, p. 229–230), especialmente quando estamos diante de uma relação de consumo, pois para efetivação do princípio da dignidade humana se exige a presença de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Sob esta ótica podemos dizer que a presente consolidação está na vanguarda, considerando a constitucionalização deste ramo do direito de forma que permitiu a interdisciplinaridade do direito do consumidor com o direito constitucional, ambiental e econômico.

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor;²³

Comentário: Assim como o inciso anterior, este também tem por origem dispositivo inserido no código nacional por meio da Lei Federal nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que tem por objetivo a criação de mecanismos para a prevenção e o tratamento do superendividamento. O superendividamento é um grande problema social de nosso país, onde a maior parte da população se encontra endividada, muitos por conta da cobrança de juros extorsivos pelas instituições financeiras e pela ausência de planejamento financeiro, estando a maioria das dívidas diretamente relacionadas as relações de consumo.

Segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), apurada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Paraná (Fecomércio PR), 89,5% das famílias do Estado do Paraná possuíam algum tipo de

²² Neste ponto vale a pena rememorar Diógenes, discípulo de Antístenes, filósofo que poderíamos entender como o grande precursor de uma política de consumo ambientalmente sustentável, haja vista que em sua busca sobre o valor das coisas, abriu mão de tudo que entendia desnecessário, tendo a partir de determinado momento da sua vida passado a morar dentro de um barril, possuindo ele apenas a própria vestimenta, um lampião e um jarro que foi descartado tempos depois quando viu uma pessoa bebendo água com as mãos, momento que passou a entender ser desnecessário este utensílio. Esta breve divagação histórico-filosófica pode ser comparada com o atual cenário social onde existe um super consumismo de bens supérfluos que gera uma degradação ambiental.

²³ Dispositivo idêntico ao art. 4º, X, do CDC nacional.

dívida em novembro de 2024, destas 14,1% estavam com as contas em atraso, conforme noticiado no site da Fecomércio - PR.²⁴

Mês	Paraná Total de Endividados	Paraná Com contas em atraso	Paraná Sem condições de pagar	Nacional Total de Endividados	Nacional Com contas em atraso	Nacional Sem condições de pagar
nov/23	92,4%	16,1%	5,8%	76,6%	29,0%	12,5%
out/24	89,7%	14,5%	4,1%	76,9%	29,3%	12,6%
nov/24	89,5%	14,1%	3,9%	77,0%	29,4%	12,9%

As dívidas não retratam apenas um problema econômico, mas principalmente social, na medida em que se praticamente toda a população paranaense está endividada é um sinal de que a sociedade está adoecida e precisa de tratamento, sendo certo que as dívidas trazem reflexamente problemas de saúde, conflitos familiares, dissoluções de relacionamentos e aumento da criminalidade.

A situação se torna ainda mais preocupante quando o fornecimento de serviços essenciais é suspenso devido ao inadimplemento. Essa interrupção não apenas diminui drasticamente a sensação de conforto, mas também prejudica a autoestima do consumidor e gera constrangimento. Além disso, impede a realização de atividades produtivas que poderiam proporcionar renda e bem-estar. Para abordar essa questão, a consolidação estabeleceu regras que dificultam a suspensão imotivada dos serviços essenciais. Uma dessas medidas é a possibilidade de pagamento por meio de cartão ou PIX antes da interrupção do serviço, conforme previsto no artigo 158.

Além disso, esta consolidação uniformizou o prazo para a suspensão dos serviços essenciais de fornecimento de água, luz e gás para 30 dias a contar do inadimplemento, e mediante prévia notificação com antecedência mínima de 05 dias (art. 159), evitando assim a prática de cortes prematuros dos serviços, atendendo este dispositivo ao princípio da dignidade humana do artigo 1º, III, da CRFB.

Como política afirmativa prevista nesta consolidação e orientada pelo inciso X do art. 2º, destaca-se a determinação legal que veda às concessionárias de energia elétrica, gás e água a cobrança de multa punitiva e de taxa de religação quando o serviço houver sido suspenso por inadimplência (art. 155). Tal medida é relevantíssima, pois a inadimplência decorre, em regra, de dificuldades financeiras do consumidor, não se justificando a imposição de encargos adicionais para a retomada do

²⁴ Pesquisa divulgada pelo site da Fecomércio - PR, em 09.12.2024, disponível no link: <https://www.fecomercio-pr.com.br/sala-de-imprensa/noticia/peic-nov24/#:~:text=A%20Pesquisa%20de%20Endividamento%20e,tipo%20de%20d%C3%ADvida%20em%20novembro>.

serviço. Além disso, a cobrança cumulativa configuraria *bis in idem*, porquanto os juros de mora já cumprem função sancionatória e compensatória. Registre-se, por oportuno, que até a data da sanção desta consolidação a Companhia Paranaense de Gás (COMPAGAS) realizava a cobrança de taxa de religação.

Ademais, agrava a situação do endividado a anotação de seu nome no cadastro restritivo ao crédito, pois isso gera a suspensão de uma infinidade de serviços bancários, impossibilitando assim um melhor acondicionamento das finanças do consumidor. No entanto, a presente consolidação acertadamente traz regras que uniformizam os procedimentos para a negativação e protesto do nome do devedor, padronizando-se no sentido de que a dívida só poderá ser anotada após 30 dias de seu vencimento e mediante prévia notificação ao devedor com 05 dias de antecedência, conforme artigo 183, de forma que no Estado do Paraná não será mais possível a realização da anotação poucos dias após o vencimento da dívida, o que gera o aumento precipitado do número de endividados e acarreta o incremento da dívida com as custas da negativação ou protesto.

XI – promoção da defesa dos direitos sociais do consumidor por meio de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados;²⁵

Comentário: Por sua vez o inciso XI reproduz princípio estabelecido de forma inédita na Constituição do Estado do Paraná que, em seu artigo 145²⁶, criou o princípio da defesa dos direitos sociais do consumidor, que nada mais é do que a internalização da defesa dos direitos humanos de 2ª dimensão. Segundo Ingo Wolfgang Sarlet os direitos de 2ª dimensão atribuem ao “Estado comportamento ativo na realização da justiça social” englobando direitos de cunho positivo como também as que o referido autor chama de “liberdades sociais” (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2017, p. 315). Nesse contexto a previsão de criação de associações com o fim de promoverem a proteção e defesa dos direitos dos consumidores previstos no inciso II, alínea “b”, do artigo 2º, é um modo de efetivação deste princípio. Além disso, esta norma pede que o método de atuação seja realizado de modo coletivo por meio da defesa dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos referidos no artigo 81, parágrafo único, do CDC nacional.

²⁵ Similar ao art. 145, da Constituição do Paraná.

²⁶ Art. 145, CE - O Estado, por lei e ação integrada com a União, Municípios e a sociedade, promoverá a defesa dos direitos sociais do consumidor, através de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados, democratizando a fruição de bens e serviços essenciais.

XII – alcance da pacificação social nas relações de consumo;

Comentário: O inciso XII possui redação inédita, uma vez que não encontra parâmetro no CDC nacional, havendo menção no PL 1055/2023 que originou a lei consumerista paranaense que este dispositivo foi inspirado na obra do professor Flávio Tartuce. O referido autor ao discorrer sobre a natureza principiológica do CDC afirma que: “Na verdade, o Código de Defesa do Consumidor tem relação com todas as três dimensões. Todavia, é melhor enquadrá-lo na terceira dimensão, já que a lei consumerista visa a pacificação social”, objetivando o equilíbrio na relação entre fornecedores e consumidores (TARTUCE, 2013, p. 09).

Como o artigo 2º trata dos princípios que devem ser adotados em políticas públicas do Estado do Paraná, a inclusão do princípio de alcance da pacificação social se mostra extremamente adequado, ainda mais quando os conflitos se mostram cada vez mais constantes, inclusive em âmbito judicial muito por conta da malfadada jurisprudência da “indústria do mero aborrecimento” e do “litigante contumaz” que penalizam advogados e consumidores. Quando falamos em indústria do mero aborrecimento nos referimos a um trocadilho da jurisprudência da “indústria do dano moral” criada como modo de afastar indenizações sob o falso pretexto de que os consumidores litigantes objetivariam apenas um enriquecimento ilícito com a propositura das ações indenizatórias, no entanto, a verdadeira intenção por detrás dessa política judicial é a de reduzir o número de demandas judiciais por meio da negativa de concessão de direitos amparados pela legislação consumerista. Assim, tais magistrados estariam, em tese, praticando atos *contra legem*, portanto ilegais.

É interessante observar que por conta dessas pérfidas inovações jurisprudenciais, os fornecedores de produtos e serviços deixaram de tentar extinguir os conflitos por meio dos mecanismos de composição amigável (conciliação e mediação), gerando o aumento de demandas tanto nos órgãos administrativos quanto no Poder Judiciário. Como se pode observar esse tipo de postura prejudicou sobremaneira os consumidores que hoje estão reféns dos maus fornecedores de produtos e serviços, uma vez que se sentem acolhidos pela jurisprudência que, na melhor das vezes, concede a devolução dos valores pagos, não levando em consideração o tempo perdido e todos os demais sofrimentos de ordem psicológica causados aos consumidores.

A experiência nos mostra que embora nos últimos anos a legislação nacional e paranaense tenham avançado bastante no sentido de viabilizar a pacificação social nas relações de consumo, o Poder Judiciário como um todo infelizmente deturpou a

aplicação das Leis consumeristas, gerando ao fornecedor um estímulo no desrespeito as boas práticas de consumo e um desestímulo na composição amigável dos danos.

XIII – aperfeiçoamento dos meios de prevenção e resolução de litígios nas relações de consumo, promovendo a preservação do tempo do consumidor;

Comentário: O referido inciso estabelece como princípio das políticas públicas o desenvolvimento dos meios de prevenção e resolução de conflitos como modo de preservar o tempo do consumidor e assim minimizar os problemas decorrentes do fato e vício do produto ou serviço. No repositório histórico do projeto de lei que criou a consolidação paranaense informa que o inciso XIII teve por inspiração a obra da professora Laís Bergstein, autora prestigiada por sua tese de doutorado premiada pelo CAPES que gerou o livro “O Tempo do Consumidor e o Menosprezo Planejado”.

A ideia é a de que este princípio seja aplicado tanto pela Administração Pública (Procon), quanto pelo Poder Judiciário, assim como pelas empresas públicas e privadas por meio do serviço de atendimento ao consumidor (SAC), de forma que invistam no setor de atendimento para propiciar uma resolução rápida e eficaz da situação apresentada.

Em suma, o que podemos dizer sobre este princípio do aperfeiçoamento dos meios de resolução de litígios para a preservação do tempo do consumidor é que o mesmo pode ser efetivado através de políticas públicas de estimulação de audiências de conciliação/mediação; criação de centros de atendimento ao consumidor humanizados²⁷; digitalização e adoção de recursos eletrônicos para a agilização de trâmites de processos administrativos e judiciais, entre outros.

²⁷ “A despeito da elevada mecanização e robotização das cadeias produtivas, é natural que surjam problemas – vícios ou fatos do produto ou do serviço – em parte das relações comerciais. No entanto, considerando-se que o direito do consumidor fundamenta o regime de responsabilidade do fornecedor na teoria do risco-proveito, compete ao fornecedor encontrar meios de solucionar tais conflitos de forma ágil e efetiva, e, se assim não o for, a ele incumbe o dever de reparar, pela via indenizatória, os prejuízos causados ao consumidor (BERGSTEIN, Laís *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. Pág. 270).

XIV - prevenção e proteção a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.²⁸

Comentário: O inciso XIV não constava no projeto de lei originário, sendo incluído pela Comissão Especial da ALEPR por meio do parecer do Deputado Estadual Hussein Bakri (PSD), relator do projeto de lei, que acolheu a sugestão da Comissão de Igualdade Racial presidida pelo Deputado Estadual Renato Freitas (PT) que requereu a tipificação da “prevenção e proteção a qualquer forma de tratamento discriminatório em função de raça ou de cor”.

Como se pode perceber a sugestão inicial restringia-se apenas a discriminação étnica compreendida por raça e cor, no entanto, a Lei Federal nº 12.288/2010 (Estatuto da Igualdade Racial) estabelece de forma mais abrangente outros tipos de discriminação, incluindo aqui as de origem nacional e de descendência. Porém, o legislador estadual optou por adotar a regra estabelecida no artigo 3º, IV, da Constituição Federal, que traz as principais formas de discriminação (étnica, etária²⁹ e de gênero), sendo um dispositivo de conceito aberto que permite incluir outros modos de discriminação como a de orientação sexual,³⁰ religiosa e política, por exemplo.

²⁸ No texto original do PL 1.055/2023 previa como redação do inciso XIV a “... informação adequada e clara ao consumidor contemplando o prazo de vida útil mínima estimada do produto ou serviço”, no entanto, este princípio não sobreviveu a Comissão Especial da ALEPR que encontrou dificuldades técnicas de se estabelecer o tempo estimado de duração de cada um dos produtos postos no mercado de consumo. Independente disso, mesmo não havendo menção expressa na legislação estadual e nacional, o referido princípio poderá ser invocado com base no artigo 26, § 3º, do CDC nacional, e artigo 441, do Código Civil, valendo a pena lembrar que a jurisprudência predominante é no sentido de que o tempo de vida útil do produto não fica restrito ao prazo de garantia estimulado pelo fabricante. Nesse sentido decidiu a 3ª Turma do STJ, senão vejamos: “(...) 9. A garantia contratual, enquanto ato de mera liberalidade do fornecedor, implica o reconhecimento de um prazo mínimo de vida útil do bem, de modo que, se o vício oculto se revela neste período, surge para o consumidor a faculdade de acioná-la, segundo os termos do contrato, sem que contra ele corra o prazo decadencial do art. 26 do CDC; ou de exercer seu direito à garantia legal, com base no art. 18, § 1º, do CDC, no prazo do art. 26 do CDC” (STJ - REsp 1.734.541/SE – Relatora: Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma – Julgado: 13/11/2018 – Publicação: 22/11/2018).

²⁹ Direito Civil. Embargos de declaração em embargos de declaração em agravo interno em recurso extraordinário com agravo. Separação obrigatória de bens. União estável. Controvérsia submetida à repercussão geral. Tema 1.236. Devolução dos autos à origem. 1. A questão debatida nos presentes autos foi submetida à repercussão geral no ARE 1.309.642-RG, paradigma do Tema 1.236 (“regime da separação de bens no casamento da pessoa maior de setenta anos, e a aplicação dessa regra às uniões estáveis, considerando o respeito à autonomia e à dignidade humana, a **vedação à discriminação contra idosos e a proteção às uniões estáveis**.”). 2. Embargos de Declaração acolhidos para tornar sem efeito as decisões proferidas por esta Corte e determinar a devolução dos autos à origem, para observância da sistemática do art. 1.036 do CPC (ARE 1.437.132 - AgR-ED-ED - Relator: Luís Roberto Barroso - Tribunal Pleno – Julgado: 19/12/2023 – Publicação: 06/02/2024).

³⁰ Embargos de Declaração em Mandado de Injunção. Dever do Estado de criminalizar as condutas atentatórias dos direitos fundamentais. Homotransfobia. Discriminação inconstitucional. Omissão do Congresso Nacional. Homotransfobia como racismo por raça. Injúria racial como espécie de racismo. Precedentes. Atos de homotransfobia praticados contra membros da comunidade LGBTQIA+ configuram injúria racial. Obscuridade. Embargos acolhidos (...) 2. Mandado de injunção julgado procedente, para (i) reconhecer a mora inconstitucional do Congresso Nacional e; (ii) aplicar, até que o Congresso Nacional venha a legislar a respeito, a Lei 7.716/89 à discriminação por orientação sexual ou identidade de gênero. 3. O crime de injúria racial reúne todos os elementos necessários à sua caracterização como uma das espécies de racismo e por ser espécie do gênero racismo, o crime de injúria racial é imprescritível. Precedentes. Entendimento positivado pela Lei 14.532/2023. 4. **Tendo em vista que a injúria racial constitui uma espécie do crime de racismo, e que a discriminação por identidade de gênero e orientação sexual configura racismo por raça, a prática da**

Como políticas afirmativas contra a discriminação no mercado de consumo presentes nesta consolidação temos os artigos 51 e 220, que tratam da promoção ao combate ao atendimento discriminatório nos estabelecimentos comerciais por meio de treinamento de funcionários e conscientização pública.

Parágrafo único. Para os fins do disposto ao inciso XIII, constitui ofensa a preservação do tempo do consumidor as condutas que extrapolem a razoabilidade e acarretem a perda do tempo, tais como:³¹

I – o descumprimento imotivado e desproporcional de prazos legais para resolução dos problemas de consumo;

II – o tempo de privação ao uso de produtos ou serviços;

III – a perda excessiva de tempo pelo uso de robochamadas ou necessidade de realização ligações reiteradas para a resolução dos problemas de consumo, entre outros;

Comentário: O parágrafo único trata da teoria do desvio produtivo, que nada mais é que a ocorrência da perda do tempo útil do consumidor para a resolução de problemas de consumo, regulamentando-se assim a parte final do inciso XIII do art. 2º que traz como política pública a ser perseguida pelo Estado o princípio da preservação do tempo do consumidor.

Obviamente, as hipóteses elencadas em seus três incisos são exemplificativas, existindo inúmeras situações das quais poderemos verificar a ocorrência da injusta lesão ao tempo do consumidor (também conhecida como “desvio produtivo”, na expressão de Marcos Dessaune) e assim estabelecer a compensação por dano moral.

Segundo a professora Laís Bergstein, a adoção pelo fornecedor de procedimentos morosos e ineficientes “... transfere ao consumidor o ônus decorrente de sua inércia, ou melhor, os riscos e custos de oportunidade inerentes à sua própria atividade”, fazendo surgir o que a professora denomina de “dano temporal”, “desvio produtivo do consumidor” ou “dano pelo tempo perdido pelo consumidor”. É interessante observar que, segundo Laís Bergstein o dano temporal pode ser cometido por meio de “... conduta desidiosa, planejada e controlada pelo fornecedor”

homotransfobia pode configurar crime de injúria racial. 5. Embargos de Declaração conhecidos e acolhidos para sanar obscuridade (MI 4733 - Relator: Edson Fachin - Tribunal Pleno – Julgado: 22/08/2023 – Publicação: 11/09/2023).

³¹ Inspirado no PL nº 538/2022, de autoria do Dep. Requião Filho.

(BERGSTEIN, 2019, p. 270), mas mais do que isso, não podemos olvidar a responsabilização do fornecedor também para a hipótese de dano temporal decorrente de ato culposos, seja este por imprudência, negligência ou imperícia, na medida em que este fato estaria absorvido pela teoria do risco do empreendimento³².

No âmbito do Estado do Paraná parece ainda haver uma certa resistência na aplicação da teoria do desvio produtivo, onde grande parte dos julgados a rejeitam, sob o argumento da ausência de provas de prejuízo³³. No entanto, a nosso sentir a única prova necessária a se fazer é a da perda do tempo que extrapola a razoabilidade, o que pode ser aferido pelas regras de experiência (CPC, art. 375), pois, o prejuízo pela perda do tempo é presumido, na medida em que logicamente nenhum consumidor em sã consciência preferiria aplicar seu tempo para consertar um produto ou restabelecer um serviço ao invés de usá-lo em sua rotina familiar, profissional, religiosa ou de lazer. Desta forma, nos parece equivocado exigir a prova do prejuízo pela perda do tempo, já que este seria presumido. Diz o jargão popular que “tempo é dinheiro” e, a bem da verdade, tempo é vida. A lesão ao tempo do consumidor constitui, em essência, uma violação à sua liberdade de usufruir do próprio tempo, como melhor lhe convém.

Trazemos novamente as ponderações da professora Laís Bergstein, especialista no tema, que asseverou não existir de fato uma fórmula precisa para a quantificação da indenização pelo tempo perdido, enfatizando a necessidade da realização de uma “... razoável ponderação judicial”³⁴. Dentre os critérios que devem ser observados pelo magistrado para a quantificação da indenização pela perda do tempo

³² “Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imaneente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos” (FILHO, Sérgio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014. Pág. 309).

³³ Recurso Inominado. Ação de reparação de danos morais e materiais. Reparo em veículo. Sentença que condenou as requeridas ao pagamento de indenização por danos morais pela teoria do desvio produtivo do consumidor. Insurgência da parte requerida. Ausência de demonstração de danos à esfera extrapatrimonial do autor. **Desvio produtivo que não é presumido. Ausência de demonstração de prejuízo** ou desdobramento. Sentença reformada. Recurso conhecido e provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0026726-35.2020.8.16.0019 - Ponta Grossa - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DOUGLAS MARCEL PERES - J. 23.06.2024)

Recurso inominado. Matéria residual. Ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais. Cancelamento de aquisição de passagem aérea. Sentença que reconheceu o direito à restituição de valores. Danos morais. **Teoria do desvio produtivo**. Circunstância que não enseja, por si só, abalo extrapatrimonial. **Inexistência de danos morais in re ipsa**. Ausência de comprovação de abalo psicológico. Dano moral não configurado. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0011777-57.2022.8.16.0044 - Apucarana - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 27.10.2023)

³⁴ “Tal como a reparação dos danos resultantes de violações aos direitos da personalidade, inexistente uma fórmula precisa para a quantificação do dano pelo tempo perdido. Com exceção das hipóteses em que a sua compensação ocorrer sobre a forma

indicados pela ilustre professora destacamos “... as dificuldades encontradas pelo consumidor para efetuar a reclamação” e a “... conduta do fornecedor a partir do momento em que informado do vício/defeito” (BERGSTEIN, 2019, p. 179-180).

Observa-se que no inciso I temos o caso de descumprimento imotivado e desproporcional de prazos legais para resolução dos problemas de consumo, enquadrando-se aqui os casos de extrapolação do tempo para atendimento de determinados serviços³⁵. Ao fixar que só haverá o dano se o prazo legal for extrapolado de modo “imotivado e desproporcional”, a hipótese do inciso I converge com o atual entendimento firmado pelo STJ, no Tema Repetitivo 1.156, que firmou a tese de que “O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral *in re ipsa*.” Portanto, muito embora o artigo 1º, *caput* e § 1º, da extinta Lei Estadual nº 13.400³⁶, de 21 de dezembro de 2001, prevê-se em sua redação original que as instituições bancárias e os supermercados deveriam atender no prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados, a extrapolação do prazo, por si só, não geraria a presunção do dano moral, cabendo ao consumidor comprovar a ocorrência do mesmo.

Já a hipótese do inciso II, que talvez seja a mais comum, se refere ao tempo de privação do uso do produto ou serviço. Neste caso, eventuais regras que deferem prazo para o fornecedor tentar efetivar o reparo do produto ou serviço não devem ser considerados para efeitos de verificação do desvio produtivo, nos referindo aqui a hipótese do § 1º, do artigo 58³⁷, que concede o prazo de até 30 dias para o fornecedor efetuar o conserto do produto.

de indenização como dano emergente ou lucros cessantes, a compensação pecuniária pelo tempo perdido pelo consumidor perpassa a razoável ponderação judicial” (BERGSTEIN, 2019, p. 179).

³⁵ Recurso inominado. Matéria residual. Agência de turismo. Pacote turístico. Viagem cancelada em razão da pandemia de covid-19. Inúmeras tentativas frustradas de obter restituição do valor pago pelo pacote. Desídia no atendimento prestado à autora. **Teoria do desvio produtivo do consumidor. Tese de que o tempo desperdiçado pela parte consumidora para tentar solucionar problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.** Incidência do enunciado 1.5 da 3ª TR/PR. Dano moral configurado. Sentença parcialmente reformada. Recurso conhecido e provido (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0011478-39.2023.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Fernando Swain Ganem - Julgado: 05/02/2024).

³⁶ Ao longo dos anos a referida lei sofreu diversas alterações pelas Leis Estaduais nº 14.956/2005, nº 17.798/2013, nº 21.529/2023 e nº 21.920/2024, até ser revogada pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 325, VI), que incorporou o tema do tempo para atendimento no artigo 87 (capítulo destinado as instituições bancárias) e no artigo 216 (capítulo destinado aos supermercados), corrigindo-se assim um erro histórico da lei originária que misturava serviços totalmente distintos e que foi piorado na reforma promovida pela Lei Estadual nº 21.529/2023 que obrigava o fornecimento de senha com data e hora no momento da entrada no estabelecimento e no momento do atendimento com o objetivo de comprovar o tempo de espera. No entanto, este dispositivo era aplicável tanto para as instituições bancárias quanto para os supermercados, tornando-o inócuo por completa impossibilidade de execução para este último seguimento comercial. Somente quase um ano depois foi corrigido este erro por meio da Lei Estadual nº 21.920, de 09/04/2024, que declarou não se aplicar ao setor de supermercados o § 1º-A que tratava da obrigatoriedade de fornecimento de senha.

³⁷ Correspondente ao artigo 18 do CDC nacional.

Quanto a questão prevista no inciso III, esta se mostra uma das mais tormentosas para os consumidores que necessitam tentar contactar o fornecedor para resolver problemas decorrentes da relação de consumo, podendo a perda do tempo ocorrer por meio da realização de ligações reiteradas ou através de chamadas das quais o consumidor fica detido em uma rede de autoatendimento de difícil compreensão em que: ou não consegue entrar no serviço desejado; ou as opções apresentadas são ineficazes para a resolução do problema.

Os exemplos clássicos giram em torno da tentativa de atendimento pela companhia telefônica para o reestabelecimento do serviço suspenso ou cancelado imotivadamente. Temos também como exemplo a hipótese da qual o consumidor tenta cancelar determinado serviço, entretanto, não consegue falar com nenhum atendente ou não é disponibilizado nas opções pré-programadas esta alternativa. Outro exemplo se refere a tentativa de impugnação de tarifas bancárias ou compras não reconhecidas, onde neste caso o consumidor também fica detido em um labirinto de opções extremamente complexas dificultando a efetivação da reclamação. Registra-se que a 1ª Turma Recursal do TJPR já editou enunciado de súmula em que declara haver dano moral quando o pós-venda age com descaso com o consumidor.³⁸

É importante esclarecer que para a verificação da teoria do desvio produtivo é necessário a análise do critério da razoabilidade, pelo que a mera realização de uma única ligação por poucos minutos não configuraria a perda do tempo útil do consumidor para a estipulação do dano moral. Assim, é necessário que o defeito na prestação do serviço de atendimento ao consumidor comprometa um tempo significativo que permita vislumbrar a presunção do dano moral, podendo este se configurar através da realização de várias ligações em um curto espaço de tempo sem que haja a resolução do problema, ou até mesmo por meio de poucas ligações, mas que somadas tenha perdurado por horas aguardando o efetivo atendimento.

É importante destacar que, até o momento, a jurisprudência apresentava uma certa oscilação em relação à adoção da teoria do desvio produtivo, possivelmente devido à falta de uma previsão legal específica. No entanto, com a nova consolidação, fica evidente a possibilidade de uma mudança no entendimento jurisprudencial, o que permitirá a aplicação desse instituto, pelo menos no âmbito do Estado do Paraná.

Art. 3º Para a efetivação da Política Estadual das Relações de Consumo o poder público poderá se valer de toda estrutura já existente com atribuições

³⁸ "Enunciado nº 01, da 1ª Turma Recursal do TJPR – “Defeito/vício do produto – pós venda ineficiente: O descaso com o consumidor que adquire produto com defeito e/ou vício enseja dano moral”.

específicas para a proteção e defesa do consumidor, podendo ainda atuar em conjunto com entidades privadas e com o poder público de outros entes federados que também tenham por atribuição a proteção e defesa do consumidor.³⁹

Comentário: O artigo em comento determina que para a execução dos princípios da política pública estadual poderá ser utilizado as estruturas administrativas já existentes, sejam estas públicas ou privadas, podendo-se citar como exemplo os Procons municipais e o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon).

Inspirado na redação do artigo 5º do CDC nacional, os artigos diferenciam-se apenas quanto a possibilidade de criação de órgãos relacionados a defesa do consumidor, pois enquanto na redação do CDC nacional tem-se sete incisos com a criação de vários organismos, o texto estadual não trouxe esta previsão de criação de delegacias, juizados e núcleos de conciliação, entre outros, certamente para não incorrer em eventual alegação de vício formal de inconstitucionalidade, considerando que o PL 1.055/2023 que gerou a consolidação foi originariamente de autoria do Deputado Estadual Paulo Gomes⁴⁰ (PP), enquanto a competência para a criação de órgãos pertence somente ao Poder Executivo, conforme jurisprudência do STF.

De acordo com entendimento exposto no RE 878.911/RJ⁴¹, de relatoria do Ministro Gilmar Mendes, não usurpa a competência privativa do chefe do Poder Executivo lei que, embora crie despesa para a Administração Pública, não trata da sua estrutura ou da atribuição de seus órgãos.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO PARANÁ

³⁹ Redação similar ao art. 5º, do CDC nacional.

⁴⁰ Embora o Projeto de Lei tenha sido inicialmente proposto pelo Deputado Estadual Paulo Gomes, após o protocolo houve a adesão de todos os Deputados Estaduais que se tornaram coautores do projeto, totalizando 54 coautores, demonstrando com isso a relevância com que é tratada a matéria do Direito do Consumidor pelos membros da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná (ALEPR), assim como a exatidão do extraordinário trabalho realizado pelo Deputado Paulo Gomes.

⁴¹ Recurso extraordinário com agravo. Repercussão geral. 2. Ação Direta de Inconstitucionalidade estadual. Lei 5.616/2013, do Município do Rio de Janeiro. Instalação de câmeras de monitoramento em escolas e cercanias. 3. Inconstitucionalidade formal. Vício de iniciativa. Competência privativa do Poder Executivo municipal. Não ocorrência. Não usurpa a competência privativa do chefe do Poder Executivo lei que, embora crie despesa para a Administração Pública, não trata da sua estrutura ou da atribuição de seus órgãos nem do regime jurídico de servidores públicos. 4. Repercussão geral reconhecida com reafirmação da jurisprudência desta Corte. 5. Recurso extraordinário provido (RE 878.911/RJ).

Art. 4º O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná tem por escopo integrar todos os organismos públicos e privados para ações de políticas públicas voltadas para a proteção e defesa do consumidor e deverá ser estabelecido por lei própria que observará as diretrizes estatuídas no Título IV - Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.⁴²

Comentário: Este artigo permite a criação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná que nada mais é do que um organismo do qual concentrará todos os órgãos de proteção e defesa do consumidor com objetivo de deliberarem em conjunto o estabelecimento de diretrizes voltadas para este seguimento. Este Sistema tem por objetivo principal a ação “... de forma integrada e harmoniosa” dos órgãos públicos e privados interligados pelo ramo do direito do consumidor (GARCIA, 2009, p. 433).

Segundo lições de Leonardo Roscoe Bessa, o Sistema de Defesa do Consumidor⁴³ “cuida-se de instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança ...” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 404).

Sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a professora Flávia do Canto Pereira assinala que a doutrina diverge quanto à sua composição. Afirma a ilustre professora em sua obra *Proteção Administrativa do Consumidor* que, enquanto de um lado Adalberto Pasqualotto sustenta que não podem integrar o Sistema o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública, sob o argumento de que é vedado aos ocupantes dos referidos cargos exercerem funções típicas do Poder Executivo ou de entidades privadas, em consonância com o entendimento do STF na ADPF 388/2016. De outro lado, Ada Pellegrini e Roberto Fink entendem tratar-se de sistema aberto, admitindo a participação de qualquer entidade que promova a defesa do consumidor.⁴⁴

⁴² Redação similar ao art. 106, do CDC nacional.

⁴³ Se referindo o autor ao nacional, mas que é plenamente aplicável em âmbito estadual.

⁴⁴ “Assim, se incluíssemos o Ministério Público como membro do SNDC estaríamos atribuindo-lhe função executiva, pois no âmbito de sua competência funcional ele é órgão fiscal e não poderia exercer dupla função: fiscalizar os órgãos de defesa do consumidor (PROCONS E SENACON) e atuar coordenadamente com os fiscalizados para a implementação da PNRC. O mesmo ocorreria em relação às atribuições do Judiciário que, por meio de suas decisões, pode exercer o controle dos atos administrativos.” (PEREIRA, Flávia do Canto. *Proteção administrativa do consumidor: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas*. Thomson Reuters. São Paulo. 2021. P. 46).

Art. 5º O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná deverá se orientar pelos princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, em especial pelos princípios:

I - da vulnerabilidade do consumidor na cadeia de consumo;

Comentário: Diferente da legislação nacional, a consolidação paranaense optou por bem estabelecer princípios gerais a respeito do funcionamento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná iniciando com um dos mais importantes princípios que regem a relação consumerista e que justifica a criação de todas as normas neste ramo do direito. Falamos aqui do princípio da vulnerabilidade que reconhece a pessoa do consumidor como a parte mais fraca, suscetível de abusos e ilegalidades, dentro da cadeia de consumo, de modo que, em atenção ao princípio constitucional da igualdade estabelecido no artigo 5º, *caput*, da Constituição Federal, confere tratamento diferenciado ao consumidor para garantir o equilíbrio entre as partes.

No contexto abordado neste dispositivo, observa-se a autorização de aplicação da eficácia horizontal dos direitos fundamentais de modo que se abre espaço para a imposição de normas princípio-constitucionais nas relações de consumo, isto é, nos contratos realizados entre o fornecedor de produto ou serviço com o consumidor que é a parte vulnerável nesta relação jurídica e que precisa de proteção. Segundo José Miguel Garcia Medina, em sua obra *Constituição Federal Comentada*, quando reconhecida “... a dimensão objetiva dos direitos fundamentais, porém, aparece inegável que estes repercutem também na relação entre particulares (eficácia horizontal)”, importando com isso a vinculação das normas constitucionais as entidades privadas (MEDINA, 2022, p. 62). Complementa a professora Flávia do Canto afirmando que nas relações privadas “... o reconhecimento da eficácia dos direitos fundamentais” ampliou as atividades, funções e autoridade do Estado que “... é quem detém o poder social e econômico mais forte em relação ao cidadão que necessita de tutela e proteção” (PEREIRA, 2021, p. 57).

II - da primazia da defesa dos interesses dos consumidores;

Comentário: Por sua vez, o inciso II criou o princípio da primazia da defesa dos interesses dos consumidores, significando com isso que após a criação do órgão máximo do Estado do Paraná para a proteção da defesa dos consumidores, este deverá direcionar seus trabalhos privilegiando os interesses dos consumidores sob qualquer outro, inclusive, acima dos interesses do Estado. Assim, uma vez criado o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná, este deverá direcionar

todos os seus esforços na busca da melhoria da qualidade de vida, saúde e segurança dos consumidores, dentre os demais direitos estabelecidos no artigo 6º, da consolidação.

III - da adoção de técnicas para cooperação mútua e otimização dos trabalhos preservando o tempo do consumidor;

Comentário: O inciso III expressa um dos principais fundamentos que justificam a criação do Sistema Estadual que se refere a adoção do trabalho de cooperação mútua entre todos os órgãos públicos e entidades privadas que atuam com a missão de proteção e defesa dos consumidores. Por óbvio a utilização de um sistema integrado de informações possibilita a maximização dos serviços de proteção ao consumidor, bastando se pensar na ocorrência de um dano de grande escala onde poderá ser compartilhado as informações e divididas as tarefas entre a Delegacia do Consumidor⁴⁵, Ministério Público do Paraná⁴⁶ e Procon⁴⁷, por exemplo.

IV – do combate as práticas abusivas e ilícitas no mercado de consumo;

Comentário: O presente código trouxe também um princípio fundamental a ser explorado pelo Sistema Estadual que se refere ao combate as práticas abusivas que estão especialmente previstas no artigo 54⁴⁸, além do enfrentamento das demais condutas ilícitas estabelecidas nos demais dispositivos da Lei Estadual.

Como pode ser observado, o artigo 5º estipulou como princípios do Sistema Estadual as principais normas que norteiam a cadeia de consumo, trazendo aquelas que disciplinam todas as condutas vedadas aos fornecedores, assim como aquelas que conferem os direitos fundamentais do consumidor. Nos referimos aqui a estipulação como princípio do Sistema Estadual: **1)** a vulnerabilidade do consumidor previsto no artigo 2º, I; **2)** a primazia dos interesses dos consumidores que contempla todos os direitos do artigo 6º; **3)** o princípio em comento do combate as práticas abusivas, exemplificado por meio do artigo 54 que traz as condutas vedadas no mercado de consumo.

⁴⁵ Delegacia de Crimes Contra a Economia e Proteção ao Consumidor (Delcon).

⁴⁶ Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (COAP de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica).

⁴⁷ Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

⁴⁸ Referente ao artigo 39 do CDC nacional.

V – do combate a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.

Comentário: Por fim, o inciso V informa ser princípio do Sistema Estadual o combate a qualquer forma de tratamento discriminatório, sendo este um exemplo de aplicação da eficácia horizontal dos direitos fundamentais mencionada nos comentários do primeiro inciso deste artigo, na medida em que teremos aqui a aplicação nas entidades privadas do princípio constitucional da igualdade (artigo 5º) e do princípio do combate à discriminação (artigo 3º, IV). Vale a pena lembrar que esta vinculação dos direitos fundamentais constitucionais as entidades privadas têm origem germânica por meio da palavra *drittwirkung* que significa a eficácia perante terceiros ou entre particulares (MEDINA, 2022, p. 62).

Assim como o artigo 2º, XIV, da consolidação, este inciso também não estava previsto no texto originário do PL 1.055/2023, tendo sido incluído a requerimento da Comissão de Igualdade Racial da ALEPR e aprovado pela Comissão Especial por meio do voto condutor do deputado relator. Porém, foi aperfeiçoada a redação proposta que originariamente abordava apenas a questão de discriminação por raça e cor⁴⁹, sendo acrescentado posteriormente o texto em vigor que de modo acertado incluiu as demais formas de discriminação estabelecidas no texto constitucional.

Registra-se que outras normas estabelecem a vedação de atos de discriminação que podem ser aplicadas conjuntamente com as normas de defesa do consumidor, tais como a Lei Federal nº 7.716/89 (Lei do Racismo), Lei Federal nº 12.288/2010 (Estatuto da Igualdade Racial) e Decreto Federal nº 4.377/2002 (Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher), assim como a Lei Estadual nº 21.926/2024⁵⁰ (Código Estadual da Mulher Paranaense) e Lei Estadual nº 21.964/2024⁵¹ (Código Estadual da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista).

⁴⁹ Segue redação sugerida pela Comissão de Igualdade Racial: “V - do combate a qualquer forma de tratamento discriminatório em função de raça ou de cor”.

⁵⁰ Art. 5º - O CEDM/PR possui as seguintes atribuições: I - promover a política global, visando eliminar as discriminações que atingem a mulher, possibilitando sua integração e promoção como cidadã em todos os aspectos da vida econômica, social, política e cultural;

⁵¹ Art. 10 - A pessoa com TEA não será submetida a tratamento desumano ou degradante, ou sem comprovação científica, não será privada de sua liberdade ou do convívio familiar, nem sofrerá discriminação por motivo da deficiência.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:⁵²

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;⁵³

Comentário: A legislação traz como direito básico do consumidor a proteção a vida, saúde e segurança nas relações de consumo de forma que venha proteger tanto o consumidor direto como o indireto que seriam aqueles classificados como consumidor por equiparação mencionados nos parágrafos do artigo 9º. Nada mais natural que primeiro direito básico-fundamental se refira a integridade física do consumidor, no entanto, entende-se que deve ser aplicada a interpretação extensiva do direito de proteção a saúde para que abranja não só a incolumidade física, mas também a integridade psicológica do consumidor.

Neste aspecto, entende-se como violação ao direito básico à saúde a mudança das características pessoais do consumidor por circunstâncias externas originárias da má prestação do serviço, podendo ser exemplificadas pela irritabilidade constante, mudança repentina de humor ou angústia exacerbada. Assim, entende-se que a disposição deste inciso I é a pedra angular para fundamentar a pretensão de compensação por danos morais.

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;⁵⁴

Comentário: A consolidação traz como segundo direito básico do consumidor a regra estabelecida no código nacional que se refere a educação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, implicando isso na efetivação do princípio da transparência e boa-fé que determinam o dever do fornecedor de conscientizar os

⁵² Dispositivo idêntico ao art. 6º, *caput*, do CDC.

⁵³ Dispositivo idêntico ao art. 6º, I, do CDC.

⁵⁴ Dispositivo idêntico ao art. 6º, II, do CDC.

consumidores sobre as características essenciais do bem disponibilizado no mercado de consumo, a fim de possibilitar uma escolha livre e consciente antes de efetivar a contratação.

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;⁵⁵

Comentário: Aqui está previsto o direito a informação adequada e clara como forma também de efetivar os princípios de transparência e boa-fé, com objetivo de evitar que o consumidor realize uma decisão viciada e arrependa-se depois por tê-la tomado com base em premissas equivocadas. Talvez este seja o direito básico de maior relevância nas relações de consumo, certamente o direito mais invocado, na medida em que a grande maioria dos problemas relacionados a este segmento decorrem da falha do dever de informação, seja das características ou qualidades do serviço, seja a ausência de informações sobre quantidade e composição do produto.

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;⁵⁶

Comentário: O presente inciso traz de forma objetiva como o direito básico do consumidor as regras estabelecidas nos artigos 30, 54 e 73, que abordam como práticas vedadas nas relações de consumo a publicidade enganosa ou abusiva; a prática de atos desleais e a adoção de cláusulas contratuais abusivas, respectivamente. Ressalta-se que as regras expostas no artigo 73 que veda a inclusão de cláusulas abusivas leva, a princípio, apenas a nulidade da cláusula viciada, salvando-se sempre que possível os demais termos do contrato, evitando-se assim a criação de um ônus excessivo a qualquer das partes (NASCIMENTO, 1991, p. 68-69).

⁵⁵ Dispositivo idêntico ao art. 6º, III, do CDC.

⁵⁶ Dispositivo idêntico ao art. 6º, IV, do CDC.

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;⁵⁷

Comentário: De acordo com o ilustre professor Antônio Herman V. Benjamin, a regra estabelecida no inciso V tem por objetivo combater a onerosidade excessiva, permitindo a modificação de cláusulas contratuais (BENJAMIN, 2013, p. 76), sendo certo que somente em situações excepcionais poderão justificar a revisão do contrato por meio da teoria da onerosidade excessiva (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 205). Nesse sentido temos o parágrafo único, do artigo 421, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei Federal nº 13.874/2019, que determinou a excepcionalidade da revisão contratual.

A legislação consumerista inovou ao trazer esta possibilidade de revisão de contrato com base na ocorrência de fatos supervenientes que acarretem um ônus excessivo a um dos contratantes, prejudicando sobremaneira a manutenção do contrato, distinguindo a teoria da onerosidade excessiva do Código do Consumidor com a teria da imprevisão do Código Civil apenas na questão da análise da álea do contrato, pois enquanto a primeira não exige a imprevisibilidade do evento, a segunda pede que o fato futuro extrapole a normalidade do risco previsto para justificar a sua aplicação.

Segundo Nelson Nery Junior para que o consumidor requeira a revisão do contrato “... não há necessidade que esses fatos sejam extraordinários nem que sejam imprevisíveis”, bastando a ocorrência da onerosidade excessiva decorrente de um fato superveniente (JUNIOR, 2019, p. 400).

Com base neste dispositivo, estando-se diante a uma relação de consumo, é possível quebrar a máxima da *Pacta Sunt Servanda*, retirando obrigatoriedade do cumprimento do contrato, permitindo-se a sua flexibilização ou revisão com objetivo de extrair a cláusula que está repercutindo de modo extremamente penoso a um dos contratantes em razão de fatos inexistentes no momento da contratação, tendo por principal fundamento os princípios da probidade e boa-fé objetiva constantes no artigo 66 da Consolidação⁵⁸.

⁵⁷ Dispositivo idêntico ao art. 6º, V, do CDC.

⁵⁸ Texto similar ao do artigo 422, do Código Civil.

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;⁵⁹

Comentário: O inciso VI é autoexplicativo e decorre do entendimento lógico de que todo aquele que causar dano a outrem é obrigado a repará-lo, nos termos do art. 927 do Código Civil, consagrando seu caráter principiológico, do qual emerge o que se pode denominar princípio da reparação efetiva do consumidor. Esta reparação pode ser tanto individual como coletiva, a depender do dano, bem como pode se referir ao dano patrimonial que engloba a reparação por dano material e lucro cessante, ou dano moral que, nas palavras do ilustre professor Clayton Reis, significaria aquele causado por uma ofensa “... que atinja um patrimônio imaterial da vítima, desvinculado de qualquer expressão econômica imediata, podendo ter reflexos íntimos consistentes em dor, humilhação, tristeza, vergonha e sentimentos afins”, prejudicando a boa fama ou a reputação (REIS, 2019, p. 128). Temos também o dano estético que nas lições de Yussef Said Cahali seria independente do dano moral, já que o dano estético “... cobre a ofensa ao natural, na imagem pessoal”, se referindo o autor a deformidade física, enquanto o dano moral se correlaciona ao sofrimento e dor psíquica (CAHALI, 1998, p. 246).

A respeito da fixação de indenização por dano moral coletivo, por muito tempo se discutiu sobre esta possibilidade em razão do fato de ser de difícil quantificação o dano extrapatrimonial envolvendo várias pessoas, ante a multiplicidade de atributos personalíssimos distintos que compõem cada ser. Todavia, por ocasião do julgamento da Ação Penal 1.025⁶⁰, de 31 de maio de 2023, de relatoria do ministro Edson Fachin, o Plenário do STF firmou o entendimento por sua possibilidade ao condenar os réus ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, afirmando o voto condutor que a ofensa a direitos difusos pertencentes a sujeitos indeterminados tem “... função eminentemente punitiva, razão pela qual a sua quantificação deve ser guiada primordialmente pelo seu caráter pedagógico” (Pág. 234 do voto). Nesse contexto, a indenização por dano moral coletivo tem como finalidade principal punir o ofensor, em vez de compensar diretamente as vítimas pelo dano sofrido. Isso implica que a determinação do valor a ser pago, o *quantum debeatur*, não deve estar atrelada a uma análise subjetiva das vítimas, permitindo uma fixação

⁵⁹ Dispositivo idêntico ao art. 6º, VI, do CDC.

⁶⁰ “Diante da ofensa a direitos difusos, ou seja, pertencentes a titulares indeterminados, os danos morais coletivos, no caso em análise, têm função eminentemente punitiva, razão pela qual a sua quantificação deve ser guiada primordialmente pelo seu caráter pedagógico, que acolhe tanto a prevenção individual como a geral. Por tal razão, fixo como valor mínimo indenizatório a título de danos morais coletivos a quantia de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), a ser adimplido de forma solidária pelos condenados em favor do fundo a que alude o art. 13 da Lei n. 7.357/1985. A referida soma deverá ser corrigida monetariamente a contar do dia da proclamação do resultado do julgamento colegiado, incidindo juros de mora legais a partir do trânsito em julgado deste acórdão” (STF - AP 1025 - Relator: Edson Fachin - Relator para acórdão: Alexandre de Moraes - Tribunal Pleno - Julgado: 31/05/2023 - Publicação: 21/09/2023 - Fls. 234 do acórdão).

objetiva do valor da indenização, focando na gravidade da conduta do ofensor e nas consequências sociais do dano como forma de desestimular comportamentos lesivos à coletividade.

Nunca é demais lembrar que os enunciados 37⁶¹ e 227⁶² da súmula do STJ reconhecem a possibilidade da cumulação das indenizações por dano moral e material decorrentes do mesmo fato e que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral que, neste último caso, somente será possível a sua fixação sob a égide das leis de proteção e defesa do consumidor se a pessoa jurídica for considerada consumidora.

Prosseguindo na análise do inciso VI, identifica-se a determinação de “efetiva prevenção” de danos, o que significa afirmar que aqueles que detêm o domínio sobre o fornecimento de produtos ou serviços devem adotar medidas para evitar a ocorrência do dano. Esse comando legal dirige-se, sobretudo, à figura do fornecedor (fabricante, importador e comerciante), a quem incumbe implementar cautelas necessárias para impedir que produtos e serviços com defeitos de qualidade, erros quantitativos ou quaisquer outras imprecisões sejam ofertados no mercado de consumo. Esse dever de prevenção também é aplicável as autoridades públicas e é realizado por meio dos serviços de licenciamento e de fiscalização. Por fim, esclarecemos que no caso do *recall* o produto defeituoso já foi posto no mercado de consumo, realizando-se o chamamento público para o reparo ou substituição, não sendo assim, *a priori*, um método de prevenção, mas de reparação.

VII - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;⁶³

Comentário: Este comando legal está direcionado a administração pública como um todo, especialmente os seus agentes permissionários e as concessionárias de serviços públicos, complementando assim o disposto no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal, que traz como um dos princípios do setor público a eficiência.

Diz José Miguel da Silva Medina que o princípio da eficiência determina que os “... atos da administração devem se organizar e ser realizados de modo a alcançar o melhor resultado possível com os meios disponíveis” (MEDINA, 2022, p. 353). A eficácia estaria assim interligada com a economicidade, evitando-se o desperdício ou má utilização dos recursos públicos. Mais adiante a consolidação traz o princípio

⁶¹ Enunciado nº 37 da súmula do STJ: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundas do mesmo fato.”

⁶² Enunciado nº 227 da súmula do STJ: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.”

⁶³ Dispositivo idêntico ao art. 6º, X, do CDC.

da eficiência no serviço público no artigo 146⁶⁴, que determina a obrigação do fornecimento de serviço de modo adequado, eficiente, seguro e contínuo, este último quando se tratar de serviço considerado essencial.

VIII - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;⁶⁵

Comentário: Este inciso reproduz o texto contido no artigo 6º, XI, do CDC nacional, que foi criado na reforma ocorrida em 2021 por meio da Lei Federal nº 14.181, que dispõe sobre o superendividamento. Através deste dispositivo propõe-se a adoção de medidas preventivas afim de evitar o superendividamento, assim como determina a prática de condutas que permitam a extinção ou redução de dívidas, sugerindo expressamente a revisão ou repactuação do débito. Como se pode observar, aqui se cria uma exceção à regra estabelecida no parágrafo único do artigo 421 do Código Civil, pois enquanto lá se prega a excepcionalidade da revisão contratual e intervenção mínima do estado, aqui se propõe como regra a revisão do contrato para se alcançar a redução da dívida quando existe a relação de consumo e o superendividamento, elementos estes indispensáveis para a invocação deste direito básico do consumidor.

Observa-se que o texto legal determina também a preservação do mínimo existencial que significa a preservação de recursos básicos para a subsistência do consumidor, cujo os valores não sejam comprometidos para o pagamento de dívidas não-essenciais de consumo, compreendendo-se assim que a reserva do mínimo existencial deverá ser o suficiente para arcar com as despesas referentes a moradia, saúde e alimentação, conforme interpretação a luz da Carta Constitucional⁶⁶.

O Decreto Federal nº 1.150, de 26 de julho de 2022, define em seu artigo 2º que o superendividamento é a impossibilidade manifesta do consumidor pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer o mínimo existencial, enfatizando o referido artigo que esta determinação só se aplica as pessoas naturais e que tenham agido de boa-fé, afastando assim a incidência deste benefício das pessoas jurídicas e dos consumidores pessoas físicas que tiverem se endividado dolosamente, isto é,

⁶⁴ O artigo 146 da consolidação corresponde ao artigo 22 do CDC nacional.

⁶⁵ Dispositivo idêntico ao art. 6º, XI, do CDC.

⁶⁶ Art. 6º, CRFB - São direitos sociais a educação, a **saúde**, a **alimentação**, o trabalho, a **moradia**, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

já com a intenção de se valer deste dispositivo para posteriormente repactuar a dívidas.

Por sua vez, o artigo 3º do Decreto Federal nº 1.150/2022, fixa como mínimo existencial a renda mensal equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais)⁶⁷. Este valor se mostra uma utopia, já que é sabido que esta quantia sequer cobre o pagamento de uma cesta básica, conforme aponta o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), muito menos cobriria as despesas mínimas necessárias para a subsistência de uma pessoa.

Independente disso, a prática revela que o valor sugerido no decreto é meramente exemplificativo, permitindo a presunção absoluta da ocorrência do superendividamento quando a renda do consumidor for de apenas seiscentos reais, sem afastar, contudo, a configuração do superendividamento de consumidores com renda superior quando demonstrado que suas dívidas de consumo comprometem aquilo que é indispensável para sua subsistência.

Ressalta-se que o artigo 4º, parágrafo único, do Decreto Federal nº 1.150/2022, traz algumas hipóteses de dívidas de consumo, mas que são excluídas da aferição de preservação do mínimo existencial, nos referindo aqui as parcelas de dívidas de: **a)** financiamento imobiliário; **b)** empréstimos com garantia real; **c)** contratos de créditos com fiança ou aval; **d)** operações de crédito rural; **e)** financiamento de atividade produtiva; **f)** tributos e despesas condominiais de bens do consumidor; **g)** operação de crédito consignado; **h)** operação de crédito com antecipação, desconto e cessão, dentre outras.

O decreto regulamentador, ao excluir do cálculo para a verificação da quebra do mínimo existencial diversas dívidas de consumo de alto valor, acaba por favorecer principalmente as instituições financeiras. Esse cenário é paradoxal, uma vez que essas instituições são, em grande parte, responsáveis pelo superendividamento dos consumidores e a sua exclusão não apenas agrava a situação financeira dos consumidores vulneráveis, mas também levanta questões sobre a eficácia das medidas de proteção ao consumidor.

Já a repactuação de dívidas mencionada na parte final do inciso VIII está regulamentada por meio do artigo 104-A, do CDC nacional, que declara que o juiz poderá instaurar o processo de repactuação, designando a audiência da conciliação, com a presença de todos os credores e do consumidor endividado, com objetivo de alcançar um acordo de refinanciamento dos débitos de forma que seja preservado o

⁶⁷ Art. 3º - No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais).

mínimo existencial, cabendo ao consumidor apresentar sua proposta com prazo máximo de pagamento de até 05 anos.

De acordo com o § 1º do referido artigo somente estará excluído do processo de repactuação as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento⁶⁸, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. Não sendo possível o acordo com todos os credores⁶⁹, instaurar-se-á o processo por superendividamento, citando-se os credores que poderão apresentar defesa, em até 15 dias, da qual deverá constar justificativa pela recusa na adesão do plano de pagamento ou de renegociação da dívida.

IX - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;⁷⁰

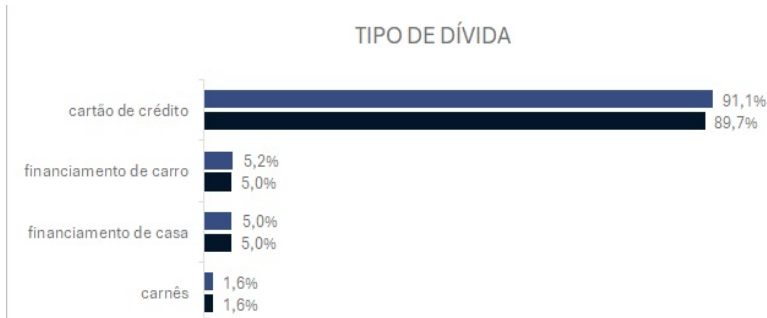
Comentário: Indiscutivelmente a Lei Federal nº 14.181/2021, que trouxe a preservação do mínimo existencial e a possibilidade de repactuação compulsória das dívidas, é um marco histórico na defesa dos direitos dos consumidores por combater o principal problema do direito do consumidor que é as relações de consumo com as instituições financeiras. Segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), no mês de novembro de 2024 o Estado do Paraná terminou na 4ª colocação no ranking nacional de endividados, correspondendo o cartão de crédito a principal dívida (91,1%), seguida pelo financiamento de carro (5,2%) e financiamento de casa (5%)⁷¹.

⁶⁸ Muito embora seja um fato de difícil demonstração, o ônus da prova será da parte que alega, devendo-se enfatizar que não cabe a inversão do ônus probatório contra o consumidor, pelo que competirá sempre ao fornecedor demonstrar que o consumidor contratou dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento. Como exemplo podemos citar a apresentação de elementos que demonstram a contratação de vários empréstimos num curto período de tempo cujas parcelas individuais sejam altas o suficiente para comprometer a renda do consumidor. Neste caso não caberia a repactuação da dívida dos contratos firmados após o comprometimento da renda, permitindo-se apenas daquele (s) primeiro (s) contrato (s) em que ainda era possível o pagamento.

⁶⁹ O artigo 104-B, do CDC nacional, admite expressamente a possibilidade de acordo parcial, isto é, envolvendo um ou mais credores, que será homologado e terá eficácia de título executivo, prosseguindo o processo sobre as dívidas remanescentes.

⁷⁰ Dispositivo idêntico ao art. 6º, XII, do CDC.

⁷¹ Pesquisa constante no site da Fecomércio – PR, em 09.12.2024, disponível no site: <https://www.fecomercio-pr.com.br/sala-de-imprensa/noticia/peic-nov24/>



Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor				
PEIC (%)				
Posição	ESTADO	nov/23	out/24	nov/24
1º	RIO GRANDE DO SUL	90,9	94,2	93,0
2º	MINAS GERAIS	91,7	90,7	91,3
3º	ESPÍRITO SANTO	89,8	89,3	89,9
4º	PARANÁ	92,4	89,7	89,5
5º	RORAIMA	92,0	89,3	89,0
6º	CEARÁ	85,8	88,3	88,8
7º	PIAUI	69,8	88,6	88,5
8º	PARAÍBA	79,0	83,9	86,0
9º	SERGIPE	83,9	83,6	85,0
10º	MATO GROSSO	89,5	84,4	84,7

Como mencionado nos comentários do inciso anterior, o mínimo existencial se refere aquele valor que não pode ser comprometido para o pagamento de dívidas de consumo, pois este será reservado para custear as despesas essencialmente necessárias para garantia da dignidade humana, inserindo-se aqui aquelas que efetivem os direitos básicos de moradia, saúde e alimentação.

A lógica deste dispositivo é garantir que as instituições financeiras e similares realizem uma análise prévia detalhada do perfil financeiro do consumidor com objetivo de evitar a realização de contratos de empréstimos com parcelas de valores vultosos que comprometam o mínimo existencial. Esta mesma análise deverá ser feita nas renegociações de dívidas, inclusive aquelas realizadas judicialmente.

O artigo 94 desta consolidação traz uma medida que efetiva este direito básico do consumidor de preservação do mínimo existencial, na medida em que determina análise prévia de crédito e renda nos contratos de consórcio para impedir o superendividamento do consumidor. É interessante observar que o artigo 94 foi inspirado na Lei Estadual nº 20.129/2020, de autoria do Deputado Gilberto Ribeiro, que tinha por objetivo originário apenas proibir a negativa de concessão de crédito quando da contemplação do prêmio, uma vez que a análise de renda deveria ser realizada antes da assinatura do contrato. Porém, na revisão legislativa promovida

pela consolidação foi incorporado neste artigo a cláusula que visa impedir o superendividamento do consumidor.

X - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.⁷²

Comentário: Este dispositivo se refere a uma inovação legislativa trazida na revisão do CDC nacional por meio da Lei Federal nº 14.181/2021 que objetiva efetivar o princípio da boa-fé objetiva, através da determinação do fornecimento de informações corretas sobre todos os padrões de medida e quantidade, seja de produtos duráveis, de alimentos ou qualquer outro bem.

Como bem acentua Leonardo de Medeiros Garcia o princípio da boa-fé objetiva impõe um dever de conduta para todos os participantes da cadeia de consumo “... no sentido de agirem com lealdade (*tren*) e confiança (*glauben*) na busca do fim comum, que é o adimplemento do contrato” (GARCIA, 2009, p. 44). Inserido neste contexto temos também os deveres anexos da transparência e informação dos quais obrigam o fornecedor, em todas as etapas do negócio jurídico, especialmente na fase pré-contratual, a apresentar de modo claro a descrição, a medida, a quantidade e demais dados essenciais do produto ou serviço ao consumidor, permitindo a tomada de decisão de forma consciente.

§ 1º Em cumprimento ao inciso I deste artigo, fica determinado que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.⁷³

Comentário: Em interessante técnica legislativa o parágrafo 1º sintetiza todo o conteúdo expresso na seção da Proteção à Saúde e Segurança do CDC nacional (artigo 8º ao 10), abordando apenas a parte elementar que efetiva a proteção da vida, saúde e segurança, protegidos como direitos básicos no inciso I.

Esta norma determina que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo tenham um mínimo de qualidade com o fim de evitar danos à saúde ou algum

⁷² Dispositivo idêntico ao art. 6º, XIII, do CDC.

⁷³ Redação inspirada no art. 8º, do CDC.

tipo de risco de vida ao consumidor. No entanto, não impede a comercialização de produtos e serviços naturalmente perigosos desde que sejam de sua essência o risco que deles provem, citando-se como exemplo o combustível e os medicamentos em geral, produtos esses que se não forem utilizados adequadamente poderão gerar danos ao consumidor.

A respeito do dever de segurança, o ilustre Ministro Antônio Herman Benjamin propõe a análise da periculosidade do produto ou serviço sob três aspectos, a “periculosidade adquirida” que se refere ao risco a integridade física do consumidor decorrente de defeito do produto ou serviço. Destaca o autor que este defeito poderá ser de fabricação, concepção, comercialização e informação. Temos ainda a “periculosidade exagerada” que seria um vício inerente ao próprio produto ou serviço, mas que por conta da falha no dever de informação, quanto as características ou modo de utilização, poderá acarretar dano ao consumidor, definindo o autor estes produtos como defeituosos por ficção. Por fim, temos a “periculosidade inerente” que seria aquela decorrente da própria natureza de produto ou serviço, cujo o risco já é normal, previsível e esperado sob a perspectiva do homem médio, sendo esta última hipótese aquela ventilada no § 1º como causa de exclusão de responsabilidade do fornecedor (BENJAMIN, 2013, p. 157-160).

§ 2º Para a efetivação do disposto no inciso VIII deste artigo, na hipótese de empréstimos consignados, a soma dos descontos em folha de pagamento não poderá exceder ao limite previsto na lei específica⁷⁴ de cada categoria profissional.⁷⁵ (Redação dada pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)

Comentário: Como regulamentação a prática de crédito responsável, prevenção ao superendividamento e preservação do mínimo existencial, o § 2º trouxe de bom tom a medida preventiva de limitação dos empréstimos consignados ao patamar exigido pela lei de cada categoria profissional, de forma que, para a análise do crédito, as instituições financeiras deverão observar a soma dos descontos em folha de pagamento.

Este parágrafo foi inspirado na Lei do Distrito Federal nº 7.239, de 19 de abril de 2023, que prevê em seu artigo 2º que é vedado as instituições financeiras des-

⁷⁴ Lei Federal nº 10.820/2003 - Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências.

⁷⁵ Redação inspirada na Lei nº 7.239/2023, do Distrito Federal.

contar da conta-corrente do devedor percentual superior ao previsto na legislação específica⁷⁶, no entanto, o legislador paranaense durante o processo legislativo optou por excluir o pagamento por meio de desconto na conta-corrente como um dos critérios a ser observado para a análise da margem consignável.

Embora não conste expressamente no referido parágrafo esta questão, entendemos que para a análise do limite da margem consignável de cada categoria profissional deverá também ser observado a soma das parcelas dos empréstimos descontados diretamente na conta-corrente. Isto porque a lei tem por objetivo a proteção do mínimo existencial e a concessão de crédito responsável, o que impede que o sistema bancário tente burlar a legislação por meio da realização de empréstimos com desconto direto na conta bancária (poupança ou corrente), em substituição aos empréstimos com desconto em folha de pagamento.

Ressalta-se que alguns contratos de empréstimo em consignação preveem a possibilidade de desconto automático na conta-corrente quando não houver reserva em folha de pagamento, o que vem sendo validado por algumas Câmaras Cíveis do TJPR⁷⁷. Este tipo de cláusula abusiva justifica ainda mais à análise conjunta dos empréstimos consignados com os contratos de pagamento com desconto na conta-corrente (ou poupança) para a aferição da margem consignável.

Assim, realizando uma interpretação conforme a Constituição que prevê a observância ao princípio da dignidade da pessoa humana (Art. 1º, III, CRFB) e a proteção do consumidor (Art. 5º, XXXII, CRFB), e, em respeito ao espírito da lei de combate ao superendividamento (Lei Federal nº 14.181/2021), o § 1º deve ser interpretado no sentido de que “... na hipótese de empréstimos consignados, a soma dos descontos em folha de pagamento e **conta bancária (corrente ou poupança)** não poderá exceder o limite previsto na lei (...)”, deixando claro que para medição da margem consignável deve sim ser analisado todos os empréstimos contraídos

⁷⁶ Artigo 2º - Fica vedado, nos termos do art. 7º, VI e X, da Constituição Federal e do art. 833 do Código de Processo Civil, às instituições financeiras descontar da conta-corrente do devedor percentual superior ao previsto no art. 116, § 2º, da Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011, ou no art. 5º do Decreto Federal nº 8.690, de 11 de março de 2016.

⁷⁷ Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c.c danos morais e tutela de urgência. Sentença de improcedência dos pedidos. Irresignação da parte autora. Preliminar deduzida em contrarrazões. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Não acolhimento. Efetiva impugnação dos fundamentos da sentença. Mérito. Pretensa suspensão da cobrança das parcelas do empréstimo consignado mediante débito em conta corrente. Impossibilidade. **Autorização contratual expressa para desconto em conta corrente, em caso de impossibilidade de reserva em folha de pagamento, inclusive com a utilização de limite do cheque especial. Regularidade da cobrança.** Ausência de onerosidade excessiva. Ilícito contratual não evidenciado. Sentença mantida, com a fixação de honorários recursais (cpc, art. 85, § 11). Recurso conhecido e não provido (TJPR - 14ª Câmara Cível - 0027708-35.2022.8.16.0001 - Curitiba - Rel.: Desembargador Francisco Eduardo Gonzaga de Oliveira - Julgado: 09/04/2024)

pelo consumidor, independente da forma de pagamento eleita, excepcionando apenas aquelas modalidades de empréstimos previamente excluídas pela legislação federal.

Este parágrafo foi objeto de alteração por meio da Lei Estadual nº 22.353, de 09/04/2025, que excluiu a parte final sobre o mínimo existencial sob o argumento de adequação a legislação federal, nos referindo aqui ao Decreto Federal nº 11.150/2022, considerando que o artigo 4º, parágrafo único, I, alínea “h”⁷⁸, estabelece que não será computado para a análise do comprometimento do mínimo existencial os empréstimos consignados. Como o referido parágrafo trazia determinação contrária ao previsto na norma federal, o legislador paranaense entendeu necessária a revisão deste dispositivo.

Porém, entendemos ser inconstitucional a alínea “h” do referido decreto, por restringir direitos estabelecidos em lei federal que ostentam status de direitos fundamentais, à luz do art. 5º, XXXII, da Constituição da República, e dos artigos 6º, tanto do CDC nacional quanto do CDC/PR, sendo certo que nunca um decreto regulamentador poderia restringir direitos estabelecidos por normas de hierarquia superior.

§ 3º Em obediência ao exposto no inciso IX deste artigo, as instituições financeiras ou quaisquer instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que oferecem crédito deverão observar o princípio do crédito responsável e analisar, no momento da concessão, a condição de solvabilidade de cada devedor para o não comprometimento do mínimo existencial.⁷⁹

Comentário: Este parágrafo traz para o fornecedor a obrigação de analisar a situação financeira do consumidor previamente a contratação de qualquer modalidade de empréstimo com a finalidade de impedir o inadimplemento das obrigações e comprometimento do mínimo existencial, preservando assim a manutenção dos recursos necessários para moradia, saúde e alimentação.

⁷⁸ Art. 4º - Não serão computados na aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial as dívidas e os limites de créditos não afetos ao consumo.

Parágrafo único. Excluem-se ainda da aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial:

I - as parcelas das dívidas:

h) decorrentes de operação de crédito consignado regido por lei específica;

⁷⁹ Redação inspirada na Lei nº 7.239/2023, do Distrito Federal.

A lei não fala em análise após a contratação, mas sim previamente a realização do contrato, pois a mesma tem por objetivo impedir o superendividamento. Desta maneira, se verificado o comprometimento de grande parte da renda do consumidor de forma que prejudique a manutenção do mínimo existencial, a instituição financeira deverá negar a contratação de um novo empréstimo.

É importante ressaltar que os empréstimos previamente aprovados por meio de dispositivos eletrônicos não isentam a instituição financeira de sua responsabilidade em relação à observância do princípio do crédito responsável. A análise da condição de solvabilidade do consumidor continua sendo uma obrigação da instituição, mesmo que a contratação ocorra de forma automatizada. Caso o consumidor se endivida, a instituição deve ser responsabilizada por não ter realizado uma avaliação adequada da capacidade de pagamento do cliente, possibilitando inclusive a repactuação da dívida.

Art. 7º Os direitos previstos nesta Consolidação não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.⁸⁰

Parágrafo único. O consumidor poderá invocar a norma que lhe for mais favorável, ainda que não estabelecida na presente Consolidação, com base na teoria do diálogo das fontes.

Comentário: O *caput* do artigo 7º estabelece uma norma principiológica de aplicação cooperativa de todas as normas sobre o direito do consumidor, prevendo inclusive a aplicação de tratados internacionais, princípios gerais do direito, costumes, analogia e equidade. Na definição de Sílvio Venosa o costume seria a reiteração de condutas que ganha no decorrer do tempo *status* de ato obrigatório no imaginário coletivo (VENOSA, 2009, p. 125)⁸¹, isto é, a repetição de atos por um determinado grupo que não correspondam a um comando legal pré-existente, fazendo surgir naquela comunidade uma obrigatoriedade coletiva a tal ponto que se alguém descumprir este costume poderá ser penalizado.

⁸⁰ Redação inspirada no art. 7º, *caput*, do CDC nacional.

⁸¹ Introdução ao Estudo do Direito, 2ª Edição, Editora Atlas.

Por sua vez, a analogia na visão do referido autor seria um “procedimento de semelhança” aplicável na existência de lacuna na lei e similitude com o caso não previsto no ordenamento jurídico (pág. 141). Como o magistrado não pode se escusar do julgamento e tem o dever legal de apontar uma solução ao caso concreto⁸², a inexistência de lei específica não é impeditivo a sentença, sendo a analogia um dos mecanismos possíveis para a resolução da demanda com base na utilização de uma norma ou princípio jurídico semelhante.

Temos ainda os princípios gerais do direito que, para além de fontes do direito, é também uma regra de convivência, uma vez que estipula normas supraleais de conduta em sociedade. Atribui-se a Ulpiano, da Roma antiga, a afirmação de que são princípios do direito “*honeste vivere, neminem laedere, suum cuique tribuere*” (viver honestamente, não lesar a outrem, dar a cada um o que é seu), decorrendo todos os demais princípios destes preceitos que são a base da boa-fé objetiva e determina a conduta em sociedade. Segundo a ilustre professora Maria Helena Diniz os princípios gerais do direito são “... normas de valor genérico que orientam a compreensão do sistema jurídico”, constituindo verdadeiros elementos do direito (DINIZ, 2008, p. 473)⁸³, tendo por objetivo a criação, integração e interpretação das normas.

O artigo 7º, *caput*, finaliza trazendo a equidade como um dos direitos que podem ser invocados pelo consumidor e nada mais é que “... a capacidade que a norma tem de atenuar o seu rigor, adaptando-se ao caso sub iudice” (DINIZ, 2008, p. 478). Por meio da equidade o magistrado teria a discricionariedade de aplicar a norma de forma lógica e razoável, individualizando-a para o caso concreto. Na visão de Venosa a equidade seria uma forma de manifestação de justiça com o objetivo de “... atenuar, amenizar, dignificar a regra jurídica” (VENOSA, 2009, p. 144).

Por sua vez, o parágrafo único trouxe uma inovação legislativa que compreende a incorporação da teoria do diálogo das fontes no texto legal. Segundo esta teoria seria possível aplicação de dispositivos estabelecidos em outras normas não-consumeristas quando as mesmas trazerem algum benefício ao consumidor, possibilitando inclusive a sobreposição desta norma não-consumerista a outra estabelecida no CDC nacional quando aquela se mostrar mais benéfica. Aqui podemos citar como exemplo a anotação do nome do consumidor no cadastro restritivo ao crédito que, pelo artigo 43, § 1º, do CDC nacional, deverá ser excluído do banco de

⁸² Art. 4º, LINDB - Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

⁸³ DINIZ, Maria Helena. Compêndio de Introdução à Ciência do Direito. 19ª edição. Saraiva. São Paulo, 2008.

dados em até cinco anos. No entanto, este registro não passa de uma simples anotação de dívida objetivando a reparação civil, que, por força do artigo 206, § 3º, V, do CC, prescreve em apenas três anos. Desta forma, a nosso entender, com base na teoria do diálogo das fontes previsto no artigo 7º, parágrafo único, da Consolidação, aplicar-se-ia o prazo do artigo 206, § 3º, V, do CC, e o nome do consumidor deverá ser excluído do cadastro após três anos do vencimento da dívida⁸⁴.

Nesse sentido, o ex-Min. Joaquim Barbosa, referindo-se à técnica do diálogo das fontes, afirmou que não se deve, a princípio, excluir as normas, mas sim realizar “... ‘influências recíprocas’, em ‘aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente’”⁸⁵.

Não poderíamos deixar de mencionar que esta teoria que foi transformada em lei foi trazida ao Brasil pela ilustre professora Cláudia Lima Marques⁸⁶ que encampou a tese do renomado professor alemão Erik Jayme sobre um novo método de análise coletiva de normas. Até então a doutrina clássica da qual podemos citar Hans Kelsen e Norberto Bobbio traziam como solução a um conflito aparente de normas o processo de exclusão por meio de critérios temporal, hierárquico ou de especialidade, enquanto o diálogo das fontes traz um método de cooperação, conexão ou complementariedade entre as normas.

No que tange aos tratados, temos aqui uma regra diferenciada criada pela jurisprudência, isto porquê muito embora seja adotada a teoria do diálogo das fontes com a aplicação da norma mais benéfica, o STF por meio do Tema 210 fixou a tese de que “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”⁸⁷. Com base neste entendimento

⁸⁴ “De acordo com a obra Manual de Direito do Consumidor, a contagem do prazo de cinco anos para a exclusão do nome do consumidor do cadastro restritivo ao crédito previsto no artigo 43, § 1º, do CDC nacional, inicia-se do dia seguinte a data de vencimento da dívida” (BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013. p. 341).

⁸⁵ BENJAMIN, A.H.V.; BESSA, L.R.; MARQUES, C.L. Manual de Direito do Consumidor. 10, ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 186.

⁸⁶ “Diálogo das fontes é uma expressão retórica (e semiótica = conta sua própria finalidade de impor duas lógicas, de aplicar simultânea e coerentemente duas leis). Esta expressão, que já foi citada pelo Supremo Tribunal Federal na ADIn dos bancos (ADIn 2.591, voto do Min. Joaquim Barbosa), foi criada por Erik Jayme justamente para se contrapor à expressão antes usada, ou seja, de ‘conflitos de leis no tempo’” (BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013. Pág. 123).

⁸⁷ Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. **É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais.** 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação

se houver destruição, perda, avaria ou atraso de carga em voos internacionais, aplicar-se-á as regras e tarifas estabelecidas nas Convenções de Varsóvia e Montreal, promulgadas pelos Decretos Federais nº 20.704/31 e nº 5.910/2006, que estipula a quantia de 17 Direitos Especiais de Saque (DES) por quilograma ou o valor declarado⁸⁸. Repita-se, esta regra se aplica apenas para os voos internacionais. Esclarecemos ainda que no dia 02 de janeiro de 2025 uma unidade de DES estava equivalendo a aproximadamente R\$ 8,00 (oito reais), pelo que a indenização pela perda ou dano na bagagem poderia gerar uma indenização de até 17 DES, multiplicado por R\$ 8,00 (oito reais), totalizando a quantia de R\$ 136,00 (cento e trinta e seis reais), por quilograma. Se a bagagem perdida ou danificada possuísse 20 kg, a indenização poderia chegar a R\$ 2.720,00 (dois mil, setecentos e vinte reais).

Art. 8º Na cobrança de dívidas, o fornecedor não poderá utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas, enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, ao ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer.⁸⁹

Comentário: Inspirado na nova vertente de proteção ao consumidor vulnerável e em atenção a nova tendência legislativa de prevenção e combate ao superendividamento estabelecido pela Lei Federal nº 14.181/2021, o código paranaense insere no capítulo dos direitos básicos dos consumidores a proibição de cobrança de dívidas de modo vexatório ou que interfira em seu trabalho, descanso ou lazer. Esse dispositivo foi importado do CDC nacional, mais especificamente do artigo 71⁹⁰,

da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento (STF - RE 636.331 - Relator: GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017 – Publicação: 13/11/2017).

⁸⁸ Artigo 22, da Convenção de Montreal – Limites de Responsabilidade Relativos ao Atraso da Bagagem e da Carga.

(...) 3. No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso se limita a uma **quantia de 17 Direitos Especiais de Saque por quilograma**, a menos que o expedidor haja feito ao transportador, ao entregar-lhe o volume, uma declaração especial de valor de sua entrega no lugar de destino, e tenha pago uma quantia suplementar, se for cabível. Neste caso, o transportador estará obrigado a pagar uma quantia que não excederá o valor declarado, a menos que prove que este valor é superior ao valor real da entrega no lugar de destino.

⁸⁹ Redação inspirada no art. 71, do CDC nacional.

⁹⁰ Apelação criminal – Artigo 71 do Código de Defesa do Consumidor – Cobrança de dívida através da utilização de ameaça e coação para constranger a vítima ao pagamento de dívida do estabelecimento – Autoria e materialidade comprovadas – Ausência de interrogatório judicial do acusado – Em fase extraprocessual afirmou ter discutido com a vítima, relatando que a versão do ofendido é verídica – Vítima que afirma ter sido obrigada pelo acusado, por meio de ameaça, a assinar notas

do Título II - Das Infrações Penais, que é pouco explorado pelos operadores do direito, sendo interessante essa construção que possibilitará maior aplicabilidade da norma e, conseqüentemente, maior proteção aos consumidores.

Na parte final temos a vedação de cobranças que interfira no trabalho, descanso ou lazer do consumidor, pelo que não poderá o credor enviar uma notificação direcionada ao local de trabalho do devedor por meio de carta onde seja possível a identificação de seu conteúdo por meio do envelope. Assim, o envio de carta de cobrança pelo SPC ou Serasa para o endereço de trabalho do devedor poderá configurar violação a este dispositivo caso haja a identificação do referido órgão cadastral, haja vista que é de conhecimento público que a principal função desses órgãos é o registro e cobrança de dívidas.

Até o ano de 2010 poderíamos facilmente defender a majoração da indenização pelo protesto ou negativação indevida do nome do consumidor nos órgãos cadastrais quando este fosse bancário, haja vista que o art. 508 da CLT previa a possibilidade de demissão, com justa causa, a falta contumaz de pagamento de dívidas de funcionários de bancos. Todavia, este artigo foi revogado pela Lei Federal nº 12.347/2010, estando em sintonia com o disposto na Constituição Federal que veda o tratamento discriminatório entre trabalhadores, sendo certo que se não é admitida a demissão por dívida de trabalhador das demais profissões, não se poderia admitir também a demissão do bancário por este mesmo motivo. Porém, até a revogação do artigo 508 o Tribunal Superior do Trabalho (TST) já mitigava a aplicação deste dispositivo afirmando que a CLT “... teria aplicação restrita aos casos excepcionais, em que a falta contumaz fosse suficientemente grave a ponto de abalar a confiança mútua que deve existir entre empregado e empregador.”⁹¹

promissórias, além de ter sido agredido na sequência – Palavra da vítima de relevância probatória, especialmente quando corrobora com os demais elementos de prova – Consonância ao seu relato perante a autoridade policial – Réu que sequer compareceu em juízo para dar sua versão dos fatos – Tipo objetivo e subjetivo do delito preenchidos – Crime consumado – Sentença condenatória mantida por seus próprios fundamentos – Recurso conhecido e desprovido (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0014338-16.2014.8.16.0018 - Maringá - Rel.: Aldemar Sternadt - J. 25.04.2017).

⁹¹ (...) Bancário. Não pagamento de dívidas legalmente exigíveis. Justa causa. Artigo 508 da CLT. Perdão tácito. O artigo 508 da CLT, revogado pela Lei nº 12.347/2010, porém vigente à época dos fatos, continha a seguinte previsão: considera-se justa causa, para efeito de rescisão de contrato de trabalho do empregado bancário, a falta contumaz de pagamento de dívidas legalmente exigíveis. Até dezembro de 2010, a falta contumaz de pagamento de dívidas legalmente exigíveis, especificamente em relação ao empregado bancário, ensejava o direito do empregador à despedida por justa causa. Com efeito, o contrato de trabalho da reclamante perdurou de 1º/9/2003 a 1º/11/2007. Embora o artigo 508 da CLT estivesse vigente à época da dispensa da reclamante, foi posteriormente revogado pela Lei nº 12.347/2010, por ferir o princípio constitucional da isonomia entre os trabalhadores. A alteração legislativa veio a corroborar o entendimento doutrinário e jurisprudencial dominante acerca do tema, no sentido de que o citado dispositivo da **CLT teria aplicação restrita aos casos excepcionais, em que a falta contumaz fosse suficientemente grave a ponto de abalar a confiança mútua que deve existir entre empregado e empregador**. Isso porque a Constituição Federal de 1988, em seu preâmbulo, adotou expressamente o Estado Democrático de Direito, conceito paradigmático pelo qual se busca superar o Estado de Direito meramente formal para garantir não somente a proteção aos direitos de propriedade, mas também a efetiva proteção aos direitos humanos e às liberdades fundamentais. (...) **A justa causa aplicada especificamente aos bancários, além de ser discriminatória, extrapola os limites do poder diretivo do empregador na relação de emprego, pois é necessário se distinguir entre a condição de consumidor e a condição de empregado**. O não pagamento de dívidas legalmente exigíveis, dentre as

§ 1º Toda cobrança de dívida deverá detalhar os valores, destacando-se o montante inicial e o de cada item adicional a título de juros, multas, taxas, custas, honorários, entre outros.⁹²

Comentário: Este artigo traz em seu parágrafo 1º os elementos que devem compor obrigatoriamente a cobrança da dívida, privilegiando assim o direito da informação adequada e clara (art. 6º, III), o que permitirá a rediscussão do valor cobrado caso se identifique algum erro de cálculo. Havendo outros valores embutidos na dívida não previstos no texto legal, estes também deverão ser detalhados na carta de cobrança, pois o espírito da lei é no sentido de se alcançar a máxima proteção do direito a informação, sendo os itens citados no parágrafo exemplificativos.

§ 2º O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.⁹³

Comentário: O § 2º do art. 8º encerra o capítulo III da Parte Geral reproduzindo o texto do parágrafo único, do art. 42 do CDC nacional, que confere o direito da repetição do indébito na hipótese de pagamento de cobrança indevida. A redação deste parágrafo é clara, pois estabelece que, uma vez reconhecida a ilegalidade da cobrança e comprovado que o consumidor efetuou o pagamento, ele tem o direito à devolução em dobro do valor pago. Porém, nem sempre foi assim, haja vista que o STJ já fixou entendimento criando um terceiro requisito que, destaca-se, não está previsto em lei, que seria o elemento subjetivo da má-fé, ou seja, vontade livre e consciente do fornecedor de emitir a cobrança indevida. Nesse sentido decidiu a 3ª Turma do STJ afirmando que “A devolução em dobro de valores pagos pelo consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor. Precedentes”⁹⁴. Perceba a sutileza desta decisão do STJ que além de criar requisito

quais se insere a emissão de cheques sem a devida provisão de fundos, encontra previsão no ordenamento jurídico brasileiro, conduta tipificada no artigo 171 do Código Penal. Imputar pena de rescisão contratual por justa causa somente ao bancário seria afrontar os princípios da isonomia e da dignidade da pessoa humana, pois a dificuldade financeira e a inadimplência do empregado, em regra, não têm o condão de atingir diretamente o bom cumprimento do contrato de trabalho e podem estar presentes em empregados de qualquer segmento empresarial (...) (TST - RR-36600-28.2008.5.02.0044 - 2ª Turma - Relator Ministro Jose Roberto Freire Pimenta - DEJT 14/11/2014).

⁹² Inspirado na Lei Estadual nº 17.352/2012, de autoria do Deputado Pedro Lupion.

⁹³ Dispositivo idêntico ao art. 42, parágrafo único, do CDC nacional.

⁹⁴ Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial. Ação Revisional. Juros remuneratórios. Tarifas. Abusividade não caracterizada. Súmulas 5 e 7/STJ. Devolução em dobro indevida. Ausência de má-fé. Precedentes. Tese da compensação. Ausência de questionamento. Multa. Art. 1.021, § 4º, do CPC/2015. Não cabimento. Agravo Interno improvido. 1. Modificar o entendimento do Tribunal local, acerca da abusividade da taxa contratada e das tarifas, incorrerá em reexame do contrato e de matéria fático-probatória, o que é inviável, devido aos óbices das Súmulas 5 e 7/STJ. 2. **A devolução em dobro de**

inexistente na lei (má-fé), distorce o texto legal transportando o termo “indevido” que o legislador direcionou ao fornecedor (pela cobrança indevida) para o consumidor que pagou de boa-fé, quando a lei assim não o faz, aparentando com esta jurisprudência que o consumidor seria culpado por ter pago o valor cobrado indevidamente.

Como se pode perceber, criou-se uma ficção jurídica de que a cobrança indevida seria presumidamente de boa-fé, cabendo ao consumidor provar o contrário, havendo aqui uma inversão do ônus da prova contra o consumidor, podendo-se falar em prova diabólica, pois como se poderia comprovar que o fornecedor agiu de má-fé, isto é, com a intenção de lesionar o consumidor? Enfim, esta questão atualmente se encontra afetada ao Tema 929/STJ⁹⁵ para discutir às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC.

Destaca-se que mesmo que fosse exigível o requisito subjetivo da má-fé, este seria presumível contra o fornecedor em três hipóteses. A primeira, quando não houver a contratação do serviço cobrado indevidamente, isto porque presumir-se-ia que houve a utilização ilegal da base de dados do consumidor, em violação a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) que confere ao titular o direito da intimidade e privacidade⁹⁶ proibindo a utilização dos dados em seu prejuízo⁹⁷. A segunda, quando a jurisprudência sedimentada concluir pela ilegalidade de determinada cobrança e mesmo assim o fornecedor insistir na sua repetição em novos contratos. A terceira, seria quando a Lei ou ato normativo expedido pelo órgão regulador estipular como indevida determinada cobrança.

valores pagos pelo consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor. Precedentes. 3. Incide a Súmula 211 do STJ, na espécie, porquanto ausente o prequestionamento. 4. A Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça decidiu que a aplicação da multa prevista no art. 1.021, § 4º, do CPC/2015 não é automática, pois não se trata de mera decorrência lógica da rejeição do agravo interno. 5. Agravo interno improvido (STJ - AgInt no AREsp n. 1.893.222/GO, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/9/2022, DJe de 21/9/2022).

⁹⁵ Proposta de afetação à Corte Especial. Tema 929/STJ. Rito dos recursos especiais repetitivos. Direito do consumidor e processual civil. En. 3/STJ. Repetição em dobro. Art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Controvérsia acerca da exigência de prova da má-fé do fornecedor. Caso concreto. Contrato de crédito consignado com pessoa analfabeta. Consignação de débitos sem base contratual. Pleito de repetição em dobro. 1. Controvérsia acerca do pleito de repetição em dobro de débitos consignados, sem base contratual, nos proventos de aposentadoria da demandante. 2. Desafetação do recurso especial vinculado ao Tema 929/STJ pelo colegiado da Corte Especial em face do julgamento em curso de embargos de divergência acerca da mesma questão. 3. Necessidade de nova afetação do presente recurso especial vinculado ao Tema 929/STJ ("discussão quanto às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC"), em face da existência de milhares de recursos sobrestados nos tribunais de origem e da ausência de eficácia vinculativa da decisão dos embargos de divergência semelhante à atribuída pela legislação processual aos recursos repetitivos. 4. Recurso especial afetado ao rito do art. 1.036 do CPC/2015 (STJ - ProAcR no REsp n. 1.823.218/AC - Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino - Corte Especial - Julgado: 22/4/2021 - Publicação: 14/5/2021).

⁹⁶ Art. 17, LGPD - Toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, nos termos desta Lei.

⁹⁷ Art. 21, LGPD - Os dados pessoais referentes ao exercício regular de direitos pelo titular não podem ser utilizados em seu prejuízo.

Para a 3ª Turma Recursal do TJPR, a questão da cobrança indevida de serviço não contratado poderá ensejar o direito da devolução do valor dobrado, em caso de pagamento, uma vez que corretamente entende que este fato caracteriza uma prática abusiva, conforme enunciado 1.7 da referida Turma⁹⁸. A sistemática da lei é simples, uma vez que basta que tenha ocorrido a cobrança indevida pelo fornecedor e o pagamento pelo consumidor para que haja o direito a devolução, em dobro. Nada mais justo, na medida em que o consumidor foi importunado com uma cobrança indevida que se não fosse paga poderia acarretar na negativação de seu nome ou a realização de cobrança judicial. Tanto num quanto noutro caso o consumidor teria direito a compensação por dano moral que, em muitos casos, poderia significar para o fornecedor uma penalização pior que a devolução dobrada do valor cobrado.

CAPÍTULO IV

DO CONSUMIDOR E FORNECEDOR

Art. 9º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.⁹⁹

Comentário: Este capítulo encerra a Parte Geral do código paranaense trazendo de modo organizando as figuras do consumidor e fornecedor, constando no *caput* do artigo 9º o conceito do consumidor singular (*standard*), enquanto em seus parágrafos são reproduzidas as definições de consumidor por equiparação exemplificadas em artigos esparsos da legislação federal.

Define-se como consumidor aquele que encerra a cadeia produtiva recebendo ou usufruindo o bem da vida, a título gratuito ou oneroso, para uso próprio ou de terceiros, sem o objetivo comercializá-lo. Segundo Leonardo de Medeiros Garcia no conceito de consumidor estabelecido no artigo 2º do Código nacional, que é reproduzido neste artigo 9º, temos o elemento subjetivo composto das figuras da pessoa física ou jurídica, o elemento objetivo relacionado ao bem da vida, seja produto ou serviço, e o elemento teleológico que se refere a finalidade do bem adquirido (GARCIA, 2009, p. 14).

⁹⁸ **Enunciado nº 1.7, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – Cobrança de serviço não solicitado – dano moral - devolução em dobro: A disponibilização e cobrança por serviços não solicitados pelo usuário caracteriza prática abusiva, comportando indenização por dano moral e, se tiver havido pagamento, restituição em dobro, invertendo-se o ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, visto que não se pode impor ao consumidor a prova de fato negativo.

⁹⁹ Dispositivo idêntico ao art. 2º, do CDC nacional.

Para Tupinambá Miguel Castro do Nascimento a expressão ‘destinatário final’ exclui a figura do intermediador da posição de consumidor: “A cláusula ‘como destinatário final’ é esclarecedora e exclui o que intermedia” (NASCIMENTO, 1991, p. 21). No mesmo sentido Rizzatto Nunes afirma que “... se alguém adquirir produto não como destinatário final, mas como intermediário do ciclo de produção, não será considerado consumidor” (NUNES, 2017, p. 120).

Este terceiro elemento (teleológico), por conta de sua subjetividade, fez surgir três teorias que tentam delimitar o alcance do conceito do consumidor sob o prisma da interpretação do destinatário final do produto ou serviço. Para uma primeira corrente, a maximalista ou objetiva, consumidor seria aquele que é destinatário final do produto ou serviço independente da eventual exploração econômica do mesmo, ou seja, para ser considerado consumidor bastaria ser o último portador do bem adquirido, sendo, portanto, o destinatário fático, não precisando ser o destinatário final econômico, pelo que poderia utilizar o mesmo em sua cadeia de produção e auferir lucro. Aqui se aplicaria uma interpretação extensiva do conceito de consumidor. Já para a segunda corrente, teoria finalista ou subjetiva, o consumidor seria apenas aquele que utiliza o produto ou serviço como destinatário final (fático e econômico), não existindo qualquer proveito econômico, de forma que o consumidor poria fim a cadeia de produção daquele bem adquirido, ou seja, não seria possível utilizar o produto ou serviço em sua atividade comercial¹⁰⁰. Por fim, temos a teoria finalista mitigada ou aprofundada¹⁰¹ que admite o reconhecimento da relação consumerista mesmo quando o consumidor, pessoa física ou jurídica, não for destinatário final econômico, mas estiver presente a vulnerabilidade técnica, jurídica ou fática.

Para a Ministra Nancy Andrighi “... a jurisprudência do STJ, pautada em uma interpretação teleológica do dispositivo legal, adere à teoria finalista mitigada ou aprofundada”¹⁰², aplicando-se a lei consumerista mesmo quando o produto ou ser-

¹⁰⁰ “... não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, leva-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu” (BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013. Pág. 93-94).

¹⁰¹ **Edição 39, Tese 01, das Jurisprudências em Tese do STJ:** “O Superior Tribunal de Justiça admite a mitigação da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor - CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), apesar de não ser destinatária final do produto ou serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade”.

¹⁰² RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATO DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACKS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. IMPOSSIBILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. AUSÊNCIA. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA DESEMPENHO DE ATIVIDADE ECONÔMICA. AUSÊNCIA DE VULNERABILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. NÃO CONHECIMENTO. (...) 3. Há duas teorias acerca da definição de consumidor: a maximalista ou objetiva, que exige apenas a existência de destinação final fática do produto ou serviço, e a finalista ou

viço seja adquirido para o desenvolvimento de uma atividade empresarial na hipótese em que houver vulnerabilidade do adquirente frente ao fornecedor. Sobre a vulnerabilidade nos reportamos aos comentários do inciso I, do artigo 2º. É importante ressaltar que nenhuma das teorias excluem a pessoa jurídica ou o profissional liberal da categoria de consumidor, desde que observados os requisitos já mencionados.

§ 1º Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.¹⁰³

§ 2º Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas previstas no Capítulo “Das práticas comerciais” e capítulo seguinte, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.¹⁰⁴

§ 3º Equiparam-se ao consumidor todas as vítimas do evento de fato do produto ou do serviço na forma estabelecida na Seção II – Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.¹⁰⁵

Comentário: Comentaremos aqui simultaneamente os parágrafos 1º a 3º, do artigo 9º, que trazem todas as hipóteses de consumidores por equiparação, também conhecidos como consumidores *bystander* (espectadores), isto é, daquelas pessoas que não se enquadram como consumidores diretos pela ausência de contratação do produto ou serviço, mas que de alguma forma se veem atingidos pelos efeitos da relação de consumo.

subjetiva, mais restritiva, que exige a presença de destinação final fática e econômica. O art. 2º do CDC ao definir consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" adota o conceito finalista. 4. Nada obstante, a **jurisprudência do STJ, pautada em uma interpretação teleológica do dispositivo legal, adere à teoria finalista mitigada ou aprofundada**, a qual viabiliza a aplicação da lei consumerista sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade técnica jurídica ou fática da parte adquirente frente ao fornecedor. 5. **Nessas situações, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor fica condicionada à demonstração efetiva da vulnerabilidade da pessoa frente ao fornecedor.** Então, incumbe ao sujeito que pretende a incidência do diploma consumerista comprovar a sua situação peculiar de vulnerabilidade. 6. Na hipótese dos autos, a aplicação da teoria finalista não permite o enquadramento da recorrente como consumidora, porquanto realiza a venda de ingressos on-line e contratou a recorrida para a prestação de serviços de intermediação de pagamentos. Ou seja, os serviços prestados pela recorrida se destinam ao desempenho da atividade econômica da recorrente. Ademais, a Corte de origem, com base nas provas constantes do processo, concluiu que a recorrente não é vulnerável frente à recorrida, de modo que a alteração dessa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7 do STJ. 7. A incidência da Súmula 7 desta Corte acerca do tema que se supõe divergente impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da CF. 8. Recurso especial conhecido e não provido (STJ - REsp 2.020.811/SP – Relatora: Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma – Julgado: 29/11/2022 – Publicação: 01/12/2022).

¹⁰³ Dispositivo idêntico ao art. 2º, parágrafo único, do CDC nacional.

¹⁰⁴ Redação inspirada no art. 29, do CDC nacional.

¹⁰⁵ Redação inspirada no art. 17, do CDC nacional.

Essas previsões estão dispersas em diferentes dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nacional, como o artigo 2º, parágrafo único, o artigo 29 e o artigo 17. No entanto, na Consolidação paranaense, esses dispositivos foram agrupados em um único artigo, o que permite uma leitura mais clara e direta. Essa unificação contribui para uma melhor compreensão das normas e direitos do consumidor.

Os três parágrafos possuem em comum a possibilidade de aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor para aqueles que não contrataram o produto ou serviço, distinguindo-se apenas no alcance dos direitos tutelados, pois, enquanto a hipótese do § 1º permite que o consumidor por equiparação requeira a tutela de todos os direitos constantes na legislação; as hipóteses do § 2º e § 3º tutelam apenas os direitos do consumidor por equiparação relacionados aos capítulos “das práticas comerciais” e “da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço” do CDC nacional, respectivamente.

No caso do § 2º, o consumidor *bystander* serão todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas comerciais da oferta de produtos e serviços (artigos 11 a 15, e art. 31)¹⁰⁶; a publicidade enganosa ou abusiva (artigo 30)¹⁰⁷; as práticas comerciais abusivas (artigos 54 e 169)¹⁰⁸; a cobrança indevida de dívidas (artigo 8º)¹⁰⁹; ao cadastro irregular em banco de dados (artigo 184)¹¹⁰ e as cláusulas contratuais abusivas (artigo 73)¹¹¹.

Muito embora o legislador estadual tenha pretendido manter a íntegra da redação original da legislação federal, tendo o § 2º feito remissão expressa ao capítulo do CDC nacional para a definição do consumidor por equiparação, com a finalidade de evitar questionamentos judiciais, entende-se que é possível a realização de uma interpretação extensiva com o objetivo de ampliar o alcance da norma em prol do consumidor. Afirmar-se isto porque na reprodução da seção “da oferta de produtos e serviços” que é uma das hipóteses de ocorrência do consumidor *bystander*, a Consolidação ampliou o rol de direitos protegidos com o artigo 16 que finaliza a seção.

¹⁰⁶ Correspondentes aos artigos 30 a 35 do CDC nacional.

¹⁰⁷ Correspondente aos artigos 36 a 38 do CDC nacional, tendo todos sido incorporados por meio dos parágrafos do art. 30 da Consolidação.

¹⁰⁸ Correspondentes aos artigos 39 e 40 do CDC nacional. Existe ainda no CDC nacional o art. 41 que não foi reproduzido na lei paranaense e que pode ser aplicado para a hipótese do consumidor por equiparação.

¹⁰⁹ Correspondente ao artigo 42, do CDC nacional.

¹¹⁰ Correspondente ao artigo 43 do CDC nacional. Não foi reproduzido na legislação paranaense o art. 44, bem como o *caput* e os parágrafos 2º, 3º, 4º e 6º, do CDC nacional.

¹¹¹ Correspondente ao artigo 51 do CDC nacional. O § 2º, do art. 67, e os artigos 68, 69, 70, 72, todos da Consolidação, também se referem a dispositivos reproduzidos do CDC nacional que permitem a qualificação do consumidor por equiparação.

Esse artigo se refere ao *e-commerce* e foi inspirado na Lei Estadual nº 17.454/2013, de autoria do Deputado Hermas Brandão Jr. O mesmo se repete na disposição sobre “cobranças indevidas de dívidas”, haja vista que o § 1º, do artigo 8º, cria a obrigação de detalhamento dos valores cobrados, redação inspirada na Lei Estadual nº 17.352/2012, de autoria do Deputado Pedro Lupion, que não tem previsão semelhante no CDC nacional.

Por sua vez, o consumidor por equiparação estabelecido no § 3º se refere a todas as pessoas vítimas do fato do produto e do serviço, isto é, aquelas pessoas vítimas de danos causados por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos não comprados (artigo 55)¹¹². Também será consumidor equiparado aquele que for vítima de defeitos relativos à prestação de serviços não contratados (artigo 57)¹¹³.

Art. 10. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.¹¹⁴

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

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

§ 3º Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.¹¹⁵

Comentário: O *caput* do artigo 10 traz a definição do fornecedor *stricto sensu* que seria aquele que realiza atividade mercantil de modo profissional, independente da obtenção de lucro, englobando-se assim os produtos e serviços que eventualmente sejam oferecidos de modo gratuito ou aparentemente gratuito. Por esta definição exclui-se as negociações entre pessoas não-profissionais das quais não existe a habitualidade no desenvolvimento da atividade comercial. Desta maneira, se por

¹¹² Correspondente ao artigo 12 do CDC nacional.

¹¹³ Correspondente ao artigo 14 do CDC nacional.

¹¹⁴ Dispositivo idêntico ao artigo 3º, do CDC nacional.

¹¹⁵ Dispositivo idêntico ao artigo 7º, parágrafo único, do CDC nacional.

exemplo o dono de uma padaria vender o veículo registrado em nome da empresa para uma pessoa física, aqui não há que se falar em relação de consumo, ante a inexistência de habitualidade e profissionalização nesta atividade comercial de revenda de veículo usado.

Como se pode observar, o legislador adotou um conceito amplo de fornecedor, o que possibilita a inclusão de quase todos os envolvidos na cadeia de produção, garantindo que mesmo que um fornecedor específico não se encaixe na definição, ainda assim haja a possibilidade de responsabilização por meio do § 3º, que trata do fornecedor por equiparação. Assim, todos que contribuíram para a violação dos direitos do consumidor podem ser responsabilizados pela reparação do dano.

No CDC nacional, a figura do fornecedor por equiparação está prevista no parágrafo único do artigo 7º, que aborda a aplicação das normas extravagantes relacionadas ao direito do consumidor. O legislador estadual fez a realocação dessa norma para o artigo 10 que trata especificamente do fornecedor, trazendo mais coerência normativa.

No que tange a definição de produtos constante no § 1º, destacamos apenas que são também bens imateriais nos termos da lei: **a)** as obras literárias, artísticas e científicas (Lei de Direitos Autorais - Lei Federal nº 9.610/1998); **b)** as invenções, marcas e desenhos industriais (Lei da Propriedade Industrial - Lei Federal nº 9.279/1996); **c)** os direitos autorais de programas de computador (Lei de Software - Lei Federal nº 9.609/1998).

Quanto a definição de serviço do § 2º, por muito tempo se discutiu sobre a possibilidade de aplicação do Código do Consumidor contra as instituições financeiras, tema que foi pacificado por meio do enunciado 297, da súmula do STJ, que afirma que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Este capítulo não poderia terminar sem que fosse mencionado uma segunda controvérsia sobre os prestadores de serviço, referindo-se aqui a relação jurídica existente entre o advogado e cliente. Neste ponto, destaca-se que existe um precedente da 4ª Turma do STJ que afirma que “As relações contratuais entre clientes e advogados são regidas pelo Estatuto da OAB, aprovado pela Lei n. 8.906/94, a elas não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor.”¹¹⁶ Este entendimento é ratificado por meio da do enunciado jurisprudencial constante na Edição 39, Tese 08,

¹¹⁶ Civil e Processual Civil. Contrato de prestação de serviços advocatícios. Foro de eleição. Possibilidade. Precedentes. Exceção de competência. Efeito suspensivo. Decisão definitiva do tribunal de origem. Precedentes. Recurso Especial não conhecido. 1 - As relações contratuais entre clientes e advogados são regidas pelo Estatuto da OAB, aprovado pela Lei n. 8.906/94, a elas não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. (...) 3 - Recurso Especial não conhecido (STJ - REsp 1.134.889/PE – Relator: Ministro Honildo Amaral de Mello Castro (Desembargador convocado do TJ/AP) - Quarta Turma – Julgado: 23/3/2010 – Publicação: 08/4/2010).

das Jurisprudências em Tese do STJ, que afirma que “Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor à relação contratual entre advogados e clientes, a qual é regida pelo Estatuto da Advocacia e da OAB - Lei n. 8.906/94”. Assim, muito embora a relação jurídica entre advogado e cliente, na maioria das vezes, se revista de todos os requisitos legais (objetivo, subjetivo e teleológico) e aparente ser uma relação de consumo, a jurisprudência predominante entende de modo diverso, que não há relação de consumo, em razão da existência de lei específica sobre essa relação contratual (Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil).

BIBLIOGRAFIA

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Claudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 7ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2021.

BERGSTEIN, Laís O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

CAHALI, Yussef Said. Dano Moral. 2º edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 1998.

DINIZ, Maria Helena. Compêndio de Introdução à Ciência do Direito. 19ª edição. Saraiva. São Paulo, 2008.

FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor. 5º edição. Editora Impetus. Niterói. 2009.

JUNIOR, Nelson Nery. Leis Civis Comentadas e Anotadas. 5ª Edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2019.

MEDINA, José Miguel Garcia. Código de Processo Civil comentado. 8ª Edição. Thomson Reuters. São Paulo. 2022.

MEDINA, José Miguel Garcia. Constituição Federal Comentada. 3ª Edição. Revista dos Tribunais. São Paulo. 2014.

MEDINA, José Miguel Garcia. Constituição Federal Comentada. 7ª Edição. Revista dos Tribunais. São Paulo. 2022.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. Comentários ao Código do Consumidor. 1º edição. Editora Aide. Rio de Janeiro. 1991.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 11ª edição. Saraiva. São Paulo. 2017.

PEREIRA, Flávia do Canto. Proteção administrativa do consumidor: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas. Thomson Reuters. São Paulo. 2021.

REIS, Clayton. Dano Moral. 6ª edição. Thomson Reuters. São Paulo. 2019.

RIBEIRO, Alfredo Rangel. Direito do consumidor sustentável. 1ª Edição. Thomson Reuters. São Paulo. 2018.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Curso de Direito Constitucional. 6º edição. Editora Saraiva. São Paulo. 2017.

STOCO, Rui. Tratado de Responsabilidade Civil. 8º edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2011.

TARTUCE, Flávio. Daniel Amorim Assumpção Neves. Manual de Direito do Consumidor. Volume único. 2ª edição. Editora Método. São Paulo. 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Introdução ao estudo do direito: primeiras linhas. 2ª edição. 6ª reimpressão. Atlas. São Paulo. 2009.

Pesquisa constante no site da Fecomércio – PR, em 09.12.2024, disponível no site: <https://www.fecomerciopr.com.br/sala-de-imprensa/noticia/peic-nov24/>

Pesquisa divulgada pela revista Forbes, em 27.07.2023, disponível no link: <https://forbes.com.br/forbes-money/2023/07/62-dos-consumidores-fazem-ate-cinco-compras-online-por-mes-aponta-pesquisa/>

Pesquisa divulgada pelo site da Fecomércio - PR, em 09.12.2024, disponível no link: <https://www.fecomerciopr.com.br/sala-de-imprensa/noticia/peic-nov24/#:~:text=A%20Pesquisa%20de%20Endividamento%20e,tipo%20de%20d%C3%ADvida%20em%20novembro.>

OSCAR IVAN PRUX

Pós-doutor em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e Mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade de Londrina. Economista (especialista em teoria econômica) e pedagogo. Mediador judicial. Professor de direito na pós-graduação stricto sensu da UNIVERSIDADE CESUMAR - UNICESUMAR e professor pesquisador bolsista do ICETI, com estudos de pós-doutorado concluídos na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa - Portugal (FDUL).

PARTE ESPECIAL

LIVRO I

DAS OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

CAPÍTULO I

DA OFERTA, PREÇO, COBRANÇA E PAGAMENTO DE PRODUTOS, BENS E SERVIÇOS

Seção I

Da oferta de produtos e serviços.

Art. 11. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.¹¹⁷

Comentário: Seguindo a técnica sinalizada pelo artigo 30, do Código de Defesa do Consumidor, a presente Consolidação não veio apresentar uma definição ou conceituação doutrinária do que seja oferta, tamanha a variedade de formas pelas quais pode acontecer. A escolha foi por focalizar as características e principais aspectos práticos inerentes ao que nessa área ocorre no mercado de consumo e, a partir disso, por consequência, estabelecer a série de deveres inerentes que cabem aos fornecedores no exercício de suas atividades.

Com fulcro nessa perspectiva e tipo de abordagem, desde logo cabe referir que quando se trata da seara do consumo, a oferta é uma prática de mercado que deve ser regrada com obediência, tanto a determinados princípios específicos incidentes

¹¹⁷ Dispositivo idêntico ao art. 30, do CDC nacional.

mais restritamente para esta, quanto por princípios gerais que pairam e são aplicáveis para todas as relações de consumo. Dentre os primeiros, a doutrina costuma mencionar: - o da transparência (a mensagem ou conteúdo deixar indene de dúvidas tratar-se de publicidade e oferta); - o da informação (ser clara, precisa e concisa); - e, o da vinculação¹¹⁸ (instituir para o fornecedor o dever de cumprimento da oferta). Em paralelo, também são valiosos os princípios gerais permeiam o Sistema de Proteção do Consumidor (em especial no Código de Defesa do Consumidor, a lei principiológica), sendo que se pode mencionar exemplificativamente: - o de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (que em determinados casos pode ser agravada, tornando-se uma hipervulnerabilidade); - o da ordem pública e interesse social (que, inclusive, pode impelir para a aplicação da ação governamental no mercado de consumo)¹¹⁹; - e o da responsabilidade solidária (em especial considerada a noção de cadeia de fornecimento, pois, consigne-se, nas ofertas em espaços virtuais mediante *Internet* ou outros meios de comunicação, tem sido rotineira a participação de plataformas, *youtubers* e *influencers* atuam ativamente dessas práticas de mercado).

E em todo esse cenário, um destaque especial cabe para o princípio da boa-fé (a ser cumprida tanto na modalidade subjetiva, quanto e principalmente, na modalidade objetiva). Refira-se, inclusive, que em se tratando de obrigações e responsabilidade civil nessa área, é basilar entender-se que a Lei nº 8.078/1990 (espécie de “nau capitânia” do Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor), não surgiu vinculada aos ditames da oitocentista noção estrita da necessidade de existência de um instrumento contratual formalizado¹²⁰ e nem mesmo de um contrato de compra e venda já firmado. De forma inovadora, o CDC veio prever para o fornecedor, obrigações e responsabilidades pré-contratuais,¹²¹ contratuais e pós-contratuais,¹²²

¹¹⁸ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 809.

¹¹⁹ Por exemplo: regulando a publicidade de certos produtos como o cigarro.

¹²⁰ Assim como os contratos paritários foram praticamente desaparecendo na sociedade do consumo contemporânea, também ficaram na história (por inadequadas para os tempos modernos e pós-modernos), noções tradicionais afirmadas em séculos passados de que na seara cível (mercado) valia o pressuposto de “nenhuma obrigação sem contrato” e “quem diz contratual diz justo”.

¹²¹ Como a oferta é uma prática de mercado em momento pré-contratual, cabe mencionar por oportuno, que o artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor diz expressamente que são equiparados a consumidores, todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas previstas no Capítulo V.

¹²² E também as noções de relação de consumo em sentido estrito, na qual há identificação concreta do fornecedor, do consumidor e de um produto ou serviço objeto do fornecimento, e relação de consumo em sentido amplo, na qual mesmo sem essa completa identificação, em atividades industriais, comerciais ou de outra natureza que possam alcançar futuras relações de consumo, uma vez estando em risco direito ou interesse de consumidor(es), tem-se que pode haver intervenção com base em legislação protetiva para esse destinatário final dos produtos ou serviços. Por exemplo: se em suas pesquisas para criar produtos ou serviços que futuramente colocará no mercado de consumo, a empresa deixar escapar um vírus letal ou se optar por substâncias altamente tóxicas para a saúde dos consumidores, como se fazem presentes direitos e/ou interesse dos consumidores, a legislação consumerista pode ser utilizada diretamente ou mediante em diálogo das fontes, quando

sendo que podem integrar o sistema, normas federais, estaduais e municipais.¹²³ Isso é importante, pois em um país de extensão continental como o Brasil, os elementos culturais locais devem ser considerados na avaliação quanto ao que foi divulgado tratar-se ou não de oferta, bem como, quanto ao cumprimento das obrigações inerentes.

Ou seja, basta que um agente simplesmente adentre ao mercado visando assumir a condição de fornecedor para que suas práticas nesse ambiente passem a estar sujeitas a aplicação de normas consumeristas. Essa visão é importante na medida que as facetas das diversas formas de oferta – da possibilidade do contato presencial até as modalidades à distância – possuem fatores que implicam em aspectos como o grau de explicitude e o cumprimento do dever de informar. E, reitere-se que não se pode olvidar o universo digital, pois a *Internet* é pervasiva e dotada do fenômeno da ubiquidade. Então, constitui-se em oferta, seja a divulgação com características marcadamente ostensivas, identificadas e completas em termos de informação, seja as que são irregulares em termos de cumprimento de ditames legais, nas quais existe o oferecimento por forma sutil mediante algum dos artifícios criados pelo *marketing* irregular,¹²⁴ falho na transparência realmente eficaz para informar ao consumidor que o objetivo é vender (existem inúmeras modalidades de *merchandising* que disfarçam publicidade).

Resumindo: desde que esteja evidente a comunicação direta ou indireta ao consumidor, de comunicação originada do fornecedor e que seja ligada a disponibilização do produto ou serviço no mercado com objetivo de comercialização, fica caracterizada oferta¹²⁵ que deve se sujeitar as já referidas regras necessárias para proteção dos consumidores.

O teor do presente artigo de lei principia pela expressão “Toda informação ou publicidade,¹²⁶ suficientemente precisa...”. Na caracterização da oferta há que se

oportuno. (Vide: PRUX, Oscar Ivan. **A proteção do consumidor na prestação de serviços**. 2001. 737 f. Tese (Doutorado) Doutorado em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2001, p. 87).

¹²³ O que, desde que não sejam contrariadas as prescrições do Sistema de Proteção ao consumidor (com destaque para o Código de Defesa do Consumidor), permite haver legislação mais apropriada para as peculiaridades locais e suas exigências, incluindo quanto aos usos e costumes.

¹²⁴ Por exemplo, quando determinadas reportagens ditas jornalísticas, na verdade são matérias pagas pelos fornecedores que com o objetivo de incrementar vendas, as contratam para dar visibilidade aos produtos ou serviços.

¹²⁵ Ressalte-se que uma vez ocorra oferecimento para público consumidor, mesmo que não esteja conforme com o cumprimento das prescrições estabelecidas no artigo 12 da presente Consolidação, tal circunstância não transmuta a condição de tratar-se de oferta, apenas que sujeita as consequências cabíveis quanto às irregularidades.

¹²⁶ Diferencie-se a publicidade, que tem como elemento essencial ser voltada à promoção de vendas no mercado de consumo (convencer o consumidor a adquirir), da propaganda, que não tem essa finalidade (comercial) e visa transmitir ideias ou informações, como por exemplo, mesmo que prometendo o recebimento de algum produto, propagar uma campanha que conchama as pessoas a se vacinarem.

diferenciar entre informação e mero conteúdo veiculado. No mercado de consumo, a primeira (mesmo não deixando de ser caracterizada como conteúdo), acarreta uma série de deveres para os fornecedores e o outro, por si só, não (quando ausente o requisito específico de ser para incentivar uma aquisição para consumo). Resumindo: tem-se a incidência do dispositivo quando o que é informado, transmitido, divulgado, veiculado está inserido no mercado de consumo e sinaliza o objetivo (declarado expressamente ou mesmo sub-reptício) de alcançar o consumidor para que adquira produto ou serviço.

Já a expressão “suficientemente precisa” contém certa subjetividade, a demandar atividade avaliativa do intérprete que analisa o fato concreto. Então, pode ser oportuna a utilização de critérios amplamente conhecidos no direito como o da lógica do razoável e o do ser humano médio. Entretanto, é fundamental levar-se em conta que o consumidor é, de regra, vulnerável e, inclusive, em determinadas situações pode estar em condição de hipervulnerabilidade.

Desta forma, na avaliação se a divulgação é suficientemente precisa para caracterizar-se como oferta vinculativa (e lembre-se que conforme o artigo 36, do Código de Defesa do Consumidor, a publicidade não pode ser dissimulada, provocando que o consumidor acabe não a identificando como tal), um instrumento valioso para essas situações é a inversão do ônus da prova (prevista no artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/1990), pois o fornecedor terá condições de demonstrar para qual outra finalidade fez a emissão e divulgação do conteúdo ou mensagem (e que nela se expressou adequadamente para não ser confundida com uma oferta). Ainda em relação a publicidade ser precisa, note-se que tal não demanda que seja absoluta, sendo suficiente quando se expressa a promessa de algo que pode ser aferido objetivamente.

No tocante a oferta, o ideal é que todo o nela contigo deva ser cumprido. Porém, no mundo real, exceções têm sido aceitas em casos do que é denominado de *puffing*, ou seja, o exagero ao estilo “o mais belo”, “o melhor”, “o mais gostoso”, etc., expressões que conforme manifestações doutrinárias expressivas, em princípio (mas existem peculiaridades que podem alterar esse entendimento)¹²⁷, não obrigam ao fornecedor. Por aspecto cultural, normalmente os consumidores entendem que

¹²⁷ Veja-se, nesse sentido, os oportunos ensinamentos de reconhecidos doutrinadores: “Em segundo lugar, a oferta (informação ou publicidade) deve ser suficientemente precisa, isto é, o simples exagero (*puffing*) não obriga o fornecedor. É o caso de expressões exageradas, que não permitem verificação objetiva, como “o melhor sabor”, “o mais bonito”, “o maravilhoso”. Contudo, até essas expressões, em alguns contextos, podem ganhar precisão, vinculando, então, o anunciante – por exemplo, quando o fornecedor afirma ter “o melhor preço da capital” ou “a garantia mais completa do mercado”. (Grifo nosso). BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual do direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 280-281.

essas expressões não significam uma promessa a ser literal e rigorosamente cumprida.

De regra, então, uma vez identificado tratar-se de oferta, mesmo que com irregularidades¹²⁸ e, inclusive, quando ainda não presente especificamente um consumidor contratante, surge para o fornecedor a vinculação, ou seja, quando aparecer algum destinatário final, este que provê o mercado de consumo terá de cumprir as condições da oferta que veiculou.

Ocorrendo a aquisição, as condições divulgadas passam a se integrar imediatamente ao contrato (inclusive, superando as cláusulas previamente expressas no contrato de adesão)¹²⁹, independente de que isso não conste textualmente do instrumento contratual.¹³⁰

Na prática, torna-se condição que mesmo quando não escrita literalmente, integra as obrigações do fornecedor na contratação. Detalhe: o fornecedor pode regularmente estabelecer um prazo de validade para a oferta (respeitando eventuais ditames legais), mas caso não o faça, por se tratar de irretratável, lhe é vedada a simples desistência daquilo veiculado. E como o não-cumprimento da oferta demanda uma justificativa excludente¹³¹, sob pena de gerar um dever de indenizar¹³², a principal

¹²⁸ Exemplo: pode-se considerar como irregulares as publicidades veiculadas nacionalmente para ofertas que são apenas para determinados locais, bem como, as que não informam os detalhes essenciais relacionados aos produtos, estratégias como em uma promoção alardear “enquanto durar o estoque” (sem que o consumidor saiba a quantidade deste) ou em uma liquidação de roupas não informar a numeração disponível.

¹²⁹ Só por nova negociação com a concordância do consumidor é que o previsto na oferta pode ser modificado no contrato caracterizado como relação de consumo.

¹³⁰ O contrato é integrado por todo o conjunto que inclui a oferta, o acordo de vontades firmado e seu conteúdo, assim como a consecução de seu cumprimento, não se resumindo – como é comum no senso popular dos leigos em Direito – apenas a via escrita ou virtual assinada pelas partes. Inclusive, existem contratos que nem possuem um instrumento (documento formal), ficando na forma verbal ou automatizada (como nas máquinas) ou mesmo sendo um simples fazer, como quando o consumidor ingressa no ônibus, paga sua passagem em espécie e desce na parada pretendida.

¹³¹ Por exemplo: o fornecedor demonstrar que na publicidade houve erro grosseiro perceptível sem dificuldade pelo consumidor que nestas situações, por óbvio, não foi enganado. Esse posicionamento tem várias manifestações na jurisprudência podendo-se citar no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. COMPRA PELA INTERNET. VENTILADOR. PREÇO ÍNFIMO. PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO DA OFERTA E BOA-FÉ DO CONSUMIDOR. ERRO GROSSEIRO NA DIVULGAÇÃO DO PRODUTO. AUTOR QUE PERCEBEU QUE O PRODUTO ESTAVA SENDO VENDIDO POR PREÇO ÍNFIMO E REQUEREU VINTE VENTILADORES PARA PRESENTEAR TERCEIROS. MITIGAÇÃO DO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO DA OFERTA. PRESERVAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E VEDAÇÃO DO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e provido. (PARANÁ. Tribunal de Justiça. Processo nº 0075090-48.2023.8.16.0014. Recorrente: Leroy Merlin. Recorrido: Hélio de Matos Venâncio. Relatora: Juíza Adriana de Lourdes Simette, 3ª Turma Recursal, 29 de outubro de 2024).

¹³² Também do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RÉ QUE ANUNCIOU PROMOÇÃO NA QUAL NA COMPRA DE UMA TELEVISÃO GANHARIA OUTRA DE BRINDE. AUTOR QUE ADQUIRIU DUAS TELEVISÕES SEM O DEVIDO RECEBIMENTO DO BRINDE ANUNCIADO. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR EM RECEBER O BRINDE FRUSTRADA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A RÉ NA OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSUBSTANCIADA NA ENTREGA DOS BRINDES (DUAS TV'S, CONFORME ANUNCIADAS), BEM COMO A INDENIZAR O AUTOR A TÍTULO DE DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 2.000,00. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. PLEITO DE CONVERSÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E DANOS NO VALOR DAS TELEVISÕES. PREJUDICADO. RÉ QUE, APÓS A APRESENTAÇÃO DE

questão reside em estabelecer-se o tempo pelo qual persiste esse dever de cumprimento do contido na oferta. Comumente, diz-se que não havendo prazo fixado expressamente na publicidade (ou outra forma de veiculação), tal deve ser por tempo razoável para que o consumidor possa ter acesso e oportunidade de firmar o contrato nas condições da oferta,¹³³ o que deve ser avaliado em cada caso concreto. De nada adiantaria estabelecer-se uma obrigação de cumprimento da oferta, se fosse permissível ao fornecedor, de forma arbitrária, ter a liberalidade de eximir-se dela em tempo incompatível com o objetivo de cumprimento do princípio da vinculação (e situações dúbias devem ser interpretadas em favor do consumidor). E nesse ponto, há um aspecto capital: o fornecedor tem o domínio do conteúdo da oferta e, principalmente, daquilo que divulga, sendo seu ônus indicar por quanto tempo será mantida. E a inversão do ônus da prova é instrumento muito útil, pois cabe ao fornecedor demonstrar ter deixado evidente o prazo da duração das promessas que veiculou. Então, se não o faz adequadamente, assume as responsabilidades decorrentes, sejam as coletivas de proteção da sociedade contra publicidades enganosa,¹³⁴ sejam as decorrentes de dano que atingiu o consumidor em específico,¹³⁵ tudo merecendo reparação.

O basilar é que a boa-fé objetiva, como espécie de “código de conduta” dos agentes do mercado fornecedor, deve informar todo esse contexto que envolve a oferta e suas repercussões.

Art. 12. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa

CONTRARRAZÕES, INFORMOU QUE NÃO POSSUI MAIS OS MODELOS DE TELEVISÃO ANUNCIADOS E NÃO TEM COMO CUMPRIR A OBRIGAÇÃO DE FAZER, REQUERENDO A CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS NO VALOR DOS PRODUTOS, DEVIDAMENTE ATUALIZADO PELO ÍNDICE DO INPC. AUTOR QUE CONCORDOU COM O PAGAMENTO NO VALOR DOS PRODUTOS OFERTADOS E REQUEREU O PROSSEGUIMENTO DO APELO COM RELAÇÃO À MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS. PLEITO DE MAJORAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. ACOLHIMENTO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO QUE COMPORTA MAJORAÇÃO. VALOR AJUSTADO QUE SE MOSTRA ADEQUADO E SUFICIENTE PARA A DUPLA FINALIDADE DO DANO MORAL DE COMPENSAR O OFENDIDO E PUNIR O OFENSOR. SENTENÇA RE-TOCADA PARA MAJORAR OS DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (PARANÁ. Tribunal de Justiça. Processo nº 0076598-29.2023.8.16.0014. Recorrente: Gustavo da Silva. Recorrido: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. Relator: Desembargador Alexandre Barbosa Fabiani, 11 de novembro de 2024).

¹³³ O que não libera o fornecedor para, em prática abusiva, buscar se aproveitar do viés de urgência para impelir ao consumidor a impulsivamente fazer a aquisição de forma não suficientemente refletida.

¹³⁴ Até fornecedores concorrentes podem reclamar de publicidade enganosa que provoque manipulação do mercado e/ou concorrência desleal.

¹³⁵ Cabendo desde reclamação ao fornecedor, até para o CONAR e/ou órgãos e agências reguladoras competentes que devem zelar pelos interesses coletivos.

sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.¹³⁶

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.¹³⁷

Comentário: Conforme o já mencionado, o fornecedor é um agente de mercado que está vinculado a oferta que divulga e que nessa condição precisa cumprir deveres que lhe são inerentes, no caso, atuar com a devida transparência, lealdade,¹³⁸ assim como, laborar para a proteção da confiança do outro contratante vulnerável, no caso o consumidor contratante.¹³⁹

Observe-se que a regularidade da informação é algo fundamental, sendo basilar nas fases: - pré-contratual (no caso comunicando e atraindo para a aquisição do produto ou serviço e, nesse sentido, não podendo ser abusiva, enganosa ou sob algum estratagema ser lacunosa ou omissa em esclarecer o essencial); - contratual (pois o que foi transmitido pelo fornecedor deve ser incorporado à utilização do produto ou serviço, sendo que eventual falha pode causar defeito de informação); - e, pós-contratual (com a informação trazendo alertas que podem dar ensejo a *recall* ou outras medidas de proteção do consumidor em caso de defeito no produto ou serviço).

Desta forma, a informação adequada, clara, precisa, completa e tanto quanto possível concisa (para que o excesso de detalhes não dificulte, turve ou atrapalhe o entendimento), é um direito básico do consumidor conforme o artigo ora em comento (que reproduz o artigo 31, do Código de Defesa do Consumidor) e alinha-se com o previsto no artigo 6º, III, do mesmo código,¹⁴⁰ que embora mais restrito (com exigência de menos informações que devem ser repassadas aos consumidores), apresenta de diferente, em acréscimo, o dever de informar os tributos incidentes sobre a aquisição do produto ou serviço; tudo além do que se deve observar no contido nos artigos 8º e 9º, do Código de Defesa do Consumidor quanto a produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos.

¹³⁶ Dispositivo idêntico ao art. 31, do CDC nacional.

¹³⁷ Dispositivo idêntico ao art. 31, parágrafo único, do CDC nacional.

¹³⁸ Um exemplo: o fornecedor deve estender para seus já clientes (contratantes antigos), as ofertas que fizer para angariar novos.

¹³⁹ Vale destacar na doutrina: “A função da oferta, neste sentir, é dar a conhecer o conteúdo do que será o negócio jurídico” (MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 255).

¹⁴⁰ Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] 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 apresentam.

Por isso, os dispositivos legais recém-referidos devem ser lidos em regime de complementaridade para a melhor aplicação dos princípios que regem esta área. E mais, não se pode deixar de considerar a importância de haver um diálogo das fontes em que cabe incluir normas federais, estaduais ou municipais, a exemplo, dentre outras, do Decreto nº 2.181/1997, artigo 13, VI, do Decreto nº 5.903/2006 (que dispõe sobre as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços), a Lei nº 10.962/2004 (que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor), o Decreto nº 7.962/2013 (que dispõe sobre o comércio eletrônico, incluindo a questão das compras coletivas), a Lei nº 13.175/2015 (que obriga a informação do preço por unidade de medida na comercialização de produtos fracionados em pequenas quantidades) e, considerando que a veiculação da oferta muitas vezes acontece pelo contido na rotulagem do produto exposto para venda,¹⁴¹ a Resolução da Diretoria Colegiada nº 429/2020 (a descrição regrada dos ingredientes do produto), a Instrução Normativa nº 75/2020 (requisitos técnicos para a declaração da rotulagem nutricional de alimentos embalados),¹⁴² a Lei nº 10.674/2003 (informação na rotulagem de existência de glúten no produto), normas alertando para o teor alcoólico de bebidas (ou elevada quantidade de açúcar, gorduras saturadas e/ou sódio), símbolos colocados na embalagem como os referindo a existência de transgênicos no produto, tarja na embalagem do medicamento e prescrições em sua respectiva bula, etc. E é importante lembrar, ainda, a existência de restrições legais à oferta de determinados produtos como o tabaco, por exemplo.

A oferta visa atrair para um contrato de consumo, sendo que para ser válida, a emissão da vontade (a decisão de contratar) precisa atender pressupostos da proteção do direito de escolha que deve ser livre e bem informada. Ou seja, isenta de condicionamentos desvirtuados, principalmente advindos de publicidade enganosa ou abusiva (vedadas pelo artigo 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor), ou mesmo de omissões (independente de que arquitetadas com intento ilícito ou não).

¹⁴¹ Conforme oportuna doutrina: “No sistema do CDC, os instrumentos usados para informar o consumidor sobre determinadas características ou qualidades do bem podem ser tanto a embalagem e apresentação do produto, como aqueles que hoje fazem parte da oferta, os impressos e mesmo a publicidade, veiculada pelo fornecedor-comerciante ou pelo fabricante do produto” (MARQUES. Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 482).

¹⁴² Veja-se que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária manifesta que estas normas têm como objetivo facilitar a compreensão das informações nutricionais presentes nos rótulos dos alimentos, a fim de dar maior clareza e auxiliar o consumidor a realizar escolhas alimentares mais conscientes. Ou seja, vêm no sentido de contribuírem no cumprimento do dever de informação. (ROTULAGEM nutricional: definido prazo para uso de embalagens antigas. **Gov.br**, 2023, Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2023/rotulagem-nutricional-definido-prazo-para-uso-de-embalagens-antigas>. Acesso em: 25 nov. 2024).

A simples menção de que as informações devem ser corretas, atrai expressões pertinentes com a consecução do cumprimento do dever de veracidade, pois precisam ser claras, precisas e compreensíveis para o consumidor médio brasileiro (e adequadas se perceptível pelo fornecedor eventual hipervulnerabilidade do adquirente), além de estarem língua nacional (português do Brasil, com o cuidado de serem evitadas palavras “importadas” de outros idiomas e que não estejam incorporadas à língua pátria, bem como, gírias – pois passageiras – ou vocabulário de rede social da *Internet*, na qual vê-se proliferação de abreviaturas cujo sentido não é acessível a todos). E, em paralelo, reitera-se, importante ressaltar existirem diferenças entre os destinatários das informações, os quais podem ser, em específico, ou consumidores vulneráveis (a regra dentre estes) ou aqueles que devido às suas características ostentam vulnerabilidade agravada (hipossuficientes ou hipervulneráveis)¹⁴³. Então, para estes últimos, cautelas maiores devem ser tomadas para que a oferta e a informação sejam conformes com a devida proteção desses destinatários finais dos produtos e serviços. E acrescente-se mais um requisito: para serem adequadas, as informações também devem ser em quantidade e nível tal que, de imediato, tragam compreensão para o receptor delas. E mesmo em se tratando de afirmações que sejam verídicas, estas não podem ser em profusão que tenha o efeito de confundir ao consumidor ou provocar que este desista de consultá-las; o que é comum ocorrer quando manuais volumosos apresentam tantas informações que, ou confundem o leitor, ou o desestimulam a lê-las. Outro detalhe importante: se ressalta que a relação constante dos artigos já referidos é exemplificativa. Ou seja, não tem caráter de *numerus clausus*, sendo que ao dizer-se que a informação deve ser adequada, alude-se ao significado implícito de que deve existir em modo e forma que atenda ao conjunto de princípios estabelecidos para essa área. A sociedade e as formas de comunicação se transmutam continuamente (inclusive com novas tecnologias de transmissão de conteúdos e maneiras de entendê-los), de modo que cabe ao fornecedor realizar essa adequação necessária para a boa compreensão pelo consumidor. Trata-se do cumprimento do dever de boa-fé objetiva por parte do fornecedor, de modo que, como afirmou Antônio Herman Benjamin, a informação adequada deve incluir facetas como a informação-conteúdo, a informação-advertência e a informação-aconselhamento.¹⁴⁴

¹⁴³ Observe-se a condição, dentre outros, dos portadores de necessidades especiais, dos doentes, dos menores que acessam o mercado de consumo e dos idosos que precisam para sua proteção que as informações que lhes chegam nas ofertas sejam fidedignas e preencham todos os requisitos para a efetiva e eficaz proteção desses consumidores.

¹⁴⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso especial nº 586.316/MG**. Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Recorrido: Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação. Relator: Ministro Herman Benjamin, 17 de abril de 2007. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/review/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrmaSessao=&CodOrgao-jgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 27 jun. 2022.

Em paralelo, mas com um acréscimo, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves afirmam que o Código de Defesa do Consumidor rejeita, tanto do *caveat emptor*, como a subinformação, que transmuta o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia a ser reprimida (relevante apenas em desfavor deste), como uma oferta enganosa por omissão. E em posicionamento muito próximo do emitido por Benjamin, os referidos doutrinadores complementam que tendo em vista não existir fórmula taxativa, a informação, no mínimo deve ser dotada dos elementos que assim podem ser destacados/catalogados: - informação-conteúdo; - informação- utilização; - **informação- preço**; - e, informação-advertência (TARTUCE, 2016, pág. 423).¹⁴⁵ Por isso, cabe para quem a emite, no caso o fornecedor, que em atuação ativa (publicitária ou por outra forma), tome todas as medidas necessárias para que o veiculado esteja apto a cumprir os princípios e demais prescrições encartadas nos dispositivos legais já mencionados.

Na prática, que tenha forma e conteúdo que seja suficiente e eficiente para transmitir de forma clara e inequívoca as características (seus principais aspectos elucidativos sobre o produto ou serviço), as qualidades (atributos descritos com sobriedade, de forma fidedigna, sem artifícios ou exageros publicitários), a quantidade (por medida oficial), a composição (elementos ou ingredientes essenciais contidos no produto e, respeitando ao previsto na legislação ou do que seja necessário para informar adequadamente ao consumidor), o preço (claramente exposto e justificado se houver acrescido algum valor devido a modalidade ou forma permitida de pagamento), a garantia (com complementaridade, já que devem ser somadas, a garantia legal e, se houver, a contratual)¹⁴⁶, os prazos de validade (exatos, corretos, com base científica, sem induzir para descarte desnecessário) e a origem (a rastreabilidade que informa a cadeia de fornecimento e “do berço ao túmulo” as condições do produto ou serviço), bem como, contenha as outras informações que sejam valiosas para a informação adequada auxiliar no direito de escolha e utilização do bem sempre com proteção do consumidor.

E nos produtos refrigerados (aos que, por analogia, devem ser incluídos outros cuja conservação aconteça em meios úmidos, líquidos ou sob outra forma desgastantes), as informações devem ser gravadas de forma indelével, bem como, não podem estar em partes que normalmente ficam dobradas ou são rompidas quando da abertura da embalagem.

¹⁴⁵ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 423.

¹⁴⁶ Nesse sentido, se não houver garantia legal ou contratual, o critério a ser adotado deve levar em conta o tempo médio de duração da “vida útil” do produto ou serviço, dado que a regulação já deveria estar impondo que fosse informado pelo fornecedor.

Essas são prescrições essenciais nessa área a fim de resguardar o respeito a legítimos interesses econômicos do consumidor, assim como, para a proteção deste quanto aos riscos à sua saúde e segurança.

Art. 13. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.¹⁴⁷

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da Lei.¹⁴⁸

Comentário: No sistema capitalista, no que é denominado de sociedade de consumo, a produção e a compra e venda de produtos e serviços são os mais importantes fatores para movimentar e impelir a economia. Para o Brasil, principalmente a partir do processo de globalização/internacionalização ocorrido na última década do século passado, novas interações passaram a acontecer, sejam as decorrentes da produção em massa cada vez mais acelerada, seja em razão da importação de insumos ou de produtos de consumo.

Com isso, emergiram questões como a necessidade de manutenção da oferta de componentes ou peças de reposição para os produtos que por ventura acabem estragando, sendo que o fornecedor deve contar com estoque que viabilize conserto em tempo normal. E essa é uma tendência mundial, em especial nos países desenvolvidos, podendo-se citar como exemplo, a Diretiva 2024/1799 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024,¹⁴⁹ que no referido continente, aperfeiçoou o denominado direito à reparação dos produtos, o que somente é possível com os fornecedores mantendo a oferta de componentes e peças de reposição. Ou seja, tem-se espécie de responsabilidade pós-contratual, a qual no texto ora objeto de comentário, foi limitada apenas para os fabricantes e importadores, mas pode ser entendida como atribuível a outros integrantes da cadeia de fornecimento quando estes tiverem participação decisiva.¹⁵⁰

¹⁴⁷ Dispositivo idêntico ao art. 32, do CDC nacional.

¹⁴⁸ Dispositivo idêntico ao art. 32, parágrafo único, do CDC nacional.

¹⁴⁹ DIRETIVA UE 2024/1799 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de junho de 2024. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401799. Acesso em: 28 dez. 2024.

¹⁵⁰ Mas considerando a globalização da economia e, principalmente, que nos casos das grandes marcas, a publicidade costuma abranger espaços que vão além das fronteiras nacionais, no caso de aquisição fora do Brasil, tratando-se de empresa(s) sediada(s) em outro país, há que se considerar a possibilidade de extensão da responsabilidade (solidária) para aquela empresa que comercializa a marca em nosso país. Nesse sentido, veja-se: “*Vídeo game (Playstation 4)* adquirido no exterior. Responsabilidade solidária da empresa brasileira”. (GARCIA, Leonardo. *Código de defesa do consumidor*. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 456).

Há evidente objetivo em assegurar que esse mercado específico (de consumo) continue suprido por tempo razoável, o que se pode constatar em várias normas como o Código de Defesa do Consumidor (artigo 32), o Decreto 2.181/1997 (artigo 13, XXI) e o próprio dispositivo ora objeto de comentário. Destaque-se que o Código de Defesa do Consumidor adotou a teoria da qualidade pela qual os produtos não podem ter defeitos que ofereçam riscos à saúde e segurança do consumidor (artigo 12), assim como, para o que ora se analisa em específico, não pode conter vícios (artigo 18) que prejudiquem sua utilização, incluindo nessa conjuntura os fatores que lhes diminuem os valores, um problema inevitável quando faltam no mercado componentes ou peças de reposição para consertos.

Note-se que o consumidor quando faz suas escolhas no mercado de consumo costuma dar preferência para produtos de marcas e tipos que contem com existência de rede de assistência técnica para eventual conserto e, naturalmente, que sejam encontráveis no mercado os componentes e peças para que isso seja possível. E o direito à satisfação de sua legítima expectativa – fator que o fez decidir-se pelo consumo – deve acontecer a contento, de modo que o bem continue a manter sua utilidade por tempo compatível. Desta forma, esse destinatário final, normalmente, não busca comprar produto de pouca durabilidade (que estrague em pouco tempo) ou que fique imprestável por esse tipo de problema, lhe trazendo dano.

Acrescente-se que há consolidado no direito do consumidor, o reconhecimento de um dever de assistência técnica.¹⁵¹ E que o artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor, prescreve que no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de, salvo autorização do consumidor, empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante; o que pode ficar inviabilizado se não houver de parte do fornecedor a atuação para fornecer componentes e peças de reposição. Outro detalhe: considerando que em caso de produtos duráveis, o direito do consumidor reclamar é de 90 dias (com circunstâncias que podem obstar/postergar caducar), há que se levar em conta que desaparecendo no mercado os componentes e peças de reposição, isso acaba ocasionando problemas adicionais para as garantias. E é oportuno notar que

¹⁵¹ “O art. 32 não regula o dever de assistência técnica, pois este é inerente aos sistemas de distribuição e fornecimento de bens de consumo e não se reduz ao fabricante e importador (Benjamin, Comentários, 7. ed, p. 249), mas atinge toda a cadeia de fornecimento, inclusive aqueles que utilizam a marca do produto, como o “caso *Panasonic*” (REsp 63981/SP) determinou. A jurisprudência mais recente reforçou esse dever de assistência técnica inclusive de produtos importados vendidos no mercado brasileiro, face à filial brasileira do fabricante, mesmo que não importador (Caso *Sony*, REsp. 1709539/MG)” (MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, Edição do *Kindle*, 2019, p. 26559-26568).

se somam as garantias legais previstas na legislação e as garantias contratuais prometidas pelo fornecedor, as quais podem se tornar inócuas, uma falácia (restando apenas o dano a ser ressarcido na integralidade) sem fornecimento de peças para reposição.

Um olhar sobre o que ocorre no mercado indica que os principais motivos para a descontinuidade do referido fornecimento reside em um ou mais desses motivos: - a) a empresa enfrentar dificuldades econômico-financeiras; - b) a organização ter problemas de logística, ou seja, quando a empresa envolvida demonstra ineficiência em prover a cadeia de fornecimento; - c) há desinteresse da empresa em continuar fornecendo peças e componentes, quando em termos de obtenção de lucro, isso já não lhe é interessante; - d) quando em prática abusiva, ilícita e reprovável que deve ser combatida inclusive na esfera administrativa, a empresa, propositadamente, utiliza o artifício malicioso de causar a falta de componentes e peças de reposição para provocar o que se denomina de obsolescência programada ou planejada voltada ao objetivo de induzir (“forçar”) o consumidor, em substituição do bem, precisar fazer uma nova aquisição.

Entretanto, refira-se que descumprida a norma, independente da gravidade e resultados consequentes (tratar-se de ilícito sujeito a sanção administrativa – artigos 56 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor – ou irregularidade de outra ordem)¹⁵², em qualquer dessas hipóteses cabe responsabilização civil do agente causador do dano (em especial, fabricante e/ou importador); o que não exclui aferir-se a licitude da conduta negocial dos demais com participação na cadeia de fornecimento.

Em complemento, observe-se que uma das questões mais problemáticas no artigo objeto deste comentário centra-se na subjetividade das expressões “[...] enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto” e que uma vez encerrada “a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei”. Nesse contexto, então, importante indagar-se quanto a quais critérios adotar-se para aferir ser ou não procedimento lícito, o fornecedor, em decisão unilateral e arbitrária, parar de fabricar ou de importar o produto e assim provocar prejuízo ao consumidor que perde a utilidade do bem que precisa de reparo. E o que significa, na prática, ser um tempo razoável para essa oferta ser mantida com estoque, seja quando a lei prescreve um prazo, seja quando isso inexistente (observe-se quanto a isto, que

¹⁵² A esse respeito se pode observar como exemplo, a Súmula n° 675, do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte teor: “É legítima a atuação dos órgãos de defesa do consumidor na aplicação de sanções administrativas previstas no CDC quando a conduta praticada ofender direito consumerista, o que não exclui nem inviabiliza a atuação do órgão ou entidade de controle quando a atividade é regulada”.

critérios como a lógica do razoável que leve em conta o ser humano médio não é suficiente para ajudar decisivamente no deslinde desse tipo de questão).

Assim, o correto é, quando a legislação prescrever um prazo, por evidente, o fornecedor respeitá-lo mantendo a oferta (estoque e venda). Já quando não existe prazo legal, o melhor critério é o que se baseia no tempo médio de durabilidade do produto, concepção que vem sendo adotada na jurisprudência.¹⁵³ E na tarefa de encontrar parâmetros para objetivar qual é esse tempo médio, além de se consultar o estágio da técnica pertinente ao produto ou serviço, emerge oportuno um diálogo das fontes, com a utilização do que esteja prometido no material de divulgação do fornecedor (princípio da vinculação), bem como, no que esteja disponível em dados com credibilidade e em normas administrativas que, em específico, referiram ao tempo médio de duração do produto;¹⁵⁴ tudo no sentido que o consumidor não seja lesado.

Art. 14. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.¹⁵⁵

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.¹⁵⁶

Comentário: As vendas à distância são uma realidade contemporânea. A partir do advento da comunicação por *Internet* e, em especial, durante o período da pandemia do vírus Covid-19, seu número aumentou exponencialmente e fez com que as relações de consumo não-presenciais passassem a requerer prescrições específicas

¹⁵³ AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO. Autores que requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização material e moral, em razão da ausência de peças de reposição para refrigerador adquirido. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Obrigação da fabricante em manter peças de reposição por período razoável de tempo, que nunca deve ser inferior à vida útil do bem. Aplicação do art. 32 do Código de Defesa do Consumidor. Ré que sequer especifica quando o modelo do refrigerador deixou de ser fabricado. Autores que adquiriram o produto de revendedora autorizada. Refrigerador que possui vida útil de dez anos, conforme o Anexo III da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1700/2017. Ausência de peças de reposição constatada antes do vencimento da vida útil do produto. Abusividade da fabricante ao deixar de abastecer o mercado com componentes de manutenção durante a vida útil do bem. Indenização material devida. Produto inutilizado em razão da conduta abusiva da ré. Restituição do preço pago pelos consumidores. Alternativamente, poderá a ré fornecer outro refrigerador, de qualidade e atributos semelhantes. Correção monetária a partir do ajuizamento e juros de mora a partir da citação. Danos morais. Não ocorrência. Ausência de situação aviltante, humilhante ou vexatória a configurar lesão à esfera íntima dos requerentes. Indenização indevida. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação cível nº 1006499-21.2021.8.26.0010**. Requerente: Sérgio Ferreira de Araújo. Requerida: Electrolux do Brasil S/A. Relatora: Mary Grün, 18 de agosto de 2022).

¹⁵⁴ Dentre muitos outros, apenas à guisa de exemplos, menciona-se: a Instrução Normativa nº 2/2014, do Superior Tribunal de Justiça; o já citado Anexo III, da Instrução Normativa nº 1700/2017, da Receita Federal do Brasil, etc.

¹⁵⁵ Dispositivo idêntico ao art. 33, do CDC nacional.

¹⁵⁶ Dispositivo idêntico ao art. 33, parágrafo único, do CDC nacional.

para a proteção dos direitos dos consumidores, inclusive quando a comunicação se dá por telefone, reembolso postal ou por outro meio virtual. Ressalte-se que a contratação por *Internet* merece estar albergada dentre as relações de consumo desse tipo, principalmente devido suas características peculiares.

Cabe, então, como recurso hermenêutico, que muito embora isso não conste literalmente no presente dispositivo, este seja interpretado incluindo os meios digitais/virtuais que na verdade, se tornaram os mais utilizados para contratações não presenciais. Daí o requisito de que, nas publicidades e nos impressos (e em outras das diversas formas de comunicação vinculada à relação de consumo, incluindo o que houver ou surgir na via digital), assim como, nas embalagens, obrigatoriamente vir a constar o nome e endereço do fabricante (e, se pode acrescentar, será sempre recomendável também o número de telefone comum ou do 0800, o *site*, a plataforma ou outros canais de atendimento). Essas informações vêm ao encontro do objetivo de dar condições para que o consumidor, sempre que necessário, possa localizar e entrar em contato com o fornecedor, ou seja, contribui para o equilíbrio, pois se o fornecedor acessa o consumidor, este último merece ter condições de contatar o primeiro.

A regra do artigo ora comentado possui intrínseca ligação com os artigos 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor, pois estes também aludem aos princípios da informação, identificação e transparência, deveres implícitos da condição de fornecedor.

Em complemento, tem-se que é proibida a publicidade de bens e serviços por telefone quando a chamada feita pelo fornecedor ou quem o represente expressa ou tacitamente, for onerosa ao consumidor. E, frisa-se, tal dispositivo deve ser interpretado considerando as novas formas de comunicação e contratação. Outro detalhe: a questão não se restringe a cobrança de algum custo para o consumidor nas oportunidades em que o fornecedor lhe telefonar para divulgar seu produto ou serviço; e sim que, por esse meio (telefone ou outro incluído o digital/virtual) de iniciativa do vendedor, o destinatário da oferta, além de não poder ser onerado sob qualquer forma direta (custo da ligação ou contato), também não pode sê-lo de forma indireta (como, por exemplo, exigindo dados que, atualmente, são um ativo que vale muito não apenas simbolicamente e sim monetariamente, a ponto de muitas plataformas ganharem expressivos valores com eles).

Enfim, em tempos nos quais é comum o anonimato nos impressos e na *Internet*, o consumidor poder saber quem é o fornecedor que o está contratando e mesmo

com quem o contrato está a caminho ou já se efetivando, podendo acessá-lo (presencialmente ou por via digital), é um direito essencial para nessa área, poder serem resolvidos eventuais problemas na relação de consumo.

Art. 15. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.¹⁵⁷

Comentário: De longa data é tradicional em Direito que o preposto e/ou representante autônomo quando atua(m) na consecução de negócio que se constitui em relação de consumo, o faz(em) em nome do proponente,¹⁵⁸ de forma que, basicamente, a este último cabe responder pelos atos dos primeiros (vide artigo 34, da Lei nº 8.078/1990 e também o 7º, do mesmo dispositivo, que institui a regra geral de solidariedade). E essa condição independe do meio de participação (presencial, por telefone ou *Internet*), bem como, não tem como requisito haver vínculo trabalhista entre o preposto e o fornecedor originário; o que também se aplica aos representantes autônomos. Note-se que no mercado de consumo, é comum haver a figura do fornecedor aparente, expediente que não isenta de responsabilidade aquele que está encoberto e, na verdade, domina, controla ou é parte ativa do fornecimento.

Portanto, o requisito fulcral (essencial e indispensável) reside no vínculo (ostensivo ou resultante de reconhecimento que se baseia justificadamente na teoria da aparência) entre o fornecedor proponente e aquele que mantém contato e o representa perante o consumidor.¹⁵⁹ No fornecimento, o preposto e/ou representante laboram para o fim comum (o fornecimento) comandado pelo proponente.¹⁶⁰

Nesse contexto, a teoria da aparência e o princípio da proteção de confiança do consumidor são basilares e inafastáveis, posto que normalmente é inviável a esse destinatário final do produto ou serviço conhecer *in totum* as relações existentes

¹⁵⁷ Dispositivo idêntico ao art. 34, do CDC nacional.

¹⁵⁸ Nessa questão da natureza do vínculo, advirta-se que nem todos que vendem os produtos são prepostos do fornecedor originário. Por exemplo, quando aqueles que compram itens nos supermercados, depois, na condição de ambulantes os revendem para as pessoas, tem-se situação na qual o fabricante somente responde pelos defeitos e vícios do produto que fabricou e não pela atuação do repassador final. De outro modo, quando quem seria preposto vai além do limite de agir “em nome de” e, por exemplo, extrapola suas funções acaba gerando situação diferente. Por exemplo: quando o prestador de serviço que embora credenciado pelo fornecedor compra em seu nome o material que faz por instalar para o consumidor, a partir de então, torna-se integrante da cadeia de fornecimento, respondendo pessoal e solidariamente pelos problemas surgidos no fornecimento.

¹⁵⁹ O preposto não atua em nome próprio, mas sim do fabricante ou comerciante, sendo que no caso de proposta, de fato e de direito, vale a assertiva de que esta obriga ao proponente (ao fornecedor).

¹⁶⁰ Acrescente a linha geral adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor deve responder pelo ato de seu preposto independente desse proponente ter ou não agido com culpa. Ao eleger o preposto, o fornecedor assume a responsabilidade pelos atos daquele que o representa.

entre todos aqueles que integram a cadeia de fornecimento. Ou seja, os que fazem contato com quem busca adquirir o bem objeto do fornecimento e nessa atividade apresentam o produto ou serviço, mencionando os elementos e características destes, bem como, os detalhes do negócio, inclusive podendo constar aspectos financeiros e promessas importantes para a satisfação da legítima expectativa do consumidor (em síntese: os aspectos que levaram este último a se decidir por firmar a relação de consumo).

Diante dessa realidade, percebe-se que de parte da cadeia de fornecimento, as relações de consumo passaram a ter participação de atores os mais diversos.¹⁶¹ Cite-se, dentre outros, funcionários do fornecedor, os representantes comerciais, os corretores de seguros, agentes de *telemarketing*, agências e operadoras de turismo, mandatários de empresas que compõem grupo econômico (também os terceirizados, pessoas que, em nome da marca, fazem instalações ou outros serviços técnicos) e até divulgadores e intermediários que atuam e interagem por redes sociais (*youtubers*, *influencers*,¹⁶² etc.).¹⁶³ E mais: não se pode ignorar, por exemplo, que em casos de *franchisings*, de concessionárias de veículos, das lojas que representam com exclusividade a marca e de outras formas de comércio vinculado ao fornecedor (e mesmo casos de lojas físicas nas quais o vendedor usando a *Internet* ingressa no *site* de sua organização e em nome do consumidor faz o pedido e compra para entrega na própria loja ou na residência do comprador), a confiança surge para o adquirente mediante a participação dessas figuras (em autêntica preposição). Afinal, essas pessoas físicas ou jurídicas são espécie de *longa manus* para o fornecedor alcançar o consumidor para a venda, já que contribuem no afã de gerar confiança para a aquisição do bem.¹⁶⁴

¹⁶¹ Bruno Miragem elucida: “A regra, em verdade, é a do estabelecimento de relações altamente complexas entre os diversos membros da cadeia de fornecimento, envolvendo desde contratos de representação comercial (já conhecidos de nossa prática comercial há bastante tempo), até complexos sistemas de remuneração por venda, parcerias comerciais, e uma série de outros ajustes que não mais se amoldam à simples extensão da responsabilidade em razão de uma relação jurídica formal pré-constituída, como é o caso da relação de emprego ou a existência de qualquer espécie de mandato mercantil. Este universo de contratos, muitas vezes conexos, que em geral não são do conhecimento do consumidor – para quem só se apresenta o último membro da cadeia, o fornecedor direto – é parte de um fenômeno que Cláudia Lima Marques reconhece como sendo a desmaterialização do fornecedor, que só deverá aparecer para o consumidor na forma de uma marca, através do organizador da cadeia, ou ainda sem uma definição exata, a partir de condutas sociais típicas (o administrador do *shopping center*) ou de práticas comerciais (o operador de *telemarketing* ou que realiza o *marketing* direto, a empresa de logística que cuida do transporte e entrega do produto)” (MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 263).

¹⁶² Muitos são ativos nas redes sociais e recebem remuneração pela atuação envolvente na publicidade, outros são remunerados pelo número de acessos ou espécie de cupons de descontos, formas de sinalizar que o consumidor soube da oferta e resolveu contratar devido a determinado conteúdo na *Internet*.

¹⁶³ Refira-se que com a inteligência artificial, atualmente, até robôs participam das vendas como se fossem pessoas.

¹⁶⁴ Nessa questão do fornecedor responder pelo preposto, Cláudia Lima Marques faz uma interessante observação sobre plataformas de compartilhamento (como o *Uber*, *Airbnb*, etc.) e o papel do *gatekeeper*, ou seja, a empresa que detém a plataforma e funciona como o “guardião do acesso”, em específico enfocando a sua natureza peculiar com reflexos na aplicação da responsabilidade solidária e assim expressa: “Economia do compartilhamento e o novo intermediário-controlador do consumo, o *gatekeeper*: O artigo 34 tem sido muito usado pela jurisprudência brasileira para analisar casos da economia do

Portanto, nessas condições, impõe-se a aplicação da responsabilidade solidária, com o fornecedor respondendo por todos aqueles que atuam em seu nome (e/ou da sua marca) quando da relação de consumo, tudo em cumprimento do dever de boa-fé objetiva.

Art. 16. Os fornecedores de produtos e prestadores de serviços que tiver por objeto o E-Commerce ou propaganda de auto divulgação deverão informar na página inicial de seu *site* o endereço físico e eletrônico, telefone, CNPJ e Inscrição Estadual.¹⁶⁵

Parágrafo único. Deverá constar nos *sites* de hospedagens um *link* específico para as informações de que trata esse artigo.¹⁶⁶

Comentário: A concepção de que no contrato de consumo, fornecedor e consumidor devem agir como parceiros contratuais (o que não isenta de levar-se em conta a vulnerabilidade ou eventual hipossuficiência do segundo) conduz que a comunicação transparente entre estes deve ser uma via de “duas mãos”. Essa é uma das razões pelas quais o parágrafo único institui a obrigação de haver um *link* específico para as informações mencionadas no *caput* do artigo.

Note-se que o comércio eletrônico e também a propaganda de auto divulgação possuem certas peculiaridades, sendo basilar a identificação de com quem o consumidor está estabelecendo contato para a contratação da relação de consumo. E isso já na página inicial, com *link* específico no *site* de hospedagem (sem subterfúgios), sendo que mesmo sem menção expressa (literal) no dispositivo ora sob comentário, tem-se como implícito que deverá ser informado o nome do fornecedor (da pessoa jurídica e, caso existam, o nome fantasia e/ou a marca se por esta for conhecido, bem como, o *e-mail* e *WhatsApp*), tudo naturalmente em respeito aos princípios da identificação, da transparência, da informação (fidedigna, adequada e realmente eficaz) e, principalmente, da boa-fé objetiva, afinal, lembre-se que “violam um princípio é mais grave do que transgredir uma norma”.¹⁶⁷

compartilhamento, em que o fornecedor aparente (o motorista do carro compartilhado, por exemplo) não controla realmente o negócio de consumo e sim o intermediário, a plataforma de compartilhamento” (MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, Edição do *Kindle*, 2019, p. 27075-20080).

¹⁶⁵ Inspirado na Lei Estadual nº 17.454/2013, de autoria do Dep. Hermas Brandão Jr.

¹⁶⁶ Inspirado na Lei Estadual nº 17.454/2013, de autoria do Dep. Hermas Brandão Jr.

¹⁶⁷ Para os mais apegados ao positivismo valendo apenas o que está expressamente na literalidade da norma, que tais considerações sejam recepcionadas como *de lege ferenda*, mas sem que olvide que é fundamental cumprir os princípios da identificação, da transparência, da informação (adequada, fidedigna e realmente eficaz) e da boa-fé.

Um aspecto importante é que, conforme o dispositivo, ao vendedor e ao *site* cabem obrigações (seara em que tem sido constante a preocupação para que seja instituída legislação específica que possa trazer aprimoramentos), de modo que eventual descumprimento conduz à responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento.

Portanto, considerando que utilizando algoritmos e/ou outros meios, os fornecedores comumente conseguem encontrar e acessar aos consumidores, em contrapartida estes últimos têm o direito de receber as informações que lhes permitam identificar, alcançar e contatar aos primeiros, inclusive, se desejarem, presencialmente (no endereço físico).

Cabe referir que o Decreto nº 7.962/2013 (principalmente em seus artigos 2º e 3º)¹⁶⁸ também trouxe prescrições importantes nessa seara, as quais embora de teor não exatamente igual ao dispositivo ora comentado, na realidade vêm no mesmo sentido de proteção ao consumidor. E isso sinaliza para a possibilidade de um diálogo das fontes entre estas normas e de outras já existentes (podendo-se referir, apenas à guisa de exemplo: a Lei nº 12.965/2014, denominado de Marco Civil da *Internet*) ou mesmo de alguma que venha a surgir, desde que pertinentes e adequadas para contribuir na melhor solução dos casos concretos.

Assinale-se que ter dados suficientes identificando o fornecedor e como contatá-lo/encontrá-lo se revela muito importante, dentre outros, pelos seguintes motivos: - a) contribuir para que em situações nas quais o consumidor, nos termos do artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, deseja exercer seu direito de reflexão e desistência da compra ocorrida fora do estabelecimento comercial e assim possa contatar o fornecedor; - b) servir também para o consumidor poder fazer eventual reclamação junto ao fornecedor, por vício ou defeito no produto ou serviço; - c) ajudar na prevenção e combate contra ilícitos cíveis ou criminais (páginas falsas, fraudes, estelionatos, concorrência desleal, etc.); - d) se caso, pelo fornecedor não for resolvido o problema, o consumidor contar com os dados essenciais para fazer reclamações administrativas junto a integrantes do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor (Procon, Agências Reguladoras, etc.); - e) e, se depois da utilização dessas alternativas anteriores a questão ainda não estiver resolvida, estar aberto o

¹⁶⁸ Decreto nº 7.962/2013 – Art. 2º. Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações: I - 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; - II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato. [...]

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes: [...] III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.

caminho para a opção do exercício do direito de acesso à Justiça; afinal, saber qual é a empresa fornecedora e seus dados principais, constitui requisito indispensável para acionamento do Judiciário.

Em complemento, acrescente-se que cabe às entidades e órgãos administrativos com poder de fiscalização nessa área, de imediato – sem o pré-requisito de necessitar de ordem judicial –, tomar providências sempre que houver informação de *site* ou empresa que não esteja cumprindo este dispositivo.

E é nesse contexto que, a par de reafirmar-se a importância da mencionada norma para a proteção de direitos dos consumidores, cabe acrescentar ainda, que ela também colabora para o mercado ser pautado na transparência, honestidade, hígidez e sustentabilidade.

Seção II

Da obrigação de informar de forma correta, clara e precisa os preços dos produtos e serviços. ¹⁶⁹

Art. 17. Ficam obrigados os fornecedores de produtos e serviços a prestarem, em todos os meios de divulgação, a informação correta, clara e precisa sobre o preço à vista e se parcelado, a quantidade e os valores das prestações, além dos juros e acréscimos aplicados.

§ 1º A informação deverá ser visível ao consumidor, inclusive em anúncios de jornais, revistas, periódicos, vitrines ou outros meios de divulgação.

§ 2º É direito do consumidor saber, antes, durante e depois da realização do negócio jurídico, o valor dos tributos embutidos no preço do produto ou do serviço.

Comentário: É pressuposto da oferta que o preço se encontre expressado de forma integral e realmente clara para o consumidor, seja em vitrines, quer em qualquer outra forma de divulgação ou exposição feita no mercado de consumo. E, nesse sentido, salvo raríssimas excepcionalidades, as premissas iniciais que se precisa considerar são: a) em primeiro lugar, que no mercado de consumo, normal-

¹⁶⁹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.179/2012, de autoria do Dep. Antônio Anibelli, Lei Estadual nº 16.721/2010, de autoria do Dep. Osmar Bertoldi, e Lei Estadual nº 18.943/2016, de autoria do Dep. Ricardo Arruda

mente, não existem produtos ou serviços fornecidos gratuitamente ao consumidor.¹⁷⁰ Ou seja, nada do que costumeiramente é disposto para venda no mercado de consumo chega ao consumidor sem qualquer tipo de pagamento, mesmo que isso ocorra por via indireta. Como reconhecem categorizados doutrinadores,¹⁷¹ o objetivo de ganho econômico (por forma direta ou indireta) é ínsito à atividade empresarial do fornecedor e não pode ser ignorado por ser uma realidade comprovável. Na área da saúde, por exemplo, sob o ponto de vista econômico-financeiro, não existe o que é comumente denominado de amostra grátis, pois os custos dos remédios supostamente entregues sem cobrança, na verdade, acabam tendo seu valor incluído/acrescido nos preços daqueles que são ou serão vendidos ao(s) consumidor(es);¹⁷² b) a segunda que precisa ser ressaltada, é que o preço pode se resumir unicamente a um número, mas em paralelo, é muito comum que este seja integrado por um complexo conjunto de itens nem sempre expressados claramente (dissimulados em meio ao negócio). Repare-se que no mercado existem muitos sutis artifícios envolvidos nesse cenário.¹⁷³ Na prática, pode haver um conjunto integrado e nem sempre claramente identificável de custos (diretos ou indiretos), mas que oneram o consumidor em sua contrapartida pela aquisição do bem. E por isso, ao aferir-se o preço em sua dimensão integral, é preciso considerar o valor nominalmente pedido como pagamento pela aquisição, mais o que, em paralelo, implicará em custos que o consumidor terá de arcar e isso deve ser informado pelo fornecedor ao consumidor. Por exemplo: - a) se para fazer jus ao preço praticado,

¹⁷⁰ Inclusive, importante distinguir os serviços públicos *uti universi* (como o atendimento à saúde pelo Sistema Único de Saúde que é custeado por recursos públicos) e que, portanto, não fazem parte de relações de consumo e não há cobrança, dos serviços públicos *uti singuli* que são fornecidos para consumidor(es) com respectivo pagamento do preço, tal como ocorre, por exemplo, com o fornecimento de água e luz (vide o previsto no artigo 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor), estes sim sujeitos às mesmas regras gerais estabelecidas para os demais tipos de fornecimentos a destinatários finais (consumidores nas relações de consumo).

¹⁷¹ Em relação a remuneração indireta, Bruno Miragem assevera: “E dentre as estratégias mais conhecidas está a do oferecimento de brindes, amostras ou quaisquer vantagens pelos fornecedores, as quais, ainda que sejam oferecidas na relação imediata, sob a característica da gratuidade, são custeadas economicamente pelo fornecedor em vista da vantagem futura, de novos contratos – neste caso, onerosos – a serem celebrados pelos mesmos consumidores agraciados ou que sejam influenciados positivamente por estas ações de *marketing*. Em resumo, se oferece a gratuidade de contratos presentes em vista de contratos onerosos no futuro, onde estará a remuneração e o custeio da primeira relação. Da mesma forma ocorre nas situações em se agrega a um determinado produto ou serviço cuja aquisição é devidamente remunerada, uma segunda vantagem acessória, declaradamente gratuita, mas cujo custo resta naturalmente incorporado na transação principal já realizada ou em outro contrato a se realizar (assim, por exemplo, o oferecimento de brinde condicionado à aquisição de um produto ou serviço)” (MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 204-205).

¹⁷² Nem as degustações sem qualquer cobrança direta – algo tão comum nos pontos de vendas – podem ser consideradas gratuitas, pois o custo destas está incluído nas unidades vendidas.

¹⁷³ Por exemplo: quando o produto demanda algum acessório ou algo que precisa existir para que funcione, por boa-fé, o fornecedor deve informar o consumidor sobre essa questão e apresentar o preço com ou sem o acessório ou produto necessário para possibilitar a utilização. Enfim, a contrapartida do consumidor pelo fornecimento, no caso, o preço a ser pago deve estar regulamente informado (na íntegra, com todos os seus componentes, explícitos e implícitos, diretos ou indiretos, não havendo qualquer tipo de omissão ou artifício malicioso).

existe exigência pelo fornecedor, de haver fidelização contratual. Ou seja, se o consumidor para poder aproveitar o preço promocional terá de se manter contratualmente vinculado e seguir adquirindo do fornecedor por determinado número de meses ou anos, sob pena de multa por rompimento do contrato e aplicação de multa. Enfim, na prática, ter que seguir fazendo novas aquisições, o que deve ser considerado no preço a ser pago; - b) se para auferir do preço promocional existe a exigência da aquisição de número mínimo de unidades ou de determinada quantidade de peso, sendo que estando fora dessas condições o preço passa a ser outro mais elevado;¹⁷⁴ - c) também quando o fornecedor pratica o que é chamado de “preço flutuante ou dinâmico”,¹⁷⁵ pelo qual este, baseado em seus critérios arbitrários, altera preços inopinadamente (comumente levando em consideração o que os algoritmos indicam sobre a flutuação da demanda para mais ou para menos). Entretanto, além de ser avaliada essa prática quanto a ser ou não abusiva (refira-se que, rotineiramente o são, tanto o *geopricing*, quanto o *geoblocking*, frequentemente praticados), tem-se, ainda, que a informação para o consumidor deve ser realmente clara (transparente), completa e compreensível, de modo a propiciar que este possa tomar suas decisões (não contratar ou contratar sabendo exatamente o preço que terá de suportar); - d) outro aspecto relevante é que programas de “*cashback*” ou de outros tipos assemelhados pelos quais os consumidores acumulam pontos que depois podem ser utilizados para abatimento nos valores cobrados em compras futuras, na verdade não são redução de preço e sim formas de atrair para essas novas aquisições (com a disponibilização do “crédito” que se perderá se elas não acontecerem).¹⁷⁶ Observe-se assim que, evidentemente, essas supostas vantagens na fixação do preço, não são “dadas graciosamente” pelo fornecedor, fazendo parte do custo que forma o valor médio estabelecido para ser cobrado dos consumidores em geral; - e) em complemento, acrescente-se, que embora muito divulgado no

¹⁷⁴ Apenas à guisa de alerta oportuno, cabe referir que uma forma de alterar o preço para mais, ocorre quando os produtos são muito conhecidos e o consumidor está acostumado a comprá-los em determinada embalagem, sendo que se a quantidade contida nesta for reduzida isso deve ser informado pelo fornecedor (sob pena de prática abusiva popularmente conhecida como “maquiagem”). Ou mesmo, quando houve a redução da quantidade ou do número de unidades, estratégia ilícita para alterar a correlação/correspondência entre o que está sendo vendido e o preço.

¹⁷⁵ Com referência, observe-se as cautelas que existem na União Europeia (focando mais especificamente em Portugal) tem-se: “A Diretiva dos Direitos dos Consumidores (transposta para o nosso ordenamento jurídico pelo Decreto-Lei n° 24/2014) permite o uso de preços dinâmicos, desde que seja garantida total transparência para os consumidores. Estes devem conseguir ter acesso, antes de concluírem a transação, de forma clara e antecipada, às informações completas sobre o valor total a pagar, englobando todos os impostos e custos adicionais. O Artigo 6° determina que deve ser apresentado o valor total do preço ou, caso isso não seja viável, os parâmetros utilizados para o seu cálculo. No caso de preços dinâmicos, as empresas devem comunicar de forma clara e antecipada as variações de preço e os parâmetros que influenciam essas mudanças. É essencial que tais práticas não induzam os consumidores em erro ou criem pressões indevidas, garantindo que possam tomar decisões informadas antes de concluir a transação” (Disponível em: <https://novaconsumerlab.nova-law.unl.pt/>. Acesso em: 06 dez. 2024).

¹⁷⁶ Alerta-se que propagar essas práticas como se fossem alguma espécie de abatimento do que está sendo comprado ou mesmo um retorno financeiro, é uma falácia.

mercado, trata-se de uma falácia, qualquer afirmação de venda a prazo sem juros,¹⁷⁷ pois uma vez a contrapartida do consumidor ficando postergada para pagamento futuro, o fornecedor insere esse componente (custo do dinheiro) no que cobra nos demais produtos ou serviços comercializados no mercado; afinal atua com objetivo de lucro. Por óbvio, quando o fornecedor comercializa a crédito e promete parcelar sem juros, costumeiramente eleva o preço médio do produto ou serviço como forma de igualar o que cobra nas vendas à vista e/ou a prazo. E ampliando mais a observação, aponta-se que na questão dos juros e eventuais outros acréscimos existentes nas vendas a crédito, vale aproveitar a concepção colhida da ciência econômica, pela qual para o consumidor deve ser totalmente esclarecido a sua totalidade. Por analogia (ou respeitando concepções mais rigorosas encontradas na ciência do Direito, como metáfora) o que se pode denominar de “custo efetivo total” do produto ou serviço (exposição – por item e somado – de tudo o que o comprador terá de adimplir).

Desta forma, aproveita-se para, *de lege ferenda*, manifestar que será muito bem-vindo ao Sistema de Proteção ao Consumidor, o surgimento de norma disposta para proibir publicidades que alardeiam o fornecimento grátis de produtos para consumo, bem como, de vendas a prazo sem quaisquer juros, afinal, são enganosas por não serem condizentes com a realidade que se pode constatar no mercado.

Feitos esses esclarecimentos,¹⁷⁸ cabe referir que Código de Defesa do Consumidor – lei principiológica – traz vários dispositivos que, dentre outros, direta ou indiretamente referem (ou se relacionam) a preços, tais como o artigo 6º, incisos III, IV e XIII, o artigo 31, o artigo 39, X, o artigo 41, o artigo 51, X, e o artigo 66. Também, o Decreto nº 7.962/2013 (principalmente mediante seus artigos 2º e 3º)¹⁷⁹, de forma idêntica, trouxe prescrições importantes nessa seara, as quais embora de teor

¹⁷⁷ Na prática, crédito é a troca de um bem presente por um bem futuro, ou seja, o consumidor compra um bem de consumo e normalmente já o recebe e passa usufruir dele, enquanto o fornecedor que o comercializa e concedeu o crédito, só irá receber a prazo (futuramente, em uma ou mais parcelas). Mas quando isso acontece, normalmente, o consumidor já assumiu o pagamento do que seriam os juros, afinal estes estão embutidos no montante exigido pela venda.

¹⁷⁸ Em paralelo, um pequeno detalhe a ser elucidado mesmo que possa ser considerado despidendo: quando o artigo 17 ora sendo comentado, no início de seu *caput* diz que, em relação à divulgação de preços, os fornecedores estão obrigados a prestarem “em todos os meios de divulgação” a informação correta, clara e precisa, na verdade, por óbvio, está se referindo, em específico, aos meios, independentemente de quais forem, que esse fornecedor utilizar para tentar divulgar e vender seu produto ou serviço.

¹⁷⁹ Decreto nº 7.962/2013 – Art. 2º. Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações: I - 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; - II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato. [...]

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes: [...] III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.

não literalmente igual ao dispositivo ora comentado, laboram no mesmo sentido visando a proteção ao consumidor. Deste modo, quando oportuna, pode ser útil a utilização de diálogo das fontes, posto que os fornecedores nas suas estratégias de *marketing*, seguidamente criam novas formas de divulgar (ou maliciosamente simular/dissimular/manipular) os preços para assim alcançarem uma maior atratividade visando a obtenção da preferência do consumidor para o fornecimento.

Destaca-se, portanto, que o preço se constitui em um elemento dos mais importantes na relação de consumo, sendo que, levando-se em consideração todas as peculiaridades já expostas, sua divulgação pelo fornecedor requer cumprimento do dever de que seja transmitido de boa-fé, de forma transparente e com todos os componentes explicitados de forma correta, clara e precisa; e isso igualmente nas veiculações por *Internet*, anúncios de jornais, revistas e periódicos, bem como, na exposição em vitrines, feiras ou em outros meios utilizados pelo fornecedor para promover a venda de seus produtos ou serviços.¹⁸⁰ E mais, nesses casos precisa estar explicitado, tanto nas condições à vista ou a prazo, o valor dos tributos embutidos no preço e mesmo taxas obrigatórias¹⁸¹ ou facultativas¹⁸² que façam parte do valor que o consumidor terá de pagar na aquisição do produto ou serviço. Aliás, em países desenvolvidos, essa é uma obrigação considerada elementar.

As prescrições constantes no dispositivo ora comentado são valiosas para que se viabilize para o consumidor o exercício de seu direito de escolha (entre contratar ou não, e mesmo quanto a qual produto ou serviço comprar) e, enfim, ter respeitado seu direito a receber do fornecedor, de forma explícita, transparente, fidedigna e permeada de boa-fé, o real valor que terá de assumir (preço integral) uma vez firmada a relação de consumo.

Art. 18. Ficam os fornecedores obrigados a informarem, junto com o valor promocional de produtos e serviços, o anteriormente praticado pelos mesmos meios de divulgação.¹⁸³

¹⁸⁰ Relembre-se que quanto aos preços existe a obrigação de a informação utilizar padrões oficiais (ou costumeiramente usados pela população) conforme o constante do artigo 6º, XIII, do Código de Defesa do Consumidor que prescreve: “[...] a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso”.

¹⁸¹ Por exemplo, a taxa de turismo, nos contratos desse tipo.

¹⁸² Como a taxa de serviço, que apesar de normalmente não ser obrigatória, em sendo informada previamente, costuma ser cobrada nas prestações de serviços por hotéis e restaurantes.

¹⁸³ Inspirado no PL nº 473/2021, de autoria do Dep. Douglas Fabricio, e substitutivo geral da CCJ.

§ 1º O valor anteriormente praticado refere-se ao preço ofertado pelos fornecedores na comercialização do produto ou serviço precedente à promoção.¹⁸⁴

§ 2º O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.¹⁸⁵

Comentário: A licitude e a manutenção de padrão ético nas condutas é regra que precisa ser adotada pelos agentes de mercado. Então, é plenamente justificável o estabelecimento de norma prevendo que quando em sua ação de *marketing* o fornecedor divulga mensagem anunciando uma promoção, lhe caiba, a par de informar o valor promocional que está a propagar, também ter de expor ostensivamente o preço que antes praticava, forma de deixar transparente e indubitável tratar-se realmente de uma redução do preço inicial.

O principal detalhe observado é que não basta ao fornecedor colocar em seu anúncio expressões como “de R\$... por apenas R\$...”, “liquidação com descontos de até ...%”, “20% *off*” ou outras assemelhadas, posto que tais fórmulas não atendem a determinação de informar devidamente o preço anteriormente praticado e sim só se referem a aquele que no momento está sendo apresentado como promocional e que pode estar contaminado por manipulação.¹⁸⁶ Ou seja, na prática, o preço anterior a ser informado deve ser aquele que era cobrado tempo razoável antes da promoção, de modo evitar-se o artifício malicioso de elevar o preço para, na sequência, simular um desconto buscando enganar o consumidor.

Naturalmente, no tocante ao valor anteriormente praticado e que deve ser divulgado, é importante observar que o CDC classifica e veda como prática abusiva “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços” (artigo 39, X). Portanto, salvo quando o preço é tabelado/regulado pela autoridade pública, impera a liberdade econômica em prol da proteção da livre iniciativa (artigo 170, da Constituição Federal), mas uma vez este (preço) fixado, ao rigor da referida norma principiológica, passa a vigorar o regime de preços justificados, cabendo ao fornecedor a tarefa de fazer essa demonstração de que o valor informado não é objeto de manipulação maliciosa. Note-se que o artigo 38, do CDC estabelece que o ônus da prova da

¹⁸⁴ Inspirado no PL n° 473/2021, de autoria do Dep. Douglas Fabricio, e substitutivo geral da CCJ.

¹⁸⁵ Dispositivo idêntico ao art. 5º A, da Lei Federal n° 10.962, de 11 de outubro de 2004, e inspirado no PL n° 865/2023, de autoria do Dep. Luis Corti.

¹⁸⁶ Tem sido muito frequente, por exemplo, com o uso de linguagem popular, pessoas se referirem a determinada promoção muito conhecida, como sendo de parte de vários fornecedores, uma “*Black Fraude*” (e não *Black Friday*), dada a utilização da estratégia ilícita de antecipadamente aumentar o preço, para depois fazer publicidade de uma suposta promoção de desconto que não é real; uma prática abusiva.

veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem a patrocina. E, em complemento, que nessa área se está a tratar de responsabilidade objetiva, de modo que infrações podem gerar obrigação de reparar eventuais danos a consumidor(es), assim como, são passíveis de aplicação de sanções administrativas ou de outras ordens que estejam previstas na legislação.

Art. 19. É vedado aos estabelecimentos comerciais a exigência de valor mínimo para compras e consumos com cartão de débito e crédito. ¹⁸⁷

Comentário: As operadoras de cartões, comumente impõem limite máximo para utilização de gastos no cartão, mas normalmente não estabelecem qualquer valor mínimo em cada pagamento. Considerada essa conjuntura, então, não é justificável e nem permissível para o fornecedor que diz aceitar essa modalidade de pagamento, colocar restrição quanto ao valor mínimo na aquisição (por cartão) de qualquer produto ou serviço. Essa conduta irregular de exigir valor mínimo para aceitar pagamento por cartão, na verdade, não apenas induz para compras de maior valor e sim tem a finalidade de, com recebimento de dinheiro em espécie, o fornecedor incrementar de imediato seu capital de giro (e sem ter de pagar a porcentagem cobrada pela operadora do cartão).

Nesse contexto, então, tem-se que se ao fornecedor não é imposto aceitar pagamento por cartão, seja de crédito, seja de débito, mas ele opta por informar que aceita essa modalidade de pagamento (o que naturalmente acaba sendo transmitido para conhecimento dos consumidores, inclusive para atrair compradores), não lhe é facultado estabelecer restrição ligada ao valor da compra, seja para mínimo, seja para máximo, bastando que a operadora do cartão aprove a transação.

Art. 20. O disposto nos artigos 17 e 18 é inaplicável à propaganda comercial que deva observar a legislação federal pertinente.

Comentário: Atualmente, em contraposição ao que era aceito décadas atrás, a doutrina nacional¹⁸⁸, costuma reconhecer a distinção entre propaganda e publicidade comercial, esta última direcionada ao mercado de consumo. Entretanto, muito em-

¹⁸⁷ Inspirado na Lei Estadual nº 18.943/2016, de autoria do Dep. Ricardo Arruda.

¹⁸⁸ Convém alertar que essa distinção técnica é importante, porém há que se ressaltar que na sociedade em geral, principalmente no ambiente negocial/comercial, é comum os agentes de mercado utilizarem as palavras propaganda e publicidade com a mesma significação. E talvez por isso, essa distinção não restou tão nítida na Constituição Federal e em outras normas infraconstitucionais.

bora essa diferenciação, o presente dispositivo prescreve serem inaplicáveis à propaganda comercial, o disposto nos artigos 17 e 18, da presente lei. A razão advém do respeito a Constituição Federal (Lei Maior), que em seu artigo 22, XXIX, estabelece ser competência privativa da União legislar em temas como a propaganda comercial.

Assim, diante do fato da presente norma ora comentada ser da esfera estadual (do Estado do Paraná), o dispositivo vem em cumprimento ao contido na Carta Magna. E, por evidente, trata-se de uma cautela do legislador nesta Consolidação em não gerar ou deixar qualquer possibilidade ligada a risco de algum conflito de normas (tanto no tocante à hierarquia, quanto à especificidade).

Seção III

Da obrigatoriedade de devolução integral e em espécie do troco. ¹⁸⁹

Art. 21. Os fornecedores e prestadores de serviços devem devolver integralmente o troco em espécie ao consumidor quando realizado o pagamento em moeda corrente.

§ 1º Na falta de troco em espécie, os fornecedores e prestadores de serviços deverão arredondar o valor em benefício do consumidor.

§ 2º É vedada a substituição do troco por produto ou serviço de valor equivalente, salvo prévia e expressa anuência do consumidor.

Comentário: No Brasil e em considerável parte do mundo,¹⁹⁰ há uma intensa pressão social para as pessoas aderirem ao que é comumente denominado de “bancalização”. Ter conta bancária e utilizar meios digitais para movimentá-la (por *Internet Banking*, em especial) transformou-se em verdadeira pressão social. A principal alegação centra-se na comodidade de poder fazer transações bastando um clique. Todavia, nota-se que existe um conjunto maior de interesses econômicos envolvidos nessa conjuntura, incluindo o objetivo das instituições financeiras em reduzir

¹⁸⁹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.648/2015, de autoria do Dep. Requião Filho.

¹⁹⁰ Na União Europeia, podendo-se citar como exemplo o que ocorre em Portugal, há uma grande polêmica devido os fornecedores atuantes no mercado de consumo, mesmo sob ameaça de aplicação de coimas (multas), na prática estarem se negando a receber dinheiro em espécie. Porém, como advertem os especialistas em Direito do Consumidor, conforme a legislação local, um devedor pode cumprir uma obrigação de pagamento mediante a entrega ao credor de notas e moedas em euros (Rec. nº 191/2010/UE, de 22 de março de 2010, da Comissão Europeia), bem como, recusar-se a receber dinheiro em espécie é objeto de proibição pela Lei das Condições Gerais dos Contratos – LCGC (al. a) artigo 21) que prescreve: “São em absoluto proibidas, designadamente, as [condições gerais dos contratos] que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, directamente por quem as predispõem ou pelo seu representante”. Logo, naquele continente, também existe vedação atingindo a recusa do fornecedor de receber dinheiro em espécie.

custos diminuindo o número de funcionários. Por isso, existe muito *marketing* para a utilização de *Internet Banking*, *PIX* ou cartão de débito ou crédito, sempre sob alegação de proporcionar facilitação para as movimentações financeiras com segurança.

Não se ignora que esses meios tão em voga facilitam a aquisição de bens por quem não carrega dinheiro em espécie, hábito para o qual influem as cautelas quanto à criminalidade que permeia os ambientes públicos, acrescido da realidade de que a maioria das pessoas já recebe por depósito em conta. E, em paralelo, o fato de que, além da compra do produto ou serviço ocorrer sem que as partes dependam de resolver eventuais problemas de ausência de troco, tem-se, ainda, que os cartões de crédito abrem a possibilidade de parcelamento.

Contudo, independente dessas constatações, no Brasil é certo que todos podem ter acesso ao dinheiro representado em notas físicas (em papel ou moedas de metal de pequeno valor), mas conta bancária, em especial envolvendo meios digitais, nem todas as pessoas possuem. Pesam nessa realidade, fatores como a idade, o nível de escolaridade, as condições pessoais, a desigualdade de renda que lamentavelmente continua a ser um flagelo no país e ainda outras situações que podem existir no plano individual do consumidor. Por essa razão, ainda é plenamente justificável o uso de dinheiro em espécie para pagamentos, sendo que, considerando ser o fornecedor quem estabelece o preço, cabe-lhe, além de aceitar dinheiro em espécie, também preparar-se para ter disponível eventual troco que deva ser devolvido ao consumidor. E nesses casos, por evidente, esse troco deve ser em dinheiro físico, salvo anuência do consumidor em receber de outra forma. Insista-se que o fornecedor não pode estabelecer como condição geral do contrato de consumo que, excluindo dinheiro em espécie, somente receberá o pagamento por cartão ou outro meio, o que constitui irregularidade mesmo quando isso é alertado por cartazes ou outros meios de divulgação.

Note-se que sob o aspecto legal, as notas físicas têm curso forçado e poder liberatório das obrigações equivalentes, sendo que ao fornecedor é imposto aceitá-las nas contratações. Observe-se que os artigos 52, I, e 53, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, referem como impositivo que a moeda corrente nacional seja a forma de expressar valor (ou quantificações monetárias) nos contratos e também para especificar preços. E pela Lei nº 9.069/1995, tem-se que, atualmente, o real é a moeda com curso legal, diga-se, de aceitação obrigatória, em todo território nacional, sendo que é prática abusiva o fornecedor recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto

pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados por leis especiais (artigo 87, da Lei nº 8.884/1994 e artigo 39, IX, do Código de Defesa do Consumidor).

Nesse aspecto, inclusive, compreenda-se que é a entrega de dinheiro em espécie que realmente significa pronto pagamento. Já meios como *PIX*, cartões de débito ou débito e outros tipos de transferências virtuais/digitais demandam participação ou intermediação de terceiro (da instituição financeira ou de alguma outra organização privada ou pública), sendo facultativo para o consumidor valer-se delas, bem como, o fornecedor vir a aceitar ou não essas formas de pagamento. É o que a jurisprudência pátria consolidou/consagrou¹⁹¹, salvo em raras exceções de decisões fundamentadas no artigo 9º, da Lei nº 8.697/1993 ou quando o consumidor intenta constranger o fornecedor ao, propositadamente, vir pagar valor expressivo apenas com moedas metálicas, o que, em tese, conforme a circunstância (tal como chegar em final de expediente e chamar a imprensa), pode configurar desrespeito ao princípio da harmonia nas relações de consumo.¹⁹²

Em complemento, é oportuno visualizar-se que se para atrair mais consumidores, os fornecedores se utilizam de recursos de *neuromarketing*, fixando preços terminando por 99 (sejam reais, sejam centavos), essas iniciativas unilaterais resultam no concomitante dever de, reitera-se, além de aceitar pagamento por dinheiro em espécie, também devolver eventual troco que seja devido; questão simples de causa e consequência. E, sem que exista anuência do consumidor, não é permitido ao

¹⁹¹ CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA DO FORNECEDOR. RECUSA DE RECEBIMENTO DE MOEDA EM CURSO LEGAL COMO FORMA DE PAGAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. RECURSO IMPROVIDO. **(DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. Ação cível nº 0075297- 63.2008.807.0001. Apelante: Puma Sports Ltda. Apelado: Wagner Carlos Domingues do Nascimento e Silva. Relator: Juiz Luís Eduardo Ytsuda Arima, 20 de outubro de 2009).**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECEDOR QUE LIMITOU A AQUISIÇÃO DE PRODUTO/ SERVIÇO APENAS MEDIANTE CARTÃO DE CRÉDITO. RECUSA DE PAGAMENTO EM MOEDA CORRENTE. VIOLAÇÃO DO ART. 39, IX DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECUSA ABUSIVA. AUSÊNCIA DE DANOS MORAIS. MERO ABORRECIMENTO DO COTIDIANO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. **(ALAGOAS. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0728925-38.2017.8.02.0001. Apelante: Nivaldo de Amorim Assis. Apelado: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. Relatora: Desembargadora Elisabeth Carvalho Nascimento, 07 de novembro de 2018).**

Obs.: Foram citadas duas decisões para deixar claro que, independente de ser ou não reconhecido dano moral a ser indenizado em decorrência da negativa de recebimento de dinheiro em espécie, mesmo assim é indubitável que esse curso legal é afirmado como obrigatório.

¹⁹² RECURSO INOMINADO. NEGATIVA DO ESTABELECIMENTO EM RECEBER PAGAMENTO DE PARTE DE FATURA EM MOEDAS DE R\$ 1,00 EM MONTANTE SUPERIOR A R\$ 100,00. APLICAÇÃO DO ART. 9º DA LEI 8.697/93, NINGUÉM SERÁ OBRIGADO A RECEBER, EM QUALQUER PAGAMENTO, MOEDA METÁLICA EM MONTANTE SUPERIOR A CEM VEZES O RESPECTIVO VALOR DE FACE. AUSÊNCIA DO DEVER DE INFORMAÇÃO SEM QUE SE CONFIGURE DANO MORAL, UMA VEZ QUE A CONDUTA DO RÉU NÃO TEVE O CONDÃO DE ATINGIR QUALQUER DIREITO DA PERSONALIDADE AFETO AO AUTOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. IMPROVIMENTO DO RECURSO. **(BAHIA. Tribunal de Justiça. Autos nº 0006050-39.2014.8.05.0001. Recorrente: Daniela Laranjeira Pinheiro Almeida. Recorrida: Camisaria Colombo. Relatora: Juíza Sandra Sousa do Nascimento Moreno, 24 de agosto de 2016).**

fornecedor substituir o troco pela entrega de algum outro produto ou serviço, o que na prática significa uma versão análoga de “venda casada” vedada pelo artigo 39, I, do Código de Defesa do Consumidor.

Por derradeiro quanto a este artigo, percebe-se que, como regra, deve ser reconhecida a vulnerabilidade do consumidor no mercado (artigo 4º, I, da Lei nº 8.078/1990) e que o fornecedor tem o domínio da fixação do preço. Desta forma, mesmo quando lícito o recurso de *neuromarketing* que este (fornecedor) esteja se valendo no objetivo de atrair o consumidor que está comprar e pagar com notas físicas, se aquele que está a vender não tiver o troco correto quando do pagamento, o preço deve ser arredondado para menor (ou seja, em favor do consumidor). Quanto a isto, além de dever-se considerar a vulnerabilidade do consumidor, também cabe acrescentar que as cláusulas contratuais, no que se incluem as da compra e venda de bens de consumo, devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (artigo 47, do CDC) que, repita-se, tem a faculdade de optar por pagar mediante dinheiro em espécie, bem como, de receber o troco devido.

Seção IV

Da proibição de cobrança de despesas por emissão de carnê ou boleto bancário.¹⁹³

Art. 22. Fica proibida a cobrança de valor extra por produto ou serviço bancário, que não aquela inerente ao próprio produto ou serviço, tais como emissão de carnê ou de boleto, abertura de crédito, aprovação de cadastro, serviços de terceiros e registro de contrato, entre outros.

§ 1º Nos documentos relacionados no *caput* deverão constar o seguinte texto com remissão à presente Lei: “É proibida a cobrança de valor extra na emissão de carnê ou boleto bancário – Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.”

§ 2º A cobrança das tarifas estabelecidas no *caput* deste artigo ensejará o direito de repetição do indébito em favor do consumidor, por valor igual ao dobro do que pagou, acrescido de correção monetária e juros legais, sendo presumida a má-fé do fornecedor de produto e serviço na realização da cobrança indevida nos casos previstos nessa Seção.

¹⁹³ Inspirada na Lei Estadual nº 17.141/2012, de autoria dos Dep.ºs Paranhos e Elton Welter.

Comentário: Os carnês e os boletos têm sido uma forma muito usada para pagamentos no mercado de consumo. Entretanto, diversos segmentos de mercado são muito criativos em inventar cobranças adicionais que além dos meios recém citados podem incluir – em rol não taxativo, mas meramente exemplificativo –, taxa de abertura de crédito, taxa de aprovação de cadastro, taxa de registro do contrato, acréscimos pela cobrança de serviços praticados por terceiros ou outras modalidades. Aliás, percebe-se que se em relações de consumo não podem ser cobrados produtos ou serviços bancários desse tipo, por extensão deve ser entendido que o fornecedor originário também não poderá cobrá-los quando tiverem essa mesma natureza.

Um exemplo é a cobrança de emissão de carnê ou boleto bancário de pagamento, uma vantagem indevida para o fornecedor,¹⁹⁴ já que isto integra o negócio, mas não é um novo fornecimento à parte, capaz de gerar um valor (preço) a ser pago pelo consumidor. Convém atentar que nos casos de compra a crédito, normalmente essa facilidade de não ter de pagar à vista não é concedida sem que o comprador tenha seu cadastro aprovado, não se justificando uma cobrança adicional. Ou seja, da oferta até a conclusão do negócio, há um conjunto de ações complementares e em todas estas podem haver diversos itens que fazem parte da relação de consumo (incluindo o que advenha de terceirizados segundo opção do fornecedor), sendo

¹⁹⁴ Relembre-se que cobrar como extra o que é inerente e importante para o consumidor conseguir concretizar seu negócio jurídico não se restringe apenas a produtos ou serviços bancários, mas por extensão também ao objeto do fornecimento em si. Considerada essa perspectiva, à guisa de exemplo, referimos a um tipo de situação que gerou polêmicas. Trata-se da venda de aparelho celular desacompanhado de carregador, o qual é vendido e cobrado em separado (aumentando os lucros da empresa). De parte da(s) empresa(s) fornecedor(as) os argumentos apresentados para justificar essa prática foram que isso iria baixar o preço do celular (algo que nunca foi comprovado) já que a maioria dos consumidores teria carregador, podendo dispensar um novo. E também que nesses casos, no médio/longo prazo, isso contribuiria para reduzir a quantidade de resíduos sólidos (lixo), o que ajudaria na proteção ambiental. Essa questão tornou-se polêmica na doutrina e jurisprudência, sendo que, por exemplo, a Turma de Uniformização dos Juizados Especiais do Distrito Federal editou a Súmula nº 39 com o seguinte teor: "A venda de 'smartphone' desacompanhado da respectiva fonte de alimentação (conversor ou adaptador de voltagem – carregador), com a devida informação, de forma clara e transparente, não constitui prática abusiva. Esse posicionamento não representou um reconhecimento pleno de licitude (pois dependente de haver a devida informação), mas em parte reconheceu legitimidade para essa prática. Todavia, importante observar-se os posicionamentos contrários entendendo que, na verdade, essa estratégia de vender em separado o carregador implica em "atrelar" o consumidor a ter de manter a fidelidade da marca, pois existem aqueles (carregadores) que só funcionam (ou funcionam melhor) com tecnologia compatível adotada por esta. E mais, esse tipo de conduta deixa espaço para a prática de obsolescência programada/planejada quando o carregador antigo não se compatibiliza adequadamente com o celular novo (ou não funciona, ou é de carregamento mais lento/demorado); e por isso o consumidor acaba tendo de comprar à parte o item indispensável (carregador), com a empresa auferindo um lucro extra. Esse foi o motivo pelo qual diversos PROCONS (veja-se, por exemplo, a decisão do Procon de São Paulo em: PROCON-SP multa *Apple*. **Procon**, 2021. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-multa-apple>. Acesso em: 21 dez. 2024) aplicaram multas para a *Apple*, sendo que a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), acabou emitindo proibição de venda de celulares sem carregador e, em setembro de 2022, também multou a mesma empresa em 12,2 milhões de reais (Vide: *APPLE* propõe acordo no Brasil, em processo sobre venda de *iPhone* sem carregador. **O Globo**, 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2023/09/21/apple-propoe-acordo-no-brasil-em-processo-sobre-venda-de-iphone-sem-carregador.ghtml>. Acesso em: 21 dez. 2024). Em resumo, é de se entender como corretas as decisões ao estilo da proferida pela 9ª Câmara do Tribunal de Justiça do Paraná que no processo 0040359-60.2022.8.16.0014, considerou abusiva a prática de vender celular desacompanhado de carregador (pois constituem um único produto), e assim cobrar à parte por esse item (PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Apelação cível nº 0040359-60.2022.8.16.0014**. Recorrente: Apple Computer Brasil Ltda e Brenno Gabriel Fagundes de Souza. Recorrido: Apple Computer Brasil Ltda e Brenno Gabriel Fagundes de Souza. Relator: Des. Rafael Vieira de Vasconcellos Pedrosa, 25 de maio de 2023).

que, em síntese, todo o conjunto integra a venda e não constitui outro bem ou acréscimo que possa ser cobrado em separado do consumidor.

Portanto, diante da realidade de mercado em que proliferaram formas espúrias de arrecadar cobrando pelo que é parte indispensável do fornecimento que está ocorrendo, se justificam plenamente as proibições constantes do artigo ora examinado, afinal, o fornecedor não pode fixar um preço pelo bem e o consumidor ficar sujeito a cobranças adicionais injustificadas (quer bancárias, quer criadas artificialmente por alguma outra estratégia).

No preço informado ao consumidor se inclui tudo que seja necessário para a venda em si e para que o consumidor possa auferir da utilidade do bem, assim como, exemplificando, a emissão da nota fiscal, a abertura de crédito, a aprovação de cadastros, etc.; elementos que não são uma nova aquisição escolhida por liberalidade do consumidor comprador. Cabe mencionar que caso fossem uma nova aquisição, se estaria diante de imposição de venda casada, o que não é permitido pelo sistema de proteção ao consumidor.

Está Consolidação, destaque-se, traz no presente dispositivo a obrigação do fornecedor (integrante da cadeia de fornecimento) fazer constar nos documentos da transação de que é proibida a cobrança de valor extra na emissão de carnê ou boleto bancário, informação relevante para que o consumidor não seja enganado (e sim orientado). E mais, para deixar indene de dúvidas, estabeleceu que qualquer cobrança dessa ordem gerará para o consumidor o direito à repetição do indébito em valor equivalente ao dobro do que pagou,¹⁹⁵ acrescido de correção monetária, afinal se até no documento obrigatoriamente deve constar ser proibida cobrança desse tipo, por evidente, é presumida a má-fé de quem a efetivou. Consigne-se que essa previsão literal é oportuna no sentido de eliminar a possibilidade do fornecedor alegar não ter agido com intenção de auferir vantagem ilícita.

Observa-se, então, que essas determinações normativas, além de muito pertinentes, foram inscritas de modo que a redação não deixa margem para interpretações que possam alterar o que de substancial é o objetivo do dispositivo legal, o que é meritório.

¹⁹⁵ Para a repetição do indébito há o requisito de ter havido o pagamento, mas se não o foi, o simples ato de cobrar já deve gerar para o responsável (fornecedor) a aplicação das respectivas medidas administrativas previstas na legislação, incluindo multas e sanções de outras naturezas.

Seção V

Do prazo para envio do boleto de cobrança por parte das empresas públicas e privadas.¹⁹⁶

Art. 23. O boleto de cobrança deve ser enviado ao consumidor com antecedência mínima de 10 (dez) dias do seu vencimento e indicar a data de sua emissão.

§ 1º O envio de cobrança por meios digitais ou eletrônicos deve ser expressamente autorizado pelo consumidor.

§ 2º Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços emitentes de cartas de cobrança, boletos e cartões de crédito ou débito a incluírem, de forma destacada, na correspondência enviada ao consumidor e em seu *site*, os seguintes dados:

I - razão social;

II - endereço completo da sede ou filial;

III – canais de atendimento ao consumidor;

IV - número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ.

Comentário: O presente dispositivo que versa sobre o prazo de antecedência do envio de boletos para o consumidor contém redação que, para o caso concreto, pode demandar entendimento e quiçá interpretação observável.

Primeiramente, frise-se que o boleto deve conter expressamente a data de sua emissão, um dado disposto para sinalizar o momento em que foi gerado, o que, inclusive, ajuda no sentido do consumidor não correr o risco de se confundir quanto ao que está sendo cobrado e mesmo quanto a outras eventuais transações que tenha realizado. E a previsão do envio no prazo mínimo de dez dias de antecedência, conforme o estipulado na norma, deve ser interpretado não como referindo-se ao do despacho pelo fornecedor (salvo que chegue no mesmo dia), mas considerar-se o do dia da chegada do boleto para o consumidor.

Ocorre que os meios utilizados (sendo comuns os serviços dos Correios e outras empresas de entrega) podem demorar e uma leitura diferente que não considere o dia do recebimento pelo consumidor, retiraria o que consiste na gênese do objetivo

¹⁹⁶ Inspirada na Lei Estadual nº 17.437/2012, de autoria do Dep. Antônio Anibelli Neto, e na Lei Estadual nº 16.487/2010, de autoria do Dep. Osmar Bertoldi.

da norma (*a mens legis*) que é proporcionar tempo razoável para o devedor se organizar e assim poder adimplir a obrigação de pagamento.

Outro detalhe: quando das compras não pagas à vista, o consumidor precisa declarar seu endereço domiciliar (ou seja, onde pode ser encontrado para cobrança), mas não está obrigado a fornecer seu *e-mail* ou número com *WhatsApp* (ou outras formas de comunicação por meios digitais/virtuais). E mais, em nome da proteção do consumidor quanto à preservação desses dados (e mesmo no tocante a coleta e manuseio por algoritmos), tem-se que o fornecedor somente poderá enviar cobrança por esse tipo meio nos casos em que o consumidor devedor tenha dado expressa autorização nesse sentido. Resguarda-se, assim, para o devedor, a possibilidade de se manter preservado quanto à divulgação desses dados, não correndo riscos quanto à sua coleta e seleção por algoritmos ou mesmo algum tipo de repasse ou divulgação.

A Lei nº 12.039/2009 alterou o Código de Defesa do Consumidor para acrescentar o artigo 42-A, estabelecendo que em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor devem constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do fornecedor do produto ou serviço.¹⁹⁷

Pois bem, a presente Consolidação, no dispositivo ora comentado, trouxe posicionamento mais explícito referindo como obrigatório para o fornecedor que emite cartas de cobrança, boletos e cartões de crédito ou débito, ter de incluir de forma destacada, a razão social, o endereço completo da sede ou filial, o número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) e, em acréscimo, os canais de atendimento ao consumidor.

Nesse contexto, a primeira observação que se faz é que esses dados discriminados especificamente no dispositivo legal não estão dispostos em um rol taxativamente fechado, sendo que essa relação poderá seguir se adaptando às transformações dos

¹⁹⁷ Ao comentar o artigo 42-A, do Código de Defesa do Consumidor, Leonardo Garcia Medeiros, unindo teoria e prática, acentua de maneira muito apropriada que: “O dispositivo em comento guarda relação direta com o direito básico do consumidor à informação, corolário do princípio da transparência, pois é bastante comum, principalmente nos dias atuais, ante a fragilidade da conferência dos dados pessoais de quem, de fato, está contratando com o fornecedor, que o consumidor receba documentos de cobrança de débito, sem que tenha adquirido produtos ou contratado a prestação de serviços junto ao fornecedor. Consequentemente, a ausência de informações sobre o fornecedor (nome, CNPJ e endereço), impede o consumidor de obter maiores esclarecimentos acerca da cobrança, dificultando, assim, a tomada de providências no sentido de cancelar a cobrança, restando-lhe simplesmente deixar de pagar o valor cobrado. Porém, deixando de quitar a dívida cobrada, o nome do consumidor acaba sendo inscrito nos bancos de dados dos serviços de proteção ao crédito. Por outro lado, de posse dos dados do fornecedor, o consumidor saberá a quem direcionar eventual demanda, além de reunir condições de diligenciar junto aos serviços de proteção ao crédito para a correção de informações equivocadas a seu respeito. Finalmente, anote-se que o artigo abrange quaisquer documentos de cobrança endereçados ao consumidor. Assim, boletos, cartas, carnês, documentos eletrônicos (*e-mail*, *SMS*, mensagens via aplicativos, etc.), enfim, todas as formas possíveis de veicular a cobrança ficam sujeitas à norma” (GARCIA, Leonardo. **Código de defesa do consumidor**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 529).

negócios jurídicos e vir a incluir outros tipos de documentos com funções idênticas. Veja-se que sem gerar incompatibilidade com o artigo 42-A, do CDC, o artigo ora comentado, por especificidade possível, já apresentou o aperfeiçoamento de inserir o dever de indicação dos canais de atendimento ao consumidor. E quanto à referida inclusão, é oportuno perceber que não houve referência ao constante no Decreto nº 11.034/2022 que veio estabelecer a obrigação de manutenção de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por fornecedores exclusivamente no âmbito de serviços regulados pelo Poder Executivo Federal. Essa ausência da referida limitação (regrar apenas serviços regulados) representa uma auspiciosa sinalização, posto que o SAC existe para o consumidor ter canal para eliminar dúvidas (inclusive sobre os valores objeto de cobrança) e tentar obter outras informações que necessite de parte da empresa fornecedora, bem como, conseguir acesso para expressar suas demandas (reclamações, contestações, suspensões ou cancelamentos de contratos e de serviços).

Na prática, sem dispensar plataformas como, por o Consumidor.Gov e os canais das Agências Reguladoras, o SAC da empresa deve servir para o consumidor ter a oportunidade de acessar a empresa quando tiver necessidade (note-se que o referido canal de comunicação não pode, em sentido contrário, ser um instrumento a ser usado na função de veículo de *marketing* da empresa). Muito se fala em evitar-se lides e judicialização dos conflitos na área de consumo, de modo que é muito oportuno que nos documentos de cobrança conste o SAC da empresa e a forma de acessá-lo; afinal trata-se de um instrumento para colaborar nesses referidos intentos.

Por derradeiro, acrescenta-se que considerada a realidade contemporânea, cabe mencionar que se trata de uma área na qual acontecem frequentes modificações impelidas principalmente pelo surgimento de tecnologias que geram novos tipos de comunicação e também de formas de cobrança, de modo que eventuais criações ou adaptações de normas podem vir a ser profícuo para a mais adequada proteção dos consumidores.

Seção VI

Da cobrança de dívidas do consumidor.¹⁹⁸

¹⁹⁸ Inspirada na Lei Estadual nº 17.352/2012, de autoria do Dep. Pedro Lupion.

Art. 24. As cobranças de dívidas realizadas por empresas de cobrança ou por setores internos de empresas de médio e grande porte, quando efetuadas por ligações telefônicas, deverão ser gravadas, identificando-se a data e a hora do contato.

Parágrafo único. Caberá ao cobrador comunicar ao consumidor a obrigatoriedade da gravação da ligação e da disponibilidade em fornecê-las em até 07 (sete) dias úteis, quando solicitadas.

Comentário: A ideia de não ter de adiar a obtenção dos desejos mesmo quando no momento o consumidor não conta com recursos, veio provocar o que Zigmunt Bauman denominou de “vida a crédito”.¹⁹⁹ Essa expansão do crédito tornou a cobrança de dívidas algo normal na rotina da maioria das pessoas e por isso se tornou necessário que houvesse o estabelecimento de legislação a respeito da matéria. Como expressou Bruno Miragem: “A finalidade básica das normas de proteção ao consumidor-devedor é evitar o abuso do direito do credor, pelo uso de procedimentos em desacordo com a boa-fé, e os bons costumes para a efetivação de seu direito de crédito”.²⁰⁰

Então, proteger o consumidor é indispensável, assim como, assegurar que os fornecedores possam buscar seu direito de crédito, sempre mantendo a devida harmonia e o equilíbrio nas relações de consumo.

Dentro desse panorama em que o crédito ganhou destaque, a prática rotineira das empresas fornecedoras tem sido a criação de departamentos internos de cobrança ou a adoção da contratação de outras pessoas (terceirização para pessoas físicas ou jurídicas) dispostas para a realização dessa tarefa. Independentemente de quem realize a cobrança, os credores podem se valer das formas regulares para esse objetivo, inclusive fazendo uso de telefonemas caso escolham essa modalidade. E quando se menciona essas formas, a questão não está apenas no meio utilizado, mas também nos detalhes da cobrança em si. Por exemplo, em sendo por ligações telefônicas, além destas acontecerem em horário permitido e com uso de linguagem adequada, também a quantidade de ligações não pode ser em número que importe injustificadamente ao consumidor.²⁰¹ Por isso, a jurista Joseane Suzart Lopes da Silva²⁰² salienta que como forma de buscar-se a harmonização dos interesses e

¹⁹⁹ BAUMAN, Zygmunt. **Vida a crédito**. Conversas com Citlali Roviroso-Madrado. Rio de Janeiro: Zahar, 2010, p. 8.

²⁰⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 333.

²⁰¹ Ou mesmo chegue a caracterizar *bullying* pela forma como é realizada.

²⁰² SILVA, Joseane Suzart Lopes da. **Direito do consumidor contemporâneo: análise crítica do CDC e de importantes leis especiais**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020, p. 577.

direitos dos credores e devedores deve-se atentar para cinco princípios fundamentais direcionados para reger a cobrança de dívidas no âmbito das relações de consumo: - o da dignidade do ser humano; - o da proporcionalidade; - o da razoabilidade; - o do equilíbrio; - e o da veracidade.²⁰³

É importante referir que as empresas terceirizadas que atuam na cobrança acabam fazendo parte da cadeia de fornecimento (como fornecedores equiparados) e quando de suas práticas, independente da modalidade adotada (incluindo ligações telefônicas), devem se sujeitar às regras estabelecidas na legislação consumerista; tudo observando-se que o fornecedor responde pelos atos de seus prepostos e representantes autorizados, inclusive no tocante ao dever de gravação dos telefonemas e a informação da data e hora do contato com o consumidor, que pode, nos sete dias seguintes, solicitar a gravação. Esse dever, então, recai também sobre o fornecedor e não apenas sobre a empresa que em nome dele realiza a cobrança, a qual necessita estrutura técnica e treinamento específico para o cumprimento do previsto nesse dispositivo legal.

Convém observar-se que o ideal seria que esse dever de gravar as ligações telefônicas para cobrança(s) de dívida(s) e disponibilizá-las se requisitadas oportunamente pelo consumidor, fosse estabelecido como obrigatório para todas as empresas, mas no dispositivo ora comentado houve imposição apenas para as de médio ou grande porte. Ocorre que foi relevada a situação das menores considerando-se que é comum essas pessoas jurídicas não possuírem recursos compatíveis para atender esse tipo de tarefa. Note-se que em comparação aos países desenvolvidos, o Brasil possui uma realidade singular nessa área, pois possui muitas pessoas jurídicas que, na verdade, não superam a uma²⁰⁴ ou duas pessoas físicas (simples empreendedores com recursos significativamente limitados). Portanto, existem as que formalmente recebem um CNPJ²⁰⁵ e depois atuam individualmente ou mediante contratação por parte das empresas de maior porte (forma que no mercado é mais aceita para con-

²⁰³ Conforme a citada doutrinadora: “A dignidade do ser humano deve ser respeitada de modo tal que a integridade física, psíquica e moral seja resguardada, inadmitindo-se ameaça, coação e constrangimentos. A proporcionalidade pressupõe que a cobrança, sendo legítima, não transgrida as normas vigentes, podendo o credor, em caso de não conseguir êxito com a cobrança administrativa, valer-se do aparato jurisdicional, mas nunca tentar ‘fazer justiça com as próprias mãos’. A razoabilidade e o equilíbrio demonstram que o credor pode se valer de todos os expedientes cabíveis e possíveis de que sejam aceitáveis e estejam em conformidade com as normas jurídicas vigentes, não causando um descompasso entre a situação jurídica de cada um deles. A veracidade implica na prestação de informações reais através do ato de cobrança, evitando-se que o devedor seja conduzido a sanar a dívida em função de dados incorretos ou enganosos – torna-se, portanto, fundamental obedecer ao dever de lealdade, conforme salienta Cláudia Lima Marques” (SILVA, Joseane Suzart Lopes da. **Direito do consumidor contemporâneo**: análise crítica do CDC e de importantes leis especiais. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020, p. 578).

²⁰⁴ Vide artigos 966 e 968, do Código Civil brasileiro.

²⁰⁵ Vide a Lei nº 4.891/1999.

tratações, já que pode evitar a caracterização de vínculo empregatício). Fundamentado nesses motivos, o dispositivo legal não incluiu essas pessoas jurídicas menores como tendo o referido dever de gravação e disponibilização dos telefonemas de cobrança.

Contudo, nesse tipo de situação em que a cobrança é feita por uma empresa micro ou pequena, independente de que seja em causa própria ou na condição de terceirizada (sendo que a escolha – *in eligendo* – daquela que acaba fazendo a cobrança não contou com a participação do devedor), tem potencial para propiciar situações em que a vulnerabilidade do consumidor pode restar agravada por essa isenção. Então, cabe especial atenção ao caso concreto e, em Juízo, quando oportuno, ser utilizado o constante no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor que prevê, dentre outras possibilidades, de ser facilitada a prova para o consumidor, inclusive com o recurso de sua inversão. E mais, nos casos em que for terceirizada a cobrança por telefone, havendo acionamento de integrantes da cadeia de fornecimento, pelo princípio da solidariedade, estes respondem conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao prazo de sete dias para o consumidor requisitar a gravação, tendo em vista ser exíguo (justificando, de *lege ferenda*, que no futuro seja aumentado), convém que possa estar sujeito a hipóteses com tratamento mitigado quando: a) a devida identificação do fornecedor não tenha sido feita corretamente nos termos da lei ou o fornecedor não esteja disponível facilmente para receber o contato e isso cause dificuldades para o consumidor comunicar-se com ele e pedir a gravação; b) quando fatores externos impossibilitem ou efetivamente dificultem o consumidor conseguir fazer uso desse direito.²⁰⁶

Nesse contexto, então, importante identificar o que sejam empresas médias e grandes, as quais estão sujeitas a referida imposição (não estendida para as de menor porte).

Quando se examina a realidade brasileira, vê-se que existem vários critérios de classificação, podendo-se citar, dentre outros, a receita operacional bruta (ou líquida) da empresa, seu faturamento anual, o número de colaboradores que possui, etc. Assim, como a estrutura operacional (que é custosa) é o elemento principal para o cumprimento do dever de gravar telefonemas, revela-se importante utilizar como critério a receita operacional bruta (também adotada pela Receita Federal).²⁰⁷

²⁰⁶ Exemplos: intempéries climáticas que afetem o contato, tal como ocorreu recentemente no Rio Grande do Sul, panes nos serviços de comunicações, etc.

²⁰⁷ Atualmente, pelo critério da Receita Operacional Bruta é considerada média empresa a que tenha faturamento anual entre 4,8 milhões até 300 milhões e grande empresa aquela que tem faturamento anual superior a 300 milhões.

Por derradeiro, quanto ao dispositivo ora comentado, acrescenta-se que seu parágrafo único determina que quando da cobrança por telefonema gravado, tal deve ser mencionado para o consumidor, forma de ser cumprido o dever de informação e transparência, tanto no tocante a este saber que dados seus estão sendo coletados pela empresa, quanto no sentido de que poderá, no prazo fixado na norma, requisitar a gravação para eventual necessidade de comprovação do fato. Enfim, o dispositivo contribui, repita-se, para a transparência e em favor da preservação de provas que poderão ser muito úteis nas eventuais reclamações administrativas ou ações judiciais.

Art. 25. Os fornecedores de produtos ou serviços não poderão realizar cobranças por telefone fora do horário comercial, compreendido no período das 8h às 18h em dias úteis, e das 10h às 16h aos sábados.

Parágrafo único. Fica vedado a realização de ligações de cobrança em domingos e feriados.

Comentário: As relações de consumo implicam em obrigações para ambas as partes contratantes, ou seja, para o fornecedor enquanto credor amparado por direito legítimo e, de outro lado, para o consumidor que tenha assumido contratualmente a condição de devedor. Entretanto, nessa área que envolve crédito, é comum ver-se que, tanto se tem dação de crédito de forma irresponsável por parte dos fornecedores (os quais, nesse tipo de conduta, é comum praticarem taxas de juros escorchantes ao oferecerem crédito até para devedores constantes de cadastro de inadimplentes), quanto por inúmeros motivos, haver número alto falta de pagamentos por parte de consumidores.

Consigne-se com referência a esse não pagamento de dívidas, que embora tais circunstâncias possam decorrer de condutas intencionais e ilícitas praticadas por consumidores (claramente uma minoria proporcionalmente pequena deles), na verdade, na maioria dos casos, o que acontece é resultado de algum imprevisto que atingiu ao devedor, como o surgimento de uma doença, perda de familiar, desastres, etc. E nesse sentido, vale lembrar que em um país como o Brasil, que apresenta tanta desigualdade de renda e carência de educação financeira para a população, aqueles que mais precisam e usam crédito são os mais pobres que normalmente não possuem reservas financeiras para enfrentar situações emergenciais adversas e inopinadas.

Tem-se no Brasil e as estatísticas comprovam, um número extremamente preocupante de inadimplentes, inclusive boa parte deles superendividados – o que, inclu-

sive, motivou a aprovação da Lei nº 14.181/2021 que visa o equacionamento dessas situações. Conforme informou a Serasa Experian,²⁰⁸ em outubro de 2024 havia 73,10 milhões de endividados inadimplentes, uma quantidade que veio crescendo, pois em dados de 2023 o Banco Central do Brasil²⁰⁹ informou que das 105 milhões de pessoas que utilizam crédito, cerca de 15,1 milhões eram de risco, ou seja, superendividados.

Pois bem, diante dessa conjuntura, se destaca que com o avanço da inteligência artificial, a maioria das cobranças já não é feita por atendentes, mas sim por robôs que, se programados, podem importunar o consumidor a qualquer hora do dia e da noite. Ou seja, na prática, isso é capaz de inviabilizar para o devedor os seus direitos básicos como ser humano, condição que, evidentemente, justifica a imposição de limites nas iniciativas dos credores nos atos de cobrar. Não se trata de alguma forma de obstruir o que advém do princípio do *pacta sunt servanda*, mas de ser mantida a civilidade nessas situações, afinal, há mecanismos de mercado dispostos para o credor buscar seus objetivos, tais como promover notificações, protestos, inserção em bancos de dados de inadimplentes, medidas judiciais, etc.

No exercício do direito de cobrar, inclusive mediante telefonema(s), é importante que se evite a caracterização de um abuso de direito nos termos do previsto no artigo 187, do Código Civil.²¹⁰ E mais, observe-se que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 42,²¹¹ coíbe causar de forma proposital e injustificada, constrangimento ao devedor e o artigo 71²¹² enquadra como ilícito penal (sujeito à detenção de três meses a um ano e multa), o fornecedor, quando da cobrança de dívida, valer-se de procedimento que interfira no trabalho, descanso ou lazer do consumidor. Inclusive, a questão não se prende unicamente ao problema dos horários das ligações, mas também ao número delas quando isso caracterizar que o principal objetivo do credor é importunar sinalizando retaliação,²¹³ postura que se

²⁰⁸ MAPA da inadimplência e negociação de dívidas no Brasil. **Serasa**, 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 14 dez. 2024

²⁰⁹ MAPA da inadimplência e negociação de dívidas no Brasil. **Serasa**, 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 14 dez. 2024

²¹⁰ Artigo 187, do Código Civil: Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

²¹¹ Artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

²¹² Artigo 71, do Código de Defesa do Consumidor: Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

²¹³ Na linguagem popular: “infernizar” a vida do devedor como forma de “vingança” pelo inadimplemento.

revela profundamente desproporcional e injusta, principalmente quando o consumidor não teve intento malicioso inadimplir. Note-se que aspectos econômicos e financeiros são apenas uma parte da existência humana e não o seu todo e que cobrar é legítimo, porém dentro de limites que não extrapolem e afetem os direitos da personalidade do devedor, os quais são imanescentes à sua natureza humana²¹⁴ e não podem ser atingidos negativa e injustificadamente.

Por esses motivos, o artigo que ora se examina dispôs determinados parâmetros para o ato de cobrar dívidas de consumo.

Observe-se que em vários Estados-membros da Federação há leis estabelecendo os horários que os fornecedores podem efetuar ligações telefônicas de cobrança aos consumidores. Entretanto, algumas fixam limites muito dilatados (por exemplo: ligar até as 20 horas). Assim, muito apropriado o teor da presente norma que fixou período mais assemelhado ao do horário comercial rotineiramente praticado no mercado e, em especial, pelo fato desta vedar ligações aos domingos e feriados, sendo que nos demais dias permite tempo suficiente (período que, normalmente, soma 56 horas semanais) para o fornecedor contatar o consumidor; portanto, atendendo adequadamente aos princípios do equilíbrio e harmonia no mercado de consumo.

Seção VII

Da proibição da emissão de boleto de oferta e exigência de cadastro, sem solicitação prévia, para contratação de produtos e serviços.²¹⁵

Art. 26. Ficam proibidos os fornecedores e prestadores de serviço de emitirem, sem solicitação prévia do consumidor, boleto de oferta para a contratação de produtos ou serviços.

Parágrafo único. Entende-se como boleto de oferta todo instrumento padronizado com informações sobre a dívida em cobrança, nos moldes definidos pelo Banco Central do Brasil.

Comentário: No mercado de consumo se tornou comum a emissão de boletos de oferta, uma prática abusiva a ser coibida. E o exame do presente artigo demonstra

²¹⁴ Willian Shakespeare na peça teatral intitulada o “Mercador de Veneza” (na qual pelo escrito nas cláusulas do contrato, o credor tinha direito de tirar um naco do coração do devedor se esse ficasse inadimplente) criou uma imagem ficcional que se tornou inesquecível. Por evidente, algo assim seria impensável no Século XXI, mas serve para ilustrar que o ato de cobrar deve acontecer sem atingir a dignidade humana e demais direitos da personalidade do devedor.

²¹⁵ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.678/2013, de autoria do Dep. Pedro Lupion.

que, acertadamente, houve a cautela do legislador para que, antecipadamente, seja vedada essa prática que tem potencial para induzir o consumidor que já adquiriu o produto ou serviço e está a dever o respectivo pagamento. Caso o consumidor não esteja atento o suficiente para perceber que se trata de um mero boleto de oferta e desavisadamente realize o pagamento, estará efetuando uma compra sem ter tido a oportunidade de decidir e expressar sua vontade de forma livre e bem informada.

Ao proibir a emissão do boleto de oferta (e não o envio deste ao consumidor e seu consequente recebimento), a norma veio atingir a raiz do problema e prevenir para que este não se concretize; o que evita que depois possam surgir discussões sobre as minúcias dos aspectos das etapas posteriores de chegada e recebimento do boleto para o consumidor, o que representaria não atingir a real finalidade buscada pelo legislador.

A *mens legis* do presente dispositivo sob análise, veio em nome também de evitar o assédio para consumo, o que é um direito das pessoas. Principalmente, em país no qual em termos de escolarização, a população não apresenta níveis comparáveis aos das nações desenvolvidas e aspectos culturais observáveis demonstram haver lacunas quanto ao esclarecimento, instrução e informação no mercado de consumo, os boletos de oferta não se justificam, salvo quando solicitados pelo consumidor. Note-se que o simples recebimento de um boleto sem alerta anterior de tratar-se de uma mera oferta (o que, costumeiramente, não está claramente expresso no instrumento), já seria capaz de gerar intranquilidade para o consumidor; daí a justa proibição.

Partindo da premissa que a legislação brasileira de proteção ao consumidor principia na Lei Maior – a Constituição Federal – e se estende por normas infraconstitucionais inclusive de ordem administrativa, tem-se que órgãos e entidades reguladoras possuem dentre suas atribuições (mesmo que não sejam as principais) laborar para adequarem-se à busca pela concretização da Política Nacional de Relações de Consumo. Mesmo que a finalidade das entidades reguladoras esteja mais centrada em proteger a organização, estabilidade e sustentabilidade do mercado, isso não as isenta de atuar também para a proteção dos consumidores.

Pois bem, considerando esse contexto, conforme a Lei nº 4.595/1964 (contando com autonomia conferida pela Lei Complementar nº 179/2021), o Banco Central do Brasil, autarquia de natureza especial, é voltado à tarefa de supervisionar e regular as instituições financeiras e no exercício de suas atribuições editou a Circular nº 3598/2012, a qual versa sobre espécies de boletos de pagamento (incluindo o de oferta), sua padronização e formas de emissão, apresentação e liquidação. E foi assim que surgiu a referida Circular com o objetivo de instituir esse instrumento de

mercado, sendo que expressou: “[...] a oferta de produtos e serviços, de forma a tornar viável a aceitação da oferta e o pagamento da obrigação resultante dessa manifestação de vontade” (artigo 1º, II) e também que “[...] boleto de oferta: utilizado para oferta de produtos e serviços, para sua aceitação e pagar o pagamento da obrigação resultante dessa manifestação de vontade” (artigo 2º, II).

Com base no literalmente contido na norma administrativa recém-referida emerge que seu objetivo primordial está voltado – importante assinalar – para regular condutas das instituições financeiras e dos emissores de boletos de oferta (podendo ser para relações de consumo, assim como, de forma diversa, utilizados em negócios jurídicos de outra natureza, por exemplo, os que sejam restritos a empresas). Entretanto, percebe-se que mesmo com a Circular transmitindo de forma implícita que está “instituinto” a possibilidade de existência de boleto de oferta, isso não significa que esse tipo de documento esteja conforme com o sistema consumerista como um todo. Nem se precisa analisar se o boleto de oferta preenche ou não os requisitos previstos na própria Circular (caso negativo já estamparia sua irregularidade), mas sim que a simples prática de emissão de boleto de oferta, por si só, fere normas consumeristas por caracterizar-se como prática abusiva. Destacando-se por relevante que, em caso de conflito de normas quando de análise de caso concreto, percebe-se que a proteção do consumidor tem raiz constitucional e o CDC, bem como, a presente Consolidação instituída por lei, são hierarquicamente superiores à Circular, devendo prevalecer.

Esse tipo de estratégia para alcançar o consumidor e o induzir a contratar, mescla oferta e publicidade, mas não traz consigo a garantia de estar assegurada a adequada identificação (de ser oferta publicitária e o que isso significa para um leigo), o que conduz a, nos termos dos artigos 31 e 36, do Código de Defesa do Consumidor, haver enquadramento para aplicação de restrições e cominações nos termos da lei. Outro detalhe: mesmo quando solicita o boleto e existe advertência do pagamento não ser obrigatório, convém atentar que essa informação pode estar disfarçada por letras miúdas e até posicionadas em lugar tão sem destaque que passam despercebidas pelo recebedor (ou são de molde a demandar uma atenção muito detida, algo não exigível do consumidor); afinal, oferta e publicidade são regidas pelos princípios da identificação e informação.

O certo é que mediante boleto de oferta não se assegura uma real emissão da vontade de contratar (vide que até nos dispositivos citados pertencentes à Circular, encontra-se a referência de que a manifestação da vontade é imprescindível para o negócio jurídico). E a vontade válida para a contratação requer seja livre e bem informada, sem qualquer artifício que possa levar a prejuízo para direitos do consumidor.

Assim, salvo quando o consumidor solicitar previamente a emissão de boleto (presumindo-se que as informações sobre o produto ou serviço já lhe estão acessíveis) considera-se legal o fornecedor se utilizar dessa modalidade e estratégia mercadológica. Em sendo diferente, cabe a aplicação do presente dispositivo que estabelece a mencionada proibição, forma de proteção aos respectivos direitos dos consumidores.

Art. 27. Fica proibida a exigência de cadastro prévio como condição para o atendimento do consumidor. ²¹⁶

Comentário: O atendimento ao consumidor para saber o que ele está buscando, faz parte de um conjunto de obrigatoriedades para o fornecedor. Se havendo disponibilidade de estoque é vedado ao fornecedor recusar o atendimento às demandas dos consumidores (artigo 39, II, Lei nº 8.078/1990), que dirá simplesmente receber aquele que busca atendimento (por ex.: para tirar informações sobre o que está pretendendo adquirir e então depois decidir quanto à compra).

E nesse contexto, é prática abusiva exigir prévio cadastro do consumidor simplesmente para iniciar (ou prosseguir o atendimento inicial), determinação amparada em motivos justificáveis. Observe-se que na sociedade de consumo contemporânea, é indubitável que os dados do consumidor se tornaram um ativo valioso para os fornecedores. A coleta deles, tanto serve para o posterior direcionamento de publicidades, bem como, para perscrutar preferências com a utilização das informações já obtidas. Outro detalhe: não se pode olvidar que os dados do consumidor podem “alimentar” mecanismos de buscas e seleção mediante uso de algoritmos e outras estratégias, as quais são adotadas por diversos interesses de mercado, muitos deles desligados da proteção consumidor. Há o intento empresarial de fidelizar o cliente e, concomitantemente ou não, os dados colhidos servirem para registros na própria organização (ou das que compõem o mesmo grupo econômico), bem como, poderem até serem repassados comercialmente para terceiros (infelizmente, apesar da vigência de Lei Geral de Proteção de Dados, tornou-se comum no Brasil a oferta e venda de banco de dados de consumidores – e a preços reduzidamente baixos de tão aviltado que é esse comércio ilegal).

Independente de que a compra se concretize ou não, é irregular a exigência de cadastro prévio sem que exista anuência do consumidor, forma de obstaculizar o objetivo evidente de captar dados do adquirente do bem e uma vez estes entregues, permanecerão em poder da empresa. Outro detalhe: pior ainda é quando a empresa

²¹⁶ Inspirado no PL nº 480/2020, da Dep. Maria Victória.

usa de ardil para obter essas informações constantes do cadastro. Como exemplo, pode-se descrever as situações em que, a pretexto de dar desconto para o cliente (simulando um falso preço menor), o fornecimento de informações cadastrais é colocado como pré-condição. Trata-se de uma prática abusiva abominável que a Secretaria Nacional de Proteção ao Consumidor (SENACON) e diversos PRO-CONS têm combatido, no caso, instaurando procedimentos e aplicando sanções.²¹⁷

Portanto, tendo por base esses motivos, tem-se como importante a proibição de exigir cadastro prévio para o atendimento do consumidor, sendo que, quanto ao teor em si do presente dispositivo, este é tão sucinto e claro que dispensa maiores comentários,²¹⁸ cabendo apenas o seu cumprimento pelos fornecedores.

²¹⁷ Vide: Redes de drogarias são notificadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública por possível infração à lei de proteção de dados. **Gov.br**, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/redes-de-drogarias-sao-notificadas-pelo-ministerio-da-justica-e-seguranca-publica-por-possivel-infracao-a-lei-de-protecao-de-dados>. Acesso em: 21 dez. 2024.

²¹⁸ Tão preciso e compreensível é o dispositivo, que se pode aproveitar a expressão latina: “*in claris cessat interpretativo*” ou: quando a lei é clara não há o que interpretar.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-graduado em Ministério Público e Estado Democrático do Direito pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (FEMPAR). Pós-graduado em Direito Civil, do Processo e do Consumo pela Universidade Positivo. Assessor jurídico do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (CAOPCON-OE) e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis, Falimentares, Liquidações, Extrajudiciais, das Fundações e Terceiro Setor (CAOP CFTS). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Seção VIII

Da proibição de supervalorização de preços em período de calamidade pública.

Art. 28. Fica proibida a supervalorização de preços durante o período de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções.²¹⁹

Comentário:

1. Do dever fundamental de solidariedade:

Durante as tragédias e catástrofes, espera-se do ser humano a adoção de comportamentos dignos, solidários e fraternos, não permitindo que o seu próximo permaneça em condições precárias e de vulnerabilidade. Além de ser um imperativo categórico de ordem moral, o dever de solidariedade encontra respaldo constitucional.

Um dos objetivos da República Federativa do Brasil é a construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I). Para tanto, ao lado dos direitos fundamentais, haverá, quase sempre, um dever fundamental correlato para a sua concretização, cujo destinatário pode ser o Estado, o indivíduo ou a comunidade como um todo. Como define Suzana Maria Fernandes Mendonça, todos os deveres fundamentais carregam consigo um certo grau de força solidária, já que visam o bem comum e o respeito à dignidade da pessoa humana, seja direta ou indiretamente: “O dever fundamental de solidariedade, nesse sentido, nada mais seria que a consciência por parte dos sujeitos de uma comunidade de que a dignidade da pessoa humana deve ser respeitada nas mais variadas situações sociais, especialmente nas circunstâncias desfavoráveis à certos grupos”²²⁰.

Nas palavras de Casalta Nabais, citado por Ingo Wolfgang Sarlet, o reconhecimento de deveres fundamentais está relacionado com a participação ativa do indivíduo na vida pública, consistente no empenho para a transformação das estruturas sociais: “Com efeito, as limitações aos direitos fundamentais não se encontram unicamente fundamentadas na ordem subjetiva das liberdades ou dos direitos dos outros particulares, mas também por razões de ordem objetiva, representadas pelas

²¹⁹ Inspirado no PL nº 048/2023, de autoria do Dep. Marcelo Rangel.

²²⁰ MENDONÇA, Suzana Maria Fernandes. **Deveres fundamentais de solidariedade**. In: Revista de Derecho (UCU-DAL). 2ª época. Año 14, nº 18 (dez/2018), p. 106-107. Disponível em: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rd/n18/2393-6193-rd-18-21.pdf>

justas exigências da moral, da ordem pública e do bem numa sociedade democrática”, sendo que foi com a concepção dos direitos sociais de segunda dimensão e os de solidariedade e fraternidade de terceira dimensão que houve o fortalecimento dos deveres fundamentais, “além de caracterizar o direito à igual repartição dos encargos comunitários demandados pela existência e pelo funcionamento da comunidade estatal”²²¹.

Posto isso, se já em condições normais o ordenamento jurídico veda a supervalorização dos preços – por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor considera como práticas abusivas a exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor (art. 39, V), bem como a elevação, sem justa causa, dos preços dos produtos e serviços (art. 39, X), e como cláusulas abusivas aquelas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade (art. 51, IV) –, com mais razão pune com maior rigor tal prática durante situações de emergência ou calamidade públicas. Para tanto, basta observar que o art. 61, alínea “j”, do Código Penal, considera como agravante genérica o cometimento de crimes durante incêndio, naufrágio, inundação ou qualquer calamidade pública, justamente por força da obrigação de se observar dever moral, ético e jurídico de solidariedade²²².

Ademais, destaca-se que é crime obter ou tentar obter ganhos ilícitos em detrimento do povo ou de um número indeterminado de pessoas, mediante especulações ou processo fraudulentos, bem como promover a alta ou baixa de preços de mercadorias, títulos públicos, valores ou salários por meio de notícias falsas, operações fictícias ou outro artifício, de acordo, respectivamente, com os arts. 2º, IX, e 3º, VI, ambos da Lei Federal nº 1.521/1951.

221 NABAIS, José Casalta. **O dever fundamental de pagar impostos**. Coimbra: Livraria Almedina, 1998, p; 49-50. Apud: SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 228.

222 Como explica Cleber Masson: “(...) Essa agravante genérica se justifica pela insensibilidade moral do agente, que não observa os mais mezinhos postulados de fraternidade e de solidariedade humana e se aproveita de situações calamitosas ou de desgraça particular da vítima, que se encontra em posição de inferioridade, para praticar um crime” (MASSON, Cleber. **Código Penal comentado**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 322). Já para Fernando Galvão, o grau de fragilidade da vítima deve ser considerado para fixar o aumento proveniente da agravante, durante a segunda fase do método trifásico da dosimetria da pena: “As dimensões da calamidade ou da desgraça que aflige o ofendido repercutem diretamente nas possibilidades de defesa de seu bem jurídico. Quanto mais fragilizado o ofendido, maior o dever social de assistência e a exigibilidade de o sujeito compatibilizar seu comportamento com a ordem jurídica. Variando de acordo com a graduação dessa exigência, o aumento de pena deverá ser determinado pela maior exigibilidade de conduta diversa que se possa dirigir ao condenado no caso concreto. Dessa forma, quanto maiores as proporções da calamidade ou desgraça particular do ofendido, maior será a exigibilidade de conduta diversa e, conseqüentemente, maior deverá ser o aumento de pena decorrente da agravante” (GALVÃO, Fernando. **Direito Penal: Parte Geral**. 7. ed. Belo Horizonte: D’Plácido, 2016. p. 858-859).

Dessa forma, a proibição constante no presente artigo se mostra plenamente justificável, sendo de rigor a punição severa de qualquer fornecedor que vier a aumentar, de maneira abusiva e injustificada, os preços dos produtos ou serviços por ele disponibilizados durante situações de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções.

2. Das lacunas do dispositivo.

2.1 Dos conceitos de calamidade pública e catástrofes de grandes proporções:

Contudo, em leitura ao Projeto de Lei nº 48/2023, de autoria do Deputado Estadual Marcelo Rangel, o qual serviu de inspiração para o presente dispositivo, percebe-se que houve uma grande simplificação da proposta original, o que pode resultar em algumas dúvidas interpretativas.

No art. 2º do mencionado Projeto de Lei, conceituava-se catástrofes de grandes proporções: “a) acontecimento relacionado a fenômenos naturais relativamente limitados no tempo e no espaço, suscetível de atingir de forma direta as pessoas e outros seres vivos, os bens ou o ambiente; b) acidente grave ou série de acidentes graves ocorridos de forma involuntária a vontade do ser humano, suscetíveis de provocar elevados prejuízos materiais e, eventualmente, vítimas, afetando intensamente as condições de vida e o tecido socioeconômico em certas áreas ou na totalidade do Estado”.

Agora, com a supressão de tal conceito, caberá ao intérprete da norma definir o que é uma catástrofe de grande proporção, o que pode causar insegurança jurídica diante de conclusões diversas para casos concretos semelhantes.

Por seu turno, o conceito de calamidade pública pode ser extraído do art. 1º, parágrafo único, inciso VI, da Lei Federal nº 12.608/2012, que institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC): “estado de calamidade pública: situação anormal provocada por desastre causadora de danos e prejuízos que implicam o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido, de tal forma que a situação somente pode ser superada com o auxílio dos demais entes da Federação”.

Entretanto, para o reconhecimento do estado de calamidade pública, é necessário que o gestor público da localidade atingida pelo evento adverso adote diversas providências burocráticas, a fim de obter auxílios financeiros de outros entes federativos e estar autorizado a deixar de cumprir diversos dispositivos legais (como a dis-

pensa de licitação, redução dos prazos para apresentação das propostas, etc.), previstas na Instrução Normativa nº 2, de 20 de dezembro de 2016 e na Portaria nº 3.033, de 4 de dezembro de 2020, ambas do Ministério da Integração Nacional: a) publicação de decreto específico; b) elaboração de parecer técnico do órgão de Proteção e Defesa Civil; c) mensuração preliminar dos danos causados pelo evento desastroso; d) preenchimento do Formulário de Informações de Desastre (FIDE); e) Declaração Municipal ou Estadual de Atuação Emergencial; f) relatório fotográfico dos danos causados, preferencialmente com georreferenciamento; g) confecção de plano de trabalho e prevenção, contendo, dentre outras informações, descrição detalhada das ações de prevenção propostas, estimativas globais de custos, croqui e/ou desenho esquemático que caracterize a solução técnica.

Tantas providências burocráticas certamente demandam um certo tempo, o que pode levar à impunidade de fornecedores que elevem injustificadamente os preços de produtos ou serviços logo no início do evento catastrófico, antes da efetiva decretação de calamidade pública por parte do poder público. É por essa razão que faz falta a definição de catástrofe de grande proporção, visto que tal termo não possuía correlação com o conceito formal e técnico de calamidade pública, permitindo-se, assim, a punição desde o início de quem promovesse o sobrepreço de insumos e serviços essenciais durante momentos adversos.

Além disso, o legislador federal não considera apenas estados de calamidade pública para autorizar a liberação de recursos e subsídios públicos para enfrentamento da crise, mas também as situações de emergência, que é uma “situação anormal provocada por desastre causadora de danos e prejuízos que implicam o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido e da qual decorre a necessidade de recursos complementares dos demais entes da Federação para o enfrentamento da situação”. Dessa forma, salutar seria vedar a supervalorização dos preços durante também as situações de emergência, e não apenas durante as calamidades públicas.

2.2 Da ausência do conceito de supervalorização dos preços:

Entretanto, a maior lacuna do presente dispositivo está na ausência de definição de supervalorização dos preços.

Embora a Constituição da República coíba o aumento arbitrário dos lucros²²³, a conceituação de lucro e preços abusivos sempre foi tormentosa, sendo que a doutrina consumerista partilha de uma teoria, já a concorrencial outra.

A revogada Lei Federal nº 8.884/1994, em seu artigo 20, previa como infrações gerais à ordem econômica, independentemente de culpa, o aumento arbitrário de lucros e o exercício abusivo de posição dominante (incisos III e IV). Já o seu artigo 21 apresentava um rol exemplificativo de condutas que potencialmente poderiam lesionar a ordem econômica, sendo uma delas a imposição de preços abusivos ou o seu aumento, sem justa causa (inciso XXIV).

O parágrafo único do artigo 21 da Lei nº 8.884/1994 trazia alguns critérios para constatar a ocorrência de fixação ou aumento abusivo de preços:

Art. 21. As seguintes condutas, além de outras, na medida em que configurem hipótese prevista no art. 20 e seus incisos, caracterizam infração da ordem econômica:

(...) XXIV - impor preços excessivos, ou aumentar sem justa causa o preço de bem ou serviço.

Parágrafo único. Na caracterização da imposição de preços excessivos ou do aumento injustificado de preços, além de outras circunstâncias econômicas e mercadológicas relevantes, considerar-se-á:

I - o preço do produto ou serviço, ou sua elevação, não justificados pelo comportamento do custo dos respectivos insumos, ou pela introdução de melhorias de qualidade;

II - o preço de produto anteriormente produzido, quando se tratar de sucedâneo resultante de alterações não substanciais;

III - o preço de produtos e serviços similares, ou sua evolução, em mercados competitivos comparáveis;

IV - a existência de ajuste ou acordo, sob qualquer forma, que resulte em majoração do preço de bem ou serviço ou dos respectivos custos.

Entretanto, com o advento da Lei Federal nº 12.529/2011 (que instituiu o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência), a Lei nº 8.884/1994 foi quase que inteiramente revogada, inclusive o parágrafo único do artigo 21. Hoje, o inciso III do artigo 36 da Lei nº 12.529/2011 apenas considera infração à ordem econômica o aumento arbitrário de lucros, sem, contudo, apresentar critérios disso.

223 Art. 173. Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei. (...) § 4º A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

Historicamente, o CADE jamais puniu os preços abusivos como infração autônoma à ordem econômica²²⁴, mas apenas quando tal fator estivesse vinculado à outra prática nociva (a um cartel, por exemplo), ou quando tivesse finalidade anti-competitiva (*exclusionary abuse*, ou preços excludentes):

O preço ou aumento excessivo por si só não pode ser considerado uma prática lesiva à concorrência; ele o será apenas na medida em que for decorrente de infração, ou se for apto a causar efeito anticompetitivo. A interpretação do Cade converge com a tese doutrinária que distingue entre duas modalidades diferentes de imposição de preços excessivos: (i) os preços meramente excessivos, ou “exploratórios” (*exploitative prices*), decorrentes do poder de mercado; e (ii) os preços abusivos ditos “excludentes” (*exclusionary abuse*), praticados com o intuito de excluir competidor do mercado (praticado por empresas verticalmente integradas).

Defende-se a atuação da autoridade antitruste no combate aos preços abusivos excludentes, de modo a propiciar as condições necessárias ao funcionamento do mercado, corrigindo suas eventuais falhas, **não lhe cabendo substituir os mecanismos de mercado ou interferir no papel do agente privado no processo de tomada de decisões, dentre as quais destaca-se a formação de preços.** Isto é, entende-se que a atuação das autoridades antitruste deve se dar sobre o processo competitivo, de forma a garantir que a disputa por fatias de mercado seja uma disputa lícita, e que o eventual poder de mercado dela resultante seja legítimo.

Admitir a competência da autoridade da concorrência para analisar a prática de preços excessivos ou de aumentos arbitrários de lucros por si só significaria atribuir à autoridade a dicção do preço justo, não abusivo. Isso significa supor que tem o administrador conhecimento do funcionamento do mercado, da estrutura de custos da empresa, dos investimentos realizados pelo agente, o que não é razoável, dada a natural assimetria que existe entre o agente econômico e a autoridade antitruste. Ademais, “a simples ordem para baixar o preço não assegura que a concorrência será restabelecida naquele mercado, e cria para a autoridade o dever de supervisionar constantemente o cumprimento de sua decisão”²²⁵.

No julgamento das Averiguações Preliminares (APs) nº 08012.000295/1998-92 e 08012.003648/1998-05, o CADE estabeleceu critérios para investigação e decisão

224 Contudo, tal tendência pode estar prestes a mudar, pois o CADE, em 18/03/2020, instaurou o procedimento preparatório nº 08700.001354/2020-48, que tem por objeto investigar o setor de produtos médicos-farmacêuticos, em decorrência de suspeitas de aumentos de preços e lucros arbitrários na comercialização de medicamentos, durante a pandemia de COVID-19. Para maiores informações, consultar: <http://www.cade.gov.br/noticias/cade-abre-investigacao-no-setor-de-produtos-medicos-farmacuticos>. Acesso em: 11/11/2024.

225 Extraído de <http://en.cade.gov.br/cade/servicos/perguntas-frequentes/perguntas-sobre-infracoes-a-ordem-economica>. Acesso em: 11/11/2024.

de casos envolvendo preços abusivos, entendendo ser imprescindível, para a caracterização da arbitrariedade dos preços, a verificação de posição dominante da empresa no mercado relevante, não bastando a mera análise de valores dos serviços prestados por outros concorrentes, seja no mesmo mercado ou em outros:

Percebendo a importância destas preocupações, o Conselheiro Furlan, em seu voto vista, sumariza as contribuições do Relator, do Conselheiro Ruiz, do DEE e dos antigos Conselheiros Furquim e Prado para a definição de critérios para investigação e decisão de casos envolvendo preços abusivos, sem agregar, contudo, quais seriam mais ou menos adequados, já que a lista é extensa e, em alguns casos, redundante. Segundo essa lista os critérios seriam os seguintes:

1. Alegações (representações) lastreadas, exclusivamente, em comparações de preços de produtos (com produtos semelhantes, com o mesmo produto em outros mercados, ou com o mesmo produto em período anterior) não constituem indício mínimo para a instauração de uma investigação com base em acusação de preço abusivo. O mesmo pode ser dito em relação à comparação entre custo e preço do produto;

2. A firma precificadora deve ter posição dominante no mercado relevante;

3. Os produtos e serviços considerados devem ser comparáveis nas dimensões tecnológicas;

4. A prática de preço abusivo deve ter algum grau de generalização na indústria;

5. O agente que pratica preço abusivo deve fazê-lo por um período de tempo relevante;

6. Caso a firma formadora de preços tenha alguma exclusividade na oferta de produtos e serviços e/ou uso de técnicas produtivas, existem condições estruturais para a prática de preços abusivos;

7. Há relações econômicas diretas ou indiretas entre a firma precificadora e as firmas demandantes ou ofertantes;

8. A prática de preço abusivo não pode ser confundida com oscilações de preços relacionadas a choques exógenos da indústria;

9. É preferível a adoção de medidas que não envolvam controle direto de preços. Por exemplo, a redução de barreiras à entrada;

10. As autoridades antitruste devem evitar atuar em relação a preços em mercados regulados;

11. Se o produto for resultado de investimentos irreversíveis em P&D deve-se evitar a análise de preços excessivos para não desestimular a inovação;

12. Apenas mercados com elevadas barreiras à entrada devem ser analisados;

13. O preço praticado e analisado deve passar em todos os testes descritos abaixo para ser considerado excessivo:

- a. Identificação de períodos onde preços não eram considerados abusivos ou distorcidos por condutas concertadas;
- b. Avaliação do efeito de mudança nos custos sobre os preços, nos períodos considerados no item acima, levando em conta mudanças nas condições mercadológicas pelo lado da demanda e características dos produtos;
- c. Avaliação de condições estruturais para o exercício abusivo de posição dominante, na forma de preços excessivos²²⁶.

Por outro lado, valendo-se do contido no artigo 39, X, do Código de Defesa do consumidor, parte da doutrina entende que é possível sancionar a elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços, sem que esteja presente o domínio econômico por parte do fornecedor, tampouco a presença de um ilícito concorrencial, mas apenas uma manobra de dissimulação, que coloque o consumidor em erro. Nesse sentido, a lição de Bruno Miragem:

(...) O conceito de elevação sem justa causa de preços, prática abusiva prevista no artigo 39, X, do CDC, não se confunde com a de aumento arbitrário de lucros previsto na legislação concorrencial, nem pressupõe a existência de abuso de posição dominante como sustenta certa linha de interpretação no direito concorrencial. **A elevação sem justa causa de preços é espécie de abuso no exercício da liberdade negocial do fornecedor**, segundo a dogmática própria das práticas abusivas na legislação de defesa do consumidor. Isso não faz com que qualquer aumento de preços - mesmo se for para maximização dos lucros - seja *per se* abusivo. Afinal, se está em uma economia de mercado. Porém, há limites que deverão ser considerados, associados à boa-fé e à própria vulnerabilidade do consumidor em dada situação específica.

No direito do consumidor em uma primeira visão, **percebe-se a ausência de justa causa, caracterizadora da prática abusiva proibida, como uma elevação de preços que não seja justificada pelo respectivo aumento dos custos da atividade**. Conforme Antônio Herman Benjamin, “em princípio, numa economia estabilizada, elevação superior aos índices de inflação gera uma presunção – relativa, é verdade – de carência de justa causa”.

Em um regime de livre iniciativa, contudo, frente à ausência de controle direto de preços, não se pode, a priori, retirar do fornecedor a possibilidade de readequar os preços dos seus produtos e serviços, inclusive para – se entender correto – aumentar a sua margem de lu-

226 MACHADO, Kenys Menezes. **Uma análise da recomendação da jurisprudência do CADE ao uso de triagem em casos envolvendo preço abusivo**. In: Revista do IBRAC, vol. 21/2012, p. 37-55.

cro. **O abuso estará presente quando isso se dê de forma dissimulada, ou ainda, quando haja claro aproveitamento da posição dominante que exerce frente ao consumidor**²²⁷.

A jurisprudência nacional, por seu turno, não é unânime quanto à questão, havendo tribunais que exigem a comprovação do domínio econômico, e outras cortes que fazem uma mera análise entre os custos e o preço, a fim de verificar a configuração de preços/lucros abusivos:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. **ABUSIVIDADE DE PREÇO. LIMITAÇÃO DA MARGEM DE LUCRO BRUTA. CARTEL. ORDEM ECONÔMICA.** A solução adequada à possível prática ofensiva à ordem econômica, em especial a livre concorrência (art. 170, IV, CF) e a **consequente abusividade dos preços cobrados** que a população é forçada a se submeter, **não passa pela simples limitação da margem de lucro bruta dos postos de gasolina, mas sim pela investigação se houve a existência de Cartel, o que não é objeto da demanda. No caso, o aumento da margem bruta de lucro do estabelecimento no período declinado na inicial mostra-se consentâneo com os princípios da livre iniciativa e da plena liberdade de mercado, não estando configurada violação à ordem econômica e tampouco à legislação consumerista.** Sentença de improcedência mantida. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME. (TJRS. Apelação Cível, Nº 70072382658, Vigésima Câmara Cível. Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em: 11-04-2018) – destacou-se).

RECURSO DE APELAÇÃO – **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** – PRELIMINAR ILETIGIMIDADE ATIVA – REJEITADA - **COMERCIALIZAÇÃO DE COMBUSTÍVEIS – MARGEM DE LUCRO EXCESSIVA - PRÁTICA VEDADA PELO ORDENAMENTO JURÍDICO – LIMITAÇÃO NA MARGEM DE LUCRO DE 20% MANTIDO** – RECURSO DESPROVIDO. (...) Cinge-se a controvérsia em saber se a empresa apelante, comerciante de revenda de combustíveis, pratica preços abusivos no fornecimento desses, resultando na obtenção de lucro excessivo em detrimento do consumidor. **Para tanto, infere-se pelos documentos probatórios que a apelante, no período de julho a dezembro de 2006 auferiu uma lucratividade superior de 20% (vinte por cento) de ganho bruto sobre o valor da compra do produto, chegando à margem de lucro de 38,07% (trinta e oito vírgula zero sete por cento) para mês de outubro, informação esta que deve prevalecer, visto que durante a instrução probatória, não produziu qualquer prova hábil a comprovar suas alegações de que não concorreu para a prática da in-**

227 MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 330-332.

fração a ordem econômica. **Assim, restou devidamente comprovado nos autos a presença da prática de preços abusivos que culminou no lucro excessivo e não justificados pela empresa, o que é vedado pelo ordenamento jurídico.** A Constituição Federal, no art. 173, § 4º, proíbe essa prática, afirmando que "a lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros". Da mesma forma, o Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 39, inciso X, elenca como prática abusiva praticada pelo fornecedor, em detrimento do consumidor, o aumento sem justa causa, do preço de produtos ou serviços. **É de se ressaltar que, ainda que a empresa apelante tenha liberdade para fixar o preço do produto ou serviço oferecido ao consumidor,** deve ao mesmo tempo demonstrar sob quais fundamentos estão arrimados os aumentos e igualmente a não retração. (TJMT. N.U 0007055-52.2007.8.11.0041, , NILZA MARIA PÔSSAS DE CARVALHO, SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PÚBLICO E COLETIVO, Julgado em 15/12/2015, Publicado no DJE 21/01/2016).

Independentemente da posição a ser adotada, necessário que o aplicador do direito se atenha sobre eventual “desproporcionalidade” dos valores repassados aos consumidores, parte vulnerável nas relações econômicas, evitando-se um abuso de direito por parte dos fornecedores.

Valendo-se das lições de Guilherme Fernandes Neto, depreende-se o seguinte: “A melhor forma de se apurar a desproporcionalidade na relação de consumo, ou seja, a afronta ao princípio da proporcionalidade, é verificar se o fornecedor – diante de diversas alternativas para atingir seu desiderato – escolhe a menos gravosa para o consumidor. Se assim não o fez, maltratou o primado da proporcionalidade, abusou de seu direito, sendo o ato desproporcional”²²⁸.

Posto isso, na ausência de um conceito seguro e claro de supervalorização dos preços, entende-se cabível a previsão do art. 4º, alínea “b”, da Lei Federal nº 1.521/1951 (Lei de Crimes contra a Economia Popular), a qual considera crime de usura pecuniária ou real, “a obtenção de lucro patrimonial que exceda o quinto do valor corrente ou justo da prestação feita ou prometida”.

Dessa forma, pode-se vislumbrar um aumento excessivo dos preços de produtos e serviços durante momentos de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções quando o fornecedor elevar, sem justificativa, seus valores em mais de **20%**, comparando-se com os valores cobrados em momentos de normalidade anteriores.

228 FERNANDES NETO, Guilherme. **O abuso do Direito no Código de Defesa do Consumidor. Cláusulas, práticas e publicidades abusivas.** Brasília Jurídica, 1999, p. 98.

BIBLIOGRAFIA

FERNANDES NETO, Guilherme. O abuso do Direito no Código de Defesa do Consumidor. Cláusulas, práticas e publicidades abusivas. Brasília Jurídica, 1999.

GALVÃO, Fernando. Direito Penal: Parte Geral. 7. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2016.

MACHADO, Kenys Menezes. Uma análise da recomendação da jurisprudência do CADE ao uso de triagem em casos envolvendo preço abusivo. In: Revista do IBRAC, vol. 21/2012.

MASSON, Cleber. Código Penal comentado. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.

MENDONÇA, Suzana Maria Fernandes. Deveres fundamentais de solidariedade. In: Revista de Derecho (UCUDAL). 2ª época. Año 14, n° 18 (dez/2018).

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NABAIS, José Casalta. O dever fundamental de pagar impostos. Coimbra: Livraria Almedina, 1998.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS

Doutoranda em Direito Econômico e Social pela PUC/PR (Bolsista CNPq). Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade pela PUC/PR (Bolsista CAPES). Pós-graduada em Direito Processual Civil Contemporâneo: Novas Tendências pela UERJ. Graduada em Direito pela PUC/PR. Membro da Comissão de Direito Bancário da OAB/PR. Diretora Executiva da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/PR. Professora titular de Direito na Unifael - Grupo Ser Educacional. Advogada.

CAPÍTULO II

DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DAQUELES QUE EXERCEM ATIVIDADES COMERCIAIS

Seção I

Das diretrizes gerais da publicidade e da obrigação de tradução em propagandas que tenham em seu conteúdo palavras em outros idiomas.

Art. 29. Torna-se obrigatória a tradução de palavras em outros idiomas utilizadas em comunicações publicitárias. ²²⁹

Parágrafo único. A tradução deve ser do mesmo tamanho que as palavras em outro idioma expostas nas comunicações publicitárias.

Comentário: A normativa, em seu *caput*, ratifica o direito à informação previsto no Código de Defesa do Consumidor, ao determinar que todos tenham acesso adequado e claro ao conteúdo das comunicações publicitárias. Tal exigência encontra respaldo no inciso III do artigo 6º da Lei n.º 8.078/1990, que estabelece o direito fundamental à informação adequada e clara sobre produtos e serviços, incluindo especificações precisas quanto à quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, preço e riscos potenciais envolvidos.

Nesse contexto, não é suficiente apenas que a informação esteja disponível; é imperativo que ela seja apresentada de maneira clara, exaustiva, acessível e facilmente compreensível. Considerando-se especialmente o caráter massificado da publicidade, que se destina a públicos diversos e amplos, com diferentes graus de escolaridade, realidades socioeconômicas e culturais, torna-se essencial que as mensagens publicitárias sejam inclusivas e democráticas, garantindo efetivamente a compreensão universal e prevenindo quaisquer dúvidas ou ambiguidades.

Além disso, a normativa reforça diretamente o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, que já estabelece a obrigatoriedade da utilização do idioma português nas ofertas e apresentações comerciais, visando assegurar a clareza e a transparência das informações repassadas ao consumidor. A exigência de tradução dos termos em outros idiomas, portanto, não é apenas uma formalidade, mas uma proteção

²²⁹ Inspirada na Lei Estadual n.º 16.177/2009, de autoria do Poder Executivo.

adicional que assegura ao consumidor pleno entendimento sobre o que lhe é oferecido.

Cabe ressaltar que, para além da proteção individual do consumidor, a norma promove princípios constitucionais importantes, como a igualdade e a equidade no acesso à informação.

Nas palavras de Sampaio e Silva²³⁰: “em apenas um ‘clique’ milhares de potenciais consumidores são alcançados, público esse que dificilmente seria atingido por outro método publicitário.” Em uma sociedade altamente globalizada e digitalizada, é preciso reconhecer que o domínio de palavras estrangeiras não pode ser presumido universalmente. Nesse sentido, a obrigatoriedade da tradução contribui diretamente para reduzir desigualdades informacionais e promover uma comunicação publicitária mais ética e responsável.

Por fim, o parágrafo único complementa adequadamente a proteção conferida pelo caput, estabelecendo que a tradução deverá ter o mesmo destaque visual das expressões originais. Tal disposição evita que o objetivo da lei seja frustrado por traduções apresentadas de forma discreta ou pouco acessível, garantindo efetivamente a finalidade de clareza e compreensão buscada pelo legislador.

Art. 30. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. ²³¹

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. ²³²

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. ²³³

²³⁰ SAMPAIO, Marília de Ávila; SILVA; Miranda, Thainá Bezerra. A responsabilidade civil dos influenciadores digitais diante do Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 133, ano 30, p. 175-204, São Paulo, Ed. RT, jan./fev. 2021.

²³¹ Dispositivo idêntico ao art. 37, caput, do CDC nacional.

²³² Dispositivo idêntico ao art. 37, § 1º, do CDC nacional.

²³³ Dispositivo idêntico ao art. 37, § 2º, do CDC nacional.

§ 3º Para os efeitos desta Consolidação, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

234

§ 4º A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal. ²³⁵

§ 5º O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina. ²³⁶

Comentário: O artigo e seus parágrafos são, em essência, idênticos aos artigos 36, 37 e 38 do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, destaca-se positivamente sua ordem e redação, que oferecem maior clareza tanto ao consumidor quanto ao fornecedor sobre a necessidade fundamental de evitar práticas publicitárias enganosas ou abusivas.

A definição expressa do que constitui publicidade enganosa e abusiva, prevista nos parágrafos do artigo, proporciona uma compreensão facilitada sobre os limites que devem ser respeitados na comunicação comercial. Tal detalhamento evita dúvidas e reforça o compromisso ético e legal exigido na elaboração e divulgação das campanhas publicitárias.

Um dos pontos essenciais do artigo é o princípio da identificação, que juntamente com o da veracidade, é um dos mais relevantes no contexto atual, especialmente considerando o crescimento das mídias digitais e a popularização dos influenciadores digitais. Nesse ambiente informal, é imprescindível que o consumidor consiga facilmente distinguir se a postagem é uma publicidade ou uma recomendação espontânea. Essa clareza protege o consumidor de interpretações equivocadas, evitando possíveis prejuízos.

Nesse sentido, Efig, Bergstein e Gibran²³⁷ destacam que “a mensagem que o fornecedor transmite no mercado de consumo deve ser evidente, clara, inequívoca, de modo que o consumidor possa identificá-la como uma ação que visa divulgar a oferta de produto ou serviço.”

²³⁴ Redação inspirada no art. 37, § 3º, do CDC nacional.

²³⁵ Dispositivo idêntico ao art. 36, do CDC nacional.

²³⁶ Dispositivo idêntico ao art. 38, do CDC nacional.

²³⁷ EFING, Antônio Carlos; BERGSTEIN, Laís Gomes; GIBRAN, Fernanda Mara. A ilicitude da publicidade invisível sob a perspectiva da ordem jurídica de proteção e defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 81, p. 91-115, jan./mar. 2012.

Diante dessa necessidade, o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)²³⁸ elaborou um Guia específico para influenciadores digitais, recomendando expressamente que estes identifiquem claramente suas postagens publicitárias utilizando termos como “publicidade”, “publi”, “publipost” ou outros equivalentes. Além disso, é aconselhável o uso das ferramentas próprias de identificação disponibilizadas pelas plataformas digitais.

Essa identificação deve ocorrer de maneira visível e imediata, evitando práticas que Maximilian²³⁹ critica ao mencionar que, infelizmente, é frequente que tais expressões sejam inseridas discretamente, quase ocultas: “como se isso fosse um disclaimer do tipo ‘indico, mas não respondo’”. Essa prática incorreta, caso adotada, configura a chamada publicidade invisível, expressamente vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro e passível de responsabilização civil.

Por fim, a clara distribuição do ônus da prova prevista no parágrafo quinto do artigo fortalece ainda mais a proteção do consumidor, já que determina que cabe ao patrocinador da publicidade demonstrar a veracidade e a correção das informações veiculadas, desestimulando práticas abusivas ou enganosas e garantindo maior segurança nas relações de consumo.

Art. 31. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:²⁴⁰

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Comentário: O artigo em análise reproduz integralmente o disposto no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, reafirmando o mandamento já amplamente reconhecido e difundido no Direito do Consumidor de que “a oferta vincula o

²³⁸ CONSELHO NACIONAL DE AUTORREGULAMENTAÇÃO (CONAR). **Guia de Publicidade – Influenciadores**. CONAR, online, 2021. Disponível em: http://conar.org.br/pdf/CONAR_Guia-de-Publicidade-Influenciadores_2021-03-11.pdf. Acesso em: 18 dez. 2023.

²³⁹ MAXIMILIAN, Paulo. Responsabilidade dos influencers que indicam produtos sob a ótica do CDC. In: **Consultor Jurídico**, abr. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-abr-05/responsabilidade-influencers-indicam-produtos-otica-cdc/>. Acesso em: 09 dez. 2023.

²⁴⁰ Dispositivo idêntico ao art. 35, *caput* e incisos, do CDC nacional.

fornecedor”. Dessa forma, uma vez realizada a divulgação de produtos ou serviços, seja por oferta direta, apresentação ou publicidade, o fornecedor fica juridicamente obrigado ao seu cumprimento integral e fiel.

Tal obrigação decorre do princípio da boa-fé objetiva que rege as relações consumeristas, estabelecendo que o consumidor possui legítima expectativa quanto ao cumprimento das informações apresentadas pelo fornecedor. Trata-se, portanto, de uma garantia fundamental para a proteção dos consumidores, assegurando que estes não sejam induzidos ao erro ou conduzidos de forma enganosa a interagir com fornecedores mal-intencionados ou negligentes.

A importância do dispositivo é ainda maior ao considerar a diversidade de meios e canais utilizados atualmente para a realização de publicidades. É comum que fornecedores, especialmente aqueles agindo de má-fé, utilizem ofertas atraentes apenas como chamariz, com o objetivo de atrair consumidores até seus estabelecimentos físicos ou plataformas digitais. Uma vez captado o interesse do consumidor, frequentemente tentam substituir o produto ou serviço originalmente oferecido por outro, geralmente mais caro ou menos vantajoso.

Por essa razão, o legislador conferiu ao consumidor alternativas claras e eficazes, conforme os incisos do referido artigo: exigir judicialmente o cumprimento forçado da oferta nos exatos termos divulgados, aceitar, se desejar, produto ou serviço equivalente que lhe seja apresentado pelo fornecedor, ou ainda, rescindir o contrato celebrado, com direito a receber de volta quaisquer valores antecipadamente pagos, devidamente corrigidos, além de eventuais perdas e danos decorrentes da recusa indevida do fornecedor.

Essas medidas asseguram não apenas a reparação imediata do consumidor prejudicado, mas atuam também como importante mecanismo de prevenção e combate às práticas comerciais abusivas e enganosas, promovendo assim um ambiente de consumo mais transparente, seguro e equilibrado para todos os envolvidos.

Seção II

Da obrigação de encaminhar por escrito os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* ou outras formas de vendas à distância. ²⁴¹

²⁴¹ Inspirada na Lei Estadual nº 16.685/2010, de autoria do Dep. Wilson Quinteiro.

Art. 32. Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a encaminharem por escrito, de forma física ou eletrônica, os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* ou outras formas de vendas à distância.

§ 1º O envio a que se refere o *caput* deste artigo ocorrerá até o 30º (trigésimo) dia após a efetivação verbal do contrato.

§ 2º O consumidor terá o prazo improrrogável de 07 (sete) dias, após o recebimento do contrato, para rescindi-lo, de forma unilateral, sem qualquer ônus ou penalidade.²⁴²

Comentário: O artigo em questão, inspirado diretamente na Lei nº 16.685/2010, de autoria do Deputado Wilson Quinteiro, representa um avanço significativo para o fortalecimento dos direitos dos consumidores nas relações estabelecidas à distância, especialmente via *call center* e outras formas remotas de contratação. A obrigatoriedade imposta aos fornecedores e prestadores de serviços de encaminhar, por escrito, seja de forma física ou eletrônica, os contratos inicialmente firmados de maneira verbal, protege o consumidor ao permitir que ele tenha plena ciência dos termos contratuais aos quais aderiu.

Tal medida é especialmente relevante porque garante ao consumidor a possibilidade de exercer o seu direito à reflexão, já consagrado pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê um prazo de sete dias para desistência, sem ônus ou penalidade. Ao reforçar esse prazo de reflexão, o artigo em análise assegura não apenas que o consumidor tenha uma oportunidade efetiva de revisar as cláusulas contratuais com calma e atenção, mas também fortalece o exercício do seu direito à autonomia e proteção frente a possíveis abusos.

Além disso, a obrigação de formalizar o contrato e enviá-lo ao consumidor contribui diretamente para a prevenção de práticas abusivas ou fraudulentas que poderiam surgir em contratos celebrados exclusivamente por via verbal. Tal formalização documental atua como um instrumento importante para conferir transparência à relação contratual e consagra o princípio da boa-fé.

Importa ressaltar ainda que essa obrigatoriedade é uma forma concreta de garantir o direito básico à informação adequada, clara e precisa, disposto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. O direito à informação não é apenas um fim em si mesmo, mas um direito instrumental, essencial para a efetivação de outros direitos. Sem o devido acesso às informações contratuais, diversos outros direitos

²⁴² Inspirado no PL nº 584/2023, de autoria do Dep. Alexandre Amaro.

do consumidor ficam comprometidos, inviabilizando, por exemplo, o exercício efetivo do direito à reparação e à desistência.

Em síntese, o artigo 32 desempenha papel crucial na proteção do consumidor, contribuindo ativamente para tornar as relações comerciais mais justas, equilibradas e transparentes, assegurando que os consumidores possam efetivamente exercer seus direitos e estejam devidamente protegidos contra eventuais abusos e enganos decorrentes das vendas à distância.

Seção III

Da obrigatoriedade do fornecimento de histórico de utilização de serviços pré-pagos. ²⁴³

Art. 33. Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que operam pelo sistema de pagamento pré-pago a disponibilizar o histórico de utilização dos serviços e eventuais créditos adquiridos pelo consumidor com os respectivos prazos de validade.

§ 1º Considera-se serviço pré-pago aquele em que o consumidor efetua o pagamento prévio de determinado valor que servirá como crédito para posterior utilização.

§ 2º O histórico poderá ser encaminhado por meio físico ou digital ao consumidor.

Comentário: O artigo 33, inspirado diretamente na Lei nº 20.085/2019, de autoria do Deputado Alexandre Amaro, reforça significativamente a proteção do consumidor em relação aos serviços prestados pelo sistema pré-pago. Essa medida se destaca especialmente em razão da necessidade cada vez maior de transparência e controle por parte do consumidor em serviços adquiridos mediante pagamento antecipado, inclusive para que o consumidor possa controlar seus gastos e despesas.

Tal obrigatoriedade, ao determinar que fornecedores e prestadores de serviços ofereçam de maneira clara e acessível o histórico completo da utilização dos serviços contratados, bem como dos créditos adquiridos e respectivos prazos de validade, traduz-se em uma garantia essencial para o consumidor. Isso porque permite um

²⁴³ Inspirada na Lei Estadual nº 20.085/2019, de autoria do Dep. Alexandre Amaro.

acompanhamento detalhado e assertivo do consumo, evitando cobranças indevidas, equívocos no gerenciamento dos créditos ou mesmo possíveis abusos praticados pelos fornecedores.

A definição precisa do que se considera serviço pré-pago, estabelecida no parágrafo primeiro, contribui adicionalmente para clareza normativa e segurança jurídica, deixando evidente para ambas as partes envolvidas qual é exatamente o modelo contratual abrangido pela norma, o que auxilia inclusive o fornecedor na clareza quanto aos seus deveres. Dessa forma, o consumidor tem garantido seu direito à informação adequada, transparente e acessível, essencial para a gestão adequada dos recursos financeiros investidos previamente.

Assim como o artigo 32, este artigo é uma manifestação clara e concreta da efetivação do direito básico à informação previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. O direito à informação, como já destacado, é instrumental e indispensável à efetivação de inúmeros outros direitos previstos pelo ordenamento jurídico. Ao ter pleno acesso ao histórico detalhado dos serviços pré-pagos adquiridos, o consumidor consegue controlar e administrar os serviços contratados, reduzindo os riscos de violações aos seus direitos.

Seção IV

Dos registros de reclamações do consumidor nos estabelecimentos comerciais.²⁴⁴

Art. 34. Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a disponibilizarem meios físicos ou digitais para o registro de reclamações do consumidor.

§ 1º Deverá ser disponibilizado ao consumidor a cópia ou gravação e o protocolo de atendimento.

§ 2º Os meios digitais para o recebimento de reclamações deverão conter obrigatoriamente campo para o preenchimento dos dados do consumidor e fornecedor, o registro da reclamação e a anexação de arquivos de áudio, vídeo, imagem e documentos.²⁴⁵

²⁴⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.623/2015, de autoria do Dep. Luiz Claudio Romanelli.

²⁴⁵ Inspirado no PL nº 712/2015, de autoria dos Deputados Evandro Araújo e Luiz Cláudio Romanelli.

Comentário: O artigo 34, inspirado diretamente na Lei nº 18.623/2015, de autoria do Deputado Luiz Claudio Romanelli, materializa importantes princípios e diretrizes já estabelecidos pela Política Nacional das Relações de Consumo. Ao determinar que os fornecedores e prestadores de serviços disponibilizem meios físicos ou digitais específicos para o registro das reclamações feitas pelos consumidores, a legislação reconhece explicitamente o papel ativo do consumidor no equilíbrio e aprimoramento das relações de consumo.

Esse dispositivo não apenas reforça o caráter participativo do consumidor, mas o transforma em verdadeiro fiscal da aplicação das normas consumeristas. Ao possuir meios claros e formais para expressar insatisfação ou apontar problemas encontrados durante a prestação dos serviços ou na aquisição de produtos, o consumidor colabora ativamente na construção de relações de consumo mais justas e transparentes.

Destaca-se ainda que a obrigação de fornecer cópia, gravação e protocolo do atendimento ao consumidor garante um acompanhamento detalhado e eficaz das reclamações, proporcionando maior segurança e transparência ao processo. Além disso, a previsão expressa do § 2º, que determina que os meios digitais para registro de reclamações contemplem obrigatoriamente a inclusão dos dados completos das partes envolvidas, o registro da reclamação e a possibilidade de anexar arquivos comprobatórios (áudio, vídeo, imagem ou documentos), fortalece significativamente a eficácia da reclamação realizada.

É fundamental ressaltar que o artigo 34 não deve ser interpretado pelos fornecedores como um obstáculo ou entrave ao desenvolvimento das atividades comerciais. Pelo contrário, representa uma valiosa oportunidade para aprimorar e qualificar o atendimento prestado, demonstrando uma postura empresarial responsável e coerente com os princípios éticos e jurídicos preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor. Empresas que adotam práticas transparentes e comprometidas com o respeito aos direitos do consumidor encontram nesse dispositivo uma ferramenta para prevenir conflitos futuros, evitando litígios e reforçando sua imagem positiva perante o mercado e seus consumidores.

Além de ser direito, o fornecimento de informações é também um dever do fornecedor, a fim de oferecer subsídios para que o consumidor “tome sua decisão pautado em informações que sejam suficientes claras e objetivas para formular um juízo sobre o produto a ser adquirido ou serviço a ser contratado”. Sobre isso,

Lorenzetti²⁴⁶ leciona que se trata de um dever derivado da boa-fé, que compreende o período pré, durante e pós-contratual.

Por outro lado, fornecedores que atuam corretamente não têm motivos para resistir ou temer o cumprimento dessa determinação legal. A obrigatoriedade, portanto, pode ser encarada como uma verdadeira vantagem competitiva, permitindo às empresas mostrar, de forma clara e objetiva, que estão em plena conformidade com as normas consumeristas vigentes.

Por fim, o artigo também reafirma o direito fundamental do consumidor à informação, pois o acesso aos registros completos das interações entre consumidor e fornecedor é essencial para subsidiar futuras reclamações ou ações jurídicas, garantindo a plena proteção e efetivação dos direitos consumeristas em casos de violações ou conflitos.

Art. 35. Na impossibilidade do consumidor registrar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória ou qualquer outra razão, os fornecedores ou prestadores de serviço deverão, desde que solicitado, redigirem a reclamação nos termos indicados pelo consumidor e somente finalizá-la após sua anuência.

Parágrafo único. Na hipótese de ocorrência do disposto no *caput*, o consumidor poderá, também, solicitar o auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

Comentário: O artigo 35 fortalece significativamente a proteção dos direitos dos consumidores que, por razões diversas, encontram dificuldades específicas para registrar suas reclamações. Com isso, a norma busca garantir que todos, independentemente de condições pessoais ou circunstanciais, possam exercer plenamente seus direitos consumeristas.

Especialmente em relação às pessoas com deficiência, o artigo 35 está em plena consonância com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que promoveu uma mudança significativa no entendimento sobre a capacidade civil desses indivíduos. Com efeito, a partir da referida lei, as pessoas

²⁴⁶ LORENZETTI, Ricardo Luís. Proposta de uma teoria sistêmica do contrato. In: MARQUES, Cláudia Lima et al. **Contratos de Serviços em Tempos Digitais**: contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 35.

com deficiência passaram a ser consideradas plenamente capazes, sendo-lhes garantidas condições adequadas para manifestar sua vontade e exercer seus direitos em igualdade de condições.

Cláudia Lima Marques²⁴⁷ reforça essa visão afirmando que a LBI estabelece claramente que “os impedimentos físicos, sensoriais, mentais e intelectuais não produzem obstáculos por si só [...] permitindo às pessoas com deficiência demonstrar suas capacidades e usufruir de autonomia e independência para uma real inclusão social”.

Nesse contexto, o artigo reforça também os direitos fundamentais à igualdade e à equidade, ao assegurar tratamento diferenciado aos consumidores em situação de hipervulnerabilidade, garantindo que estes possam exercer plenamente seu direito de reclamação, independente de eventuais limitações físicas ou intelectuais.

Além disso, ao possibilitar que o consumidor solicite auxílio de terceiros na elaboração de sua reclamação, o artigo amplia ainda mais a acessibilidade e eficácia dos canais de reclamação, promovendo um ambiente de consumo mais justo, inclusivo e participativo.

É importante salientar que tais disposições também beneficiam consumidores com dificuldades específicas relacionadas ao analfabetismo ou ao baixo letramento. Dessa forma, a norma proporciona condições para que todos possam registrar suas reclamações com clareza e segurança, garantindo que nenhuma vulnerabilidade adicional seja obstáculo para o exercício pleno dos direitos consumeristas.

Seção V

Da obrigação de fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços.²⁴⁸

Art. 36. Os fornecedores e prestadores de serviços poderão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

§ 1º Os turnos referidos no *caput* deste artigo serão assim divididos:

I - das 7h às 12h, o turno da manhã;

²⁴⁷ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 7 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, pp. 360-361.

²⁴⁸ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.898/2013, de autoria do Dep. Douglas Fabrício.

II - das 12h às 18h, o turno da tarde;

III - das 18h às 23h, o turno da noite.

§ 2º Os fornecedores e prestadores de serviços deverão informar, prévia e adequadamente, as datas e os respectivos períodos disponíveis para a entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas. (Redação dada pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)²⁴⁹

§ 3º Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período após as 23h até as 7h.

§ 4º Na ocorrência de imprevistos ou atrasos para a entrega de bens ou realização de serviços, caberá ao fornecedor ou prestador de serviço informar ao consumidor que poderá optar pela manutenção ou reagendamento.²⁵⁰

Comentário: O artigo 36 consagra novamente o direito fundamental do consumidor à informação clara e precisa, garantindo que ele tenha conhecimento prévio e adequado sobre os períodos disponíveis para entrega de produtos ou prestação de serviços. Essa transparência também beneficia o fornecedor, que passa a ter assegurado o direito de cumprir suas obrigações dentro dos turnos claramente estabelecidos, permitindo uma organização operacional mais eficiente e alinhada ao seu horário comercial habitual.

Além disso, a disposição normativa assegura expressamente a possibilidade do consumidor escolher o horário mais conveniente para o recebimento dos produtos ou realização dos serviços. Mesmo na hipótese de entregas em horários excepcionais, como no período noturno ou em caso de imprevistos, é obrigatório que haja comunicação prévia e destacada ao consumidor, garantindo assim seu poder efetivo de escolha e prevenindo possíveis conflitos ou insatisfações decorrentes de falhas na comunicação.

Art. 37. As aquisições e contratações de produtos ou serviços realizadas por telefone ou outros meios eletrônicos deverão observar o cumprimento das

²⁴⁹ O parágrafo 2º havia sido publicado com erro de grafia onde constava em sua parte final "... o direito de escolher entre as OPÔES", quando o correto seria a palavra "opções", o que foi corrigido por meio da Lei nº 22.353, de 09/04/2025.

²⁵⁰ Redação inspirada no PL nº 296/2017, de autoria dos Deputados Felipe Francischini e Requião Filho.

condições da oferta, assim como os prazos, a quantidade, a qualidade e a adequação no momento da entrega.²⁵¹

Comentário: O artigo 37 reforça de maneira clara e inequívoca o direito estabelecido no artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual toda informação ou publicidade divulgada vincula diretamente o fornecedor ao seu estrito cumprimento.

A norma se destaca ao enfatizar que, mesmo nas transações realizadas por telefone ou por meios eletrônicos, devem ser observadas rigorosamente as condições anunciadas, especialmente no que diz respeito aos prazos, quantidades, qualidade e adequação dos produtos ou serviços contratados.

Essa disposição é particularmente relevante diante da crescente expansão das relações comerciais digitais, contexto no qual o consumidor frequentemente se encontra mais vulnerável à eventual discrepância entre o ofertado e o efetivamente entregue.

Assim, o artigo visa proteger a confiança depositada pelos consumidores nos canais eletrônicos, garantindo segurança jurídica e reforçando o respeito ao direito fundamental à informação e à transparência nas relações de consumo.

Art. 38. No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor ou prestador de serviço entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, na qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição do CNPJ, o endereço e o número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e período em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.

Parágrafo único. No comércio a distância ou não presencial, o documento a que se refere o *caput* deverá ser enviado ao consumidor, previamente à

²⁵¹ Redação inspirada no PL n° 146/2022, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por via postal, mensagem eletrônica ou outro meio indicado.

Comentário: O artigo 38 desempenha um papel fundamental ao fortalecer a proteção dos consumidores por meio da imposição de deveres específicos e rigorosos ao fornecedor no momento da contratação. Ao exigir que as informações detalhadas sobre a identificação do fornecedor, descrição exata do produto ou serviço, prazo e local de entrega sejam formalizadas em documento escrito, a norma atua diretamente no sentido de prevenir abusos, evitar práticas comerciais enganosas e assegurar maior transparência na relação entre consumidor e fornecedor.

Essa obrigação documental favorece a segurança jurídica e fortalece o princípio da boa-fé objetiva, permitindo ao consumidor exercer plenamente seus direitos caso ocorra qualquer irregularidade ou descumprimento contratual.

Além disso, o parágrafo único amplia ainda mais essa proteção nas relações de consumo não presenciais, como compras pela internet ou telefone. A exigência de que o documento com as informações essenciais seja entregue previamente à efetiva prestação do serviço ou entrega do produto busca garantir ao consumidor a possibilidade real de análise e reflexão prévia sobre as condições pactuadas. Isso reforça a confiança e a segurança nas relações comerciais à distância, diminuindo riscos de conflitos decorrentes da falta ou inadequação das informações prestadas pelo fornecedor.

Art. 39. A responsabilidade pela entrega de produtos e prestação de serviços no prazo assinalado é da empresa intermediadora ou vendedora, independentemente se a aquisição ou contratação tenha sido realizada por terceirizados.²⁵²

§ 1º Quando a venda de produtos ou serviços for realizada por *sítes* intermediadores de venda, estes deverão oferecer canais eletrônicos ou telefônicos para acompanhamento da contratação, da entrega ou da prestação do serviço.

§ 2º A entrega de produtos ou a prestação de serviços poderá ser precedida de contato telefônico ou por aplicativo de mensagem eletrônica no número cadastrado pelo consumidor, a fim de verificar a disponibilidade de horário para o recebimento.²⁵³

²⁵² Redação inspirada no PL nº 146/2022, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

²⁵³ Redação inspirada no PL nº 526/2016, de autoria do Dep. Requião Filho.

Comentário: A responsabilidade solidária das empresas que compõem a cadeia de fornecimento é reforçada pelo artigo 39, visto que, ainda que a empresa terceira seja a causadora de eventual dano, todos devem responder solidariamente perante o consumidor. Essa disposição é especialmente relevante no contexto atual, marcado pelo crescimento acelerado das relações comerciais digitais e o surgimento frequente de marketplaces e plataformas de compartilhamento, nos quais produtos e serviços oferecidos são provenientes de diversos fornecedores terceirizados.

Nesse cenário, o consumidor frequentemente desconhece ou possui informações limitadas sobre a estrutura organizacional das plataformas e marketplaces onde realiza suas compras, ficando em situação de maior vulnerabilidade e dependência das garantias e da segurança proporcionadas por tais intermediadores. O Código de Defesa do Consumidor define fornecedor como qualquer entidade que desempenhe atividades comerciais, produtivas ou de serviços de forma contínua e profissional, abrangendo claramente as plataformas digitais.

Assim, independentemente do modelo de negócio adotado – seja através do aluguel temporário de bens ou serviços, como aplicativos de transporte e hospedagem, ou da intermediação direta de vendas, como em plataformas de venda de produtos novos ou usados – todos os fornecedores têm o dever legal e ético de assegurar segurança, qualidade e informações precisas aos consumidores, respondendo solidariamente em casos de falha ou descumprimento das obrigações.²⁵⁴

²⁵⁴ MATTOS, Ana Carolina Fontana de. **O Direito do Consumidor nas Plataformas de Compartilhamento: Repercussões Socioambientais**. 1. ed. Londrina: Thoth, 2023.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

TATIANA BRITO GUIMARÃES BRAGA

Advogada. Residente jurídica do Ministério Público Estadual. Especialista em Direito da Criança e do Adolescente (Instituto Verbo Jurídico). Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estácio de Sá/RJ. Mestre em Gestão dos Recursos Naturais e Desenvolvimento Local na Amazônia (Universidade Federal do Pará-UFPA). Integrante do Grupo de Pesquisa em Direitos Humanos e Suas Interseccionalidades do Ministério Público do Estado do Pará. Email: tati-anabgbraga@gmail.com.

Seção VI

Do direito ao aleitamento materno nos estabelecimentos comerciais.²⁵⁵

Art. 40. Todo estabelecimento comercial deverá permitir o aleitamento materno em seu interior, independentemente da existência de áreas segregadas para tal fim.

Parágrafo único. Entende-se por estabelecimento todo local, fechado ou aberto, destinado à atividade comercial, cultural, recreativa ou à prestação de serviço público ou privado.

Precedentes legislativos: Inspirada na Lei Estadual nº 18.536/2015, de autoria dos Deputados Estaduais Tercílio Turini e Cláudia Pereira (Projeto de Lei nº 287/15 anexado ao de nº 337/2015). A lei foi consolidada e revogada pela Lei Estadual nº 21.926/2024, de 11 de Abril de 2024 – Código Estadual da Mulher Paranaense²⁵⁶.

Comentário: Com vistas às prerrogativas do consumidor no mercado, a Consolidação das Leis Estaduais do Consumidor, materializada na Lei Estadual nº 22.130, de 9 de setembro de 2024, vem ao encontro dos interesses dispostos em legislações regionais que reafirmam direitos e concretizam na prática das atividades de fornecimento basilares, situações de reconhecimento da vulnerabilidade do protagonista na relação de consumo²⁵⁷. O consumidor, protegido pelos Sistemas Nacionais e Estaduais do Consumidor reconhecidos há décadas, ganha, agora, por obra do Legislativo Estadual, importante instrumento.

No particular aspecto no disposto no artigo 40 da Consolidação, o do direito condigno e apropriado para o maternal aleitamento no interior de estabelecimentos, é importante perpassar por alguns aspectos prévios sobre a evolução da natural, biológica e essencial assistência ao infante lactente, por seus benefícios decorrentes de ordens as mais diversas.

²⁵⁵ Inspirada na Lei Estadual nº 18.536/2015, de autoria da Dep. Cláudia Pereira.

²⁵⁶ Nos termos do artigo 2º, inciso XXXV, do Código Estadual da Mulher Paranaense, Lei nº 21.926/2024, e artigo 301, inciso XXXV da Lei nº 21.926/2024.

²⁵⁷ No contexto nacional, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1989, em situação de vanguarda legislativa, materializou princípios da defesa do consumidor, constituindo-se o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como o principal deles, que informou a Constituição Federal/88, como direito e garantia fundamental (artigo 5º, inciso XXXII) em paridade com os demais princípios da ordem econômica (artigo 170) e em obediência ao comando do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias de elaboração de um Código de Proteção do Consumidor.

Registra-se que desde o descobrimento a amamentação faz parte do contexto sociocultural do Brasil. Almeida (1999)²⁵⁸ aponta que o primeiro relato sobre o aleitamento no país adveio da carta de Pero Vaz de Caminha, que ao rei de Portugal, demonstrou surpresa ao descrever o fato de que as mulheres indígenas amamentavam seus filhos no seio materno, o que teria sido um primeiro embate cultural entre as duas nações, pois o ato teria sido considerado pelos portugueses como incivilizado: "com um menino ou menina ao colo, atado com um pano (não sei de quê) aos peitos (...) " (Silva, 1990, p.29 *apud* Almeida, 1999, p. 28-29).

A ignorância sobre o aleitamento materno ainda persistiu, e por um tempo produzia e reproduzia na sociedade crenças desprovidas de qualquer critério científico ou mesmo uma lógica empírica minimamente razoável²⁵⁹, o que redundava em constantes violações de direitos fundamentais de crianças e mulheres no Brasil.

Em nossos dias os benefícios do aleitamento materno são amplamente conhecidos e cientificamente aclamados, e vão desde a construção, manutenção e aumento do vínculo materno-infantil, até ganhos consideráveis à saúde cognitiva, física e mental de mães e crianças²⁶⁰.

Com relação aos aspectos relacionados à saúde da mulher, mães que amamentam tem risco reduzido de desenvolver câncer de ovário e de mama; já para o bebê, o aleitamento materno fornece o melhor começo de vida possível, pois atua como uma primeira vacina, protegendo-os de doenças potencialmente mortais e oferecendo nutrientes necessários à sua sobrevivência e prosperidade²⁶¹. Evidências e estudos científicos apontam que a nutrição adequada nos primeiros meses e anos de vida de uma pessoa alcançam resultados ótimos e duradouros. Por outro lado, a falta de amamentação e aleitamento materno exclusivo durante os seis primeiros meses de vida acarretam fatores de risco para a mortalidade e morbidade infantis,

²⁵⁸ ALMEIDA, João Aprígio Guerra de. **Dimensões socioculturais da amamentação no Brasil**. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro: 1999, p. 28-29. Disponível: <https://books.scielo.org/id/rdm32/pdf/almeida-9788575412503-04.pdf> Acesso: 01 dez 2024.

²⁵⁹ CARULA, Caroline. **Perigosas amas de leite: aleitamento materno, ciência e escravidão em A Mãe de Família**. Scielo. Dez 2012. Disponível: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/M9cKVkNpTSPWt9JGOKT5S5D/> Acesso: 23 nov. 2024.

²⁶⁰ Segundo o UNICEF, mães que amamentam tem risco reduzido de câncer de ovário e de mama, e o aleitamento materno fornece aos bebês o melhor começo de vida possível, pois funciona como uma primeira vacina, protegendo-os de doenças potencialmente mortais e oferecendo nutrientes necessários à sua sobrevivência e prosperidade. Disponível: <https://www.unicef.org/angola/comunicados-de-imprensa/bebes-e-maes-todo-o-mundo-sao-vitimas-da-falta-de-investimento>. Acesso: 25 nov. 2024.

²⁶¹ UNICEF. Disponível: <https://www.unicef.org/angola/comunicados-de-imprensa/bebes-e-maes-todo-o-mundo-sao-vitimas-da-falta-de-investimento>. Acesso: 25 nov. 2024.

e impactos para toda a vida do indivíduo, como fraco desempenho escolar, produtividade diminuída e desenvolvimento intelectual e social prejudicados.²⁶²

O aleitamento visa atender uma necessidade vital, natural e biológica da criança ao nascer, devendo ser exclusivo até seu sexto mês de vida e complementado com alimentação apropriada, recomendável sua continuidade até os 2 anos de idade da criança ou mais²⁶³. Trata-se de um direito fundamental da criança, pois relacionado ao seu desenvolvimento e existência, e esta, com dignidade. O direito à amamentação em estabelecimentos é também um direito da mulher consumidora, que tem o poder de escolha de amamentar o lactente seja no seio materno, oferecer leite humano em bancos de leite, ou mesmo por meio de fórmulas desenvolvidas para este fim, decidindo conforme as peculiaridades de seu contexto e dinâmica familiar, de aspectos de sua saúde física e mental, e segundo orientações e informações seguramente fornecidas pelos organismos de saúde e redes de apoio à amamentação.²⁶⁴

Esse direito fundamental comporta a singularidade de que mãe e bebê possuem verdadeira unidade afetiva, (e/ou) biológica e social, além do fato de o lactente nos primeiros meses de vida necessitar da alimentação em livre demanda e sem horários pré-fixados. Para os que são amamentados no seio materno, o corpo da mãe proporciona à criança o alimento necessário, com segurança alimentar, na temperatura adequada, e sem custo econômico algum (reitera-se os benefícios a longo prazo, relatados na literatura médica, para a saúde materno-infantil).

O artigo 40 da Consolidação, ao consignar a permissão do aleitamento materno no interior de estabelecimentos comerciais independentemente de áreas segregadas para este fim, incute nos cidadãos que a amamentação é ato livre e discricionário entre mães e filhos, não sujeito à óbices, constrangimentos e intervenções. Não obstante, o direito de amamentar livremente e sem constrangimentos em locais públicos e privados ainda tem encontrado resistência, comprometendo sua plena concretização, o que torna o dispositivo e seu parágrafo único indispensáveis, mesmo em nossos dias.

²⁶² Organização Mundial de Saúde-OMS; UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância. **Estratégia Global para a Alimentação de Lactentes e Crianças de Primeira Infância**. Setembro 2022. Disponível: www.ibfan.org.br. Acesso: 24 nov. 2024

²⁶³ UNICEF. Aleitamento materno. <https://www.unicef.org/brazil/aleitamento-materno>. Acesso: 25 nov. 2024.

²⁶⁴ Apesar de o aleitamento materno ser recomendado por 2 anos ou mais pela Organização Mundial de Saúde e pelo Ministério da Saúde do Brasil, em recente julgado o STF reconhece que a estipulação da idade limite para o aleitamento materno depende prioritariamente dos fatores pessoais da própria genitora (leite materno disponível) e da criança (aceitação a esse leite), e não a restrições a esse limite, que não se harmonizam com a legislação constitucional e infraconstitucional. Vide: ARE 1.449.840/DF, STF, Ministro Nunes Marques, j. 10/08/2023 p. 29/08/2023. Disponível: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/despacho1440216/false> Acesso: 25 nov. 2024.

O contexto estadual de origem do dispositivo remonta ao ano de 2015, com a publicação no Estado do Paraná da Lei Estadual nº 18.536/2015²⁶⁵, inspirada em acontecimentos ocorridos na cidade de São Paulo. Naquele ano, mulheres sofreram ameaças e constrangimentos ao exercerem o direito de amamentar seus filhos em locais públicos e privados da capital paulista, o que redundou em um movimento de mães e famílias que, em forma de protesto, promoveram os chamados “mamaços”, reuniões coletivas e públicas para divulgar a amamentação, em repúdio às violações sofridas e em busca de direitos.

A lei nº 18.536/2015 foi incorporada pelo recente Código Estadual da Mulher Paranaense (Lei nº 21.926/2024), que a revogou, sem interrupção de seu alcance nem modificação de sua força normativa em razão da consolidação²⁶⁶, convivendo com o artigo 40 da Consolidação.

Aliás, é de se destacar que a norma contida no artigo 40 e parágrafo único, reflete bem o espírito da Lei nº 22.130/2024, que ao estampar de modo explícito, no parágrafo único do artigo 7º, o método do *diálogo das fontes*²⁶⁷ (preconizado por Erik Jayme, difundido no Brasil por Cláudia Lima Marques, e já incorporado ao sistema jurídico brasileiro) como o escolhido para a aplicação coerente da nova norma, o legislador paranaense procurou conformá-la à era da pós-modernidade, em um necessário movimento que permite a conjugação de valores constitucionais, infraconstitucionais e de diferentes microssistemas, favorecendo o diálogo das normas legais vigentes sempre a favor *debilis* (Marques, 2012), em benefício dos consumidores vulneráveis, e também de hipervulneráveis, como no presente caso, das lactentes e crianças pequenas.²⁶⁸

No campo da legislação ordinária paranaense, a lei original de garantia de aleitamento materno em estabelecimentos do Estado do Paraná foi incorporada nos artigos 189, 190 e 194 do Código Estadual da Mulher Paranaense, que também abordou temas relacionados à amamentação nos artigos 235, 236, 237, agregando

²⁶⁵ Projeto de Lei nº 287/15 anexado ao de nº 337/2015. Disponível em: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao> acesso: 20 dez 2024

²⁶⁶ Vide artigo 301, inciso XXXV da Lei Estadual nº 21.926/2024.

²⁶⁷ O diálogo das fontes tem se sobressaído como instrumento metodológico de aplicação coordenada das fontes de direito na jurisprudência pátria em julgados em segundo grau de jurisdição e do Superior Tribunal de Justiça, a exemplo do Acórdão nº 176533, 6ª Turma do TJDF, de relatoria do Des. Leonardo Roscoe Bessa (julgado 27/09/2023 e publicado em 13/10/2023), Acórdão nº 0009151-03.2022.8.16.0194 TJPR - 10ª Câmara Cível - Rel.Des. GUILHERME FREIRE DE BARROS TEIXEIRA (julgado 10.07.2023 e publicado 10.07.2023), STJ - REsp 109591 – RS, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi (julgado 13.04.2010 e publicado em 23.08.2010).

²⁶⁸ Em obra mais recente, Marques e Miragem discorrem sobre os desdobramentos do método do Diálogo das Fontes no Brasil, analisando número considerável de decisões dos juízos de segundo grau, STJ e STF, onde o diálogo foi aplicado para além do microssistema do Direito do Consumidor, mas alargando também os horizontes da teoria para outros ramos do direito (Marques; Miragem, 2020, p. IV).

a legislação que promove e assegura a Semana Estadual do Aleitamento Materno (Lei nº 17.018 de 2011), e também instituiu nos artigos 280 e 281 a Semana Estadual de Doação de Leite Humano ²⁶⁹.

O artigo 40 previu penalidades aos que infringirem a norma, sujeitando àqueles que o infringirem as penalidades previstas no artigo 307 do instrumento legal, sendo que as infrações praticadas e multas aplicadas até a entrada em vigor da norma, serão reguladas pelas leis anteriores, conforme previsão contida no artigo 320 da Consolidação.

Cabe destacar que o parágrafo único do artigo 40 tem a seguinte redação: “Entende-se por estabelecimento todo local, fechado ou aberto, destinado à atividade comercial, cultural, recreativa ou à prestação de serviço público ou privado”. Aqui, amplia-se a definição do termo *estabelecimento*, compreendendo além de locais fechados ou abertos para uso comercial privado, mas também dos destinados às atividades culturais e recreativas, bem como dos estabelecimentos destinados à prestação de serviços públicos, conferindo à mulher consumidora que amamenta e à criança lactente, um campo de abrangência maior com vistas à fruição plena dos direitos constantes do *caput*.

O artigo 40, pois, contém em si mesmo uma variedade de direitos imbricados. Para além de um direito do consumidor (no caso, direito da mulher consumidora e de sua criança em aleitamento), o dispositivo e seu parágrafo único aglutinam a tutela de outros direitos decorrentes do princípio fundamental constitucional do direito à vida, e da dignidade da pessoa humana, verdadeiro manto de proteção e elemento de promoção dos direitos humanos. Resguarda, portanto, direitos do consumidor, direitos da mulher, e direitos do microsistema da criança e do adolescente.

Neste ponto, com relação aos direitos do consumidor, por força do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor que assegura o atendimento das necessidades dos consumidores respeitando-se à sua dignidade, é de se ponderar que o dispositivo poderia até ter ido além, consignando à mulher que amamenta o direito a ter um espaço segregado para fins de amamentação nos estabelecimentos definidos no parágrafo único, cabendo a ela a decisão de fazer uso do espaço ou não para amamentar seu infante.

²⁶⁹ No Estado do Paraná há outras iniciativas de incentivo ao aleitamento materno em tramitação na casa estadual de leis, como a proposta que beneficia mulheres doadoras de leite materno com a isenção da taxa de inscrição em concursos públicos. O projeto tramita na forma de substitutivo geral que altera a Lei nº 19.923/2017, que dispõe sobre a isenção do pagamento de taxa de inscrição em concursos públicos e processos seletivos no âmbito do Estado do Paraná. Disponível: <https://www.assembleia.pr.leg.br/comunicacao/noticias/avanca-projeto-que-beneficia-doadoras-de-leite-materno-com-isencao-de-taxa-de-inscricao-em>. Acesso: 25 nov 2024.

Assim, caberia aos fornecedores o dever de proporcionar à consumidora lactante no contexto da relação de consumo, um local seguro, acolhedor e adequado ao aleitamento, materializando-lhe a dignidade no ato de amamentar.

Cria a Consolidação das Leis Estaduais do Consumidor, pelo artigo 40, uma obrigação de prestação de serviço a uma pessoa pertencente à categoria das lactantes consumidoras, anexa ao fornecimento de produtos de forma presencial, inserindo a consumidora na tutela das relações de consumo, assegurando-lhe, por consequência, todas as garantias inerentes ao estado de hipervulnerabilidade – mãe lactante (aqui o sentido é amplo, pois abrange tanto a mulher lactante biológica, bem assim aquela que “empresta” seu seio, e, a adotiva de criança em estado de lactação).

Além dos princípios da dignidade, saúde e segurança, informação e educação²⁷⁰ responsabilidade objetiva, inversão do ônus da prova, acesso facilitado ao exercício de seus direitos, e outras garantias inerentes ao arcabouço protetivo do vulnerável, submete-se o fornecedor às sanções pelo seu descumprimento, dentro dos processos administrativos, cíveis e penais competentes (veja-se quanto ao processo por violações a obrigações administrativas, o disposto no Decreto nº 2.181/97²⁷¹, regulamentador da Lei Federal nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor)²⁷².

Aliás, com relação à responsabilidade do fornecedor à garantia do aleitamento materno em locais públicos e privados, tramita no Congresso Nacional o PL nº 1.654/2019²⁷³, que dispõe sobre o direito à amamentação em público, e sobre o dever de reparação de danos em caso de sua violação.

Para além da sanção penal, em tese, pela prática de crime contra as relações de consumo, no aspecto estrito da violação do direito de local para amamentar, na proposição originária constava a responsabilização criminal a quem violasse o dispositivo. Contudo, em sua configuração atual em trâmite na Câmara Federal, a violação ao direito de amamentar em locais públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo é considerada ilícito civil, sujeitando o ofensor ao pagamento de

²⁷⁰ O Código de Defesa do Consumidor prevê a educação do “fornecedor”, quanto às suas obrigações enquanto no mercado consumidor, como corolário da teoria do risco da atividade.

²⁷¹ Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

²⁷² Nos aspectos não penais, violações a direitos dos consumidores reconhecidos no ordenamento jurídico, diretamente ou em diálogo das fontes, o Código de Defesa do Consumidor prevê práticas abusivas passíveis das sanções inerentes, tais a do artigo 39, inciso VIII, pelo fato de colocar produto ou serviço em desconformidade com obrigação criada por lei: violação ao princípio da não conformidade intencional.

²⁷³ Com origem no Senado Federal, a proposição tinha a antiga numeração: Projeto de Lei do Senado nº 514/2015, obtendo a atual numeração na Câmara Federal.

indenização punitiva em valor não inferior a 2 (dois) salários mínimos, a ser fixado pelo juiz com base na equidade, consoante dispõe o parágrafo 2º, artigo segundo, do PL.

Apesar de não trazer a obrigação exclusiva do fornecedor em assegurar espaços segregados à amamentação, o projeto de lei destaca a responsabilidade solidária dos fornecedores em caso de violação ao dispositivo, assegurado o direito de regresso contra o ofensor, conforme dispõe o parágrafo 1º do artigo 2º do PL em tramitação:

§ 1º Os fornecedores de serviço e os responsáveis por estabelecimentos, logradouros ou edificações respondem solidariamente pela reparação dos danos decorrentes de violação ao direito à amamentação previsto nesta Lei praticada por pessoa que lhes seja subordinada, assegurado o direito de regresso contra o ofensor no caso de culpa ou dolo.²⁷⁴

O PL destaca também que amamentação deve ser assegurada independentemente da existência de locais, equipamentos ou instalações reservados para esse fim, cabendo unicamente à lactante a decisão de utilizá-los ou não (artigo 1º), e que toda abordagem e toda prestação de informação à lactante para dar ciência da existência dos recursos referidos no artigo primeiro devem ser feitas com discrição e respeito, inclusive sem criar constrangimentos que a induzam à sua utilização, ressaltando-se assim a liberdade de escolha da consumidora que amamenta.

A última movimentação legislativa do PL, em 26/09/2023, dá conta de que obteve parecer favorável da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), que apontou sua constitucionalidade, juridicidade, técnica legislativa e, no mérito, ponderou por sua aprovação²⁷⁵.

Portanto, o alcance dos efeitos do dispositivo ora em comento da Consolidação, inerentes ao direito do consumidor, enquanto inseridos nas práticas comerciais e no contexto do mercado de consumo, beneficia o infante, como consumidor padrão ou mesmo equiparado, nos conceitos do Código de Defesa do Consumidor²⁷⁶.

E para além dos aspectos dos direitos do consumidor e da mulher, é possível inferir também do artigo 40 da Consolidação, a tônica protetiva e de defesa de direitos da criança. Neste aspecto, a partir de uma leitura e hermenêutica fundadas na

²⁷⁴ Disponível: <https://www.camara.leg.br/proposicoes>. Acesso: 04 jan 2025

²⁷⁵ Disponível: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2194909> Acesso: 4 jan 2025

²⁷⁶ Veja a redação do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor e seu parágrafo único, bem como os artigos 17 e 29.

titularidade do direito fundamental à absoluta prioridade e do melhor interesse. Segundo Hartung²⁷⁷, estes são regra e princípio com alto peso abstrato, de acordo com a teoria dos princípios e do modelo do duplo aspecto de direitos fundamentais, gerando deveres não apenas no campo das relações entre particulares, como também em todas as dimensões e instituições do Estado, inclusive na esfera do sistema de justiça, cujas decisões devem garantir que o melhor interesse da criança e seus direitos tenham precedência sobre outros direitos assegurados.²⁷⁸

No mesmo sentido, Amin (2023, p. 28) assinala que “os macroprincípios da prioridade absoluta e do melhor interesse ou interesse superior da criança e do adolescente são de aplicação em todas as áreas, em todos os campos, em todas as searas em que houver interesse de crianças e adolescentes”. De fato, sobre o alcance destes princípios, assevera que:

Seu alcance é amplo e irrestrito. Estabelece a primazia em favor das crianças e dos adolescentes em todas as esferas de interesse. Seja no campo judicial, extrajudicial, administrativo, social ou familiar, o interesse infantojuvenil deve ser analisado com preponderância. Não comporta indagações sobre o interesse a tutelar em primeiro lugar, já que a escolha foi realizada pela nação por meio do legislador constituinte²⁷⁹.

Mas nem sempre foi assim. Não se pode olvidar o contexto histórico da proteção do infante no Brasil que, partindo da invisibilidade, ausência de direitos e da era da roda dos expostos²⁸⁰ passou a ser objeto de proteção do Estado, até ser, finalmente, alçado à condição de verdadeiro sujeito de direitos.

Lima, Poli e São José (2017) delimitaram em três fases o tratamento dispensado à criança e ao adolescente no ordenamento jurídico brasileiro. Na primeira, entre os séculos XVI ao século XIX (1501 a 1900) a criança e o adolescente eram reconhecidos pelos adultos como ‘bichinhos de estimação’ desprovidos de

²⁷⁷ HARTUNG, Pedro Affonso D. Levando os Direitos das Crianças a Sério. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023. Disponível: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/298015222/v1/page/I>. Acesso: 24 nov. 2024

²⁷⁸ O STF tem se posicionado no sentido de que a doutrina da proteção integral da criança não comporta relativizações, devendo ser compreendida em sua máxima efetividade, pois a Carta Constitucional de 1988 não traz palavras vazias. Vide STF. ADIN 6327 MC/DF, Ministro Edson Fachin, J. 12/03/2020 P. 16/03/2020. Disponível: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/despacho1074632/false>. Acesso: 25 nov. 2023.

²⁷⁹ AMIN, Andréa Rodrigues. Doutrina da Proteção Integral, p. 28. In: MACIEL, Katia Regina Ferreira Lobo Andrade Maciel (coord). **Curso de Direito da Criança e do Adolescente**. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 2023, 1.476 p.

²⁸⁰ No século XVIII no Brasil, foi importada da Europa a Roda dos Expostos, mantida pelas Santas Casas de Misericórdia, respeitado o anonimato, abandonar crianças órfãs, rejeitadas, concebidas fora do casamento, filhos de escravos, doentes ou portadoras de necessidades especiais. (Maciel, 2023, p. 6).

personalidade; na segunda fase (1901 a 1950), passaram a ser considerados seres ‘imperfeitos’ devendo ser objetos de tutela do Estado, ainda que de modo discriminatório; para tão somente na segunda metade do século XX até os tempos atuais receberem maior proteção da sociedade e do Estado, sendo-lhes conferida titularidade de direitos, tornando-se sujeitos de direitos.²⁸¹

E foram os instrumentos internacionais de direitos humanos de crianças e adolescentes²⁸² incorporados ao ordenamento pátrio, que trouxeram a doutrina da proteção integral e a do melhor interesse da criança, descortinando um novo tempo no sistema normativo interno de sua proteção e defesa.

Dentre as cartas internacionais voltadas à proteção da mulher que amamenta e à sobrevivência, proteção e desenvolvimento da criança lactente, é indispensável mencionar a Declaração de *Innocenti*, firmada em 1990 na cidade italiana de Florença, em encontro organizado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em conjunto com o UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância).

No documento de proteção, promoção, apoio e incentivo ao aleitamento materno, foi definida uma agenda internacional com objetivo de estabelecer um comitê nacional de coordenação da amamentação, implementar passos para o sucesso da amamentação em todas as maternidades, estabelecer um Código Internacional de Comercialização dos Substitutos do Leite Materno e todas as resoluções relevantes da Assembleia Mundial de Saúde e adotar legislação que proteja a mulher que amamenta no trabalho. Os países signatários, dentre os quais o Brasil, fundaram a Aliança Mundial de Ação Pró-Amamentação em 1991, resultando na criação da Semana Mundial de Amamentação no ano seguinte, 1992.

Em 2002, foi desenvolvido pela OMS e UNICEF a Estratégia Global para a Alimentação do Lactente e da Criança Pequena²⁸³, um guia norteador das ações governamentais e outras entidades para estímulo e efetivação da amamentação e nutrição adequadas a bebês e crianças pequenas.

No ordenamento jurídico interno, variados instrumentos normativos contemplam a importância do aleitamento, dentre eles, dispositivos contidos na Constituição

²⁸¹ LIMA, Renata Mantovani de; POLI, Leonardo Macedo; SÃO JOSÉ, Fernanda. **A Evolução Histórica dos Direitos da Criança e do Adolescente: da insignificância jurídica e social ao reconhecimento de direitos e garantias fundamentais**. RDF, n. 140. Out-Nov 2023. Original: Revista Brasileira de Políticas Públicas, Programa de Mestrado e Doutorado do Uniceub, Brat-sília Uniceub, v, 7, n. 1, Ago, 2017. Disponível em: www.rbpp.uniceub.br

²⁸² Em especial, destacam-se a Declaração dos Direitos da Criança da ONU, de 1959, e a Convenção sobre os Direitos da Criança de 1989 (em vigor desde 2 de setembro de 1990), que é o instrumento de Direitos Humanos mais aceito na história universal, ratificado por 196 países, inclusive o Brasil (que a ratificou em 24 de setembro de 1990). Disponível: <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-da-crianca>. Acesso: 25 nov. 2024.

²⁸³ Estratégia Global para a Alimentação do Lactente e da Criança Pequena. Disponível: <https://www.ibfan.org.br/documentos/ibfan/doc-286.pdf> Acesso: 20 dez 2024.

Federal de 1988, no Estatuto da Criança e do Adolescente²⁸⁴ e mesmo na Consolidação das Leis Trabalhistas²⁸⁵ e outras leis esparsas, em especial, a Lei Federal nº 11.265, de 03 de janeiro de 2006, que tem como um de seus objetos o incentivo ao aleitamento materno exclusivo até os seis meses de vida, combinando-o com a introdução de outros alimentos após esta idade.²⁸⁶ A lei define como lactente a criança com idade até 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, e como criança de primeira infância ou criança pequena, a criança entre 12 (doze) meses a 3 (três) anos de idade. (artigo 3º, incisos XVIII a XXII).²⁸⁷

Destaque também deve ser conferido à Lei Federal nº 13.257, de 8 de março de 2016, o Marco Legal da Primeira Infância que dispõe sobre políticas públicas para a primeira infância, assegurando prioridade absoluta e atendimento superior da criança na faixa etária entre 0 e 3 anos de idade, determinando como áreas prioritárias de políticas públicas para a primeira infância a saúde, alimentação e nutrição (aqui contemplados o aleitamento materno).

Estes instrumentos, tratados, convenções, documentos internacionais e normas nacionais, fazem parecer que o disposto no artigo 40 da Consolidação de Leis do Consumidor do Estado do Paraná seja prescindível para assegurar, de fato, os direitos ali contemplados, ante a aparente consolidação e efetivação da norma no sistema jurídico pátrio.

Trata-se, contudo, de ledô engano e aparente desnecessidade da norma, pois em pleno século XXI e mesmo diante dos avanços normativos de proteção aos direitos humanos de mulheres e crianças, bem como ao desenvolvimento e implementação de programas e políticas públicas voltadas ao aleitamento materno no Brasil, o direito ainda não alcançou plena eficácia.

A vida cotidiana demonstra que tal equívoco dissimula e encobre reiteradas violações de direitos aos quais são submetidas mulheres e crianças que vivenciam

²⁸⁴ O artigo 9º do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) dispõe que o poder público, as instituições e os empregadores devem proporcionar as condições adequadas ao aleitamento materno, inclusive aos filhos de mães submetidas à medida privativa de liberdade.

²⁸⁵ Com a entrada em vigor no ordenamento jurídico da Lei nº 14.457/2022, houve alteração na CLT, trazendo medidas de incentivo à amamentação para mulheres nas organizações. Com as mudanças, passa-se a exigir que empresas com mais de 30 mulheres empregadas, com mais de 16 anos, providenciem adaptações com espaços adequados e seguros para que as colaboradoras possam amamentar seus filhos.

²⁸⁶ A Lei Federal nº 11.265/2006 foi regulamentada pelo Decreto nº 8.552/2015, posteriormente revogado pelo Decreto nº 9.579 de 2018, em vigor, que consolidou atos normativos editados pelo Poder Executivo Federal sobre a temática do lactente, da criança e do adolescente e do aprendiz.

²⁸⁷ Nesse contexto, também deve ser destacada a Lei Federal nº 10.048/2000, que confere prioridade de atendimento às lactantes, ainda que desacompanhadas de seus bebês, ressaltando-se assim como um dos objetivos da norma a garantia do bem-estar da criança ao ser assegurada prestação no atendimento da mãe que amamenta, conferindo saúde e segurança alimentar à criança, e dignidade à mãe, facilitando o aleitamento materno nas ações da vida cotidiana.

as alegrias e os desafios da maternidade, do aleitamento e do desenvolvimento na primeira infância²⁸⁸.

Ademais, o texto do artigo 40 se coaduna ainda com o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que destaca que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores e o respeito à sua dignidade, saúde e segurança e a melhoria da sua qualidade de vida.

E mesmo que comporte aprimoramentos, é cristalino que a norma em comento desta Consolidação são significativos e necessários à concretização dos direitos dos humanos de consumidores, mulheres e crianças no âmbito do Estado do Paraná. O dispositivo é constitucional, amparado no artigo 227 da Constituição Federal de 1988, e encontra guarida também na Constituição Estadual do Paraná, de 1989 e, seu artigo 167, que estabelece medidas sociais e econômicas que visem a promoção da saúde como um direito de todos e dever do Estado, funda-se também no Código de Defesa do Consumidor, no Estatuto da Criança e do Adolescente, além de outras leis esparsas.

O conhecimento da norma e sua aplicação simultânea e coordenada à leis correlatas no ordenamento jurídico brasileiro, trazem sopros de esperança ao cumprimento efetivo e pleno dos direitos ali postos, em especial, na diminuição das vulnerabilidades e violações de direitos de mulheres consumidoras, crianças e reflexamente das famílias e dos interesses coletivos (em sentido amplo) da sociedade.

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, João Aprígio Guerra de. Dimensões socioculturais da amamentação no Brasil. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro: 1999, 120p. Disponível: <https://books.scielo.org/id/rdm32/pdf/almeida-9788575412503-04.pdf> Acesso: 01 dez 2024.

288 Segundo o Ministério da Saúde, a primeira infância compreende o período entre o nascimento até os 3 anos da criança.

AMIN, Andréa Rodrigues. Doutrina da Proteção Integral, p. 28. In: MACIEL, Katia Regina Ferreira Lobo Andrade Maciel (coord). Curso de Direito da Criança e do Adolescente. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 2023, 1.476 p.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Planalto. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso: 29 nov. 2024.

CARULA, Caroline. Perigosas amas de leite: aleitamento materno, ciência e escravidão em A Mãe de Família. Scielo. Dez 2012. Disponível: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/M9cKVkNpTSPWr9JGQKT5S5D/> Acesso: 23 nov. 2024.

HARTUNG, Pedro Affonso D. Levando os Direitos das Crianças a Sério. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023. Disponível: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/298015222/v1/page/I> Acesso: 24 nov. 2024

LIMA, Renata Mantovani de; POLI, Leonardo Macedo; SÃO JOSÉ, Fernanda. A Evolução Histórica dos Direitos da Criança e do Adolescente: da insignificância jurídica e social ao reconhecimento de direitos e garantias fundamentais. RDF, n. 140. Out-Nov 2023. Original: Revista Brasileira de Políticas Públicas, Programa de Mestrado e Doutorado do Uniceub, Brasília Uniceub, v, 7, n. 1, Ago, 2017. Disponível em: www.rbpp.uniceub.br

MACIEL, Katia Regina Ferreira Lobo Andrade Maciel (coord). Curso de Direito da Criança e do Adolescente. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 2023, 1.476 p.

MARQUES, Claudia Lima. O ‘diálogo das fontes’ como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme, in MARQUES, Claudia Lima, (Org.) Diálogo das fontes. Do conflito à coordenação das normas do direito brasileiro. São Paulo: Ed. RT, 2012, p.18

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (org.). Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, - e-book. Disponível: <https://next-pro-view.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/243330318/v1/page/IV> Acesso: 29 nov. 2024

PARANÁ. [Constituição (1989)]. Constituição Estadual. Disponível em: <https://www.assembleia.pr.leg.br/legislacao/constituicao-estadual> Acesso: 29 nov. 2024.

UNICEF. Disponível: <https://www.unicef.org/angola/comunicados-de-imprensa/bebes-e-maes-todo-o-mundo-sao-vitimas-da-falta-de-investimento>.

Acesso: 25 nov. 2024.

Organização Mundial de Saúde-OMS; UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância. Estratégia Global para a Alimentação de Lactentes e Crianças de Primeira Infância. Setembro 2022. Disponível: www.ibfan.org.br. Acesso: 24 nov.2024

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

MARIANA DIAS MARIANO

Mestra em Direito pela PUC/PR. Promotora de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná, exercendo suas funções, atualmente, no CAOP da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência.

GUSTAVO CHAIBEN

Engenheiro Ambiental, Arquiteto e Urbanista. Mestre em Ciência e Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade da UTFPR. Desde 2020, atua como Analista Técnico em Acessibilidade junto ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência do Ministério Público do Paraná.

Seção VII

Da disponibilização de banheiros com acessibilidade nos estabelecimentos públicos e privados.²⁸⁹

Art. 41. Os estabelecimentos públicos e privados de grande circulação deverão disponibilizar:

I - banheiros com acessibilidade adaptada para atendimento de idosos e pessoas com deficiência ou baixa mobilidade, em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou alternativamente, em local acessível para ambos os gêneros;

II – fraldário equipado com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças.

Comentário: 1. Introdução: A pessoa com deficiência nas relações de consumo.

A acessibilidade é um direito fundamental, reconhecido expressamente por meio da Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência de 2007, ratificada pelo Brasil em 2008 e promulgada em 2009 por meio do Decreto nº 6.949/2009. Tal instrumento foi aprovado sob o rito de Emenda Constitucional (previsto no art. 5º, § 3º, CF), passando a integrar o ordenamento jurídico brasileiro com *status* de norma constitucional.

Superando a concepção, então vigente, de que a deficiência representava uma condição individual, ao situar as pessoas com deficiência como *objetos nas relações sociojurídicas*, destinatárias de ações assistenciais, caritativas e médicas, a Convenção da Organização da Nações Unidas (ONU) estabelece um novo paradigma para a compreensão da deficiência²⁹⁰. Inaugurou-se o modelo social da deficiência, que, a partir de então, passou a ser definida como o resultado da interação entre características específicas apresentadas por algumas pessoas e os obstáculos criados pela sociedade, ao conceber espaços, instrumentos e atitudes incapazes de atender às particularidades de todos os cidadãos e cidadãs. Tais características, que representam impedimentos de natureza física, sensorial, mental ou intelectual, interagem com barreiras que dificultam ou obstam a participação plena das pessoas

²⁸⁹ Inspirado no PL nº 265/2022, de autoria dos Deputados Michele Caputo, Evandro Araújo, Goura, Arilson Chiorato e Maria Victória.

²⁹⁰ PORTO NETO, Hugo Frota Magalhães. **A Acessibilidade como Direito Fundamental das pessoas com Deficiência e as Tecnologias**. Rio de Janeiro: Lumen Juris: As Smart Cities e a Sociedade infoinclusiva. 2023. p. 54.

com deficiência na vida em sociedade. A partir de então, o Estado e a sociedade assumem o dever de eliminar barreiras arquitetônicas, econômicas, culturais, sociais, políticas, tecnológicas e atitudinais, garantindo a acessibilidade de todas as pessoas para participação em sociedade, em todo e qualquer espaço.

O direito ao acesso sem barreiras, por pessoas com deficiência, a logradouros e edifícios de uso público, bem como a veículos de transporte coletivo, está previsto também no artigo 227, § 2º, da Constituição Federal. Considerando que a acessibilidade garante o exercício pleno e equitativo de todos os direitos e liberdades fundamentais, trata-se de pressuposto para uma vida digna – reforçando-se, portanto, como direito humano ou fundamental. Essa condição é destacada também pela Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão, também chamada de Estatuto da Pessoa com Deficiência), que impõe a necessidade de políticas públicas com eficácia vertical e horizontal que garantam a inclusão das pessoas com deficiência e eliminem todo tipo de obstáculo segregatório e discriminatório. Nas palavras de PORTO NETO²⁹¹:

Não estaria assegurado o respeito à dignidade humana nos espaços ou ciberespaços onde o exercício da cidadania fosse privilégio de alguns, que apresentem barreiras como as que as pessoas com deficiência se deparam. Outrossim, não poderia ser considerada inclusiva uma sociedade que impõe obstáculos para o exercício dos direitos e liberdades dos seus cidadãos, enquanto integrantes da vida cidadina.

Em tal contexto encontra-se o direito das pessoas com deficiência de participar das relações de consumo, em igualdade de condições com as demais. Por estar vinculada diretamente à dignidade, a acessibilidade nas relações de consumo insere-se entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, *caput*, CDC), e trata-se de direito básico do consumidor com deficiência, nos termos do art. 6º, II, que impõe a necessidade de se garantir a liberdade de escolha dos consumidores na contratação. Tal liberdade inclui, obviamente, a possibilidade de escolher o espaço ou estabelecimento que a pessoa deseja frequentar, cabendo ao fornecedor oferecer estrutura digna a todos os consumidores, em suas múltiplas particularidades.

A promoção dos direitos das pessoas com deficiência, com o objetivo de assegurar a ampla e participação na sociedade, em respeito à sua dignidade nas relações de

²⁹¹ PORTO NETO, Hugo Frota Magalhães. **A Acessibilidade como Direito Fundamental das pessoas com Deficiência e as Tecnologias**. Rio de Janeiro: Lumen Juris: As Smart Cities e a Sociedade infoinclusiva. 2023. p. 60-61.

consumo, é contemplada no microssistema de Defesa do Consumidor. Ao dispor que os direitos ali previstos *não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário*, o artigo 7º do Código Consumerista brasileiro evidencia que a defesa do consumidor, também de natureza constitucional e prioritária, deve se dar de maneira ampla e harmoniosa, com possibilidade de aplicação de normas específicas e mais favoráveis ao consumidor. Conforme aduz Claudia Lima Marques²⁹², tal artigo representa uma cláusula de abertura do microssistema de defesa do consumidor, *que não deseja ser exaustivo*. Por meio do *diálogo das fontes*, garante que, sempre que houver uma norma mais favorável ao consumidor, seja em lei especial ou tratado internacional, essa deve ser aplicada, *com a mesma preferência no trato das relações de consumo*. E, por tal norma, é certo que a Convenção da ONU, voltada à proteção dos direitos das pessoas com deficiência, se aplica no contexto das relações de consumo. Por meio dessa fonte, impõe-se assegurar a liberdade de escolha dos consumidores hipervulneráveis e combater de maneira consistente quaisquer manifestações discriminatórias ou segregatórias. É em tal sentido que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) vem se posicionando reiteradamente²⁹³. Com base nesse raciocínio, a submissão de uma pessoa com mobilidade reduzida à necessidade de subir 23 degraus em uma agência bancária foi considerada, por esse Tribunal, conduta que resultou em danos morais ao consumidor, ensejando indenização em seu favor (STJ, REsp 1.221.756/RJ, 3.^a T., j. 02.02.2012, rel. Massami Uyeda, DJ 10.02.2012).

Em virtude das barreiras existentes na sociedade, as pessoas com deficiência encontram-se entre aquelas denominadas *hipervulneráveis* nas relações de consumo. Assim, se o consumidor, por definição, já carrega condições que o fragilizam diante do fornecedor, o consumidor com deficiência poderá apresentar uma fragilidade agravada, exigindo-se uma proteção jurídica mais reforçada, com o escopo de reequilíbrio das relações²⁹⁴. Essa questão vem sendo constantemente reconhecida nas decisões dos Tribunais, em destaque pelo STJ.

Consoante apontam MARQUES e MIRAGEM²⁹⁵, mencionando decisão proferida no bojo do REsp 586.316-MG (j. 17.04.2007), os consumidores hipervulneráveis, dentre os quais se situam as pessoas com deficiência, idosas e crianças, são aqueles

²⁹² MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor** [livro eletrônico]. São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2021. 4ª ed. RL-1.3.

²⁹³ Ex.: REsp 586.316-MG, j. 17.04.2007, rel. Min. Herman Benjamin; REsp 1.097.582/MS, j. 19.03.2013, rel. Min. Marco Buzzi, DJe 08.04.2013; REsp 1.331.948/SP, 3.^a T., j. 14.06.2016, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 05.09.2016.

²⁹⁴ SANTIN, Douglas Roberto Winkel. O conceito de consumidor hipervulnerável: análise baseada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Revista de Doutrina Jurídica**, v. 114, p. e023007-e023007, 2023.

²⁹⁵ MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis** (livro eletrônico). São Paulo: Revista dos tribunais, 2014. 2ª ed.

que mais sofrem com a massificação do consumo e a “pasteurização” das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Por serem minoritários e constantemente discriminados, demandam atenção reforçada pelo Estado Social. O fato de determinadas pessoas serem diferentes não as torna menos cidadãos ou sujeitos de direitos de segunda classe. Por isso, todo serviço prestado no âmbito das relações de consumo deve estar acessível às pessoas com deficiência na mesma amplitude em que se encontra acessível aos demais consumidores. Nessa linha, se um estabelecimento comercial oferece banheiros ou sanitários, estes devem ser plenamente acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida.

2. Direito à inclusão e necessidade de adaptação dos espaços, para todas as pessoas.

Na sociedade contemporânea, edificada a partir de uma lógica capitalista, o acesso a todo tipo de produto ou serviço (incluindo os de natureza essencial e cultural) se dá com maior frequência por meio das relações de consumo. Por isso, a existência de barreiras que impeçam ou dificultem a participação de pessoas com deficiência em espaços onde tais relações se estabelecem viola a dignidade.

O art. 3º, I, da Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão) conceitua acessibilidade como:

possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A acessibilidade possui aspecto multidimensional e visa eliminar barreiras arquitetônicas, físicas, atitudinais, comunicacionais, entre outras. O artigo 41 da Lei Estadual do Paraná nº 22.130/2024 (Código Estadual de Defesa do Consumidor), contudo, dispõe expressamente sobre a necessidade de que estabelecimentos públicos e privados, de grande circulação, disponibilizem banheiros acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida e fraldários adequados, equipados para a higienização de crianças. Trata, portanto, da necessária eliminação de barreiras arquitetônicas.

A acessibilidade física e arquitetônica caracteriza-se pela conformidade dos

espaços, produtos e serviços físicos, públicos e privados, com as normas legais e técnicas de acessibilidade (em especial a NBR 9050)²⁹⁶. Além da eliminação de barreiras físicas e ambientais, tem por escopo acabar com espaços segregantes, possibilitando que todas as pessoas tenham a possibilidade de ingressar, permanecer e participar das relações estabelecidas no local, com autonomia e independência. Assim, por um lado, a acessibilidade deve ser universal, contemplando todas as pessoas, ao respeitar um padrão impositivo, desde a fase decisória das ações, projetos e soluções (*accessibility by default*). Por outro lado, deve também ser observada, tanto na concepção, quanto nas etapas executivas, para a construção de espaços, produtos e serviços (*accessibility by design*). Sob esse último aspecto, manifesta-se por meio do chamado *desenho universal*, assim descrito no art. 2º da Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e no art. 3º, II, da Lei nº 13.146/2015²⁹⁷:

II - desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

Por tal raciocínio, é certo que, nos termos da Lei nº 13.146/2015, em diálogo com a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), todos os estabelecimentos públicos ou privados que ofereçam banheiros ao público consumidor devem ser acessíveis, com possibilidade de utilização por todas as pessoas, inclusive aquelas com mobilidade reduzida, entre as quais se encontram as pessoas com deficiência e idosas. Também devem oferecer fraldários para todas as pessoas, com equipamentos de higiene. O artigo 41 da Lei Estadual do Paraná nº 22.130/2024 deve ser interpretado em conformidade com a Constituição Federal e os princípios e normas estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei nº 13.146/2015 – não se admitindo, portanto, qualquer interpretação desfavorável à coletividade de consumidores com deficiência, mobilidade reduzida ou mesmo àquelas pessoas que necessitam de fraldário.

3. O art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024.

O art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024 institui duas obrigações para os

²⁹⁶ PORTO NETO, Hugo Frota Magalhães. **A Acessibilidade como Direito Fundamental das pessoas com Deficiência e as Tecnologias**. Rio de Janeiro: Lumen Juris: As Smart Cities e a Sociedade infoinclusiva. 2023. p. 91.

²⁹⁷ PORTO NETO, Hugo Frota Magalhães. **A Acessibilidade como Direito Fundamental das pessoas com Deficiência e as Tecnologias**. Rio de Janeiro: Lumen Juris: As Smart Cities e a Sociedade infoinclusiva. 2023. p. 102.

estabelecimentos públicos e privados de grande circulação nos quais se estabeleçam relações de consumo: 3.1. a disponibilidade de banheiros com “acessibilidade adaptada” para atendimento de idosos e pessoas com deficiência ou “baixa mobilidade”, em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou alternativamente, em local acessível para ambos os gêneros; 3.2. fraldário equipado com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças. Tais obrigações serão analisadas separadamente.

Para compreender o sentido das obrigações previstas por essa Lei, é importante ponderar sobre o alcance e o sentido dos termos por ela adotados. Antes disso, cabe refletir sobre a abrangência da expressão *estabelecimentos de grande circulação*. Essa expressão utilizada pela Lei não encontra correspondência nas normas técnicas de acessibilidade ou em outras normativas correlatas. Assim, cumpre buscar o sentido de tal expressão para definir com maior precisão o alcance da obrigação.

A norma técnica de acessibilidade (NBR 9050/2020) utiliza terminologias como *grande porte*, *grande número de pessoas* e *grande fluxo* para identificar estabelecimentos que podem ser relacionados à expressão *grande circulação* presente na Lei nº 22.130/2024:

7.4.3.2 Em estabelecimentos como shoppings, terminais de transporte, parques, clubes esportivos, arenas verdes (ou estádios), locais de shows e eventos ou em outros edifícios de uso público ou coletivo, com instalações permanentes ou temporárias que, dependendo da sua especificidade ou natureza, concentrem um grande número de pessoas, independentemente de atender à quantidade mínima de 5% de peças sanitárias acessíveis, deve também ser previsto um sanitário acessível para cada sexo junto a cada conjunto de sanitários. (grifei)

[...]

8.3.2 Em edificações de grande porte e equipamentos urbanos, como centros comerciais, aeroportos, rodoviárias, estádios, centros de convenções, entre outros, deve ser instalado pelo menos um telefone que transmita mensagens de texto (TDD) ou tecnologia similar, instalado a uma altura entre 0,75 m e 0,80 m do piso acabado e serem sinalizados. (grifei)

[...]

9.2.3.7 Em bilheterias e balcões de informação localizados em ambientes ruidosos, em locais de grande fluxo de pessoas (como rodoviárias e aeroportos) ou nos casos de separação do atendendo com o usuário por uma divisória de segurança, deve ser previsto sistema de amplificação de voz.

Por outro lado, a norma técnica não estabelece parâmetros numéricos para distinguir o porte das edificações, como quantidade mínima de pessoas ou área. Normalmente, essas especificações são encontradas em legislações municipais. Em Curitiba, por exemplo, o Decreto nº 2.397, de 19 de dezembro de 2023, define como de *grande porte* as edificações não habitacionais com área computável²⁹⁸ superior a 2.000 m² (art. 10 do Decreto nº 2.397/2023).

No Projeto de Lei Ordinária nº 265/2022, do Estado do Paraná, o qual inspirou o artigo 41 da Lei em comento, estabelecimentos de grande circulação são exemplificados como estabelecimentos culturais, ginásios, estádios desportivos, casa de espetáculos, cinemas, supermercados, hipermercados, shoppings centers, casas de festas e similares.

Portanto, a fim de garantir que os benefícios da Lei nº 22.130/2024 do Paraná contemplem o maior número de pessoas, com uma interpretação mais favorável ao consumidor, especialmente aos consumidores com deficiência ou mobilidade reduzida, bem como às pessoas que necessitem de fraldário, a expressão *estabelecimentos de grande circulação* deve abranger tanto aqueles de grande porte quanto os que concentrem um grande número de pessoas ou que recebam intenso fluxo, ainda que não ostentem especificações estabelecidas em leis locais para edifícios de grande porte. Centros comerciais, aeroportos, rodoviárias, estádios, centros de convenção, locais de show e eventos, estabelecimentos culturais, ginásios, estádios desportivos, casa de espetáculos, cinemas, supermercados, hipermercados, shoppings centers, casas de festas e similares, compõem um rol exemplificativo, que pode ser ampliado sempre que forem identificados locais similares, com grande fluxo ou concentração de pessoas.

3.1. Disponibilidade de banheiros com “acessibilidade adaptada” para atendimento de idosos e pessoas com deficiência ou “baixa mobilidade”, em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou alternativa-mente, em local acessível para ambos os gêneros.

²⁹⁸ Art. 13. A área computável é o resultado da área total construída, descontadas as áreas não computáveis, incentivos e prêmios.

Art. 14. São consideradas áreas não computáveis: I – áreas em subsolo destinadas a estacionamento de veículos, motocicletas e bicicletas; II – áreas em subsolo destinadas a depósitos privativos; III – áreas destinadas a recreação e lazer de uso comum, até o limite da área mínima exigida; IV – área comum das edificações de uso habitacional situada em subsolo, inclusive recreação, desde que atendido o item anterior; V – áreas edificadas do ático ou sótão; VI – poços de elevador e superfícies ocupadas por escadas de segurança (pressurizada, enclausurada, à prova de fumaça ou protegida) em todos os pavimentos; VII – sacadas, balcões, varandas ou varandas técnicas, de uso exclusivo da unidade, até o limite de 10,00 m² por unidade imobiliária; VIII – pisos técnicos com altura máxima de 2,00 m entre lajes; IX – áreas destinadas a equipamentos técnicos tais como: caixa d'água, casa de máquinas, casa de bombas, central de gás, central elétrica, central de ar-condicionado e área destinada a lixeira.

a) Quanto à disponibilidade de sanitários acessíveis e convencionais ao público:

A legislação em geral já assegura sanitários acessíveis em edificações novas ou existentes, voltados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A Lei nº 10.048/2000 (anterior, inclusive, à Lei nº 13.146/2015 e à própria Convenção da ONU mencionada alhures) impõe a obrigatoriedade de que logradouros, sanitários públicos e *edifícios de uso público* observem as normas de acessibilidade para pessoas com deficiência. Por sua vez, o art. 22 do Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta tal Lei, estabelece:

§1º Nas edificações de uso público a serem construídas, os sanitários destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida serão distribuídos na razão de, no mínimo, uma cabine para cada sexo em cada pavimento da edificação, com entrada independente dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§2º Nas edificações de uso público já existentes, terão elas prazo de trinta meses a contar da data de publicação deste decreto para garantir pelo menos um banheiro acessível por pavimento, com entrada independente, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

§3º Nas edificações de uso coletivo a serem construídas, ampliadas ou reformadas, onde devem existir banheiros de uso público, os sanitários destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência deverão ter entrada independente dos demais e obedecer às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§4º Nas edificações de uso coletivo já existentes, onde haja banheiros destinados ao uso público, os sanitários preparados para o uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão estar localizados nos pavimentos acessíveis, ter entrada independente dos demais sanitários, se houver, e obedecer as normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Em contrapartida, não existe, na legislação federal, regulamentação expressa e uniforme que imponha a obrigatoriedade de disponibilizar sanitários ao público em geral em todos os estabelecimentos comerciais.

No Paraná, essa regulamentação é abordada em algumas normativas estaduais e municipais para casos específicos. A Lei Estadual 14.856, de 19 de outubro de

2005, por exemplo, prevê a obrigatoriedade de sanitários públicos em agências bancárias, os quais devem ser acessíveis às pessoas com deficiência:

Art. 1. As agências bancárias do Estado do Paraná devem obrigatoriamente ter sanitários em suas instalações, com acesso livre e sinalizado para utilização pelos seus clientes, e dotados de equipamentos adequados para pessoas portadoras de deficiências físicas.

Em Curitiba, a Lei Municipal nº 11.095, de 21 de julho de 2004, que trata das normas para aprovação de projetos e licenciamento de obras, determina que estabelecimentos comerciais disponibilizem sanitários ao público:

Art. 37. Todo estabelecimento destinado a atividade econômica e de serviços de qualquer natureza, é obrigado a manter seu recinto em perfeita limpeza e higiene, bem como dispor de instalações sanitárias destinadas ao público.

Parágrafo único. Em situações especiais, a critério do órgão competente, poderá ser dispensada a exigência de instalações sanitárias destinadas ao público.

[...]

Art. 160. As edificações deverão possuir instalações sanitárias na quantidade e condições exigidas pela legislação específica.

Parágrafo único. Toda edificação de uso público deverá ter, no mínimo, um sanitário com dimensões apropriadas aos portadores de necessidades especiais, com todos os acessórios ao alcance e dispositivos auxiliares de apoio, de acordo com a legislação específica, observado o contido no art. 37 desta lei.

Contudo, ainda que a obrigatoriedade de sanitários para o público não esteja regulamentada em todos os municípios do Estado, entende-se que a oferta de sanitário acessível pelo fornecedor trata-se de um dever vinculado à sua atividade comercial. Nesse sentido, o STJ, em acórdão proferido pela Ministra Nancy Andrighi, já decidiu:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. ACESSIBILIDADE. RAMPA DE ACESSO. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. CADEIRANTE. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. FATO DE SERVIÇO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO

JURISDICIONAL. AUSÊNCIA.

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos extrapatrimoniais, ajuizada em 21/06/2016, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 20/05/2021 e concluso ao gabinete em 28/11/2022.

2. O propósito recursal, para além da negativa de prestação jurisdicional, consiste em avaliar (I) se o Código de Defesa do Consumidor aplica-se em relação na qual se discute o dever do comerciante de construir rampa de acesso a pessoas com deficiência, (II) se é cabível a determinação judicial para construção de rampa e (III) se este fato enseja a indenização por danos morais ao consumidor que é pessoa com deficiência física motora.

3. O art. 57 da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência determina que "as edificações públicas e privadas de uso coletivo já existentes devem garantir acessibilidade à pessoa com deficiência em todas as suas dependências e serviços, tendo como referência as normas de acessibilidade vigentes".

4. O art. 7º do Código de Defesa do Consumidor disciplina que os direitos previstos no CDC não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

5. Conforme a jurisprudência desta Corte, equipara-se à qualidade de consumidor para os efeitos legais, aquele que, embora não tenha participado diretamente da relação de consumo, sofre as consequências do evento danoso decorrente do defeito exterior que ultrapassa o objeto e provoca lesões, gerando risco à sua segurança física e psíquica.

6. É dever de todos os fornecedores da cadeia de consumo zelar pela disponibilização de condições adequadas de acesso ao seu interior, a fim de permitir a participação, sem percalços, do público em geral, inclusive dos deficientes físicos, pois é a sociedade quem deve se adaptar, eliminando as barreiras físicas, de modo a permitir a integração das pessoas com deficiência ao seio comunitário.

Precedentes.

7. O art. 4º, § 1º, da Lei 13.146/2015 considera discriminação em razão da deficiência "toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas".

8. Configurado o dano de natureza moral na hipótese em que o estabelecimento comercial não cumpriu com seu dever de

garantia de acessibilidade e acabou obstando que pessoa com deficiência tivesse o acesso ao seu interior, o que criou situação constrangedora, conforme delineado no Tribunal de origem.

9. A determinação judicial para que o comerciante adeque sua estrutura física às determinações do art. 57, da LBI, a fim de garantir acessibilidade às pessoas com deficiência, está alinhada aos princípios do ordenamento pátrio no que tange aos direitos das pessoas com deficiência.

10. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.

(REsp n. 2.041.463/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 16/6/2023.)

Dado o cenário atual e a ausência de regulamentação clara sobre sanitários públicos em estabelecimentos comerciais em geral, estaria em melhor consonância com o microsistema do consumidor uma legislação que exigisse sanitários para uso público, tanto adaptados quanto convencionais, em todos os locais de atendimento.

b) Imprecisão técnica do termo “acessibilidade adaptada”:

Cumprе apontar uma imprecisão técnica na Lei Estadual nº 22.130/2024 ao fazer uso da expressão *banheiro com acessibilidade adaptada*. O termo composto pelas palavras *acessibilidade* e *adaptada* não é usual na literatura técnica ou jurídica sobre acessibilidade, pois os vocábulos podem apresentar significados tanto similares quanto distintos, especialmente em razão do sentido ambíguo da palavra *adaptar*, que pode prejudicar o entendimento pretendido.

Na expressão *sanitário adaptado*, por exemplo, o adjetivo *adaptado* indica que o sanitário foi ajustado, presumivelmente conforme a norma técnica de acessibilidade. Da mesma forma, a expressão *sanitário acessível* também sugere conformidade com esses padrões. Portanto, neste contexto, a combinação *acessibilidade adaptada* resulta em uma redundância.

Por outro lado, essa expressão composta também apresenta ambiguidade, uma vez que *adaptada* pode sugerir uma modificação de um estado original. Nesse sentido, a frase *banheiro com acessibilidade adaptada* pode ser entendida como uma alteração nas características de acessibilidade do banheiro, desviando-se dos padrões normativos. Tal interpretação da expressão, por não condizer com as normas atinentes ao direito fundamental à acessibilidade, deve ser refutada.

c) Distinção entre banheiro e sanitário:

Há que se mencionar, também, que a literatura arquitetônica diferencia *banheiro* de *sanitário* pela presença ou ausência de equipamentos para banho, como chuveiros e banheiras. Da mesma forma, a NBR 9050/2020 define esses termos da seguinte forma:

3.1.12

banheiro

cômodo que dispõe de chuveiro e banheira, bacia sanitária, lavatório, espelho e demais acessórios

[...]

3.1.34

sanitário

cômodo que dispõe de bacia sanitária, lavatório, espelho e demais acessórios

O uso da palavra *banheiro* na lei sugere locais com instalações para banho, o que pode não corresponder à intenção normativa, que aparenta buscar regular sanitários. Assim, identifica-se mais uma possível inconsistência terminológica no artigo. A escolha do termo *banheiro* pode gerar interpretações equivocadas, especialmente no contexto de acessibilidade, que exige definições técnicas precisas para cada tipo de instalação. Dessa forma, a distinção técnica dos termos contribui para a clareza e a coerência esperadas em uma legislação voltada a espaços públicos.

Considerando a ausência de diretrizes sobre sanitários públicos em estabelecimentos, seria recomendável que a legislação exigisse a instalação desses equipamentos, tanto adaptados quanto convencionais, em todos os locais de atendimento ao público no estado. Assim, a legislação garantiria de forma mais abrangente os direitos dos consumidores, assegurando acesso universal a sanitários em diferentes tipos de estabelecimentos, independentemente do porte.

Tal recomendação torna-se ainda mais relevante ao se considerar o impacto jurídico e social da ausência de regulamentações em políticas inclusivas, especialmente quando essa lacuna pode gerar interpretações restritivas em desacordo com normas superiores.

Qualquer interpretação que restrinja a exigência de acessibilidade em sanitários oferecidos por estabelecimentos que não forem de *grande circulação* (para usar o

termo trazido pela Lei em comento) afronta não apenas o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), mas também a própria Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, cujo *status* é de Emenda Constitucional. Conforme já mencionado, a acessibilidade é um direito fundamental, com eficácia vertical e horizontal. Portanto, cabe ao Estado, além de garanti-la nos estabelecimentos e edifícios a ele pertencentes, regulamentá-la e, no exercício do poder de polícia, exigir sua disponibilidade por particulares em todos os estabelecimentos de uso coletivo.

d) Quanto à diferença entre boxe acessível e sanitário acessível com entrada independente:

O inciso I do art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024 determina que os estabelecimentos de grande circulação devem disponibilizar banheiros com acessibilidade em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos. Essa descrição sugere que as instalações sanitárias acessíveis podem estar inseridas nos sanitários masculino e feminino de uso coletivo, o que, segundo a norma técnica de acessibilidade, corresponde à descrição de *boxe acessível*.

Contudo, a norma técnica de acessibilidade estabelece que edificações devem possuir sanitários acessíveis com entrada independente. Ela permite, adicionalmente, que os sanitários coletivos tenham um boxe acessível para uso preferencial de pessoas em cadeira de rodas, mas sem substituir a necessidade de um sanitário acessível com entrada independente (item 7.10).

A entrada independente significa que o sanitário acessível não está inserido dentro de um ambiente restrito a um único gênero, conforme descreve a NBR 9050/2020:

7.4.2 Os sanitários, banheiros e vestiários acessíveis devem possuir entrada independente, de modo a possibilitar que a pessoa com deficiência possa utilizar a instalação sanitária acompanhada de uma pessoa do sexo oposto.

Nesse contexto, seria importante que a lei estadual fizesse essa distinção técnica, utilizando os termos adequados, como *boxe acessível* e *sanitário acessível com entrada independente*, para evitar mal-entendidos e garantir que as exigências de acessibilidade sejam atendidas de forma clara e abrangente. A falta de precisão terminológica pode levar a interpretações equivocadas e comprometer a efetividade da norma.

Eventual interpretação que afaste a exigência de que os sanitários acessíveis possuam entrada independente, ou que inviabilize que a pessoa com mobilidade

reduzida esteja acompanhada por alguém do sexo oposto, estará eivada de inconstitucionalidade, por não observância ao direito fundamental à acessibilidade.

e) Beneficiários da norma:

O inciso I do art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024, também estabelece que os sanitários adaptados destinam-se ao atendimento de *idosos e pessoas com deficiência ou baixa mobilidade*. Sendo uma legislação voltada à defesa dos direitos do consumidor, seria esperado que contemplasse o acesso de todas as pessoas que necessitem, independentemente de idade ou condição física.

O termo *baixa mobilidade* é incomum em textos técnicos e jurídicos sobre acessibilidade, que geralmente utilizam a expressão *pessoa com mobilidade reduzida*. Essa imprecisão terminológica pode gerar interpretações confusas, especialmente considerando que *pessoa com mobilidade reduzida* é um termo amplamente aceito em normas técnicas e na legislação federal.

A Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), define *pessoa com mobilidade reduzida* como aquela que, por qualquer motivo, apresenta dificuldade de movimentação, seja permanente ou temporária, com redução da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora ou percepção. Esse grupo inclui pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, convalescentes e pessoas obesas.

Portanto, nota-se que o grupo social de pessoas com mobilidade reduzida já abrange as pessoas idosas, o que pode representar uma redundância no texto da lei estadual. Contudo, essa redundância pode ser pertinente caso haja intenção de reforçar a atenção específica ao público idoso.

Além disso, ao estabelecer que os sanitários acessíveis são destinados a pessoas idosas e pessoas com deficiência, a lei suscita uma dúvida importante: em estabelecimentos que ofereçam apenas um sanitário acessível, essa instalação poderia ser utilizada de forma universal, atendendo a todas as pessoas? Uma interpretação restritiva pode contrariar o princípio de inclusão e acessibilidade universal, especialmente em contextos em que apenas uma unidade sanitária acessível esteja disponível.

Outro ponto crítico da Lei Estadual é que ela não garante a presença de sanitários convencionais masculinos e femininos nos estabelecimentos. Dado que essa é uma legislação de defesa do consumidor, seria desejável que ela assegurasse a existência de sanitários para todos os usuários, especialmente em locais de grande circulação.

Frente ao cenário atual e à ausência de regulamentação clara sobre sanitários em estabelecimentos, seria recomendável que a legislação exigisse a instalação de sanitários, tanto adaptados quanto convencionais, para uso em todos os locais de atendimento ao público. Essa abordagem garantiria que todos os usuários, independentemente de suas condições, tivessem acesso adequado às instalações sanitárias.

f) Quanto à expressão “em local acessível para ambos os gêneros”:

A Lei Estadual descreve que os estabelecimentos devem disponibilizar banheiros com acessibilidade em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou, alternativamente, em local acessível para ambos os gêneros. A expressão *em local acessível para ambos os gêneros* é ambígua, pois não esclarece se a intenção é um único sanitário para uso de ambos os gêneros ou um para cada sexo, situados em um local acessível.

Além disso, conforme já se disse, o texto não especifica se esses sanitários em local acessível para ambos os gêneros devem ter entrada independente, o que é uma condição distinta dos boxes acessíveis inseridos em sanitários coletivos. De acordo com a legislação federal e a norma técnica de acessibilidade, o box sanitário não substitui a necessidade de um sanitário acessível com entrada independente.

Portanto, a escolha preconizada pela lei estadual pode ser insuficiente para atender plenamente às exigências de acessibilidade, devendo ser interpretada e aplicada em consonância com as normas de natureza constitucional atinentes ao tema.

3.2. Fraldário equipado com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças:

Em relação ao fraldário, o inciso II do art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024 amplia as exigências normativas. A NBR 9050/2020 não menciona o equipamento de fraldário de forma específica, mas descreve as condições para o *sanitário familiar*, que poderia incorporar essa função. No entanto, o sanitário familiar é definido, pela norma técnica, como uma recomendação, e não uma obrigatoriedade, para os edifícios de uso público ou coletivo como shoppings, terminais de transporte, parques, clubes esportivos, arenas verdes ou estádios, locais de shows e eventos (item 7.4.3.2 da NBR 9050/2020).

Como exemplo, a legislação municipal de Curitiba distingue entre *fraldário* e *banheiro família*. A Lei Municipal nº 15.130, de 1º de dezembro de 2017, dispõe sobre a

instalação de fraldários, enquanto a Lei Municipal nº 15.890, de 22 de outubro de 2021, regulamenta o banheiro família. A Lei de 2017 prevê que os banheiros para pessoas com deficiência podem ser adaptados para atender usuários de fraldas. Já a Lei de 2021 especifica que os banheiros família também podem ser utilizados como espaços de fraldário.

Portanto, segundo as leis municipais de Curitiba, o sanitário familiar pode ser utilizado como sanitário acessível para pessoas com deficiência e como fraldário, condição que não encontra objeções na norma técnica. Por outro lado, a Lei Estadual não especifica se o fraldário pode ou deve estar localizado dentro do sanitário acessível. Neste ponto, destaca-se a imprescindibilidade de que esteja em local com entrada independente, podendo ser utilizado por ambos os gêneros, de maneira a garantir que a pessoa ingresse acompanhada por um adulto de gênero diverso.

O acesso independente em fraldários, inclusive nos infantis, com a possibilidade de utilização por ambos os gêneros, mostra-se imprescindível também como medida de igualdade de gênero, ao superar o estereótipo social de que os cuidados com crianças são atribuições exclusivas das mulheres. Nesse sentido, assegura que pais possam exercer as atividades de cuidados com seus filhos e filhas em um ambiente seguro e adequado.

É importante apontar que o inciso em comento inspira-se no Projeto de Lei Estadual nº 265/2022, que dispõe sobre a obrigatoriedade de *fraldários acessíveis a frequentadores de estabelecimentos privados de grande circulação situados no Estado do Paraná*. Esse PL menciona expressamente, como destinatárias de tal norma, as pessoas idosas e pessoas com deficiência, além de crianças usuárias de fraldas. Além disso, descreve que o referido ambiente deve ser equipado com *bancada e/ou maca fixa ou portátil para troca de fraldas, adequado, inclusive, a tamanho adulto, lavatório e equipamento para higienização de mãos*.

A interpretação da norma deve se dar em consonância com a proposta apresentada no PL referido, já que seu escopo se volta à garantia e ampliação da acessibilidade e respeito à dignidade de todas as pessoas. Nesse aspecto, o art. 41 da Lei Estadual nº 22.130/2024 representa avanço considerável para a inclusão e plena participação de todas as pessoas nos espaços sociais.

3.3. A norma técnica de acessibilidade da ABNT:

A Lei Estadual nº 22.130/2024 propõe que os estabelecimentos disponibilizem sanitários acessíveis e fraldários, mas não faz referência explícita à norma técnica

de acessibilidade da ABNT, a NBR 9050. Essa norma é a principal referência para a acessibilidade no Brasil, aplicada a espaços e edificações, estabelecendo parâmetros técnicos que incluem dimensões mínimas e máximas, especificações de materiais e dispositivos que devem ser adotados para atender a diferentes necessidades.

A ausência de menção às normas técnicas da ABNT representa uma falha que pode comprometer a eficácia da lei estadual, ao abrir margem para interpretações subjetivas e equivocadas sobre o que é considerado acessível. Para garantir que a acessibilidade seja atendida conforme os padrões nacionais, seria recomendável que a lei estadual incluísse uma referência direta às normas de acessibilidade da ABNT. Isso reforçaria a obrigatoriedade de observância aos critérios técnicos normatizados, promovendo uma implementação mais consistente e eficaz das exigências de acessibilidade nos sanitários públicos e privados de grande circulação.

Contudo, mesmo na ausência de referência normativa expressa, os estabelecimentos não poderão adotar padrões divergentes ou insuficientes de acessibilidade. A conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, exigida pela legislação federal e outras normativas, busca garantir a uniformidade e a adequação das instalações para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

4. Conclusão:

A acessibilidade, que deve ser amplamente garantida à coletividade de pessoas, ainda que indeterminável, nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, garante a inclusão das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, revelando-se como direito fundamental. No contexto da organização das cidades e dos espaços de uso coletivo, a acessibilidade é cogente, por determinação constitucional e legal, e também se revela como princípio que orienta as relações privadas e públicas – entre as quais se incluem as relações de consumo. Por se tratar de um direito fundamental, qualifica a sociedade e compõe a função socioambiental dos contratos de consumo. Tal função impõe que as relações de consumo se pautem na consciência socioambiental, com a necessidade de que fornecedores atuem de maneira consciente e inclusiva, em benefício do conjunto social. Consoante aponta EFING, *a função socioambiental dos contratos é, portanto, valor básico e indispensável à evolução socioeconômica*²⁹⁹.

O art. 41 da Lei nº 22.130/2024 regulamenta a necessidade de que *estabelecimentos*

299 EFING, Antônio Carlos. **Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor** (livro eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2015.

públicos ou privados de grande circulação disponibilizem banheiros acessíveis para ambos os gêneros, bem como *fraldário com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças*. Trata da necessidade de que espaços com intenso fluxo ou concentração de pessoas ofereçam instalações sanitárias e locais dignos para troca de fraldas, acessíveis às pessoas com mobilidade reduzida.

O propósito inclusivo da Lei merece ser aplaudido. Contudo, sua interpretação e aplicação deve se dar em consonância com os princípios constitucionais do microssistema de proteção do consumidor, composto também pela Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (cujo *status* é de Emenda Constitucional), pela Lei nº 13.146/2015 e pela própria Constituição Federal. Nesse sentido, o art. 41 da presente Lei jamais poderá ser suscitado para restringir a acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Assim, por exemplo, sanitários acessíveis, com entrada independente e disponíveis para ambos os gêneros, devem ser oferecidos em todo e qualquer estabelecimento que disponha de instalações sanitárias. A acessibilidade somente estará plenamente garantida quando seguir o chamado desenho universal, traçado por normas técnicas próprias, como a NBR 9050.

Quanto à necessidade de disponibilização de fraldários com bancadas adequadas, inclusive para uso de pessoas adultas, andou bem a Lei, eis que se trata de previsão específica pouco abordada nas normas técnicas e legislação correlata. Essa providência permite a circulação, com dignidade, de pessoas que necessitem de tais espaços, garantindo sua inclusão e ampla participação social.

Considerando que a lei consumerista representa instrumento essencial para o respeito a direitos e garantias constitucionais, reconhecendo as vulnerabilidades da sociedade de consumo e prevendo mecanismos para o reequilíbrio das relações, a previsão de espaços inclusivos mostra-se fundamental para uma sociedade mais justa e igualitária.

Em que pese a necessidade de aprimorar a técnica legislativa para evitar interpretações contrárias aos princípios que regem a presente Lei, o art. 41 traz a vantagem de suscitar o debate sobre a importância de projetar espaços, técnicas e instrumentos que garantam a participação digna de grupos minoritários que não se encaixam nos padrões massificados usualmente impostos pela sociedade de consumo.

BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BARBOSA, Heloisa Helena; ALMEIDA, Vitor. Comentários ao estatuto da pessoa com deficiência à luz da Constituição da República. Belo Horizonte Fórum, 2021. 2ª ed.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. 6ª ed.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 1990.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2000.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade, e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2004.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2015.

COSTA, Alexander Seichas da; ABREU, Célia Barbosa. ACESSIBILIDADES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS CIDADES & O PAPEL DO ESTADO. In: MAGALHÃES, Alex Ferreira; CORREA, Claudia Franco; VALIM,

Morgana Paiva; RASGA, Mariana de Freitas. Cidades: dilemas, desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: UVA, 2020. p. 87-110. Disponível em: https://dlwqtrst1szle7.cloudfront.net/65349022/Cidades_Dilemas_desafios_e_perspectivas_ebook_1_-libre.pdf?1609882437=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCidades_dilemas_desafios_e_perspectivas.pdf&Expires=1731322411&Signature=bT~YyhESZi60~ucbeAgHmpCuRnhnwbcodnDDI7UrtUdQBQRLYa0sMN~OZ56BnjSvvTOrJ~0TuVa8XyfeV~p1G5XE~ycdglHoVgl.521T~h~8FQ8PdHcdRWdDgtvO5qUjVapuGYGB~TRF1ewY77E010PXnnhU9wInluNbbLgTzg8KdDhZaMT4kdtOQcpq2MijwUMw0NDXHJcuiC25Reo2D8Yryx52Jqw9w6qWJqldYsUjAjC8nRfWGd8un~M2epMN4KiAklyK9ix4h3e10uZVwO~QJBKYvpIQ22eqiL48NbulEbpSbE~Lud0uX~BGtPAgvUWQuQl7Y~YAcfx3n1AEQPJDA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHIF5GGSRLRBV4ZA#page=86. Acesso em: 11/11/2024.

CURITIBA. Lei nº 11.095, de 21 de julho de 2004. Dispõe sobre as normas que regulam a aprovação de projetos, o licenciamento de obras e atividades, a execução, manutenção e conservação de obras no município e dá outras providências. Diário Oficial de Curitiba: Curitiba, PR, 2004.

CURITIBA. Decreto nº 2.397, de 27 de fevereiro de 2023. Dispõe sobre a regulamentação das edificações no município de Curitiba. Diário Oficial de Curitiba: Curitiba, PR, 2023.

EFING, Antonio Carlos. Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor (livro eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2015.

MALHEIRO, Emerson Penha; BENATTO, Pedro Henrique Abreu. As Pessoas com Necessidades Especiais como Consumidores. Revista de Direito Privado. Vol. 70/2016, p. 123 – 133, out. 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor [livro eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. 4ª ed.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis (livro eletrônico). São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. 2ª ed.

PARANÁ (Estado). Lei nº 14.856, de 12 de dezembro de 2005. Dispõe que as agências bancárias do Estado do Paraná devem ter sanitários em suas instalações, conforme especifica. Diário Oficial do Estado do Paraná: Curitiba, PR, 2005.

PARANÁ (Estado). Projeto de Lei nº 265, de 14 de junho de 2022. Dispõe sobre a disponibilização de fraldários acessíveis a frequentadores de estabelecimentos privados de grande circulação situados no Estado do Paraná. Assembleia Legislativa do Paraná: Curitiba, PR, 2022.

PARANÁ (Estado). Lei nº 22.130, de 9 de setembro de 2024. Dispõe sobre a criação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná. Diário Oficial do Estado do Paraná: Curitiba, PR, 2024.

PORTO NETO, Hugo Frota Magalhães. *A Acessibilidade como Direito Fundamental das pessoas com Deficiência e as Tecnologias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris: As Smart Cities e a Sociedade infoinclusiva. 2023.

ROSTELATO, Telma Aparecida. *As Pessoas Com Deficiência, o Código de Defesa do Consumidor e o Princípio de Dignidade Humana: a Relevância da Hodierna Concepção*. Acessível em: <https://ambitojuridico.com.br/as-pessoas-com-deficiencia-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-o-principio-de-dignidade-humana-a-relevancia-da-hodierna-concepcao/>

SANTIN, Douglas Roberto Winkel. O conceito de consumidor hipervulnerável: análise baseada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. *Revista de Doutrina Jurídica*, v. 114, p. e023007-e023007, 2023.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-graduado em Ministério Público e Estado Democrático do Direito pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (FEMPAR). Pós-graduado em Direito Civil, do Processo e do Consumo pela Universidade Positivo. Assessor jurídico do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (CAOPCON-OE) e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis, Falimentares, Liquidações, Extrajudiciais, das Fundações e Terceiro Setor (CAOP CFTS). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Seção VIII

Da obrigação de indicação nas embalagens se houve a realização de testes em animais na produção e estudo de seus produtos.³⁰⁰

Art. 42. Os comerciantes, importadores, fabricantes, produtores, distribuidores de produtos que utilizam animais em testes deverão destacar nas embalagens de forma ostensiva a indicação de tal prática.

Comentários: Dentre os direitos básicos dos consumidores, o Código de Defesa do Consumidor elenca o direito à informação adequada e clara sobre a quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, preço e os riscos que apresentam os produtos e serviços disponíveis no mercado (art. 6º, III, da Lei nº 8.078/1990).

Aliado a esse dispositivo, o Código de Defesa do Consumidor também estabeleceu que a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores, consoante o disposto no seu art. 31.

Dessa forma, é direito do consumidor ser informado sobre todas as características dos produtos que são por eles adquiridos, inclusive se foram utilizados animais para testá-los. E, infelizmente, são diversos produtos que se utilizam de testes em seres sencientes, como cosméticos, saneantes, agrotóxicos, fármacos, medicamentos, aditivos alimentares, dentre outros.

Percebe-se que o dever de informar recai sobre quase todos os fornecedores que se encontram na cadeia de produção (comerciantes, importadores, fabricantes, produtos e distribuidores), com exceção dos exportadores, sendo que tal omissão pode causar prejuízos até financeiros a fornecedores paranaenses, tendo em vista que, por exemplo, a União Europeia, desde 2013, proíbe a venda, em seu território, de cosméticos testados em animais³⁰¹.

³⁰⁰ Seção inspirada na Lei nº 18.649/2015, de autoria do Dep. Edson Praczyk.

³⁰¹ Informação disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/premasul#:~:text=Neste%20contexto%2C%20destacasse%20a%20Un%C3%A3o,porcentagem%20consider%C3%A1vel%20da%20biodiversidade%20mundial>. Acesso em: 09/11/2024.

Contudo, tal dever de informação não se justifica apenas em consideração aos modos de vida e concepções éticas que os consumidores porventura possam ter, mas tem íntima relação com a preservação ambiental.

Tendo em vista as catástrofes ambientais que têm ocorrido de maneira cada vez mais rotineira – secas prolongadas, incêndios florestais, chuvas torrenciais, furacões, etc. –, impõe-se uma mudança de paradigma na forma como o ser humano se relaciona com o meio ambiente, abandonando-se uma postura antropocêntrica, a qual somente se preocupa com a preservação ambiental se esta trouxer algum benefício ao ser humano, por uma cosmovisão biocêntrica.

O biocentrismo reconhece a importância do próprio ecossistema de maneira autônoma, sem uma necessária relação de utilidade para o ser humano. Assim, todas as formas de vida possuem uma dignidade inerente, a qual deve ser respeitada.

Para Peter Singer, ativista pelos direitos dos animais, não existe um conceito único de ética. Ela deve ser imparcial às tomadas de decisão, satisfazendo a todos. Partindo de pressupostos utilitaristas – da busca pelo maior benefício à maioria das pessoas – Singer considera que o princípio da Igual Condição de Interesses pode ser estendido à defesa animal, principalmente em razão da senciência que os animais possuem, ou seja, a capacidade de sentir inclusive dor. Nesse sentido:

Se um ser sofre, não há justificativa de ordem moral para nos recusarmos a levar esse sofrimento em consideração. Seja qual for a natureza do ser, o **princípio da igualdade exige que o sofrimento seja levado em conta em pé de igualdade com o sofrimento semelhante de qualquer outro ser, até onde possamos fazer comparações aproximadas**. Quando um ser não é capaz de sofrer nem de sentir alegria ou felicidade, não há o que ser levado em consideração³⁰²

Por força de tal teoria, conhecida como sensiocêntrica, são proibidas moralmente quaisquer ações que impliquem um sofrimento desnecessário aos animais. E tal proibição encontra respaldo normativo em diversos diplomas legais, sejam de âmbito nacional ou internacional.

A Carta da Terra expressamente adota a visão biocêntrica, aos dispor como seus princípios o respeito à Terra e à vida em toda sua diversidade, e o reconhecimento que todos os seres são interligados e cada forma de vida tem um valor, independentemente de sua utilidade para os seres humanos.

³⁰² SINGER, Peter. *Animal liberation*. 2. ed. New York, 1993, p. 56-57 (tradução livre)

Por seu turno, a Declaração Universal dos Direitos dos Animais da UNESCO, da qual o Brasil é signatário, assinada em 27 de janeiro de 1978, reconhece no seu artigo 1º que “todos os animais nascem iguais diante da vida, e têm o mesmo direito à existência”. Já o seu artigo 3º estabelece que “nenhum animal será submetido a maus tratos e a atos cruéis”. E, mais importante, o artigo 8º dispõe que, “a experimentação animal, que implica em sofrimento físico, é incompatível com os direitos do animal, quer seja uma experiência médica, científica, comercial ou qualquer outra. As técnicas substitutivas devem ser utilizadas e desenvolvidas”.

Já no âmbito interno, a Constituição da República, no seu art. 225, estabelece que todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à qualidade de vida, às presentes e futuras gerações. Entretanto, o texto constitucional não visa a proteção ambiental unicamente para garantir o bem estar do ser humano, visto que no inciso VII do §1º do art. 225, o constituinte vedou expressamente as práticas que coloquem em risco a fauna e a flora, que provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais à crueldade.

Com relação propriamente à utilização de animais em testes, a Lei nº 11.794/2008, que regulamenta o inciso VII do art. §1º do art. 225 da Constituição Federal, criou o Conselho Nacional de Controle e Experimentação Animal (CONCEA), que tem, dentre outras atribuições: formular e zelar pelo cumprimento das normas relativas à utilização humanitária de animais com finalidade de ensino e pesquisa científica (art. 5º, I); monitorar e avaliar a introdução de técnicas alternativas que substituam a utilização de animais em ensino e pesquisa (art. 5º, III); e estabelecer e rever, periodicamente, as normas para uso e cuidados com animais para ensino e pesquisa, em consonância com as convenções internacionais das quais o Brasil seja signatário (art. 5º, IV). Além disso, a Lei nº 11.794/2008 determina que é condição indispensável para o credenciamento das instituições com atividades de ensino ou pesquisa com animais a constituição prévia de Comissões de Ética no Uso de Animais (CEUAs), conforme dispõe o seu art. 8º.

Além disso, importante destacar que caracteriza o crime de maus-tratos aos animais, tipificado no art. 32, §1º, da Lei 9.605/1998, quem realiza experiência dolorosa ou cruel em animal vivo, ainda que para fins didáticos ou científicos, quando existirem métodos alternativos, cuja pena é de detenção de três meses a um ano e multa, e se o experimento for realizado em cão ou gato, a reprimenda será de reclusão de 2 a 5 anos.

Visando restringir a crueldade que os animais são submetidos a testes, o CONCEA recentemente aprovou a Resolução nº 58, de 24 de fevereiro de 2023, a qual proíbe

o uso de animais vertebrados, exceto seres humanos, em pesquisa científica, desenvolvimento e controle de produtos de higiene pessoal, cosméticos e perfumes que utilizem em suas formulações ingredientes ou compostos com segurança e eficácia já comprovadas cientificamente, sendo obrigatória a utilização de métodos alternativos reconhecidos pelo Conselho na testagem de tais produtos.

Por todo o exposto, percebe-se a importância do presente artigo, não apenas para garantir o direito à informação adequada dos consumidores, mas também o direito à vida e integridade física dos animais, uma vez que a ampla divulgação de que animais são utilizados em testes na produção de determinado produto, pode levar os consumidores a não mais adquirir tal mercadoria, o que poderá, eventualmente, motivar uma postura corporativa do fabricante.

E tal exigência de informação sobre a realização de teste em animais na fabricação de produtos se justifica ainda no nosso Estado, visto que, de acordo com o Relatório de Uso de Animais em Ensino e Pesquisa do CONCEA³⁰³, referente aos anos de 2019 a 2023, o Paraná foi o segundo estudo que mais se utilizou de animais em projetos científicos e de pesquisa (11,23%), ficando atrás somente do Estado de São Paulo (44,14%), sendo os animais mais utilizados em testes são aves (33,70% para fins de pesquisa e 52% para fins de ensino).

Entretanto, não obstante se entenda que o presente dispositivo está em consonância com o direito à informação adequada, ou seja, privilegia os direitos dos consumidores, o Supremo Tribunal Federal, em algumas ocasiões, já julgou inconstitucionais leis estaduais que determinavam aos fornecedores que informassem determinadas características dos seus produtos nos rótulos, sob o argumento de que tais legislações extrapolavam a competência concorrente complementar dos Estados no tocante à produção e consumo (art. 24, V, da Constituição da República), notadamente quando a lei federal sobre o assunto não faz tal exigência informacional – o que parece ser justamente o caso do presente dispositivo. Nesse sentido, podem-

303

BRASIL. Relatório de Uso de Animais em Ensino e Pesquisa (CONCEA). Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Brasília, 2023. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1n2wio3MI6mqeryVIDSQ4Xti9InSdE9C1/view>. Acesso em: 09/11/2024

se destacar os entendimentos exarados no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADI) nº 750/RJ304, ADI 910/RJ305, ADI 5995/RJ³⁰⁶ e ADI 3645/PR³⁰⁷, sendo que neste último caso foi julgada inconstitucional a Lei Estadual paranaense 14.861/2005, que obrigava os fornecedores a informar nos rótulos a existência de organismos geneticamente modificados (transgênicos) nos ingredientes dos produtos por eles comercializados.

Parágrafo único. A indicativa será confeccionada na própria embalagem ou fixada de forma ostensiva sobre a embalagem original.

Comentário: Caso entenda-se que não há inconstitucionalidade do presente dispositivo, pendente ainda de regulamentação a forma como deverá ser exposta a informação de que o produto comercializado foi testado em animais.

³⁰⁴ Ação Direta de Inconstitucionalidade. Repartição de competências. Lei 1.939, de 30 de dezembro de 2009, do Estado do Rio de Janeiro, que dispõe sobre a obrigatoriedade de informações nas embalagens dos produtos alimentícios comercializados no Estado do Rio de Janeiro. Alegação de ofensa aos artigos 22, VIII, e 24, V, da Constituição Federal. Ocorrência. Ausência de justificativa plausível que autorize restrições às embalagens de alimentos comercializados no Estado do Rio de Janeiro. Competência legislativa concorrente em direito do consumidor. Ausência. Predominância de interesse federal a evitar limitações ao mercado interestadual. Ação julgada parcialmente procedente. (ADI 750, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 03-08-2017, DJ 09-03-2018)

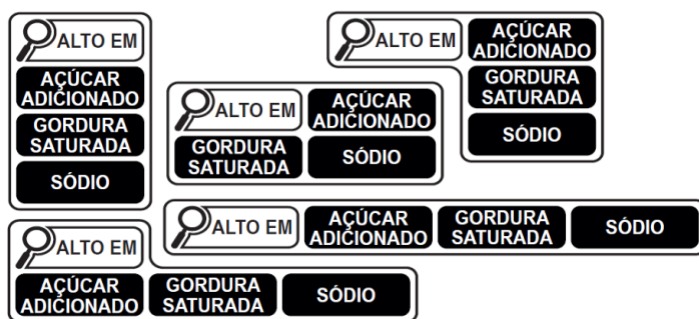
³⁰⁵ AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. OBRIGATORIEDADE DE INFORMAÇÕES EM EMBALAGENS DE BEBIDAS. COMÉRCIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL. EXISTÊNCIA DE LEGISLAÇÃO FEDERAL. ATUAÇÃO RESIDUAL DO ESTADO-MEMBRO. IMPOSSIBILIDADE. OFENSA AO ARTIGO 24, V, DA CF/88. ARTIGO 2o, DA LEI ESTADUAL 2089/93. FIXAÇÃO DE COMPETÊNCIA PARA REGULAMENTAR A MATÉRIA. SIMETRIA AO MODELO FEDERAL. COMPETÊNCIA PRIVATIVA DO GOVERNADOR DO ESTADO. 1. Rótulos de bebidas. Obrigatoriedade de informações. Existência de normas federais em vigor que fixam os dados e informações que devem constar dos rótulos de bebidas fabricadas ou comercializadas no território nacional. Impossibilidade de atuação residual do Estado-membro. Afrenta ao artigo 24, V, da Constituição Federal. Precedentes. 2. Delegação de competência. Inobservância do artigo 84, IV, da Carta Federal. Por simetria ao modelo federal, compete apenas ao Chefe do Poder Executivo estadual a expedição de decretos e regulamentos que garantam a fiel execução das leis. 3. Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada procedente para declarar a inconstitucionalidade da Lei 2089, de 12 de fevereiro de 1993, do Estado do Rio de Janeiro. (ADI 910, Relator(a): MAURÍCIO CORRÊA, Tribunal Pleno, julgado em 20-08-2003, DJ 21-11-2003)

³⁰⁶ Ação direta de inconstitucionalidade. Lei nº 7.814, de 15 de dezembro de 2017, do Estado do Rio de Janeiro, que dispõe sobre a proibição, no Estado, da utilização de animais para desenvolvimento, experimento e teste de produtos cosméticos, higiene pessoal, perfumes, limpeza e seus componentes. 3. Competência da União para legislar sobre normas gerais. Alegação de ofensa ao art. 24, VI, CF. Inocorrência. Precedentes. 4. Usurpação de competência da União. Limitações a comercialização dos produtos derivados dessas atividades no Estado do Rio de Janeiro. Restrição ao mercado interestadual. Alegação de ofensa aos artigos 22, VIII e 24, VI da Constituição Federal. Ocorrência. Precedentes. 5. Ação direta de inconstitucionalidade julgada parcialmente procedente, para declarar a inconstitucionalidade do parágrafo único do art. 1º e do art. 4º da Lei 7814/2017 do Estado do Rio de Janeiro. (ADI 5995, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 27-05-2021, DJ19-10-2021)

³⁰⁷ AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI 14.861/05, DO ESTADO DO PARANÁ. INFORMAÇÃO QUANTO À PRESENÇA DE ORGANISMOS GENETICAMENTE MODIFICADOS EM ALIMENTOS E INGREDIENTES ALIMENTARES DESTINADOS AO CONSUMO HUMANO E ANIMAL. LEI FEDERAL 11.105/05 E DECRETOS 4.680/03 E 5.591/05. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE PARA DISPOR SOBRE PRODUÇÃO, CONSUMO E PROTEÇÃO E DEFESA DA SAÚDE. ART. 24, V E XII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ESTABELECIMENTO DE NORMAS GERAIS PELA UNIÃO E COMPETÊNCIA SUPLEMENTAR DOS ESTADOS. (ADI 3645, Relator(a): ELLEN GRACIE, Tribunal Pleno, julgado em 31-05-2006, DJ 01-09-2006)

De acordo com pesquisa feita pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), apenas 25,1% dos consumidores entende totalmente as informações constantes nos rótulos de produtos³⁰⁸.

Dessa forma, deve-se buscar, por meio de linguagem simples e clara, que foram realizados testes em animais para a fabricação do produto exposto a venda. Uma possibilidade é a criação de um modelo semelhante ao de rotulagem frontal previsto no anexo XVII da **Instrução Normativa nº 75, de 8 de outubro de 2020**, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que estabelece alguns layouts para exibição de informações a respeito de altas quantidades de açúcar, gordura saturado e sódio, tendo em vista a facilidade e praticidade no entendimento de tais dados:



Também pode ser criado um símbolo que indique a testagem em animais, como ocorre em alimentos que possuam derivados de lactose ou glúten, facilitando-se, assim, a compreensão do público consumidor.

Art. 43. Os fornecedores que comercializarem pela internet produtos destinados aos consumidores deverão informar em seu *site* se foram realizados testes em animais.

Comentário: Com o desenvolvimento tecnológico, houve uma profunda mudança nos hábitos dos consumidores, que cada vez mais realizam suas compras pela internet, deixando de ir presencialmente nos estabelecimentos dos fornecedores.

Dessa forma, é cada vez mais comum que a realização de negócios por meio do comércio eletrônico ou *e-commerce*, havendo um crescente distanciamento entre

³⁰⁸Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/populacao-nao-entende-rotulos-diz-pesquisa>.

consumidor e fornecedor, passando as relações jurídicas a serem intermediadas por sites ou plataformas de negócios online.

Como explica Cláudia Lima Marques, o comércio eletrônico possui uma grande relevância social, visto que tal prática pode trazer potenciais danos e riscos ao consumidor, “como a impossibilidade de ver e experimentar o produto, riscos de erros e manipulações no momento de concluir ou de se arrepender do negócio, fornecedores não sérios ou falsários, a perda do valor pago, a demora extrema no fornecimento do produto ou serviço, riscos com o fornecimento de dados sensíveis ou de senhas, perturbação da privacidade³⁰⁹”, dentre outros.

Por essa razão, a fim de garantir uma maior confiabilidade nas transações comerciais desenvolvidas no ambiente virtual, foi promulgado em 15 de março de 2013 o Decreto nº 7.962, que, ao regulamentar o comércio eletrônico, estabeleceu no seu art. 2º que os sítios eletrônicos ou demais meios virtuais utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, dentre outras, informações sobre as características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores (inciso III), sendo o fornecimento de informações claras aos consumidores um dos objetivos do decreto em comento, conforme o disposto no seu art. 1º, inciso I.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça inclusive considera os sites e aplicativos intermediadores de compras online como provedores de aplicação – ou seja, aqueles que veiculam o conteúdo e ofertas criadas pelos fornecedores, sendo estes entendidos como os provedores de informação –, sendo-lhes, aplicáveis, portanto, as normativas relativas correlatas do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, principalmente no que diz respeito à responsabilidade civil e obrigação de retirada de anúncios de terceiros após ordem judicial (art. 19), bem como o prazo de 6 meses de guarda dos registros de acesso a aplicações de internet (art. 15):

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. AUSÊNCIA. SITE DE INTERMEDIÇÃO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA. REQUERIMENTO DE EXCLUSÃO DE ANÚNCIOS. IMPOSSIBILI-

³⁰⁹ MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 52/53.

DADE. MULTA POR EMBARGOS PROTELATÓRIOS. AFAS-TAMENTO. (...) **4. Para o Marco Civil da Internet (MCI), os sites intermediadores do comércio eletrônico enquadram-se na categoria dos provedores de aplicações, os quais são responsáveis por disponibilizar na rede as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação.** Precedentes. 5. A publicação de anúncios em plataforma de comércio eletrônico é regida pelos seus termos de uso, os quais são utilizados, entre outras finalidades, para estabelecer as práticas aceitáveis no uso dos serviços, bem como as condutas vedadas. **Não há regulamentação, no MCI, das práticas implementadas pelas plataformas de comércio eletrônico em virtude do descumprimento dos termos de uso. Assim, é preciso considerar as disposições aplicáveis aos provedores de aplicações.** 6. Salvo as exceções previstas em lei, **os provedores de aplicações apenas respondem, subsidiariamente, por danos gerados em decorrência de conteúdo publicado por terceiro após o desatendimento de ordem judicial específica (art. 19 do MCI). Busca-se evitar o abuso por parte dos usuários notificantes, o monitoramento prévio, a censura privada e remoções irrefletidas.** Nessa linha, conforme jurisprudência desta Corte, **não é possível impor aos sites de intermediação a responsabilidade de realizar a prévia fiscalização sobre a origem de todos os produtos.** Isto é, à exceção das hipóteses estabelecidas no MCI, os provedores de aplicações não têm a obrigação de excluir publicações realizadas por terceiros em suas páginas, por violação aos termos de uso, devido à existência de requerimento extrajudicial. **(REsp n. 2.088.236/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/4/2024, DJe de 26/4/2024, grifos nossos)**

Posto isso, mesmo que os sites e aplicativos intermediadores de vendas online não tenham o dever de fiscalizar previamente todos os anúncios veiculados em suas plataformas, o Decreto nº 7.962/2013, bem como o Código de Defesa do Consumidor, obrigam todos os integrantes da cadeia de produção e comercialização a disponibilizar informações adequadas, claras e precisas sobre as principais características dos produtos negociados, inclusive as relacionadas aos riscos que podem provocar à saúde.

Dessa forma, impõe-se tanto aos próprios fornecedores dos produtos, nas suas respectivas páginas virtuais, quanto aos sites e aplicativos intermediadores da comercialização o dever de exibir informações relacionadas à testagem dos produtos em animais.

ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS

Doutoranda em Direito Econômico e Social pela PUC/PR (Bolsista CNPq). Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade pela PUC/PR (Bolsista CAPES). Pós-graduada em Direito Processual Civil Contemporâneo: Novas Tendências pela UERJ. Graduada em Direito pela PUC/PR. Membro da Comissão de Direito Bancário da OAB/PR. Diretora Executiva da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/PR. Professora titular de Direito na Unifael - Grupo Ser Educacional. Advogada.

Seção IX

Da qualidade do papel utilizado na impressão de comprovantes ao consumidor emitidos pelos estabelecimentos em geral.³¹⁰

Art. 44. Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a utilização de papel de qualidade necessária à durabilidade das informações impressas, por no mínimo 05 (cinco) anos, a contar da emissão do comprovante.

Parágrafo único. Consideram-se comprovantes os papéis, bilhetes, notas fiscais, recibos e demais impressos assemelhados.

Comentário: No mesmo sentido em que o parágrafo único do artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor prevê que as informações relativas a produtos refrigerados sejam gravadas de forma indelével, o artigo 44 acertadamente estabelece que os comprovantes relativos ao fornecimento de produtos ou à prestação de serviços sejam impressos em papel de qualidade e durabilidade suficientes para preservação mínima de cinco anos.

Tal exigência é crucial porque assegura que os consumidores possam exercer plenamente seus direitos, especialmente diante da ocorrência de falhas ou vícios na prestação dos serviços ou na entrega dos produtos.

A determinação contida nesse artigo relaciona-se diretamente com o prazo prescricional previsto no artigo 27 do CDC, que estabelece o período de cinco anos para que consumidores possam reclamar de eventuais vícios e defeitos dos bens ou serviços adquiridos.

Assim, a obrigação da qualidade duradoura dos comprovantes garante ao consumidor o exercício efetivo dos direitos previstos pela legislação consumerista, facilitando o acesso à justiça e proporcionando segurança jurídica às relações de consumo.

Ademais, caso o fornecedor não cumpra essa obrigação e os comprovantes se tornem ilegíveis ou inutilizáveis dentro desse período, o consumidor, em uma ação judicial, pode vir a requerer a inversão do ônus da prova com base em sua hipossuficiência, decorrente, por sua vez, da imprestabilidade da prova, causada exclusivamente pelo fornecedor.

³¹⁰ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.775/2016, de autoria dos deputados Cláudio Palozi e Cláudia Pereira.

Tal medida também contribui para a prevenção e resolução eficiente de conflitos, ao assegurar a existência de provas materiais inequívocas durante todo o período necessário à defesa dos direitos do consumidor.

Seção X

Das regras sobre o não fornecimento de sacolas de forma gratuita. ³¹¹

Art. 45. Os estabelecimentos comerciais devem afixar avisos informando que não fornecem sacolas e embalagens de forma gratuita, indicando-se o valor cobrado por unidade.

Comentário: Em uma sociedade marcada por um consumismo crescente e por práticas econômicas que frequentemente negligenciam as consequências ambientais, observa-se o impacto negativo de hábitos cotidianos aparentemente inofensivos, como o uso excessivo e indiscriminado de sacolas plásticas em estabelecimentos comerciais.

O artigo 45 enfrenta esse desafio ao exigir a divulgação clara e antecipada da cobrança por essas embalagens, buscando estimular no consumidor uma postura mais sustentável e responsável. É importante destacar que uma única sacola plástica pode levar aproximadamente 450 anos para se decompor completamente, gerando graves consequências ambientais, como a obstrução dos sistemas de drenagem urbana e a poluição de ecossistemas naturais, comprometendo assim a saúde ambiental das futuras gerações.³¹²

Nesse contexto, é fundamental um esforço conjunto entre consumidores e fornecedores, no sentido de promover um consumo responsável e consciente. Como ressaltado por Efig e Gibran³¹³, o consumo consciente não apenas reforça os direitos constitucionais dos consumidores, mas também incentiva a melhoria contínua na qualidade dos produtos e serviços disponíveis no mercado.

Consumidores bem-informados e conscientes tenderão a optar por fornecedores comprometidos com práticas socioambientais responsáveis. Portanto, o direito à

³¹¹ Seção inspirada no PL nº 525/2023, de autoria do Dep. Matheus Vermelho.

³¹² BRASIL. Senado Federal. Sacola plástica é uma das maiores vilãs do meio ambiente. **Agência Senado**, Brasília, 19 abr. 2016. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2016/04/19/sacola-plastica-e-uma-das-maiores-vilas-do-meio-ambiente>. Acesso em: 10 fev. 2025.

³¹³ GIBRAN, Fernanda Mara; EFING, Antônio Carlos. A Informação para o Consumo Consciente e Sustentável. *In: V Simpósio Dano Ambiental Na Sociedade De Risco*, V, 2010, Curitiba. V Simpósio Dano Ambiental Na Sociedade De Risco. Curitiba: PUCPR, 2010.

informação previsto no artigo é imprescindível para viabilizar efetivamente essa escolha consciente dos consumidores, permitindo-lhes antecipar-se à situação e tomar medidas práticas, como levar sacolas reutilizáveis ao realizar suas compras.

Diante disso, percebe-se que a responsabilidade ambiental, antes restrita ao Poder Público e aos fornecedores, agora passa a envolver também o consumidor enquanto indivíduo, pessoa física. Essa evolução decorre do reconhecimento constitucional e consumerista de que a proteção ambiental é uma responsabilidade compartilhada, conforme expresso nos artigos 170, inciso VI, e 225 da Constituição Federal, bem como nos artigos 37, §2º, e 51, inciso XIV do Código de Defesa do Consumidor. Assim, há que se falar igualmente de responsabilidade social e cidadã do consumidor, que reflete uma postura ética e responsável ao interagir no mercado de consumo, em que suas decisões não se limitam a interesses pessoais, mas buscam também o benefício coletivo.

Art. 46. As sacolas e embalagens vendidas com a finalidade de acondicionamento e transporte de mercadorias adquiridas no local, não podem conter a logomarca, o nome, o símbolo ou as cores que remetam ao estabelecimento comercial, salvo quando oferecidas outras opções de modo gratuito.

Comentário: A iniciativa estabelecida pelo artigo 46 é digna de elogios, uma vez que promove práticas comerciais mais sustentáveis e ambientalmente responsáveis ao regular o uso de sacolas e embalagens no comércio.

Entretanto, ao mesmo tempo em que se busca incentivar o consumo consciente, também é fundamental proteger o consumidor contra possíveis abusos ou práticas comerciais indevidas.

Logo, ao estabelecer que sacolas e embalagens vendidas para acondicionamento e transporte não possam conter logomarcas, símbolos ou cores associadas ao estabelecimento comercial, salvo quando outras opções gratuitas estiverem disponíveis, a norma busca coibir a utilização indevida desses itens como meios de publicidade indireta custeada indevidamente pelos próprios consumidores.

Com efeito, o consumidor, ao adquirir e pagar especificamente por sacolas ou embalagens, não deve ser obrigado a assumir o custo de uma estratégia publicitária que deveria ser suportada exclusivamente pelo fornecedor.

Dessa forma, o artigo 46 garante que a cobrança pelo uso desses materiais seja justa e equilibrada, evitando que fornecedores explorem economicamente essa situação para benefício próprio, sem oferecer nenhuma contrapartida efetiva ao consumidor.

Além disso, essa normativa reforça o direito básico do consumidor à transparência e à informação clara, assegurando que suas escolhas sejam feitas de forma consciente e livre de imposições comerciais veladas.

Seção XI

Da fixação de placas informativas e da obrigação de manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.³¹⁴

Art. 47. Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão disponibilizar no local um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

Art. 48. Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão afixar placas em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:

I - o número telefônico de atendimento da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON - PR e da Delegacia do Consumidor;

II – que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

Comentário: Os artigos 47 e 48 têm como principal finalidade garantir ao consumidor o pleno acesso às informações necessárias para o exercício de seus direitos. Ao exigirem que estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços disponibilizem exemplares do Código de Defesa do Consumidor e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná, bem como placas informativas contendo números de atendimento dos órgãos de proteção ao consumidor, os dispositivos reforçam o direito fundamental à informação e facilitam o exercício de seus direitos.

³¹⁴ Seção inspirada na Lei nº 17.005/2011, de autoria da Dep. Cantora Mara Lima, e na Lei nº 16.136/2009, de autoria do Dep. Luiz Cláudio Romanelli.

Seção XII

Da obrigatoriedade de inserção de *link* do PROCON-PR.³¹⁵

Art. 49. Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que mantêm *sites* e demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação, a inserir *link* que remeta ao endereço eletrônico oficial da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-PR.

Parágrafo único. A inserção do *link* previsto no *caput* deverá ser feita em local de destaque e de fácil visualização.

Comentário: O artigo 49 responde adequadamente às transformações tecnológicas e sociais, reconhecendo a importância crescente das relações de consumo realizadas por meio eletrônico. Ao determinar que fornecedores e prestadores de serviços disponibilizem em seus sites e plataformas digitais links diretos ao endereço eletrônico oficial do PROCON-PR, o dispositivo promove maior acessibilidade e facilidade para que consumidores obtenham informações e esclarecimentos essenciais, fortalecendo assim o exercício dos seus direitos.

Além disso, o parágrafo único reforça a exigência de que esse link esteja destacado e visível, garantindo efetividade à medida e assegurando que o consumidor tenha acesso rápido e facilitado aos canais oficiais de proteção ao consumidor. Dessa forma, a norma amplia a proteção ao consumidor no ambiente digital, contribuindo para relações comerciais mais seguras, transparentes e confiáveis.

Seção XIII

Da Semana do Consumidor Paranaense e do Selo Empresa Amiga do Consumidor.³¹⁶

Art. 50. Fica instituída a semana do consumidor a ser realizada na terceira semana do mês de março, integrando o Calendário Oficial de Eventos do Estado do Paraná.

³¹⁵ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.514/2018, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

³¹⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 21.069/2022, de autoria do Dep. Gilberto Ribeiro.

Art. 51. A semana do consumidor paranaense terá por objetivo promover e incentivar a formação da consciência pública acerca da defesa dos interesses dos consumidores, prestando atendimentos e orientações, estimulando também o consumo sustentável e o combate ao atendimento discriminatório.

Art. 52. Autoriza o Poder Executivo a criar o selo Empresa Amiga do Consumidor com objetivo de homenagear as empresas que obtiverem fator de resolutividade média semestral igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) dos conflitos registrados junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor do Estado do Paraná.³¹⁷

§ 1º O Selo Empresa Amiga do Consumidor poderá ser utilizado em peças publicitárias, embalagens de produtos e *sítes*.

§ 2º Os critérios de certificação e os procedimentos para a obtenção do selo deverão ser estabelecidos mediante regulamento expedido pelo Poder Executivo.

Art. 53. O Poder Público poderá promover campanhas e eventos voltados ao cumprimento das disposições desta Seção.

Comentário: Os artigos 50 a 53 representam importante iniciativa para a conscientização e fortalecimento dos direitos do consumidor no Paraná. Ao instituir a Semana do Consumidor Paranaense, prevista para ocorrer anualmente na terceira semana de março, busca-se incentivar ações educativas e preventivas, promovendo maior conscientização pública sobre direitos, deveres e práticas sustentáveis de consumo, além de combater qualquer tipo de discriminação no atendimento aos consumidores.

Para Verbicaro³¹⁸, a Política Nacional das Relações de Consumo no Brasil é um compromisso tripartido entre o Estado, a sociedade civil e o empresário, não cabendo seu atendimento exclusivamente ao poder estatal, mas a todos, incentivando o resgate da autoestima cívica do grupo que se reconhece como consumidores.

A criação do Selo Empresa Amiga do Consumidor, nesse sentido, é extremamente relevante, pois estimula as empresas a resolverem proativamente os conflitos registrados nos órgãos de proteção ao consumidor. Com essa iniciativa, as empresas que atingirem uma alta taxa de resolução de conflitos poderão utilizar o selo como

³¹⁷ Redação inspirada no PL nº 802/2023, de autoria do Dep. Ney Leprevost.

³¹⁸ VERBICARO, Dennis. A Construção de um novo modelo de cidadania participativa do consumidor a partir da Política Nacional das Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 110, p. 311-339, mar./abr. 2017.

reconhecimento público, destacando-se pela sua responsabilidade e compromisso com o respeito aos direitos dos consumidores. Ao criar tais incentivos, a legislação auxilia não somente o empresário, que ganha um importante reconhecimento de mercado, mas também o consumidor, que passa a contar com melhores informações para realizar escolhas conscientes e responsáveis.

Isso porque o consumidor bem-informado tem condições de avaliar criteriosamente os bens e serviços disponíveis no mercado, evitando compras compulsivas e desnecessárias, além de moldar aos poucos o mercado de consumo, para que conte com mais empresas responsáveis social e ambientalmente.³¹⁹

Por isso, é fundamental ampliar os meios e canais de informação, fortalecendo o papel do poder público em fomentar conteúdos educacionais que incentivem mudanças efetivas em hábitos de consumo. É por meio da educação, associada ao fornecimento constante e acessível de informações adequadas ao consumidor, que se torna possível romper com práticas abusivas frequentemente cometidas por fornecedores.

Dessa forma, promove-se um mercado de consumo mais justo, alinhado aos princípios estabelecidos tanto pela Política Nacional das Relações de Consumo quanto pela Política Nacional de Educação Ambiental, reforçando o papel ativo e cidadão do consumidor na construção de uma sociedade justa, solidária e sustentável.

³¹⁹ JACOBI, Pedro. Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade. In: **Cadernos de Pesquisa**, n.118, p.189-205, março/2003. São Paulo: USP, 2003.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

NÚBIA DAISY FONESI SIQUEIRA PINTO

Advogada no Escritório Efig & Rocha Advogados Associados. Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Bacharela em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" do Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

CAPÍTULO III

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS E DA RESPONSABILIDADE PELO FATO E VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO

Seção I

Das práticas abusivas.

Art. 54. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:³²⁰

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes

³²⁰ Dispositivo idêntico ao art. 39, caput e incisos, do CDC nacional.

ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

XII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

XIII - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III deste artigo, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.³²¹

Comentário: O artigo 54 da Consolidação Paranaense é cópia *ipsis litteris* do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, que traz um rol exemplificativo das práticas abusivas vedadas nas relações mercadológicas. Todas as práticas citadas nos incisos correspondem a comportamentos, tanto na esfera contratual como à margem dela, que abusam da boa-fé ou situação de inferioridade econômica ou técnica do consumidor³²², ou seja, tratam-se de tentativas do fornecedor de agravar o desequilíbrio causado pela vulnerabilidade do consumidor (EFING, 2024, págs. 240-241).

No que tange às práticas individualmente elencadas, o inciso I trata da conduta conhecida popularmente como venda casada, ato de condicionar a venda de um item à aquisição de outro ou a prestação de um serviço à contratação de outro, também proibida pelo art. 36, XVIII da Lei 12.529/2011, que dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica.

³²¹ Dispositivo idêntico ao art. 39, parágrafo único, do CDC nacional.

³²² EFING, Antônio Carlos. Fundamentos do Direito das Relações de Consumo. 6 ed. Curitiba: Juruá, 2024.

É com certeza um dos direitos mais conhecidos popularmente pelos consumidores brasileiros, e esse conhecimento do público faz com que denúncias da prática sejam extremamente comuns.

O inciso II veda a maquiagem de estoque para gerar uma falsa sensação de demanda superior à oferta. É um dos exemplos encontrados no CDC da legislação sendo um reflexo do tempo em que foi escrita, pois repreende uma prática comum no cenário de inflação alta na década de 1990. Em paralelo, é um dispositivo imprescindível no combate a práticas abusivas hoje em dia, principalmente pela sua parte final, que veda a recusa de atendimento por inconformidade com os usos e costumes. É pacífico na doutrina consumerista que a recusa baseada em discordância de uso e costume fere os princípios constitucionais da igualdade e a proteção da dignidade da pessoa humana³²³ (MIRAGEM, 2020, pág. 229), ambos norteadores para as legislações de consumo nos últimos quarenta anos.

O inciso III proíbe o envio ou entrega de produto ou serviço ao consumidor sem solicitação prévia, conduta que fere amplamente a autonomia da vontade do consumidor, além de poder caracterizar propaganda enganosa e cobrança indevida. Antes da promulgação do CDC, essa prática era bastante comum entre operadoras de cartão de crédito que concediam não somente os cartões físicos, mas limites de crédito sem análise prévia do poder econômico do cliente, prática essa que ainda existe, mas agora passível de indenização ou multa derivada da proteção trazida pelo CDC e pela Lei Estadual aqui comentada.

O inciso IV previne que o fornecedor tire vantagem da vulnerabilidade do consumidor, trata-se não somente do dispositivo legal que positiva a vulnerabilidade como também a hipervulnerabilidade de determinados grupos de consumidores como indígenas (REsp 1.358.67); crianças e adolescentes (REsp 1.517.973); Idosos (EREsp 1.192.577); Pessoas com deficiência (REsp 931.513); Mulheres em situação de violência doméstica (RHC 100.446); consumidores turistas³²⁴ (BRANDÃO, 2023, pág. 63); e analfabetos (REsp 1.907.394).

Há, inclusive, previsão legal de nulidade de pleno direito de cláusulas firmadas sob circunstâncias de desvantagem exagerada do consumidor, tanto no CDC (art. 51, IV) quanto na nova Consolidação Paranaense (art. 73, IV).

³²³ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. Discriminação injusta e o direito do consumidor. In: Antonio Herman Benjamin; Cláudia Lima Marques; Bruno Miragem. (Org.). O Direito do consumidor no mundo em transformação. 1ed. São Paulo: Revista dos Tribunais/ Thomson Reuters Brasil, 2020, v. 1, p. 203-230.

³²⁴ BRANDÃO, Larissa Marques. A Hipervulnerabilidade do Consumidor Turista e sua Situação de Exclusão no Âmbito do Mercosul. 2023 - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

No mesmo raciocínio, o inciso V veda contratações que configurem a exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor. Talvez uma das falhas na redação da Lei Estadual, optou-se por manter a definição nebulosa dada pelo CDC do que geraria “vantagem manifestamente excessiva”, mesmo com já existindo conclusões jurisprudenciais e doutrinárias mais claras.

Por aqui, trabalhamos com o conceito de que a vantagem manifestamente excessiva seria aquela que contraria o espírito e finalidade da própria Lei consumerista (seja o CDC ou a Lei Estadual), considerando o norte indicado pelos princípios da vulnerabilidade (art. 4º do CDC e art. 2º, I da Consolidação), boa-fé (art. 4º, III do CDC e art. 2º, III da Consolidação) e liberdade de escolha e igualdade nas contratações (art. 6º, II do CDC e da Consolidação), também pode-se levar em consideração as hipóteses de cláusulas contratuais abusivas com “vantagens exageradas” apontadas no art. 51, §1º do CDC (EFING, 2024, pág. 242).

O inciso VI estabelece a necessidade de orçamento e autorização expressa do consumidor para prestação de serviços. Destaca-se que o entendimento deve ser o mesmo aplicado ao texto semelhante no CDC, ou seja, feita uma oferta, o fornecedor se vincula a ela (art. 30 do CDC) e depende da aprovação inequívoca do consumidor para prestar o serviço nos termos acordados, sendo a prova do aceite inequívoco de ônus do fornecedor.

O inciso VII veda que o fornecedor desabone a reputação do consumidor ou exponha sua conduta na reclamação por direitos. Não permite-se, portanto, que fornecedores troquem entre si informações que poderiam colocar o consumidor em desvantagem em negociações futuras, como a sua predisposição para litigar, fraquezas técnicas ou condição financeira.

Já o inciso VIII trata da proibição imposta ao fornecedor de disponibilizar produtos que não tenham a devida aprovação dos órgãos competentes (agências reguladoras), o que também pode configurar crime contra as relações de consumo de acordo com o art. 7º, inciso II da Lei nº 8.137/1990, com imposição de multa ou detenção.

O inciso IX busca prevenir que haja preterimento de um consumidor por outro. Lê-se “recusar a venda ou prestação a quem se disponha a adquiri-los”, ou seja, mediante a intenção expressa de pagamento imediato por parte do consumidor, não pode este ter negado seu direito de adquirir bem ou serviço em favorecimento de outro que ainda não efetuou o pagamento.

Nesse caso, assim como no inciso I, o legislador paranaense ecoa não somente o CDC, mas também do art. 36, XI da Lei 12.529/2011 que, ao tratar das infrações

contra a ordem econômica, veda a conduta de “recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, dentro das condições de pagamento normais aos usos e costumes comerciais”.

O inciso X lê “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços”. Para fazer a correta interpretação do inciso, sua função e a intenção do legislador, recorre-se novamente ao art. 36 da Lei 12.529/2011:

Art. 36. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:

I - limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

II - dominar mercado relevante de bens ou serviços;

III - aumentar arbitrariamente os lucros;

Uma interpretação conjunta do Código de Defesa do Consumidor, Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná e Lei de Prevenção à Infrações à Ordem Econômica leva ao entendimento de que não se permite o aumento arbitrário de preços sem que haja aumento nos custos de operação ou insumos ou notável melhora na qualidade do produto ou serviço prestado (EFING, 2024, pág. 436). Obviamente não se busca um controle irracional e irrestrito sobre preços, o fornecedor tem a liberdade de arbitrar os valores de seus produtos de acordo com o movimento de oferta e demanda que acompanha no seu dia a dia. O que a lei busca prevenir e repreender são aumentos causados por acontecimentos externos como greves e calamidades públicas³²⁵ ou aumentos combinados entre fornecedores em prática de cartel.

O inciso XI proíbe “deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério”. Entende-se que esse tópico vê causa principalmente em contratos imobiliários em que o consumidor assume prazo para pagamento de parcelas, sob pena de multa e juros, enquanto o fornecedor não sofre consequência contratual alguma pelo atraso na entrega do empreendimento. Todo contrato de consumo, portanto, deve trazer estipulado os prazos de cumprimento das obrigações de ambas as partes, para não gerar desequilíbrio nas prestações.

³²⁵ Art. 28, do CDC/PR - Fica proibida a supervalorização de preços durante o período de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções.

A seguir, o inciso XII não deriva diretamente do texto original do CDC, mas incorpora uma alteração feita em 1999 pela Lei 9.870, que tratava à época de reajustes abusivos das mensalidades escolares. Veda o inciso que sejam utilizados índices ou fórmulas diferentes daqueles estabelecidos em contrato para reajuste de preços, uma proibição que dialoga também com os incisos IV, IX e XII do art. 73 da Lei aqui comentada, em sua seção que trata da nulidade de cláusulas contratuais abusivas.

Por fim, o inciso XIII proíbe o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa. Trata-se de inclusão relativamente recente ao Código de Defesa do Consumidor, trazida pela Lei 13.425/2017, que estabelece diretrizes gerais sobre medidas de prevenção e combate a incêndio e a desastres em estabelecimentos, também conhecida como Lei Kiss.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

Seção II

Da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço.

Art. 55. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.³²⁶

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito existe;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a respeitarem os termos, prazos, durabilidade, condições, modalidades, reservas e demais circunstâncias conforme as quais tenham sido oferecidos, divulgados ou acordados.³²⁷

Comentário: O presente dispositivo trata da hipótese de responsabilidade objetiva pelo defeito do produto, responsabilizando diretamente os fornecedores que respondem pela produção ou inserção do bem no mercado de consumo nacional,

³²⁶ Dispositivo idêntico ao art. 12, *caput* e parágrafos, do CDC nacional.

³²⁷ Redação inspirada no art. 19 do Código do Consumidor da Argentina.

compreendendo-se, assim, o fabricante, o produtor, o construtor e o importador. Por sua vez, o § 1º estabelece o conceito de produto defeituoso, informando que é aquele que não oferece a segurança que se espera. Assim, se, por exemplo, o consumidor adquire um cortador de grama movido a querosene, essa ferramenta possui risco inerente que, se mal manuseada, poderá ferir o usuário. Se, distraidamente, o consumidor colocar o pé diante da lâmina e for cortado, isso não implica defeito do produto, mas constitui excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor, nos termos do § 3º³²⁸. Todavia, se o mesmo cortador de grama explodir durante o manuseio, gerando ferimentos ao consumidor, haverá evidente defeito do produto, nos termos do caput e do § 1º do art. 55 do CDC/PR, ou do art. 12 do CDC nacional³²⁹.

Observa-se que a mera existência de produto de qualidade superior não implica dizer que os demais produtos postos no mercado de consumo sejam defeituosos, até porque, se assim se entendesse, em muitos casos geraria o monopólio de determinada fabricante, produtora ou construtora. Essa ressalva está expressamente prevista no § 2º do art. 55 do CDC/PR.

As exceções de responsabilização do fornecedor do produto, estabelecidas no § 3º, são matérias de defesa, razão pela qual competirá ao fabricante, produtor, constru-

³²⁸ Nesse sentido, a 1ª Turma Recursal do TJPR, ao julgar recurso inominado em ação indenizatória envolvendo alegado vício em aparelho celular, reconheceu que o conjunto probatório atestou o mau uso do produto pelo próprio consumidor, afastando a configuração de defeito e caracterizando a culpa exclusiva prevista no art. 12, § 3º, III, do CDC, senão vejamos: “RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CELULAR. VÍCIO NO PRODUTO. INOCORRÊNCIA. MAU USO ATESTADO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR (ART. 12, §3º, III DO CDC). DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e desprovido.” (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0002371-58.2024.8.16.0200 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 08.06.2025)

³²⁹ Em recentes precedentes da 1ª Turma Recursal do TJPR, ambos sob relatoria da Juíza Melissa de Azevedo Olivas, reconheceu-se: a responsabilidade objetiva da fabricante por defeito do produto (art. 12 do CDC) por rompimento de prótese mamária; a responsabilidade civil da construtora pelo fato do produto pela pavimentação asfáltica em loteamento por ausência de segurança legitimamente esperada (art. 12, § 1º, II, do CDC), senão vejamos:

“RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. COMPETÊNCIA DOS JUÍZADOS ESPECIAIS. PERÍCIA IMPRATICÁVEL. MÉRITO. RUPTURA DA PRÓTESE MAMÁRIA. NECESSIDADE DE CIRURGIA PARA SUBSTITUIÇÃO DA PRÓTESE. DEFEITO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA FABRICANTE. ART. 12 DO CDC. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. “QUANTUM” ARBITRADO QUE COMPORTA MINORAÇÃO. ATENÇÃO ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO E AOS PRECEDENTES DESTA 1ª TR/PR. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido.” (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0018982-75.2023.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 01.08.2024).

“RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LOTEAMENTO. PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA. PRAZO PRESCRICIONAL QUINQUENAL NÃO SUPERADO. FATO DO PRODUTO. ART. 27 DO CDC. MÉRITO (CPC, ART. 1.013, § 4º). NÃO OFERECIMENTO DE SEGURANÇA LEGITIMAMENTE ESPERADA. ART. 12, § 1º, INCISO II, DO CDC. PREJUÍZO IMATERIAL EVIDENCIADO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e provido.” (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0002965-07.2023.8.16.0039 - Andará - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 12.05.2025)

tor ou importador comprovar que não colocou o produto no mercado de consumo; que o defeito não existe ou que decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Essa prova incumbe ao fornecedor do produto, independentemente do deferimento da inversão do ônus da prova, na medida em que, nessa hipótese, aplica-se a regra geral da teoria da carga dinâmica das provas, que impõe o ônus a quem alega o fato. Como sempre será o fornecedor quem alegará uma das excludentes de responsabilidade do art. 55, § 3º, do CDC/PR, a prova deverá ser por ele produzida.

Ademais, quanto ao inciso III do § 3º, que prevê a exclusão de responsabilidade do fornecedor quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela ocorrência do defeito do produto, importa frisar que, se de alguma forma o fornecedor contribuiu para o dano, não se aplica a cláusula excludente, pois haverá culpa concorrente. Se a conduta do fornecedor, de qualquer modo, concorreu para o resultado, deverá ser responsabilizado³³⁰. Contudo, a indenização poderá ser mitigada proporcionalmente à contribuição do consumidor para a ocorrência do dano. Por outro lado, se estivermos diante de culpa concorrente entre o fornecedor e terceiro, o consumidor deverá ser integralmente reparado, respondendo aqueles de forma solidária por força do art. 10, § 3º, e/ou art. 61, § 1º, ambos do CDC/PR.

Encerrando este dispositivo, temos o § 4º, inspirado no art. 19 do Código do Consumidor da Argentina (Lei nº 24.240, de 22/09/1993), que assim dispõe: “*ARTÍCULO 19. Modalidades de prestación de servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos*”³³¹. Como se observa, a norma da codificação argentina reúne preceitos que a legislação brasileira já impõe aos fornecedores, embora antes dispersos. Destaca-se, aqui, a obrigação de “durabilidade” inserida pelo legislador paranaense, a qual se correlaciona

³³⁰ Em julgado da 1ª Turma Recursal do TJPR, a Juíza Melissa de Azevedo Olivas ressaltou a culpa concorrente entre a instituição financeira e o consumidor em controvérsia sobre cartão de crédito: embora houvesse erro sistêmico na não efetivação do parcelamento, reconheceu-se a boa-fé do consumidor e a suficiência dos pagamentos para quitação do débito, declarando-se a inexigibilidade das cobranças posteriores e a configuração de dano moral pela inscrição indevida, senão vejamos: “RECURSOS INOMINADOS. DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA E DECLARATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. PROPOSTA DE PARCELAMENTO. NÃO EFETIVAÇÃO. ERRO SISTÊMICO EVIDENCIADO. CONSUMIDOR DE BOA-FÉ. PAGAMENTOS SUFICIENTES À QUITAÇÃO DO DÉBITO. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS POSTERIORES. DANO MORAL CONFIGURADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. CULPA CONCORRENTE. “QUANTUM” MANTIDO. SENTENÇA ESCORREITA. Recursos conhecidos e desprovidos. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0006866-44.2022.8.16.0030 - Foz do Iguaçu - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 22.02.2023)”

³³¹ Tradução livre: ARTIGO 19. Modalidades de prestação de serviços. Aqueles que prestam serviços de qualquer natureza são obrigados a respeitar os termos, prazos, condições, modalidades, reservas e outras circunstâncias em que foram oferecidos, anunciados ou acordados.

ao tempo de vida útil do produto e combate a obsolescência programada (configuração do produto para ter tempo de vida reduzido)³³².

Art. 56. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo 55, quando:³³³

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Comentário: O disposto no art. 56 estabelece a responsabilidade solidária entre aqueles primeiros agentes naturalmente responsáveis pelo defeito do produto (fabricante, produtor, construtor e importador) e aquele que atua na etapa final da cadeia de consumo, o comerciante, que, em regra, é o agente com quem o consumidor tem contato direto. Para que isso ocorra, é necessário que os agentes previstos no art. 55 não possam ser identificados (incisos I e II) ou que o comerciante não conserve adequadamente o produto, se perecível.

Ressalte-se que os artigos 55 e 56 privilegiam, em primeiro lugar, a responsabilidade do fabricante e correlatos, por se tratar de defeito do produto que acarreta dano ao consumidor, evidenciando um problema de fabricação/produção que extrapola a esfera de responsabilidade do comerciante quanto à eventual reparação que vá além do preço do próprio produto comercializado. Nessas hipóteses de defeito do produto, o dano suportado pelo consumidor pode ser tanto de ordem patrimonial (por

³³² Em linha com a proteção contra vícios ocultos, a 5ª Turma Recursal do TJPR, sob relatoria da Juíza Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso, reconheceu a responsabilidade do fornecedor pelo período de vida útil do televisor com garantia já expirada por conta da prática de obsolescência programada. Vejamos: “RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. VÍCIO OCULTO EM TELEVISOR. PRODUTO FORA DO PRAZO DE GARANTIA. FORNECEDOR QUE RESPONDE PELO TEMPO PREVISTO PELA VIDA ÚTIL DO BEM. OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA. PRODUTOS QUE SÃO FABRICADOS PARA TER CURTO TEMPO DE VIDA. ABUSIVIDADE. APLICAÇÃO DO ARTIGO 26, II, §3º, DO CDC. DETERMINAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DO VALOR DO BEM E RESTITUIÇÃO DO APARELHO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. AUSÊNCIA DE PROVA DE OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido.” (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0015241-63.2022.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS FERNANDA DE QUADROS JORGENSEN GERONASSO - J. 13.04.2023)

³³³ Redação inspirada no art. 13, do CDC nacional.

exemplo, despesas médicas decorrentes da explosão de um cortador de grama que causou queimaduras) quanto de ordem moral (abalo psicológico decorrente do evento), além do óbvio dano material correspondente ao valor do produto em si.

Por fim, a regra insculpada no parágrafo único, que estabelece o direito de regresso do comerciante em face do fabricante (ou produtor, construtor e importador), nada mais é do que a confirmação da regra geral de direito civil que determina a responsabilidade solidária entre os codevedores, de modo que aquele que adimplir a obrigação deverá ser reembolsado pelos demais coobrigados, nos termos do art. 283 do Código Civil³³⁴. Todavia, embora o parágrafo único do art. 56 do CDC/PR³³⁵ fixe, de forma taxativa, o direito de regresso em face dos coobrigados, tal cobrança não poderá ser veiculada por meio da intervenção de terceiros na modalidade de denúncia da lide, por força do art. 88 do CDC nacional³³⁶.

Art. 57. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.³³⁷

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

³³⁴ Art. 283, CC - O devedor que satisfaz a dívida por inteiro tem direito a exigir de cada um dos co-devedores a sua quota, dividindo-se igualmente por todos a do insolvente, se o houver, presumindo-se iguais, no débito, as partes de todos os co-devedores.

³³⁵ art. 13, parágrafo único, do CDC nacional.

³³⁶ Art. 88, do CDC nacional - Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

³³⁷ Dispositivo idêntico ao art. 14, do CDC nacional.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Comentário: É interessante observar que a dinâmica do art. 57 é similar à do art. 55, distinguindo-se apenas quanto ao objeto analisado: enquanto o primeiro se refere a defeitos decorrentes da prestação do serviço, o segundo trata de defeitos do produto comercializado. Ambos responsabilizam o fornecedor, inclusive na hipótese de “informações insuficientes ou inadequadas” sobre a fruição e os riscos no manuseio do produto ou na utilização do serviço, que venham a acarretar dano ao consumidor. Em razão dessa similitude, cogitou-se, no anteprojeto do Código do Consumidor paranaense, unificar³³⁸ os dispositivos sobre a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço em um único artigo. Contudo, ao final, optou-se por manter a literalidade da legislação federal com o objetivo de facilitar a aprovação da norma.

Faz-se necessário tecer comentários sobre o § 4º, que excepciona a lógica geral da responsabilidade objetiva no direito do consumidor em favor dos profissionais liberais, estabelecendo que a responsabilidade por eventual defeito na prestação do serviço deverá ser aferida mediante demonstração de culpa.

Consideram-se profissionais liberais aqueles que exercem atividade profissional autônoma de natureza científica ou artística, na qual há personalização do serviço e autonomia em sua execução. Nesses casos, não há presunção de responsabilidade pelo simples surgimento do defeito do serviço. Sob a ótica do direito das obrigações, verifica-se que, em certas atividades profissionais, inexistente a obrigatoriedade de atingir um resultado, pois o alcance do objetivo almejado pelo contratante depende de diversos fatores que escapam ao controle do profissional contratado. Daí justifica-se a proteção específica aos profissionais liberais como médicos e advogados que, inegavelmente, possuem obrigação de meio. É o que se extrai dos ensinamentos da ilustre professora Maria Helena Diniz:

³³⁸ **Sugestão do anteprojeto que foi rejeitada:** “Seção II - Da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço. Art. 67. O fornecedor de serviços, o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação de serviços, ou decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização, fruição e riscos. § 1º O serviço e o produto são defeituosos quando não oferecem a segurança que deles legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação ou modo de fornecimento; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação ou fornecido. § 2º O serviço ou produto não são considerados defeituosos pelo fato da adoção de novas técnicas ou de outro produto de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. § 3º O fornecedor de serviço, o fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não serão responsabilizados quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado ou prestado serviço, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

A obrigação de meio é aquela em que o devedor se obriga tão somente a usar de prudência e diligência normais na prestação de certo serviço para atingir um resultado, sem, contudo, se vincular a obtê-lo. Inferese daí sua prestação não consiste num resultado certo e determinado a ser conseguido pelo obrigado, mas tão somente numa atividade prudente e diligente deste em benefício do credor. Seu conteúdo é a própria atividade do devedor, ou seja, os meios tendentes a produzir o escopo almejado, de maneira que a inexecução da obrigação se caracteriza pela omissão do devedor em tomar certas precauções, sem se cogitar do resultado final.”

(...)

Obrigação desse tipo é o contrato de prestação de serviços profissionais pelo médico ou pelo advogado. Deveras, o médico, que se propõe a cuidar de um doente, não pode garantir a sua cura, ou, se compromete a fazer uma cirurgia plástica corretiva em paciente que sofreu um desastre de avião, não pode assegurar a recomposição satisfatória de sua integridade física, embora faça uso de todos os recursos técnicos. Quem procura um médico quer o restabelecimento de sua saúde, mas esse resultado não é o objeto do contrato, pois o paciente tem o direito de exigir que o médico o trate diligente e conscienciosamente, de acordo com os progressos da medicina (RT, 309:475, 283:641). Todavia, não poderá exigir que o médico, infalivelmente, o cure.³³⁹

Em 17.08.2023, a 8ª Câmara Cível do TJPR reafirmou que a responsabilidade do médico é subjetiva, própria das obrigações de meio, e que eventual responsabilidade solidária do hospital não converte a obrigação de meio do médico em obrigação de resultado, exigindo-se igualmente a demonstração de culpa do profissional (TJPR, Ap. 0012082-57.2015.8.16.0021)³⁴⁰.

³³⁹ DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. Volume 2. 33ª edição. Editora Saraiva. São Paulo. 2018. Pág. 222.

³⁴⁰ Apelação cível. Ação indenizatória. Responsabilidade civil de médico e hospital. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Aplicação do CDC. Obrigação de meio. Conduta profissional culposa não evidenciada. Ausência de comprovação de que a remoção do órgão era imperiosa à época em que o procedimento cirúrgico foi realizado. Alegação de dores e inchaço no pós-operatório. Não comprovação de erro médico ou negligência no atendimento da paciente. Alegação de que o profissional não solicitou novos exames a fim de investigar o quadro clínico da paciente. Questão que extrapola a causa de pedir trazida na inicial e não permite a responsabilização do profissional. Procedimento cirúrgico decorrente de autorização de internamento hospitalar assinada por outro médico que acompanhava a autora. Sentença mantida. 1. “(...) **O Superior Tribunal de Justiça vem decidindo que a relação entre médico e paciente é de meio, e não de fim (exceto nas cirurgias plásticas embelezadoras), o que torna imprescindível para a responsabilização do profissional a demonstração de ele ter agido com culpa e existir o nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano causado - responsabilidade subjetiva, portanto**”. (STJ, REsp 1184932/PR, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 16/02/2012). 2. “O reconhecimento da responsabilidade solidária do hospital não transforma a obrigação de meio do médico, em obrigação de resultado, pois a responsabilidade do hospital somente se configura quando comprovada a culpa do médico integrante de seu corpo clínico, conforme a teoria de responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais abrangida pelo Código de Defesa do Consumidor. Precedentes” (STJ, REsp n. 1.662.845/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/3/2018, DJe de 26/3/2018). 3. Recurso não provido. (TJPR - 8ª Câmara Cível - 0012082-57.2015.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: DESEMBARGADOR LUCIANO CARRASCO FALAVINHA SOUZA - J. 17.08.2023).

Art. 58. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.³⁴¹

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a 07 (sete) nem superior a 180 (cento e oitenta) dias.

§ 3º Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 4º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 5º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 6º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 7º São impróprios ao uso e consumo:

³⁴¹ Dispositivo idêntico ao art. 18, do CDC nacional.

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Comentário: Talvez o artigo em comento seja o mais aplicado dentro do direito do consumidor, haja vista que seus preceitos atingem o maior problema dentro das relações de consumo que se refere aos vícios do produto (de qualidade, quantidade ou de informação). Possivelmente a maioria das pessoas realizam ao menos uma relação de consumo por dia e, invariavelmente, esta será a de compra de produto que, por sua vez, poderá conter algum vício que gere o mau funcionamento ou lhe reduza o valor.

No entanto, este dispositivo deve ser lido em conjunto com o artigo 26 do CDC nacional³⁴² que estipula o prazo de garantia legal, na medida em que somente existirá a responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto caso o mesmo esteja ainda dentro do prazo de garantia, isto é, dentro do lapso temporal da esfera de responsabilidade do fornecedor. Uma vez diagnosticado que o vício do produto surgiu dentro da garantia (legal ou contratual), o fornecedor terá 30 dias para efetuar o conserto do produto (frisa-se, dias sempre corridos). Este prazo poderá ser alterado por convenção entre as partes, desde que nunca seja inferior a 7 nem superior a 180 dias, consoante regra do § 2º. E, em se tratando de contrato de adesão, o § 3º determina que seja feita a mudança de prazo por meio de cláusula, em separado, como forma de garantir que o consumidor tenha plena ciência desta modificação.

Então, verificado o vício do produto dentro do prazo de garantia, o consumidor poderá requerer o conserto que deverá ser efetivado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, salvo ajuste diverso na forma anteriormente mencionada. Não sanado o vício nesse período, o consumidor poderá exigir uma das três opções previstas no

³⁴² Art. 26, CDC nacional - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. § 2º Obstat a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; II - (Vetado). III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento. § 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

§ 1º: **a)** substituição do produto; **b)** abatimento proporcional do preço; **c)** resolução do contrato com restituição integral dos valores pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos³⁴³. A resolução implica retorno ao *status quo ante*, ou seja, o fornecedor recebe o produto de volta e o consumidor é reembolsado de todos os valores pagos, evitando-se enriquecimento ilícito e empobrecimento injusto das partes.

Afirma o professor Leonardo de Medeiros que “o fornecedor terá somente uma oportunidade para sanar cada vício” (MEDEIROS, 2009, p. 147), entendimento acertado, pois a reaparição do mesmo defeito frustra legitimamente a confiança do consumidor no produto, autorizando a utilização imediata de uma das três alternativas do § 1º. Agora, se em momento posterior surgir vício diverso daquele anteriormente reparado e dentro do prazo de garantia, a priori, o fornecedor terá nova oportunidade para corrigi-lo no prazo de 30 (trinta) dias. Porém, entendendo-se que a reincidência de defeitos de natureza diversa no produto possa comprometer a qualidade do mesmo, justifica-se a troca do produto, ou o desconto do valor, ou o cancelamento da compra, a livre escolha do consumidor. Como exemplo temos a hipótese típica do mercado de veículos, em que, após a compra, o bem passa a apresentar falhas reiteradas e permanece inutilizado por longos períodos. Neste caso a jurisprudência do TJPR³⁴⁴ reafirma a possibilidade de rescisão contratual

³⁴³ Embora apenas o inciso II, do § 1º, do art. 58, preveja expressamente o direito à indenização por eventuais perdas e danos, é evidente que as demais opções do referido parágrafo também permitem que o consumidor seja reparado pelos danos sofridos, à luz do princípio da reparação efetiva do consumidor (art. 6º, VI, do CDC/PR).

³⁴⁴ Em apelação cível julgada em 06.10.2025, a 18ª Câmara Cível do TJPR (Rel. Des. Péricles Bellusci de Batista Pereira) não conheceu das preliminares de decadência e prescrição por preclusão (arts. 505 e 507 do CPC) e, no mérito, reconheceu vícios redibitórios em veículo usado com defeitos sucessivos desde a retirada, aplicando o art. 18 do CDC para manter a rescisão contratual, a restituição dos valores e a devolução do bem nas condições em que se encontra, sem compensações; manteve, ainda, os danos morais pela frustração da legítima expectativa diante da inutilização do veículo por cinco anos e majorou os honorários recursais (art. 85, § 11, do CPC), conhecendo parcialmente o apelo e, na parte conhecida, negando-lhe provimento: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C PEDIDO DE DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. 1. PRELIMINARES. DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. PRECLUSÃO. INTELIGÊNCIA DO ART. 505 E 507 DO CPC. MATÉRIAS JÁ DECIDIDAS ANTERIORMENTE. AUSÊNCIA DE QUESTIONAMENTO NO MOMENTO OPORTUNO. PRECLUSÃO PRO JUDICATO E CONSUMATIVA. PRECEDENTES DO STJ. RECURSO NÃO CONHECIDO NESTES PONTOS. - Mesmo se tratando de matéria de ordem pública, as alegações de decadência e prescrição são passíveis de preclusão, na medida em que o art. 507 do CPC, veda à parte discutir no processo as questões já decididas nos autos, como ocorre no caso em análise. 2. MÉRITO. VÍCIOS REDIBITÓRIOS. COMPRA DE VEÍCULO USADO. DEFEITOS QUE APARECERAM DESDE A RETIRADA DO VEÍCULO DA LOJA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE O VEÍCULO FOI COMERCIALIZADO EM CONDIÇÕES REGULARES, ÔNUS QUE INCUMBIA À RÉ. ART. 18 DO CDC. DEFEITOS SUCESSIVOS. NÃO PROVIMENTO NESTE PONTO. - Os sucessivos e insolucionáveis defeitos apresentados no período de garantia configuram vícios de qualidade que fizeram com que o bem se tornasse inadequado ao consumo, o que atrai as disposições previstas no art. 18 do CDC, especialmente as alternativas concedidas ao consumidor, constantes no § 1º. - O fato de a ré ter realizado reparos no veículo após as reclamações da autora, não exclui a sua responsabilidade, sobretudo se os consertos não forem suficientes para o bom funcionamento do bem. 3. DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO PELA AUTORA À RÉ. ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE PRÉVIA APURAÇÃO DO REAL ESTADO DO BEM. VEÍCULO HÁ 5 ANOS SOB POSSE DA AUTORA. SEM RAZÃO. RESCISÃO CONTRATUAL QUE SE DEU POR CULPA DA RÉ. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO PLENA DO VEÍCULO. DESGASTE NATURAL QUE NÃO PODE SER IMPUTADO À AUTORA. PLEITO AFASTADO. - A devolução deve ocorrer nas condições em que o veículo se encontra, sem necessidade de apuração ou compensação de valores, especialmente porque os defeitos do veículo impediram o uso normal do bem, de modo que a responsabilidade pelo desgaste não pode ser atribuída à consumidora, especialmente se o

quando não houver o efetivo conserto no prazo legal, reconhecendo que defeitos sucessivos no período de garantia caracterizam vício de qualidade que atraem as alternativas do § 1º.

Destaca-se que os custos de reparo e do envio do produto correm às expensas do fornecedor, por força do princípio da reparação efetiva do consumidor, estabelecido no artigo 6º, VI, do CDC/PR, e consoante previsão expressa do art. 71 do CDC/PR, que impõe ao fornecedor a assunção de todas as despesas de reenvio nos casos de desistência (compras fora do estabelecimento comercial) e de vício do produto.

Por sua vez, o § 4º do art. 58 do CDC/PR (correspondente ao art. 18, § 3º, do CDC nacional) autoriza o exercício imediato das opções do § 1º quando, em razão da extensão do vício comprometer a qualidade, características do produto ou diminuir-lhe o valor. O § 4º também prevê a dispensa do prazo de 30 (trinta) dias para que o fornecedor tente realizar o conserto quando se tratar de produto essencial, cuja continuidade de uso seja imprescindível ao consumidor, caso em que o fornecedor deverá cumprir imediatamente uma das opções do § 1º. Exemplo: se um aparelho de monitoramento cardíaco apresentar defeito dentro da garantia e houver recomendação médica de acompanhamento diário, o consumidor poderá exigir a substituição imediata do bem ou a resolução do contrato, com restituição integral dos valores pagos, não podendo o fornecedor valer-se do prazo de 30 dias para reparo por se tratar de produto essencial. Consideram-se essenciais, igualmente, a geladeira, o fogão e outros bens indispensáveis ao cotidiano, notadamente vinculados à saúde, ao trabalho e à educação.

Já o § 5º admite a troca do produto por outro de espécie, marca ou modelo diversos, condicionada à complementação do valor ou à restituição de eventual diferença de preço. Assim, por exemplo, se o consumidor adquirir o veículo *top* de linha de determinada marca, este apresentar vício e não for sanado no prazo de trinta dias corridos, poderá o consumidor optar pela troca por modelo de categoria inferior (mais barato), cabendo ao fornecedor reembolsar a diferença paga a maior.

veículo permaneceu em reparo durante o período em que ele deveria estar em uso.4. DANOS MORAIS. DANO EXTRAPATRIMONIAL CONFIGURADO. SITUAÇÕES QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR COTIDIANO. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DA AUTORA FRUSTRADA. VEÍCULO INUTILIZÁVEL POR 5 ANOS. CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS MANTIDA. - No caso dos autos, o dano extrapatrimonial, por sua vez, encontra-se configurado pelo fato de a consumidora ter adquirido um veículo usado, com vícios que a forçaram deixar seu carro na oficina da requerida inúmeras vezes, durante vários dias, sem qualquer sucesso em ver os vícios sanados. 5. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS. FIXAÇÃO. ART. 85, § 11 DO CPC. - A negativa de provimento ao apelo, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, torna impositiva a majoração dos honorários advocatícios arbitrados no juízo de origem para remunerar o trabalho adicional do procurador realizado em grau recursal. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido” (TJPR - 18ª Câmara Cível - 0015460-66.2021.8.16.0035 - São José dos Pinhais - Rel.: DESEMBARGADOR PERICLES BELLUSCI DE BATISTA PEREIRA - J. 06.10.2025).

O § 6º estabelece responsabilidade subsidiária para o comércio de produtos *in natura* (bens do campo não industrializados), atribuindo ao fornecedor imediato (por exemplo, o feirante) a responsabilidade pelo vício quando não houver identificação clara do produtor, excepcionando a regra do *caput* do art. 58, que impõe responsabilidade solidária entre os fornecedores de produtos. Assim, a contrário sensu, tratando-se de produtos *in natura*, responderá apenas o produtor, haja vista que o fornecedor imediato somente responderá se o produtor não for identificável. Por fim, por se tratar, em regra, de produtos alimentícios/perecíveis, não se aplica o prazo de 30 (trinta) dias para “reparo”, podendo o consumidor exercer imediatamente as opções do § 1º.

Por fim, o § 7º define o que se entende por produto impróprio para o consumo referido no *caput* para fins de responsabilização do fornecedor por vício de qualidade, quantidade e informação, destacando-se os seguintes: **a)** produtos com prazo de validade vencido; **b)** produtos adulterados ou avariados; **c)** produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

BIBLIOGRAFIA

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 7ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2021.

FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor. 5º edição. Editora Impetus. Niterói. 2009.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. Comentários ao Código do Consumidor. 1º edição. Editora Aide. Rio de Janeiro. 1991.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 11ª edição. Saraiva. São Paulo. 2017.

TARTUCE, Flávio. Daniel Amorim Assumpção Neves. Manual de Direito do Consumidor. Volume único. 2ª edição. Editora Método. São Paulo. 2013.

MÁRCIA MATIAS BOAVENTURA

Advogada. Graduada em Direito pelo Centro Universitário Internacional - UNINTER (2024). Pós-graduanda em Direito de Família e Sucessões na PUC/MG. Integrante do Programa de Iniciação Científica (PIC 2025/UNINTER), no projeto “Jurisprudência dos Tribunais Superiores em Direitos Humanos – Estudo de Casos”, sob a liderança do Prof. Dr. Alexandre Coutinho Pagliarini. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná coordenado pelo Dr. Pierre Lourenço.

Art. 59. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha.³⁴⁵

I – o abatimento proporcional do preço;

II – complementação do peso ou medida;

III – a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 5º do art. 58 desta Lei.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Comentário: O dispositivo em questão disciplina a responsabilidade solidária dos fornecedores por vício de quantidade do produto quando, respeitadas as variações inerentes à sua natureza, o conteúdo líquido for inferior ao indicado em recipiente, embalagem, rotulagem ou publicidade. Nesse caso, o consumidor pode, à sua escolha, optar por uma das quatro alternativas legais (incisos I a IV), quais sejam: **(i)** abatimento proporcional do preço, com readequação do valor à quantidade efetivamente entregue; **(ii)** complementação do peso ou da medida, mediante fornecimento do que faltou; **(iii)** substituição por outro produto da mesma espécie, marca ou modelo, em perfeitas condições; ou **(iv)** restituição imediata da quantia paga, devidamente atualizada.

Ainda que apenas o inciso IV faça referência explícita às perdas e danos, tal reparação pode cumular-se com qualquer das opções dos incisos I a III, desde que demonstrado o prejuízo, não se restringindo apenas ao inciso IV.

O STJ, ao julgar um Recurso Especial interposto por empresa demandada em uma Ação Civil Pública, reconheceu o vício de quantidade na venda de sardinhas em conserva em quantidade inferior à indicada na embalagem e manteve a condenação

³⁴⁵ Dispositivo idêntico ao art. 19 do CDC nacional.

da empresa por dano moral coletivo, remetendo a apuração dos danos materiais individuais à fase de liquidação.³⁴⁶

Quanto ao § 1º do dispositivo em análise, remete ao § 5º do art. 58, de modo que, se o consumidor escolher um produto de marca ou modelo diverso daquele inicialmente adquirido, procede-se ao acerto de diferenças: o consumidor pagará a

³⁴⁶ RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. DIREITOS DO CONSUMIDOR. SARDINHAS EM CONSERVA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. FORNECEDORES OU PRODUTORES. LITISCONSÓRCIO. FACULTATIVIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. JULGAMENTO ANTECIPADO. DANOS MATERIAIS. COMPROVAÇÃO. MOMENTO. VÍCIO DE QUANTIDADE. DANOS MORAIS COLETIVOS. OCORRÊNCIA. VALOR. REVISÃO. PUBLICAÇÃO DA SENTENÇA. JORNAIS DE AMPLA CIRCULAÇÃO. LIMITES DA EFICÁCIA DA SENTENÇA COLETIVA. 1. Recurso especial interposto em: 14/08/2015; concluso ao gabinete em: 22/08/2018; julgamento: CPC/73. 2. Na presente ação coletiva, o Ministério Público questiona a ocorrência de vício de quantidade e de informação na venda de sardinha enlatada em conserva pela recorrente. 3. O propósito recursal é determinar se: a) ocorreu negativa de prestação jurisdicional; b) o Ministério Público tem legitimidade para ajuizar ações coletivas na defesa de interesses individuais homogêneos; c) há litisconsórcio passivo necessário com os demais produtores/fornecedores do produto questionado; d) houve cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide; e) existe efetivo vício de quantidade no produto vendido pela recorrente; f) é possível a condenação à indenização de danos materiais causados aos consumidores sem efetiva comprovação; g) a violação de direitos individuais homogêneos é capaz de causar danos morais coletivos; h) é possível rever o valor da compensação dos danos morais coletivos fixados na origem; i) é adequada a condenação à publicação da sentença em jornais de grande circulação; e j) a eficácia da sentença deve ser restrita aos limites territoriais da competência do órgão prolator. 4. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado adequadamente o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, sem a ocorrência de qualquer dos vícios do art. 535 do CPC/73, não há que se falar em violação dos arts. 165 e 458, II, do CPC/73. 5. O interesse individual homogêneo é um direito individual que acidentalmente se torna coletivo e, pois, indisponível, quando transcender a esfera de interesses puramente particulares, envolvendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação importa à comunidade como um todo. 6. O Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública para a defesa de direitos individuais homogêneos, quando constatada a relevância social objetiva do bem jurídico tutelado. Precedentes. 7. In casu, os interesses tutelados na presente ação civil pública atingem a universalidade dos potenciais consumidores dos produtos da recorrente, e não apenas casos pontuais nos quais verificada a discrepância entre a quantidade de sardinha e a informação constante na embalagem, e o interesse individual homogêneo tutelado na presente ação refere-se aos deveres de confiança, boa-fé e informação, intrínsecos à relação consumerista, que possuem relevância social e potencial de afligir os valores fundamentais da proteção ao consumidor. 8. A ação coletiva pode ser ajuizada em face de um único fornecedor de produtos ou serviços, pois, entre ele e os demais, não há uma relação jurídica única e indivisível que demande julgamento uniforme, não havendo, assim, litisconsórcio necessário. 9. A ação coletiva de tutela de interesses individuais homogêneos se desdobra em duas fases, sendo que, na primeira, são tratados os aspectos padronizados das relações jurídicas e, na segunda, os individualizados, entre os quais a definição do quantum *debeat*. Assim, por se encontrar a presente ação na primeira fase, carece de interesse recursal o recorrente para discutir a prova do efetivo dano material causado aos consumidores. 10. O dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas). Tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais. 11. A grave lesão de interesses individuais homogêneos acarreta o comprometimento de bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação é cara a uma comunidade maior de pessoas, razão pela qual é capaz de reclamar a compensação de danos morais coletivos. 12. Na hipótese concreta, foram indicadas vulnerações graves à moralidade pública contratual, de significância razoável que ultrapassa os limites da tolerabilidade, razão pela qual foram verificados os requisitos necessários à condenação da recorrente à compensação de danos morais coletivos. 13. A revisão do valor da compensação do dano moral coletivo deve ser restrita às hipóteses em que a expressão monetária ultrapasse os limites da razoabilidade, tendo sido fixada em montante nitidamente irrisório ou excessivo. 14. Na hipótese dos autos, o valor do dano moral coletivo, fixado em R\$ 100.000,00 (cem mil reais) em razão de conduta violadora dos deveres de confiança, boa-fé e informação intrínsecos à relação consumerista, não se mostra desarrazoado, razão pela qual sua revisão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 15. Em razão do dever do juiz de assegurar o resultado prático do julgado, determinando todas as providências legais que entender necessárias para a satisfação do direito da ação e com vistas ao alcance do maior número de beneficiários, a obrigação imposta ao recorrente de divulgar a sentença genérica em jornais de grande circulação deve ser substituída pela publicação na internet, nos sites de órgãos oficiais e no da própria recorrente, pelo prazo de 15 dias. 16. Os efeitos e a eficácia da sentença proferida em ação coletiva não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo. Tese firmada em recurso especial repetitivo. 17. Recurso especial desprovido. (REsp n. 1.586.515/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/5/2018, DJe de 29/5/2018.)

diferença se o produto escolhido para substituição for mais caro; receberá a diferença se for mais barato.

Já o § 2º estabelece exceção a solidariedade entre os fornecedores: quando a pesagem/medição é feita no ponto de venda pelo fornecedor imediato (leia-se: o comerciante) e o instrumento não está aferido pelos padrões oficiais, afasta-se a solidariedade dos demais fornecedores, cabendo exclusivamente ao comerciante satisfazer a opção do consumidor (abatimento, complementação, substituição ou restituição).

À luz da interpretação teleológica feita pela doutrina do art. 19, § 2º, do CDC nacional, o qual possui redação idêntica ao dispositivo ora analisado, a finalidade do § 2º é atribuir o risco da medição a quem a realiza. Por isso, sempre que a pesagem/medição ocorrer no ponto de venda, ou seja, sob controle do comerciante, a responsabilidade tende a recair exclusivamente sobre ele que é o fornecedor imediato, ainda que o equipamento esteja aferido, se houver divergência de quantidade.³⁴⁷

Art. 60. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:³⁴⁸

I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

³⁴⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor comentado. 2ª. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2021. E-book. ISBN 978-65-5964-229-8, pág. 195.

³⁴⁸ Dispositivo idêntico ao art. 20 do CDC nacional.

Comentário: O presente dispositivo disciplina a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, bem como pela disparidade entre o serviço que foi efetivamente prestado e o que constava da oferta ou mensagem publicitária. Nesses casos, o consumidor pode, alternativamente e à sua escolha, optar por: **(i)** a reexecução do serviço, sem custo adicional e quando cabível; **(ii)** a restituição imediata da quantia paga, atualizada, sem prejuízo de perdas e danos; ou **(iii)** o abatimento proporcional do preço. Assim como nos vícios de quantidade, a indenização por perdas e danos pode cumular-se com qualquer das alternativas, desde que comprovado o prejuízo.

O inciso I permite a reexecução quando a natureza do serviço comporta nova execução útil, por exemplo: manutenção/installação malfeita; reparo insuficiente, etc. O § 1º reforça a efetividade dessa via ao autorizar que a reexecução seja confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor, hipótese em que este arcará com os custos e eventuais efeitos da escolha do consumidor, inclusive despesas necessárias e danos decorrentes. Nesse sentido, o TJPR reconheceu vício de qualidade em serviço de mecânica com retornos sucessivos e mau funcionamento persistente, admitindo a reexecução por terceiro por conta e risco do fornecedor (art. 20, *caput* e § 1º, CDC nacional), determinando a restituição dos valores despendidos pelo consumidor.³⁴⁹ Quando a reexecução

³⁴⁹ RECURSO INOMINADO. RESIDUAL. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE MECÂNICA . RETORNO DO VEÍCULO À OFICINA POR INÚMERAS VEZES. PERMANÊNCIA DO MAU FUNCIONAMENTO DO VEÍCULO. PROVA SUFICIENTE DO VÍCIO DE QUALIDADE DO SERVIÇO. LAUDO TÉCNICO . PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO (ART. 373, II, CPC). REEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS POR TERCEIRO. OPÇÃO DO CONSUMIDOR DE ACORDO COM O ARTIGO 20 DA LEI 8.078/90. RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. COMPLEXIDADE DA PROVA AFASTADA . SENTENÇA QUE DEVE SER MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. APLICAÇÃO DO ART. 46 DA LEI 9.099/95 . RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. Controvérsia recursal que versa a respeito da existência, ou não, de danos materiais decorrentes de vício de qualidade do serviço. 2 . Preliminar de incompetência do Juizado Especial em razão da necessidade de perícia técnica afastada. Lide em exame que é solucionada de acordo com as provas documentais produzidas nos autos. Reexecução dos reparos no veículo, por terceiro, que resultou na alteração do status quo ante. 3 . Parte Autora que apresenta prova do fato constitutivo do seu direito, anexando aos autos laudo técnico e notas fiscais, evidenciando erros de montagem e má-qualidade na prestação do serviço da parte Ré, bem como a necessidade de realização de novos reparos e substituição de componentes relacionados ao motor do veículo (ART. 373, I, CPC). 4. Parte Ré que não se desincumbiu do seu ônus probatório (ART . 373, II, CPC), deixando de comprovar os serviços efetivamente prestados à parte Autora, e de apresentar laudo técnico demonstrando a ausência de nexo causal entre os novos reparos realizados por terceiro e os serviços prestados anteriormente. 5. Falha na prestação do serviço evidenciada. Parte Ré que responde pelos vícios de qualidade do serviço (ART . 20, CDC). Dever de restituir os valores pagos pela reexecução dos serviços por terceiro. Danos materiais comprovados pela parte Autora. Precedente: TJPR - 2ª Turma Recursal - 0021893-06 .2018.8.16.0031 - Guarapuava - Rel. : JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS HELDER LUIS HENRIQUE TAGUCHI - J. 01.09.2020 .6. Inexistindo razões para a reforma da decisão recorrida, deve ela ser integralmente mantida por seus próprios fundamentos.7. Recurso conhecido e não provido . (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0008446-65.2020.8.16 .0035 - São José dos Pinhais - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 01.10 .2021) (TJ-PR - RI: 00084466520208160035 São José dos Pinhais 0008446-65.2020.8.16 .0035 (Acórdão), Relator.: Irineu Stein Junior, Data de Julgamento: 01/10/2021, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 04/10/2021)

por algum motivo não é cabível, restam às vias do ressarcimento integral (inciso II) ou do abatimento (inciso III).

O § 2º define como impróprios os serviços inadequados aos fins razoavelmente esperados, bem como aqueles que não observam as normas regulamentares de prestabilidade (padrões técnicos e regulatórios aplicáveis à atividade). Quando o serviço não corresponde ao que foi anunciado ou prometido na oferta/publicidade – seja quanto a qualidade, prazo ou desempenho – há vício de qualidade, cabendo ao consumidor valer-se de uma das alternativas previstas nos incisos I a III do art. 60 desta Lei, mantida a possibilidade de cumulação de perdas e danos quando comprovado o prejuízo. Em síntese, o art. 60 protege a adequação e a conformidade do serviço, assegurando ao consumidor opção remediável efetiva e reparação complementar quando houver dano.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

RENAN MENDONÇA GOMES

Graduando do Curso de Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná coordenado pelo Dr. Pierre Lourenço.

Art. 61. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonerar ou atenuar a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.³⁵⁰

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Comentário: O presente dispositivo legal, à semelhança do art. 25 do Código de Defesa do Consumidor nacional, estabelece a impossibilidade do fornecedor eximir-se da responsabilização pecuniária pelo fato ou vício do produto ou serviço. Assim, qualquer cláusula de exoneração ou limitação de responsabilidade será tida por inaplicável nas relações de consumo regidas pela legislação paranaense, assegurando-se, dessa forma, a proteção da parte mais vulnerável na relação consumista.

Essa proteção contra a chamada “cláusula de não indenizar” é reforçada pelo art. 73, I, do CDC/PR, que declara nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor. Observe-se que, enquanto o *caput* do art. 61 tem natureza preventiva e educativa, impondo uma obrigação de não fazer (abster-se de inserir cláusula exonerativa de responsabilidade), o art. 73, I, atua em momento posterior, como comando sancionatório e invalidante, fulminando a cláusula já inserida no contrato.

A aplicação da referida norma vem, principalmente, de cenários onde o fornecedor impõe ao consumidor o ônus de cuidado, como em um estacionamento que tem uma placa exonerando-o da responsabilidade por danos causados ao veículo ou a objetos dentro do mesmo, por exemplo, o que claramente viola os princípios da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná. A esse respeito, a presente Consolidação traz no art. 196 disposição específica contra a cláusula de não indenizar nos estacionamentos³⁵¹.

De modo semelhante, hotéis e instituições de ensino frequentemente inserem cláusulas de exoneração de responsabilidade, buscando afastar o dever de indenizar por perda ou furto de objetos que estavam sob sua guarda, não sendo lícito transferir

³⁵⁰ Dispositivo idêntico ao art. 25 do CDC nacional.

³⁵¹ Art. 196, CDC/PR - O prestador de serviço responde perante o consumidor pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento. Parágrafo único. Fica vedada a divulgação em recibos, placas ou cartazes, de informação que isente o prestador de serviço da responsabilidade por dano, furto ou roubo do veículo.

ao consumidor o dever de cuidado que, por natureza, incumbe ao prestador do serviço nessa espécie de relação.

O artigo 305 da Consolidação traz determinação específica para o setor hoteleiro sobre a vedação da cláusula de não indenizar³⁵². Para além da esfera do direito do consumidor, o Código Civil, em seu artigo 734, determina que o “transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”. Todo esse arcabouço jurídico revela que, nas relações de consumo, são vedadas as cláusulas de não indenizar e que, se constarem do contrato, serão nulas de pleno direito.

Reforçando esse entendimento, os §§ 1º e 2º do art. 61 preveem hipóteses de responsabilização solidária, em diálogo com o art. 10, § 3º, do CDC/PR (correspondente ao art. 7º, parágrafo único, do CDC nacional), que dispõe: “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Observa-se que, na forma como foi estruturada a Consolidação paranaense, a responsabilidade solidária prevista nos §§ 1º e 2º do art. 61 alcança as disposições contidas entre os artigos 54 a 65, inseridas no Capítulo III – “Das práticas abusivas e da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço”, mostrando-se, assim, mais abrangente que a regra de solidariedade do CDC nacional, pois abarca, além das normas sobre responsabilidade por vício e por fato do produto e do serviço, também a seção relativa às práticas abusivas.

Desta maneira, o § 1º do art. 61 funciona como amparo geral, assegurando ao consumidor a possibilidade de exigir a indenização de qualquer dos responsáveis pelo dano, reforçando o caráter protetivo do sistema³⁵³. Já o § 2º especifica quem são os

³⁵² Art. 305, CDC/PR - Fica proibida a utilização de placas informativas, impressão em bilhetes ou distribuição de cupons nos estabelecimentos do setor hoteleiro, ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas quanto à não responsabilidade por objetos deixados no quarto ou apartamento. Parágrafo único. Entende-se como estabelecimentos que integram o setor hoteleiro ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas, os hotéis, motéis, pensões, albergues e estabelecimentos congêneres.

³⁵³ APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CONTRATO DE COMPRA, VENDA E INSTALAÇÃO DE ESQUADRIAS DE PVC – ALEGADO DESCUMPRIMENTO PELA ENTREGA INCOMPLETA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS CONTRATADOS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSOS DAS RÉS – QUESTIONAMENTO QUANTO À LEGITIMIDADE PASSIVA DE CADA UMA DELAS E QUANTO À RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA PELA OBRIGAÇÃO – APLICAÇÃO DAS NORMAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO QUE É MATÉRIA INCONTROVERSA NOS AUTOS – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE TODOS OS FORNECEDORES ENVOLVIDOS NA CADEIA DE PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO QUE DECORRE EXPRESSAMENTE DE LEI (ART. 7º, §ÚNICO E ART. 25, §1º, CDC) – CONTRATAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA COM APENAS UMA DAS EMPRESAS QUE FORMAVA GRUPO ECONÔMICO COM OUTRAS DO MESMO RAMO DE ATIVIDADE E QUADRO SOCIETÁRIO – EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS E RECIBOS DE PAGAMENTO ENVOLVENDO OS SERVIÇOS ORA DISCUTIDOS QUE OCORRIA DE FORMA INDISCRIMINADA ENTRE AS EMPRESAS – POSTERIOR CISÃO DO NEGÓCIO QUE INAUGUROU DIVERGÊNCIA ENTRE OS SÓCIOS SOBRE A QUEM COMPETIRIA DAR CUMPRIMENTO AO CONTRATO SUB JUDICE – ADITIVO CONTRATUAL FIRMADO POR AMBAS AS EMPRESAS RÉS

responsáveis nos casos de dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, deixando claro ao consumidor a quem deve dirigir-se para obter a indenização.

Vale destacar que em ambos os casos previstos nos parágrafos, os causadores do dano respondem solidariamente, de modo que aquele que suportar integralmente a reparação poderá exercer o direito de regresso contra os demais, cobrando-lhes a restituição proporcional de suas quotas.

BIBLIOGRAFIA

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Claudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 7ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2021.

FILHO, Sergio Cavaliere. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor. 5º edição. Editora Impetus. Niterói. 2009.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. Comentários ao Código do Consumidor. 1º edição. Editora Aide. Rio de Janeiro. 1991.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 11ª edição. Saraiva. São Paulo. 2017.

DIRETAMENTE COM O CONSUMIDOR E ONDE FORAM AJUSTADOS OS DEVERES E OBRIGAÇÕES PREVISTOS NO CONTRATO ORIGINÁRIO – REALIDADE FÁTICA E CONTRATUAL QUE CONFERE LEGITIMIDADE PASSIVA E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA INCONTESTÁVEL A AMBAS AS EMPRESAS RÉIS – DISCUSSÃO RESIDUAL ENTRE ELAS SOBRE QUEM TERIA COLHIDO O RESULTADO ECONÔMICO DA NEGOCIAÇÃO QUE NÃO AFETA O DIREITO DO CONSUMIDOR DE EXIGIR O CUMPRIMENTO DO CONTRATO (OU, COMO NO CASO, AS PERDAS E DANOS) E PORTANTO DEVE SER RESOLVIDO, SE FOR O CASO, NA VIA APROPRIADA, EM AÇÃO DE REGRESSO – SENTENÇA MANTIDA – MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS RECURSAIS EM 5%.APELAÇÃO CÍVEL (1) – CONHECIDA E DESPROVIDA.APELAÇÃO CÍVEL (2) – CONHECIDA E DESPROVIDA. (TJPR - 7ª Câmara Cível - 0004886-53.2022.8.16.0130 - Paranavaí - Rel.: DESEMBARGADOR FABIAN SCHWEITZER - J. 21.10.2025)

TARTUCE, Flávio. Daniel Amorim Assumpção Neves. Manual de Direito do Consumidor. Volume único. 2ª edição. Editora Método. São Paulo. 2013.

LAIS BERGSTEIN

Advogada. Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Docente permanente do mestrado e doutorado em Direito Empresarial e Cidadania do UniCuritiba. Pesquisadora financiada pelo Instituto Ânima. Lider do Grupo de pesquisa em Práticas Comerciais, Proteção de Dados e Inteligência Artificial. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Art. 62. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.³⁵⁴

Comentário: A redação do art. 62 equivale à do art. 23 do CDC. Este reforça a lógica da responsabilidade objetiva dos fornecedores, pautada na socialização de riscos. Isso significa que os custos dos danos devem ser distribuídos por quem está em melhores condições de ressarcir e prevenir (fornecedor) em prol da proteção dos consumidores.

A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade porque o Código de Defesa do Consumidor estabelece um novo regime de qualidade e segurança aos consumidores. É natural que, na produção massificada, surjam problemas ocasionais, especialmente em setores que operam em larga escala, como a indústria alimentícia e de tecnologia.

A legislação de proteção ao consumidor, em uma perspectiva de socialização de riscos (BERGSTEIN, MARQUES, 2017), visa redistribuir os prejuízos, para que não sejam suportados individualmente por um cidadão. Faz-se essa socialização mediante a atribuição da responsabilidade por danos causados àquele que detém melhores condições de ressarcimento e que poderá, por meio da precificação, redistribuir os custos.

Dados do Ministério da Justiça indicam que a adesão ao *recall* ainda é baixa no Brasil, com uma média inferior a 50% de retorno de produtos defeituosos pelos consumidores em *recalls* realizados entre 2020 e 2023.

Desde Roma, se a sociedade escolhe métodos de risco e, como hoje, com isso lucra o mercado, a resposta deve estar no direito e na imposição do dever àquele que podia evitar o dano: *cujus commodum, ejus periculum* (MARQUES, 2015). Ricardo Lorenzetti bem observa que, “no geral, os desastres são anunciados com antecedência. Primeiro uma falha, depois uma outra e outra ocorrem; alguém não presta atenção, descuido, negligência, falta de investimento. É a soma de pequenas falhas causadas que um sistema vai absorvendo, até que tudo desmorona” (LORENZETTI, 2015, p. 201). O Direito Civil e Direito do Consumidor na sociedade de massas absorvem esta função da responsabilidade civil (NELSON, 2014), de redistribuir a responsabilidade e assegurar a reparação integral (SANSEVERINO, 2021). No contexto jurídico brasileiro, a responsabilidade objetiva do fornecedor tem sido

³⁵⁴ Dispositivo idêntico ao art. 23 do CDC nacional.

aplicada de forma consistente, inclusive em situações que envolvem danos causados por falhas tecnológicas.

O fornecedor, identificando que um produto apresenta um defeito, após sua colocação no mercado, deverá adotar as medidas cabíveis para que este seja imediatamente recolhido, por meio de troca, reparo, ou ressarcimento da quantia paga. O art. 10 do CDC e a Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça estabelecem que produtos com defeitos identificados no mercado devem ser objeto de *recall*. Este é um exemplo prático de como a ignorância não exime a responsabilidade: o fornecedor é obrigado a agir preventivamente ao identificar riscos para consumidores. Entretanto, estatísticas do Ministério da Justiça demonstram que, apesar da regulamentação, a adesão ao *recall* ainda enfrenta desafios. A comunicação eficaz entre fornecedores, autoridades e consumidores é crucial para proteger os direitos dos cidadãos (KAUFMAN; TAVARES; BERGSTEIN, 2022).

A teoria da socialização dos riscos é central para o Direito do Consumidor. Como bem exposto por Claudia Lima Marques, a responsabilidade objetiva visa assegurar que os prejuízos não recaiam exclusivamente sobre o consumidor vulnerável (MARQUES, 2015).

BIBLIOGRAFIA

BERGSTEIN, L. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. [s.l.] Thomson Reuters Brasil, 2019.

BERGSTEIN, L.; MARQUES, C. L. SOCIALIZAÇÃO DE RISCOS E REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO NO DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR NO BRASIL. *Conpedi Law Review*, v. 3, n. 1, p. 250–278, 2017.

DI GERONIMO, L. et al. UI Dark Patterns and Where to Find Them: A Study on Mobile Applications and User Perception. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Anais... Em: CHI '20: CHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS. Honolulu HI USA: ACM, 21 abr. 2020. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3313831.3376600>>. Acesso em: 19 ago. 2024

GLITZ, F. E. Z. Uma leitura da contemporaneidade contratual. [s.l: s.n.].

GRINOVER, A. P. et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. [s.l.] Forense Universitária, 2001.

JUNIOR, E. C.; LAIS, B. Fundamentos dogmáticos e deveres anexos derivados da boa-fé nas relações obrigacionais. Em: Boa-fé e sua aplicação no Direito Brasileiro. Boa-fé e sua aplicação no Direito Brasileiro. 4. ed. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2023.

KAUFMAN, L.; TAVARES, W. C.; BERGSTEIN, L. RECALL, RISCO DO DESENVOLVIMENTO E A SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES. Revista de Direito do Consumidor - RDC, v. 142, p. 217–234, ago. 2022.

LORENZETTI, R. L. A arte de fazer justiça: a intimidade dos casos mais difíceis da corte suprema da Argentina. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, C. L. Contratos no código de defesa do consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, C. L. Proposta de uma Teoria Geral dos serviços com Base no Código de Defesa do Consumidor - A Evolução das Obrigações Envolvendo Serviços Remunerados Direta ou Indiretamente. Revista da Faculdade de Direito, v. 18, n. 18, 17 fev. 2017.

MARTINS, G. M. Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet. 2ª edição revista, atualizada e ampliada ed. São Paulo, SP, Brasil: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2014.

MARTINS, G. M. Contratos Eletrônicos De Consumo. 4. ed. SÃO PAULO, SP: Editora Atlas Ltda, 2023.

MARTINS-COSTA, J. A obrigação de diligência: sua configuração na obrigação de prestar melhores esforços e efeitos do seu inadimplemento. Católica Law Review, v. 4, n. 2, p. 65–98, 1 maio 2020.

MICKLITZ, H.-W. et al. The fathers and mothers of consumer law and policy in Europe: the foundational years 1950 1980. LU: European University Institute - Publications Office, 2019.

MIRAGEM, B. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIRAGEM, B. Direito Civil-Direito Das Obrigações. 3. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora Forense, 2021.

NELSON, R. As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

RAMSAY, IAIN. Framework for regulation of the consumer marketplace. *Journal of Consumer Policy*, v. 8, p. 353–372, dez. 1985.

SANSEVERINO, P. DE T. V. *Princípio Da Reparação Integral: Indenização Do Código Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2021.

SCHREIBER, A. *Equilíbrio contratual e dever de renegociar*. 2a edição revista e atualizada diante das Leis n. 13,874/2019 (Liberdade Econômica) e 14,010/2020 (RJET), 2a tiragem (2021) ed. São Paulo, SP: Saraiva Jur, 2020.

SILVA, C. V. D. C. E. *A Obrigação Como Processo*. [s.l.] Fgv Editora, 2006.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBEJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Art. 63. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor. ³⁵⁵

Direito anterior: Código Civil – Lei Federal nº 3.071, de 01/01/1916

Legislação aplicável: Código Civil – Lei Federal nº 10.406, de 10/01/2002. Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Comentário:

1. Introdução:

O legislador paranaense editou a Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, materializada na Lei nº 22.130, de 09 de setembro de 2024, decorrente de uma iniciativa importante dos parlamentares. A Consolidação veio para concentrar os mais importantes direitos dos consumidores, com vistas a facilitar o conhecimento e a compreensão do sistema protetivo, de modo a empoderar o seu destinatário quanto à exigência do atendimento aos seus direitos.

A Consolidação, a par de complementar o texto da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), mantém perfeita unicidade e harmonia com a legislação federal, quer mantendo similitude em alguns dispositivos específicos, quer alinhando-se com a sua principiologia básica.

Com vistas à melhor compreensão dos artigos relacionados ao sistema de garantias, necessário se faz introduzir considerações acerca dos vícios possíveis de produtos e serviços, na linha do que abarca o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

2. O tratamento dos vícios na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

A intensa comercialização de produtos e serviços no mercado de consumo pode ensejar riscos à segurança e a economia dos consumidores que, se vierem a se materializar, ensejam situações de responsabilidade quer nos aspectos econômicos do consumidor, quer nos aspectos da sua segurança. Com isso os produtos e serviços podem desatender aos fins que razoavelmente deles se esperam.

³⁵⁵ Dispositivo idêntico ao art. 24 do CDC nacional.

Dentro desse panorama, e da modernamente considerada sociedade de risco³⁵⁶, dada a recorrente utilização da tecnologia industrial e do aperfeiçoamento técnico dos produtos e serviços, o CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) sistematizou de forma adequada o sistema de garantias, face novas consequências do trânsito produtivo e mercadológico, sujeito a ocorrência de produtos e serviços viciados.

Todavia, a expectativa do consumidor, considerado o consumo como a satisfação de necessidades, sejam elas essenciais ou supérfluas³⁵⁷, é a de que os produtos e serviços que sejam oferecidos no mercado apresentem a qualidade necessária para os fins a que se destinam e mesmo que apresentem as características que se anunciam nas ofertas publicitárias. O mercado de consumo livre de vícios fundamenta a chamada teoria da qualidade, de concepção de Benjamin³⁵⁸, como uma teoria inovadora face ao direito tradicional, que manteve por décadas a vetusta figura dos vícios redibitórios.

Sustenta então Benjamin nova sistematização no Direito do Consumidor, através da teoria da qualidade, porque entende que a teoria dos vícios redibitórios tratados no Código Civil de 1916 não cumpriu convenientemente o seu papel “para a defesa real do consumidor”.

A teoria dos vícios redibitórios leva em conta necessariamente um vínculo contratual e não difere as esferas econômicas do consumidor daquelas decorrentes dos vícios de insegurança que causam danos físico-psíquicos a qualquer que detenha ou utilize produtos e serviços, independentemente de contrato. O sistema tradicional não estende o instrumento de garantia meramente ao produto ou serviço e a quem deles se beneficiem. Ou seja, no sistema de proteção por vícios redibitórios

³⁵⁶ LOPEZ, Teresa Ancona. **Responsabilidade civil na sociedade de risco**. Revista Fac. Dir. Univ. SP, vol. 05, p. 1223-1234, jan./dez. 2010. Diz: “Uma das mais acentuadas características da sociedade contemporânea é o acelerado progresso tecnológico e científico. Essas descobertas e transformações visam, obviamente, melhorar a vida de todos no planete Terra. Porém, tudo isso traz paradoxalmente, grandes riscos e perigos para a civilização. Vivemos a era do medo, sentimento conhecido de toda criatura viva conforme ensina Zygmunt Bauman, e da incerteza.”

³⁵⁷ MONTE, Mário Ferreira. **Da protecção penal do consumidor. O problema da (des)criminalização no incitamento ao consumo**. Coimbra, Livraria Almedina, 1996, pp. 16-18. O autor luso expõe com riqueza a classificação das necessidades humanas. De acordo com o ensinamento do autor, o consumo vincula-se à satisfação de necessidades. Consumir é o ato de satisfazer necessidades. Pelo só fato da existência do homem, decorrem necessidades inderrogáveis, tais como o ato de comer ou respirar, que pertencem ao grupo das necessidades naturais. São sempre essenciais. Decorrem as necessidades do meio em que o homem se insere, dos desejos tidos como imprescindíveis, sem as quais ele não vive plenamente, tais como os vícios de fumar ou de se vestir, porque é costume enraizado na sociedade. Correspondem às chamadas necessidades artificiais, mas também essenciais. São necessidades supérfluas aquelas artificiais que podem ser dispensadas, e o ser humano, mesmo assim, viverá normalmente, como a de adquirir determinado bem que venha a lhe proporcionar um conforto desnecessário, como, por exemplo, adquirir um bem novíssimo, em detrimento de outro já existente que exerce a mesma função. As necessidades de consumo são inerentes ao ser, e fazem parte indissociável do cotidiano, que integram os atos da vida, que precedem o nascimento, alcançando o pós morte.

³⁵⁸ BENJAMIN, Antônio Herman V.; **Manual de Direito do Consumidor**; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. SP, RT, 2007, pp. 107/108.

limitam-se as relações previstas no contrato entre as partes que o subscrevem. Na teoria da qualidade o vínculo de garantia acompanha o produto ou serviço e seu detentor ou usuário. Pela teoria da qualidade o sistema opera nas relações de consumo de modo a proporcionar maior segurança ao consumidor, dada a sua condição de vulnerável no mercado.

Daí que a teoria da qualidade projeta-se a duplo aspecto relacionado aos vícios: o do tratamento dos vícios por insegurança e do tratamento dos vícios por inadequação (em anexo os vícios de quantidade)³⁵⁹. Importa por consequência um “dever de qualidade” ao fornecedor. Ou seja, todo produto colocado em circulação deve estar isento de vícios. E o consumidor, por isso, tem a confiança de que todo produto ou serviço ofertado apresenta a qualidade esperada³⁶⁰.

E a qualidade esperada no direito do consumidor resulta do caráter de legislação de ordem pública e interesse social das normas de tutela das relações de consumo³⁶¹, seja pela proteção contra o vício oculto ou aparente, quer seja para proibir a estipulação de exoneração da responsabilidade pela indenização por danos decorrentes de vícios de qualidade por inadequação ou por vícios de qualidade por insegurança.

A abertura dessa parte do CDC se dá pela prevenção de riscos à saúde, inclusive à vida (art. 6º, I do CDC), e à segurança, decorrentes dos produtos e serviços, e do dever de informação ou advertência de tais riscos inseridos nos artigos 8º, 9º e 10.

A seção I, do capítulo IV do CDC, dispõe, dentro do quadro dos deveres gerais de não causar danos ou prejuízos a outrem, acerca do duplo “dever especial” de não colocar no mercado produto ou serviço nocivo ou perigoso à saúde físico-psíquica

³⁵⁹ BENJAMIN, **Manual de Direito do Consumidor**, p. 107. Cita o autor que “No pórtico do Código, a inexistência de vícios de qualidade por insegurança, como valor primordial no mercado de consumo, é tida como direito básico do consumidor (art. 6º, I). Já a garantia do consumidor contra os vícios de qualidade por inadequação (desempenho e durabilidade) foi acolhida como princípio informativo da “Política Nacional das Relações de Consumo” (art. 4º, II, d), não obstante a imprecisão de colocar, no mesmo patamar, como se fossem espécies de um conjunto, a qualidade, a segurança, a durabilidade e o desempenho”.

³⁶⁰ A doutrina não adota rigorosamente a classificação dos riscos conforme decorram de defeito ou vício. De forma diversa classifica Benjamin, para quem os vícios seriam de duas categorias: vícios de qualidade por insegurança e vícios de qualidade por inadequação. O defeito que o Código atribui como causa de responsabilidade por fato do produto ou serviço, os chamados acidentes de consumo (seção II), seria vício de qualidade por insegurança, e se confundem. Quando relacionados ao desempenho ou durabilidade dos produtos, o que o CDC chama de “vícios dos produtos ou serviços” (seção III), insere-se na categoria dos vícios de qualidade por inadequação. Acrescenta Benjamin ainda o vício de quantidade. Com isso o autor apresenta os três regimes jurídicos para a responsabilidade dos vícios: o do vício de qualidade por insegurança; o do vício de qualidade por inadequação; e do vício de quantidade. Vide a propósito em BENJAMIN, **Manual de Direito do Consumidor**, p. 100.

³⁶¹ Veja a redação do artigo 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”.

do consumidor; e de dar informação adequada e necessária acerca do "funcionamento e da potencialidade danosa", pelo que ensina João Batista de Almeida³⁶².

A prevenção a riscos de danos físicos ou psíquicos que estabelece o CDC nesses dispositivos, ao regular que produtos e serviços não contenham nocividade ou periculosidade, ou os que sejam inerentes ou considerados normais ou os potencialmente nocivos aos consumidores, que sejam informados, visa oferecer oportunidade de escolher acerca da não aquisição ou uso. Se não, para que possam utilizá-los com cautela à sua segurança.

3. As garantias no sistema de tutela das relações de consumo:

A Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná no propósito de assegurar a Política Estadual das Relações de Consumo (artigo 2º, II, d) fixa como objetivo, dentre outros, a “garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”. Para tanto, contempla duas modalidades de garantias, espelhando os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, respectivamente, as garantias legais (artigo 63) e contratual (artigo 74).

A prática comercial convive com a oferta ou indicação da chamada “garantia estendida” que não é prevista na Consolidação das Leis de Defesa do Código de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, ora em comento, nem no Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal nº 8078/90 – por não configurar uma terceira modalidade dada a sua diferente natureza, de espécie contratual de “seguro garantia”³⁶³, regulamentado pela Resolução CNSP nº 296, de 2013, portanto diferente das garantias normatizadas.

Com vistas, portanto, a proporcionar confiança, o CDC ao sistematizar as garantias de produtos e serviços, quer oferecer ao mercado de consumo completas qualidade e segurança, características de regularidade e isenção de vícios e de danos.

³⁶² ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo, Saraiva, 1993, p. 64.

³⁶³ O seguro garantia estendida na concepção da Resolução do CNSP vem como complementação à garantia oferecida pelo fornecedor (garantia contratual) e não à garantia legal, exatamente porque esta oferece segurança completa e ilimitada dos produtos e serviços adquiridos. Não se antevê vantagem manifesta na chamada “garantia estendida” ou “seguro de garantia estendida”, até porque tem validade no prazo estipulado na apólice ou bilhete, haja vista que a garantia legal permanece durante todo o tempo em que o produto ou serviço seja útil, ou seja, em que seja servível e atenda aos fins a que se destina, ou seja, com a manifestação e identificação dos vícios ocultos, sem limite de tempo. Apenas o prazo decadencial para reclamação é que deve ser observado, de acordo com os comentários deste texto.

Pela sua condição de ordem pública e interesse social, a legislação do consumidor é de aplicação cogente, inderrogável, dentre outras características. Daí que estabelece a chamada garantia legal como obrigatória aos fornecedores, ou “um verdadeiro ônus natural para todos em relação aos riscos”³⁶⁴.

4. Da garantia legal:

Com a denominação de garantia legal, a presente Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná, replica a previsão do Código de Defesa do Consumidor quanto à garantia legal nos seguintes termos, no artigo 63: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

Primeiramente, importa considerar que se trata de garantia decorrente do próprio sistema de proteção de defesa do consumidor inserido no contexto normativo. Todo produto ou serviço traz inerente a garantia legal. Significa que é imperativa e abrange de forma completa a prevenção de quaisquer dos riscos. Por isso, independe de forma escrita ou de termo expresso, e inadmite disposição convencional de exoneração da responsabilidade do fornecedor.

Por consequência, não tem natureza contratual. É inerente ao próprio arcabouço de tutela das relações de consumo. E, como se disse, é irrestrita, de forma a dar segurança ao produto ou serviço em sua inteireza. Não há sequer parcial extensão da garantia, como, por exemplo, garantir o funcionamento de todos os equipamentos de um veículo adquirido, com exceção das rodas.

Pela sua natureza, prescinde de constar na apresentação do produto ou serviço o fenômeno da garantia legal. Qualquer que detenha o produto ou usufrua do serviço estará assegurado, mesmo que não seja o originário adquirente ou usuário contratante, pois a garantia legal segue o bem ou a coisa, ou seja, não requer necessária relação contratual com o adquirente do produto ou serviço.

E fixou no sistema protetivo, a solidariedade de todos os intervenientes da cadeia do fornecimento conforme é do sistema de proteção do consumidor, artigos 7º e 18 do CDC.

No caso de responsabilização pelos vícios apresentados, uma terceira via foi acrescentada pelo artigo 18, inciso I do CDC, para além da possibilidade de diminuição

³⁶⁴ MARQUES, Cláudia Lima. Apud BESSA, Leonardo. **Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias**, coordenadores Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, Adalberto Pasqualotto. São Paulo, RT, 2005, vol 26, p. 277/278.

de preço e de resilição contratual: a da substituição do produto por outro da mesma espécie, além da solidariedade entre os fornecedores da cadeia. Tudo ao alvitre ou livre escolha do consumidor lesado³⁶⁵.

Em resumo, as características da garantia legal são três, na esquematização de Fabrício Bolzan: é obrigatória, independe de termo expresso e é vedada a exoneração do fornecedor³⁶⁶.

Pode o consumidor, no entanto, deixar de aplicá-la, por sua mera deliberação ou por preferir, se lhe for conveniente, recorrer à garantia contratual, quando houver.

A garantia legal pelo Código de Defesa do Consumidor, diferentemente do Código Civil, visa atribuir segurança ampliada a produtos e serviços *aparentes* ou de fácil constatação também, como se constata pela leitura dos artigos 26 e 27, quando trata dos prazos de decadência para reclamação. Transcende dos mesmos dispositivos a regulação do prazo de reclamação dos vícios *ocultos*. Mas a distinção que se faz entre vícios aparentes e ocultos não implica afastar o sistema protetivo do CDC, mas serve para determinar o termo inicial e a contagem do prazo decadencial.³⁶⁷

5. O direito de reclamação: prazos decadenciais, prescricionais e contagem:

Na dicção do artigo 26, incisos e parágrafos do CDC, “O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. § 2º Obstat a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; II - (Vetado). III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento. § 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”.

Por ilação, o prazo para reclamar tanto pelos vícios aparentes quanto pelos vícios ocultos são os mesmos. Importa considerar que os prazos que são fixados para o

³⁶⁵ BESSA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias*, coordenadores Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, Adalberto Pasqualotto. São Paulo, Ed RT, 2005, vol 26, p. 277/278.

³⁶⁶ BOLZAN, Fabrício. *Direito do Consumidor Esquematizado*. SP, 2ª. ed. Saraiva, 2014, p. 389.

³⁶⁷ BESSA, Leonardo. *Manual de Direito do Consumidor*: Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa; apresentação Claudia Lima Marques. São Paulo, Ed Revista dos Tribunais, 2007, p. 148

direito de reclamar variam conforme a natureza do bem, se não durável ou se durável. Aos produtos ou serviços que guardam maior propensão a deterioração o CDC fixa o prazo mais reduzido para o exercício de reclamação. Já para os produtos e serviços que têm durabilidade maior, o prazo para reclamar é aquele mais extenso.

Primeiramente, cabe fazer referência aos prazos como sendo decadenciais. Tem por consequência o fato de que, ao se obstar a decadência, ou seja, impedi-la, em não alcançando êxito na reclamação, ao consumidor é devolvido o prazo integralmente.

Já a contagem do prazo, por se tratar de vícios *aparentes*, inicia-se da entrega do produto ou serviço. Aqui, vale referir que há entendimentos diversos acerca da contagem do prazo da garantia legal quando concorre a chamada garantia contratual, esta atribuída pelo fornecedor, de natureza convencional, portanto. Ou seja, entendem alguns, e parece ser reiterado em algumas decisões ou mesmo lições doutrinárias, de que por ser complementar a garantia contratual (vide artigo 74 da Consolidação e 50 do CDC) o prazo da garantia legal soma-se àquela e começa a correr ao seu final.

Para Cláudia Lima Marques³⁶⁸ essa consideração está superada porque os prazos do CDC são outros hoje, e devem ser aplicados em favor do consumidor, já que se trata de legislação de ordem pública e interesse social, imperativas, não cabendo ao consumidor nem ao fornecedor dispor delas. Assim, numa interpretação mais favorável ao consumidor, penso que se somam os prazos de fato, já que a contratual é complementar. Mas a garantia contratual rege-se pelas disposições das cláusulas fixadas, inclusive quanto à sua extensão e limites. Exemplificativamente, se o contrato de garantia limita-se a todo o veículo adquirido, menos às suas rodas e, ocorrendo um defeito, aparente ou oculto em qualquer dessas peças, a garantia legal pode ser imediatamente invocada, mesmo durante o prazo em que ocorre a garantia contratual. Os vícios das rodas do veículo não estavam cobertas pela garantia contratual, logo permanece em favor do consumidor a garantia legal. Terminado o prazo da garantia contratual³⁶⁹, soma-se a garantia legal para a proteção contra os defeitos ocultos.

³⁶⁸ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. SP, RT, 2005, p. 1196

³⁶⁹ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. Ed. 2019, RT, SP, 2019, e-book. Disponível em <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt-monografias/100078314/v9/page/RB-5.1%20...rb5.1>. A autora, diz: “Bom exemplo da jurisprudência do STJ que considera o início da contagem do prazo de decadência para a reclamação de vícios do produto (art. 26 do CDC) somente após o encerramento da garantia contratual, hoje pacífica, são o REsp 1.021.261/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, *Dje* 20.04.2010 e REsp 547.794/PR, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, *Dje* 22.02.2011. Assim ensina a ementa: “Consumidor. Responsabilidade pelo fato ou vício do produto. Distinção. Direito de reclamar. Prazos. Vício de adequação. Prazo decadencial. Defeito de

Já a contagem do prazo, no caso de vícios *ocultos*, para reclamar (30 e 90 dias, em se tratando de produtos ou serviços não duráveis e duráveis, respectivamente), começa a correr do momento em que esse vício ficar evidenciado, ou seja, quando se manifestar o vício, até então não identificado pelo consumidor. A partir daí começa a correr o prazo para a contagem da reclamação para efeito da garantia legal, ou mesmo da garantia contratual se esta não expirou, e o item viciado não tiver sido excluído da garantia no termo contratual. Neste caso, o produto ou serviço estará assegurado por prazo indeterminado em razão da garantia legal. Ou, como diz ainda Claudia Lima Marques, o prazo está em aberto, não havendo limite a ser invocado, talvez muitos anos depois da aquisição do produto ou prestação do serviço³⁷⁰.

Mas a garantia legal pelo vício oculto então será prestada eternamente? Enquanto o produto ou o serviço se prestar ao uso a que se destina, ou seja, tiver “vida útil”³⁷¹, ela persiste em prol do consumidor. Portanto, esta situação de se protrair no tempo é a latente condição de que algum vício pode se manifestar, porém estava oculto.

A vida útil de um produto ou serviço significa que a condição de servilidade é presente, e atendente ao fim a que se destina, com a qualidade que lhe é esperada. Segundo Benjamin, “o consumidor tem que provar a anterioridade do vício ou, na pior das hipóteses, de seu germe”, asseverando que não é decorrente de “desgaste normal de uso”³⁷².

Neste ponto, há que se fazer um parêntesis para a chamada “obsolescência programada”, que é comum na prática produtiva, pela qual se impinge um prazo de vida útil limitado no tempo, fazendo com que o consumidor tenha que substituir o produto, adquirindo outro, ou refazendo o serviço, pelo fato da cessação da utilidade esperada. Veja que já em 1960, Packard, nos EUA, escrevia sobre a situação já instalada, como prática de controle da economia. A durabilidade dos bens eram

segurança. Prazo prescricional. Garantia legal e prazo de reclamação. Distinção. Garantia contratual. Aplicação, por analogia, dos prazos de reclamação atinentes à garantia legal (...). 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. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 967.623/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 16.04.2009, DJe 29.06.2009)".

³⁷⁰ MARQUES, Cláudia Lima. Idem, RB-5.8 (e-book).

³⁷¹ **Comentários dos organizadores:** No PL 1.055/2023 que gerou a Consolidação em comento foi inserido dispositivo que continha de modo explícito como direito do consumidor o respeito ao tempo de vida útil do produto. No entanto, este mandamento não sobreviveu ao processo legislativo. Independentemente da ausência de previsão legal expressa, a análise de todo arcabouço jurídico garante de forma implícita este direito (**Pierre Lourenço**).

³⁷² BENJAMIN, Antônio Herman. Comentários ao Código de Proteção do Consumidor/ Comentadores Toshio Mukai ... (et al.). Saraiva, SP, 1991, p. 135.

preestabelecidos como fator de circulação do mercado, visando efeitos econômicos favoráveis³⁷³.

No escólio de José Carlos Maldonado de Carvalho, “De fato, dúvidas não há de que o critério de vida útil do produto ou do serviço, cujo prazo venha a ser fixado, no caso concreto, pelo juiz, de acordo com as regras ordinárias de experiência, melhor atende aos interesses dos consumidores, sempre a parte mais fraca na relação de consumo”³⁷⁴.

Fator relevante a ser mencionado é o do impedimento (a lei considera o verbo “obstar”) do decurso do prazo decadencial, conforme expressa disposição legal (artigo 26, §2º, incisos I e III do CDC). Por força disso, dupla causa obstativa prevê o sistema protetivo do consumidor.

5.1. Reclamação perante o fornecedor:

Trata uma das hipóteses, a reclamação formulada diretamente pelo consumidor perante o fornecedor acerca dos vícios que afetam o produto ou serviço que pretende que seja sanado. O intervalo entre a reclamação e a resposta negativa à pretensão do consumidor é fato que impede o perecimento do direito material, porque a causa atribuída pela lei como apta a impedir o fenômeno já ocorreu.

A reclamação pode ser dirigida em face de qualquer dos fornecedores quando se tratar de responsabilidade solidária, que o efeito obstativo da decadência operar-se-á contra todos.³⁷⁵

Se o fornecedor atender ao consumidor, a sua pretensão foi satisfeita, não remanescendo mais interesse. Se o fornecedor omitir-se em dar resposta, ou se a der negativamente, nenhum risco de perda do direito sofrerá o consumidor, que terá a possibilidade de ingressar com a ação judicial, já que a providência de caráter extrajudicial não foi satisfatória.

³⁷³ PACKARD, Vance. **Estratégia do Desperdício**. Ibrasa, SP, 1965 (tradução do original norte-americano: *The Waste Makers*. Copyright, by Vance Pachard., p. 53. Descreve o autor, afirmando que “Até mesmo o melhor dos produtos, naturalmente, se gasta algum dia”, porém: “Os homens de negócio desenvolveram através dos anos uma variedade de expressões para descrever aquele ponto crítico em que seu produto se estragará ou terá probabilidade de estragar-se. Falam em “ponto de utilidade exigida”, em “época de falha” ou em “data da morte do produto”. Estabelecer o tempo de vida provável de um produto não é muito difícil. Muitas vezes é possível fazê-lo determinando a duração da vida de seu elo mais fraco. A vida de um produto tende a ser tão longa quanto à daquele elo, especialmente se o elo fôr difícil de substituir”.

³⁷⁴ CARVALHO, José Carlos Maldonado de. **Garantia Legal e Garantia Contratual: Vício Oculto e Decadência no CDC**. In: Revista de Direito do Consumidor, RT, SP, vol. 64/2007, p. 79

³⁷⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Coordenado por Juarez de Oliveira. **Comentários ao Código de Proteção do Consumidor**. Saraiva, SP, 1991, p. 136.

E por quanto tempo deverá o consumidor aguardar pela resposta negativa? Entendemos que não haverá prazo máximo, porque evidentemente a decadência não se materializará. Mas, poder-se-ia aventar de um prazo mínimo, quando a lei assim o fixar e as condições de exercício das prerrogativas judiciais subsequentes se fizerem presentes. Por exemplo, no caso de vícios de qualidade de produtos e serviços (os de funcionalidade) em que o fornecedor terá o prazo de 30 dias para saná-los, nas condições do artigo 18, § 1º do CDC, ou de outro prazo que, excepcionalmente, venham as partes convencionar, entre 07 e 180 dias (artigo 18, § 2º). No entanto, nas hipóteses em que é exigível o atendimento imediato da pretensão não é impeditivo o uso imediato do exercício de outras medidas, inclusive judiciais.

Obsta o prazo decadencial a reclamação que for objeto de comprovação, pois aí se evidencia a intenção do consumidor de tentar por essa via extrajudicial a satisfação de sua pretensão, quer em relação ao produto adquirido, quer em relação ao serviço utilizado.

Dar-se-á a comprovação por intermédio de todos os meios de provas admissíveis, inclusive testemunhal. Não existe forma pré-estabelecida. Ocorre aqui também o direito básico do consumidor de inversão do ônus da prova, a critério do juiz, no processo civil, ante as condições do artigo 6º, VII do CDC. Vale lembrar que um dos princípios básicos do direito do consumidor é a sua vulnerabilidade. Daí, porque, a prova pode representar ônus inalcançável a favor do consumidor.

Se o fornecedor tiver mais de um endereço ou local em que exerça a atividade (matriz ou filial, por exemplo) onde deverá dirigir o consumidor a sua reclamação? Assim como detém o consumidor o foro privilegiado de seu domicílio, é certo que na instância administrativa e extrajudicial tenha a prerrogativa de fazê-lo onde lhe seja mais favorável, também em homenagem a sua condição de parte débil ante a *ex adversa*.

A resposta negativa deverá ser real e efetiva, não presumida. Se o fornecedor silencia não significa que aproveitará ao consumidor a presunção de sua negativa. De todo modo, não havendo aí decadência, e não experimentando também o consumidor o atendimento de sua pretensão, terá a via judicial a ser exercitada, se lhe aprouver.

5.2. Instauração de Inquérito Civil:

Equiparada à reclamação direta perante o fornecedor, a segunda condição que estabeleceu o Código de Defesa do Consumidor foi a instauração de inquérito civil com o condão de evitar a decadência.

O inquérito civil constitui instrumento constitucionalmente previsto³⁷⁶ de utilização exclusiva do Ministério Público, para a apuração dos elementos necessários à tutela extrajudicial ou mesmo judicial dos interesses supra ou transindividuais³⁷⁷. Tem o representante do Ministério Público a prerrogativa da instauração, presidência e conclusão do inquérito civil. O controle do arquivamento do inquérito civil também é feito dentro da própria instituição por intermédio do Conselho Superior do Ministério Público. Embora disponha de tal instrumento, ao Ministério Público não é exigível a juntada de inquérito civil para a propositura da Ação Civil Pública ou Coletiva.

A decadência não ocorrerá desde a instauração do inquérito civil até o seu encerramento. Quando sobrevém o encerramento do inquérito civil? Por três causas se pode dizer que há o encerramento do inquérito: pelo seu arquivamento, quando não houver justa causa à proposição da ação coletiva; ou, ao revés, quando os autos do inquérito passam a instruir a ação coletiva; e, finalmente, quando o fornecedor reconhece a sua conduta lesiva ao interesse tutelado e subscreve perante o Ministério Público um Compromisso de Ajustamento de Conduta, adequando-se à lei (por Termo de Ajustamento de Conduta - TAC). O Termo de Ajustamento se constitui em título executivo extrajudicial coletivo, habilitando qualquer dos legitimados a facultativamente executá-lo, e obrigatoriamente o Ministério Público, ante o não cumprimento da avença³⁷⁸.

O arquivamento promovido pelo Promotor de Justiça só se efetivará com a homologação pelo Conselho Superior do Ministério Público, após publicado em Diário Oficial³⁷⁹, caso em que se efetivará o seu encerramento. A data do encerramento do inquérito civil dá início à contagem do prazo extintivo do direito material.

Mas se a reclamação do consumidor for dirigida ao Ministério Público e não ocorrer a instauração do inquérito civil, ou mesmo no caso do prazo decadencial transcorrer totalmente entre a data da reclamação e a abertura, presente se faz a causa

³⁷⁶ Veja que o artigo 129, inciso III da Constituição Federal e a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, a Lei da Ação Civil Pública, artigos 8º, § 1º e 9º, *apud*, §§ 1º e 2º.

³⁷⁷ Os interesses supra ou transindividuais são aqueles definidos no artigo 81, § 1º, incisos I, II e III do CDC, ou seja, os chamados difusos, coletivos (em sentido estrito) e os homogêneos.

³⁷⁸ O Termo de Ajustamento de Conduta está previsto no artigo 5º, § 5º da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e os seus requisitos mínimos essenciais foram estabelecidos no Decreto 2.181/97, artigo 6º, regulamentador do Código de Defesa do Consumidor.

³⁷⁹ No Estado do Paraná, após a promoção de arquivamento, ou por falta de justa causa à ação civil pública, ou porque houve a subscrição de termo de ajustamento de conduta, os autos serão remetidos à homologação do CSMP que fará publicar no Diário Oficial o fato para que outros interessados possam se manifestar. Após, o CSMP poderá adotar uma das seguintes atitudes: homologar simplesmente; devolver à Promotoria de Justiça de origem para complementação de diligências; ou discordar da promoção, caso em que o Presidente do CSMP, o Procurador Geral de Justiça, designará outro membro da instituição para a propositura da Ação Coletiva.

da extinção do prazo decadencial em razão de que não houve habilmente a “instauração” do inquérito civil?

Nessa hipótese, conforme bem entende Héctor Valverde Santana³⁸⁰, considera-se a data do evento obstativo a proposição da reclamação junto Ministério Público, não da sua instauração. Isso se justifica porque o sistema tutela o vulnerável, a parte mais fraca, e a legitimação para a defesa do consumidor vem desde logo elencada, no intuito de fazer valer o propósito intervencionista estatal, visando o acesso facilitado à justiça.

6. A causa obstativa vetada (artigo 26, § 2º II do CDC):

Obstaria, por igual, a decadência, a reclamação formulada perante os órgãos privados e públicos de defesa do consumidor. Ocorreu veto integral do dispositivo que previa tal possibilidade, abrangendo ambas as situações. Se de um lado acertadamente se evitou tal causa obstativa pelo reclamo em face de órgãos privados, não teria seguido a mesma sorte o veto dessa prerrogativa perante órgãos públicos. Dessa feita, as reclamações dirigidas ao Procon e ao DPDC, reconhecidamente órgãos componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com funções até de coordenação respectivamente nos Estados e no âmbito Federal, com atuação eficaz, não têm, por força do veto, o condão de extinguir o prazo de decadência.

Deverá, então, o consumidor tomar o cuidado de, em reclamando junto ao Procon e não sendo atendido pelo fornecedor, observar o prazo decadencial para, querendo, deduzir sua pretensão em juízo a tempo.

7. Da prescrição:

Quando ocorrer manifestação de vício de qualidade por insegurança de produtos ou serviços determinadores de danos físico-psíquicos, os denominados acidentes de consumo, o prazo para o consumidor buscar satisfazer seus interesses lesionados passa a ser de prescrição. É a dicção do artigo 27 do CDC: *“Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria. Parágrafo único. (Vetado).”*

O próprio dispositivo menciona haver a perda da pretensão, e não da ação, pelo advento da prescrição. O instituto da prescrição está sujeito às circunstâncias que

³⁸⁰ SANTANA, Héctor Valverde. **Prescrição e Decadência nas Relações de Consumo**. SP, RT, 2002, pp. 129/130.

levam a interromper ou a suspender o decurso do prazo, diferenciando-se da decadência.

O momento do início da contagem do prazo prescricional de que trata o artigo 27 foi previsto expressamente, de forma diferente da regra geral do Código Civil que não esclarece o momento exato da violação, a não ser em casos específicos, como o de seguro. É a lição autorizada de Héctor Valverde Santana.³⁸¹

O artigo indica que a contagem se inicia quando presentes cumulativamente duas condições: a ocorrência do dano e a sua autoria. Para Benjamin, o “dies a quo” se dá pelo “conhecimento” do dano e pela “identificação” da autoria. O autor ensina que não basta ocorrer o dano, mas é necessário que haja o seu conhecimento, a ciência dele pelo consumidor, exemplificando com uma hipotética situação de contaminação por efeitos radioativos de alimentos consumidos, em que a queda de cabelo é tida como resultado de predisposição hereditária ao efeito, quando, na verdade restou sabido resultar da contaminação. Deste conhecimento do dano, não do evento, e de sua autoria é que se inicia o prazo. Caso a autoria não seja conhecida, o prazo prescricional não corre³⁸².

A não identificação dos autores (quando há mais de um) não permite o início do prazo, mas somente em face daquele que foi conhecido, dado o princípio da solidariedade na responsabilização que prevalece em termos de relações de consumo.

O parágrafo único do artigo 27 do CDC, que foi vetado, remetia à interrupção do prazo prescricional aquelas causas do § 2º do artigo 26 (embora tenha referido, por erro, o § 1º). A extirpação do texto leva, por consequência, às situações de suspensão e interrupção tratadas no Código Civil, pelo processo de integração normativa.

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. Saraiva, SP, 1993.

BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Coordenado por Juarez de Oliveira. Comentários ao Código de Proteção do Consumidor. SP, Saraiva, 1991.

³⁸¹ SANTANA, Héctor Valverde. Obra citada, p. 99.

³⁸² BENJAMIN, Comentários ao Código de Proteção do Consumidor. p. 138.

____ Manual de Direito do Consumidor: Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa; apresentação Claudia Lima Marques. SP, RT, 2007.

BESSA, Leonardo. Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias, coordenadores Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, Adalberto Pasqualotto. SP, RT, 2005, vol 26.

____ Manual de Direito do Consumidor: Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa; apresentação Claudia Lima Marques. SP, RT, 2007.

BOLZAN, Fabrício. Direito do Consumidor Esquemático. SP, 2ª. Ed, Saraiva, 2014.

CARVALHO, José Carlos Maldonado de. Garantia Legal e Garantia Contratual: Vício Oculto e Decadência no CDC. In: Revista de Direito do Consumidor, SP, RT, vol. 64, 2007.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. SP, RT, 2005.

____ Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. SP, RT, 2019, e-book.

PACKARD, Vance. Estratégia do Desperdício. Ibrasa, SP, 1965 (tradução do original norte-americano: *The Waste Makers*. Copyright, by Vance Pachard.

SANTANA, Héctor Valverde. Prescrição e Decadência nas Relações de Consumo. SP, RT, 2002.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBRJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-graduado em Ministério Público e Estado Democrático do Direito pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (FEMPAR). Pós-graduado em Direito Civil, do Processo e do Consumo pela Universidade Positivo. Assessor jurídico do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (CAOPCON-OE) e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis, Falimentares, Liquidações, Extrajudiciais, das Fundações e Terceiro Setor (CAOP CFTS). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

TATIANA BRITO GUIMARÃES BRAGA

Advogada. Residente jurídica do Ministério Público Estadual. Especialista em Direito da Criança e do Adolescente (Instituto Verbo Jurídico). Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estácio de Sá/RJ. Mestre em Gestão dos Recursos Naturais e Desenvolvimento Local na Amazônia (Universidade Federal do Pará-UFPA). Integrante do Grupo de Pesquisa em Direitos Humanos e Suas Interseccionalidades do Ministério Público do Estado do Pará. Email: tati-anabgbraga@gmail.com.

Art. 64. Os *sites* intermediadores de venda que anunciarem produtos de terceiros são solidariamente responsáveis pelo vício do produto.

Comentário: A pós-modernidade trouxe consigo os avanços tecnológicos da era digital, incluindo a inteligência artificial. No contexto dos variados modelos de negócios do mundo virtual, estão as plataformas digitais, que aliadas à proliferação do uso de aparelhos de telefonia móveis conectados à internet, são responsáveis por um crescente número de compras online.

Não obstante os benefícios do comércio eletrônico, há também os riscos inerentes a esta atividade, evidenciando uma maior vulnerabilidade de seus usuários, o que requer o fortalecimento de mecanismos de proteção e defesa destes *ciberconsumidores* (como bem referiu de modo pioneiro no Brasil, Cláudia Lima Marques³⁸³), especialmente de idosos, crianças e adolescentes³⁸⁴, pessoas com deficiência e outros hipervulneráveis que se utilizam das plataformas de *marketplace*.

A responsabilidade civil de sites intermediadores ainda é fonte de certa insegurança jurídica no Brasil, como já apontava Paulo Roberto Binicheski³⁸⁵:

Chamado a dirimir a questão, o judiciário não consegue adotar consenso jurisprudencial acerca de qual seria o padrão desejável de responsabilidade aos intermediários de serviços de internet; suas decisões variam em muito, causando insegurança jurídica. Assim, não se pode, ante a inexistência de regulação específica, saber quais são os deveres imputados aos provedores, cumprindo ou descumprindo, devem ou não ser responsabilizados por atos de terceiros.

³⁸³ Pedro Modenesi (2019, p. 438) afirma que “*A contratação virtual de consumo originou a nova figura do ciberconsumidor, termo que vem sendo empregado por alguns autores (...) para designar o civil ou leigo que adquire produto ou serviço pela internet, de um fornecedor (empresário ou profissional). Na doutrina nacional, a referência ao termo é feita, certamente de forma pioneira, por Cláudia Lima Marques ao advertir que, para o autor francês Thibault Verbiest, a ‘contratação não presencial’ via internet, importa em considerações especiais do fornecedor que sabe se tratar de um ‘cyber-consumidor’*” (MODENESI, Pedro, 2019, in MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti, 2019).

³⁸⁴ Um estudo recente apontou que 62% das crianças e adolescentes no Brasil já pesquisaram itens na internet para comprar ou verificar preços, sendo que 17% já realizaram compras online, o que acaba por estimular o consumo precoce destes hipervulneráveis no ambiente virtual. A pesquisa, denominada **Tic Kids Online Brasil 2024** coletou indicadores que caracterizam o acesso e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) por indivíduos entre 9 a 17 anos no país, e contou com o apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) e de pesquisadores vinculados a universidades estrangeiras e brasileiras. Disponível: <https://cetic.br/pt/pesquisa/kids-online/publicacoes/>. Acesso: 15 Dez 2024.

³⁸⁵ BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet**. Direito Comparado e Perspectivas de Regulamentação no Direito Brasileiro. Curitiba: Juruá, 2011, p. 224.

Além disso, os novos arranjos dos negócios digitais tem redundado em relações jurídicas de maior complexidade. É que, “se antes o produto ou serviço era fornecido, em regra, apenas pelo fornecedor imediato, a Internet possibilitou aos sujeitos da cadeia de fornecimento novas formas de atuar em relação aos consumidores” (Martins, 2023, p. 121). E quando há vício do produto ocorrido no bojo dessas relações jurídicas e as questões são levadas à apreciação do Poder Judiciário a fim de se obter prestação jurisdicional adequada às mudanças, impõe-se aos operadores do direito e atores do mundo do consumo, a observância constante dos recentes julgados do STJ que tem balizado as decisões buscando conferir maior segurança jurídica no campo da responsabilidade civil nas relações de consumo. O cenário tem apresentado avanços no campo normativo e jurisprudencial no intuito de pacificar o tema.

Inserido no capítulo e seção específicos que tratam da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço, o artigo 64 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná possui redação inédita, sem qualquer precedente legislativo correspondente na lei paranaense.

No texto original do PL n. 1055/2023 o dispositivo constava do artigo 56, com a seguinte redação: “Os fornecedores que anunciarem produtos de terceiros em seus sites ou estabelecimentos são solidariamente responsáveis pelo vício do produto”³⁸⁶.

Fruto da participação e colaboração de setores e entidades afeitas à defesa dos direitos do consumidor, a redação final do dispositivo foi alterada, tendo em vista, inclusive, as contribuições do Ministério Público do Estado do Paraná³⁸⁷.

Neste ponto, o órgão ministerial ponderou que o STJ tem sistematizado a responsabilidade civil das plataformas digitais levando em consideração as formas de atuação, se como facilitadoras ou intermediadoras. A corte superior fez a distinção entre lojas virtuais, lojas de compras coletivas, comparadores de preços, classificados e intermediários de venda, reconhecendo a responsabilidade solidária por vícios dos produtos e serviços anunciados apenas no último caso, quando estes intermediadores recebem parte das comissões das vendas. Veja-se, por exemplo, julgado envolvendo conhecida plataforma digital no Brasil, em que o STJ, reconhecendo sua atuação como mero site de classificados ao anunciar carro de terceiro

³⁸⁶ Projeto de Lei Ordinária n. 1055/2023, p. 27. Disponível :<https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>. Acesso: 23 nov 2024.

³⁸⁷ As contribuições do Ministério Público do Estado do Paraná foram oferecidas por meio do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor e da Ordem Econômica – CAOPCON-OE e estão disponibilizadas dentre os documentos da tramitação do projeto de lei, no site da Assembleia Legislativa do Paraná. Disponível :<https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>. Acesso: 23 nov 2024.

para venda, sem ter recebido comissão e sem participação na negociação final, não a considerou civilmente responsável.³⁸⁸

Dessa forma, a fim de evitar possíveis confusões na aplicação do artigo, recomendou-se que o texto contido no artigo 64 da Consolidação fosse complementado, destacando a responsabilidade solidária dos sites “intermediadores”, a fim de adequar o comando normativo à jurisprudência do STJ. É que de suas decisões, verifica-se que a linha de entendimento seguida baseia-se na noção de atuação da plataforma digital (em consonância com o artigo 2º, inciso VI do Marco Civil da Internet), e não na noção de vulnerabilidade do agente econômico.³⁸⁹

Noutro julgado, no mesmo sentido, o Recurso Especial n. 1.836.349-SP³⁹⁰ aponta que, para responsabilização da plataforma, há de se verificar se esta teve tão somente atuação facilitadora (caso em que não incidirá responsabilização) ou se teve atuação intermediadora, na qual responderá civilmente.

³⁸⁸ RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO CLONADO ANUNCIADO À VENDA NA PLATAFORMA OLX. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. 1. Ação de compensação por danos materiais e morais ajuizada em 21/02/2018, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 17/05/2021 e concluso ao gabinete em 02/05/2023.2. O propósito recursal consiste em definir se a OLX pode ser responsabilizada pelos danos decorrentes da aquisição de veículo clonado anunciado em sua plataforma. 3. **O responsável pela plataforma de comércio eletrônico, ao veicular ofertas de produtos, disponibilizando sua infraestrutura tecnológica, assume a posição de fornecedor de serviços. O serviço fornecido consiste na "disponibilização de espaço virtual na internet para facilitação e viabilização de vendas e compras de bens e contratação de serviços.4. Os sites classificados auferem receita por meio de anúncios publicitários, não cobrando comissão pelos negócios celebrados. Não se lhes pode impor a responsabilidade de realizar a prévia fiscalização sobre a origem de todos os produtos, por não se tratar de atividade intrínseca ao serviço prestado.** Todavia, sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, é razoável exigir que mantenham condições de identificar cada um de seus anunciantes, a fim de que nenhum ilícito caia no anonimato. **Logo, o site de classificados não responde por vícios ou defeitos do produto ou serviço. Por outro lado, os sites de intermediação são remunerados pelos serviços prestados, geralmente por uma comissão consistente em percentagem do valor da venda.** Assim, a depender do contexto, a OLX poderá enquadrar-se como um simples site de classificados ou, então, como uma verdadeira intermediária. 5. Para o surgimento do dever de indenizar, é indispensável que haja um liame de causalidade entre a conduta do agente e o resultado danoso. Nessa linha, caso verificado o fato exclusivo de terceiro, haverá o rompimento do nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria (art. 14, § 3º, II, do CDC). 6. No particular, os recorridos adquiriram um veículo que havia sido anunciado na plataforma da recorrente (OLX). Após concluída a transação, tomaram conhecimento de que se tratava de automóvel clonado. **No entanto, a operação de compra e venda do veículo foi concretizada integralmente fora da plataforma, não tendo o fraudador utilizado nenhuma ferramenta colocada à disposição pela recorrente. Tal circunstância evidencia que, na hipótese, a OLX funcionou não como intermediadora, mas como mero site de classificados. A fraude perpetrada caracteriza-se como de fato de terceiro que rompeu o nexo causal entre o dano e o fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC).**7. Recurso especial conhecido e provido. (STJ - REsp: 2067181 PR 2023/0128219-9, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 08/08/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/08/2023).

³⁸⁹ MUCELIN, Guilherme; JABRA, Alexandre. Responsabilização de plataformas segundo STJ: aplicação-fornecedora. Revista Consultor Jurídico. 04 out 2023, 8h00. Disponível em: [ConJur - Responsabilização de plataformas segundo o STJ.pdf](#). Consulta: 09/10/2023.

³⁹⁰ Segue ementa: RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO NA PLATAFORMA "OLX". FRAUDE COMETIDA PELO SUPOSTO FORNECEDOR. SOCIEDADE EMPRESARIAL QUE ATUOU COMO MERO SITE DE CLASSIFICADOS, DISPONIBILIZANDO A BUSCA DE MERCADORIAS E SERVIÇOS NA INTERNET, SEM QUALQUER INTERMEDIAÇÃO NOS NEGÓCIOS JURÍDICOS CELEBRADOS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS CARACTERIZADA. ACÓRDÃO RECORRIDO MANTIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.1. A controvérsia posta nos autos cinge-se em saber se a sociedade empresarial que disponibiliza espaço para anúncios virtuais de mercadorias e serviços (no caso, a plataforma "OLX") faz parte da cadeia de consumo e, portanto, deverá ser responsabilizada por eventuais fraudes cometidas pelos usuários.2. A

Cabe salientar que, em todo caso, os julgados apontam para a necessária acuidade do julgador em analisar cada caso concreto, em razão dos múltiplos arranjos dos negócios digitais, uma vez que uma mesma plataforma pode aglutinar em si várias modalidades de atuação em um mesmo negócio virtual, como por exemplo, nos casos de aplicativos de hospedagem que atuam tanto como facilitadores quanto como intermediadores, ao anunciarem imóveis para locação de curta temporada, recebendo percentual sobre o anúncio, locação, e onde a conclusão do negócio se dá por meio da própria plataforma digital. Nestes casos incidirá a responsabilidade civil do site intermediador. É de se repisar que circunstância diversa ocorrerá quando este mesmo site atuar apenas como um facilitador, divulgando produto de terceiro (uma espécie de página de classificados), sem auferir comissões. Neste tipo de atuação, o STJ tem apresentado entendimento de que não haverá responsabilização.

Como bem leciona Guilherme Magalhães Martins, “aquele que organiza ou mantém o site ou aplicativo de internet terá a responsabilidade definida caso a caso, na medida do nível de intervenção que tenha sobre o negócio (...)”³⁹¹. O autor explica ser devida a responsabilização nos casos de sites de intermediação que atuem mediante remuneração³⁹²:

Determinados provedores de internet atuam como sites de intermediação de negócios relativos a produtos e serviços, exercendo atividade de aproximação de interessados na realização de negócios pela rede de computadores. Embora uma corrente jurisprudencial os equipare a um caderno de classificados de periódico, a remuneração percebida, por percentual sobre o valor do negócio, taxas de utilização do serviço, ou em virtude da publicidade, e a coordenação do estabelecimento das relações subjacentes, como as de consumo, justificam sua responsabilização (Martins, 2023, p. 122). Grifo nosso.

relação da pessoa com o provedor de busca de mercadorias à venda na internet sujeita-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, ainda que o serviço prestado seja gratuito, por se tratar de nítida relação de consumo, com lucro, direto ou indireto, do fornecedor.3. Não obstante a evidente relação de consumo existente, a sociedade recorrida responsável pela plataforma de anúncios "OLX", no presente caso, atuou como mera página eletrônica de "classificados", não podendo, portanto, ser responsabilizada pelo descumprimento do contrato eletrônico firmado entre seus usuários ou por eventual fraude cometida, pois não realizou qualquer intermediação dos negócios jurídicos celebrados na respectiva plataforma, visto que as contratações de produtos ou serviços foram realizadas diretamente entre o fornecedor e o consumidor.4. Ademais, na hipótese, os autores, a pretexto de adquirirem um veículo "0 km", por meio da plataforma online "OLX", efetuaram o depósito de parte do valor na conta de pessoa física desconhecida, sem diligenciar junto à respectiva concessionária acerca da veracidade da transação, circunstância que caracteriza nítida culpa exclusiva da vítima e de terceiros, apta a afastar eventual responsabilidade do fornecedor.5. Recurso especial desprovido. (REsp n. 1.836.349/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022.)

³⁹¹ MARTINS, GUILHERME MAGALHÃES. *Contratos Eletrônicos de Consumo*. 4 ed. Barueri: Atlas, 2023, p. 128.

³⁹² Idem, p. 122.

O legislador paranaense, então, nos termos do que tem decidido o STJ em caso de vícios de produtos, fez um recorte da responsabilidade civil solidária dos sites que anunciarem produtos de terceiro – atuando na modalidade intermediadora, conforme consta do parecer da Comissão Especial de Relatoria³⁹³ do projeto de lei. O dispositivo foi trazido à Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná a fim de dar maior clareza e balizar a questão da responsabilidade civil das plataformas digitais de comércio eletrônico.

A partir da análise da tramitação do PL, é interessante mencionar que foi enfrentado resistência na configuração atual da redação do artigo 64, com sugestões de alteração e supressão, mas não pelos setores ligados às plataformas *online*, e sim por entidades do setor bancário e do mercado financeiro.

No curso da tramitação, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN apresentou Nota Técnica³⁹⁴ a respeito do projeto de lei, na qual sugeriu mudança de redação do dispositivo original, propondo duas possibilidades de alteração do dispositivo original em comento.³⁹⁵

O dispositivo legal foi refutado também pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS que, por meio de nota técnica³⁹⁶ sugeriu fosse ele suprimido, sob alegação de inviabilidade de sua aplicação, ao argumento prevalecente de que, independentemente do defeito apresentado no produto ou serviço adquirido, a atividade prestada pelo intermediador de pagamento seguiria perfeito, “não restando qualquer nexo causal com o fato, e portanto, não sendo viável a responsabilização do intermediador de pagamento”³⁹⁷. Tal entendimento destoa dos julgados recentes do STJ sobre a matéria, como já mencionado.

Assim, a redação final que prevaleceu foi a constante do disposto no artigo 64: “Os sites intermediadores de venda que anunciarem produtos de terceiros são solidariamente responsáveis pelo vício do produto”.

³⁹³ Cf. Site da Assembleia Legislativa do Paraná. Disponível em: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>

³⁹⁴ FEBRABAN. Nota Técnica ao PL nº 1055/2023. 16º Trâmite (16.1, de 24.05.2024, p. 15-15) Disponível: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>. Acesso: 23 nov 2024.

³⁹⁵ Proposta A: “Art. 56. Os fornecedores que intermediarem produtos de terceiros em seus sites ou estabelecimentos poderão ser solidariamente responsáveis pelo vício do produto, desde que seja observado o disposto na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, seja comprovado que o fornecedor não trouxe transparência que se trata de produto de terceiros e seja constatado eventual dano causado ao consumidor”

Proposta B: “Os fornecedores que intermediarem produtos de terceiros em seus sites ou estabelecimentos são solidariamente responsáveis pelo vício do produto, observando-se o disposto na lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.”

³⁹⁶ Nota Técnica ABECS.p. 2-4. Disponível: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>

³⁹⁷ Idem. p. 3.

E na linha do que já foi mencionado em nosso comentário constante do artigo 43, embora os julgados recentes do STJ consignem não ser possível responsabilizar civilmente os sites que atuem apenas como facilitadores, e nem de impor aos sites de intermediação a responsabilidade de realizar prévia fiscalização dos produtos anunciados (como no REsp n. 2.088.236/PR398,) o que requer maior cautela e zelo por parte dos consumidores no ambiente virtual, estas plataformas online devem manter condições de identificação dos anunciantes, a fim de evitar que ilícitos caíam no anonimato, bem como não estão desincumbidas de apresentar informações sobre as características essenciais do produto ou do serviço, sendo-lhes aplicáveis, inclusive, as normativas correlatas do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, bem como do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar dos esforços envidados, o tema da responsabilidade civil dos sites por vícios de produtos e serviços ainda comporta aprimoramentos legislativos e jurisprudenciais, acompanhando os inevitáveis, dinâmicos e constantes avanços da era digital e do comércio eletrônico de consumo. Contudo, tem-se que o artigo 64 desta consolidação busca privilegiar e ampliar a proteção e defesa dos direitos dos consumidores paranaenses, na linha do que foi decidido o STJ, e sem o condão de inviabilizar quaisquer atividades da economia digital, mas trazendo maior segurança jurídica tanto para consumidores quanto para fornecedores nas relações de consumo praticadas no ambiente virtual.

BIBLIOGRAFIA

ABEC. Nota Técnica ABECS.p. 2-4. Disponível: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>

BINICHESKI, Paulo Roberto. Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet. Direito Comparado e Perspectivas de Regulamentação no Direito Brasileiro. Curitiba: Juruá, 2011. 316 p.

BRASIL. STJ ...REsp n. 1.836.349/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022.

³⁹⁸ REsp n. 2.088.236/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/4/2024, DJe de 26/4/2024.

BRASIL. STJ ...REsp: 2067181 PR 2023/0128219-9, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 08/08/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/08/2023.

BRASIL. STJ ...REsp: 2088.236 / PR, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 23/04/2024, T3 – Terceira Turma, Data de Publicação: DJe 26/04/2024,

FEBRABAN. Nota Técnica ao PL nº 1055/2023. 16º Trâmite (16.1, de 24.05.2024, p. 15-15) Disponível: <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/proposicao>. Acesso: 23 nov 2024.

MARTINS, GUILHERME MAGALHÃES. Contratos Eletrônicos de Consumo. 4 ed. Barueri: Atlas, 2023. 276 p.

MARTINS, GUILHERME MAGALHÃES; LONGHI, JOÃO VICTOR ROZATTI LONGHI. (Coord.) Direito Digital. Direito Privado e Internet. 2 ed. Indaiatuba: Foco, 2019, p. 438

MODENESI, Pedro. Contratos Eletrônicos de Consumo: Aspectos doutrinário, legislativo e jurisprudencial. *In*: MARTINS, GUILHERME MAGALHÃES; LONGHI, JOÃO VICTOR ROZATTI LONGHI. (Coord.) Direito Digital. Direito Privado e Internet. 2 ed. Indaiatuba: Foco, 2019. 696 p.

MUCELIN, Guilherme; JABRA, Alexandre. Responsabilização de plataformas segundo STJ: aplicação-fornecedora. Revista Consultor Jurídico. 04 out 2023, 8h00. Disponível em: [ConJur - Responsabilização de plataformas segundo o STJ.pdf](#). Consulta: 09/10/2023.

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná. Integrante do I Grupo Cível de Procuradorias de Justiça do MPPR. Graduado pela PUC/PR em Direito. Especialista em Direito Processual Civil (FESP/IBRJ), Ciências Penais (UFPR) e em Direito do Consumidor (Verbo Jurídico). Integrante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCon e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-graduado em Ministério Público e Estado Democrático do Direito pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (FEMPAR). Pós-graduado em Direito Civil, do Processo e do Consumo pela Universidade Positivo. Assessor jurídico do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica (CAOPCON-OE) e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis, Falimentares, Liquidações, Extrajudiciais, das Fundações e Terceiro Setor (CAOP CFTS). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Art. 65. Nos casos de fortuito interno subsiste a responsabilidade do fornecedor ou prestador de serviços pelo fato ou vício do produto ou serviço.

Comentário: O Código de Defesa do Consumidor, nos seus arts. 12, §3º e 14, §3º, prevê as hipóteses de exclusão de responsabilidade civil do fornecedor por fatos de produtos e serviços - as quais também são aplicáveis nos casos de vícios que diminuam o seu valor: I) quando o produto não foi colocado no mercado; II) quando o defeito/vício inexistente; III) quando o dano for decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Como se percebe, diferentemente do Código Civil, o diploma consumerista não prevê expressamente o caso fortuito ou a força maior como causas excludentes da responsabilidade civil. Entretanto, a doutrina e a jurisprudência mais atuais reconhecem, de maneira quase unânime, tais hipóteses de isenção de responsabilidade.

Como a ocorrência do caso fortuito e da força maior levam à mesma consequência jurídica - a exclusão da responsabilidade civil - parte da doutrina entende que a distinção entre tais categorias não possui grande relevância, sendo que o que realmente importa é diferenciar os casos de fortuito interno e externo.

De acordo com Bruno Miragem, “o caso fortuito interno consistiria no fato inevitável e, normalmente, imprevisível que, entretanto, liga-se à própria atividade do agente. Insere-se, portanto, entre os riscos com os quais deve arcar”³⁹⁹. Por seu turno, o caso fortuito externo é “aquele completamente estranho à organização ou à atividade da empresa, e que por isso não tem seus riscos suportados por ela. Com relação a este, sustenta-se sua aptidão para excluir a responsabilidade objetiva”⁴⁰⁰.

Fazendo um comparativo às causas supervenientes que excluem a responsabilidade penal, Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves de Farias sustentam que o fortuito externo afasta a responsabilidade civil do fornecedor por se tratar de um “... fato externo à causa do evento danoso. Isto é, ele foi um “aparente” agente, pois a real causa do evento deve ser atribuída a uma nova série causal, completamente independente ao seu fato ou atividade, e de caráter inevitável”⁴⁰¹. E, justamente por ser uma causa externa ao empreendimento desenvolvido pelo fornecedor, Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves de Farias equiparam o fortuito externo à força maior,

³⁹⁹ MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade civil**. 2.ed. Rio de Janeiro, 2021, p. 315.

⁴⁰⁰ *Idem*, p. 316.

⁴⁰¹ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; Braga Netto, Felipe Peixoto. **Novo tratado de responsabilidade civil**, 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 567.

pois “é um fato que não guarda conexão com essas pessoas ou atividades, tratando-se de um acontecimento externo a elas”⁴⁰².

Posto isso, mesmo que o Código de Defesa do Consumidor não faça a diferenciação entre fortuito interno e externo, a jurisprudência, desde há muito, entende que fatos relacionados, ainda que indiretamente, à atividade do fornecedor não são aptos para afastar a sua responsabilidade civil nos casos de defeitos ou vícios de produtos e serviços. Nesse sentido, destaca-se o Enunciado nº 443, da V Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal: “O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”.

Partindo para casos práticos, no julgamento do Recurso Especial nº 1.450.434/SP⁴⁰³, de Relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) entendeu que o cometimento de um assalto a mão armada nas dependências de um *drive-thru* de uma lanchonete não afasta a responsabilidade civil do fornecedor pelos danos sofridos por seus consumidores, sendo tal fato uma clara hipótese de fortuito interno, pois o serviço de *drive-thru* encontra-se inserido dentro das atividades desenvolvidas pelo empreendedor, gerando inclusive retorno financeiro. Tal posicionamento encontra-se em consonância com o enunciado da Súmula nº 130 do STJ: “a empresa responde, perante o cliente, pela reparação do dano ou furto de veículo ocorridos no seu estabelecimento”.

No mesmo sentido, o cometimento de assaltos no interior de agências ou de fraudes contra consumidores não afastam a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços bancários, por se tratarem de riscos inerentes a tais atividades, conforme

⁴⁰² *Idem*, p. 570.

⁴⁰³ RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA EM DRIVE-THRU DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FORTUITO INTERNO. FATO DO SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. (...) 3. Ao estender a sua atividade para a modalidade *drive-thru*, a lanchonete buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar os seus ganhos e proventos, pois, por meio do novo serviço, ampliou o acesso aos seus produtos e serviços, facilitou a compra e venda, aumentou as suas receitas, perfazendo um diferencial competitivo para atrair e fidelizar ainda mais a sua clientela. Por conseguinte, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade. 4. De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a forma de venda pelo *drive-thru* ao empreendimento, acabou por incrementar, de alguma forma, o risco à sua atividade, notadamente por instigar os consumidores a efetuar o consumo de seus produtos de dentro do veículo, em área contígua ao estabelecimento, deixando-os, por outro lado, mais expostos e vulneráveis a intercorrências como a dos autos.(...). 7. Na hipótese, diante de tais circunstâncias trazidas aos autos, verifica-se que o serviço disponibilizado foi inadequado e ineficiente, não havendo falar em caso fortuito ou força maior, mas sim em fortuito interno, porquanto incidente na proteção dos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida e na frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor-médio, concretizando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o cliente. O fornecedor, por sua vez, pelo que consta dos autos, não demonstrou ter adotado todas as medidas, dentro de seu alcance, para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito *drive-thru* tampouco comprovou que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência. 8. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.450.434/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 18/9/2018, DJe de 9/11/2018)

o teor da Súmula nº 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por outro lado, o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento de que a prática de delitos cometidos dentro de veículos de transporte de passageiros, como furtos, roubos e assédio sexual, são fatos praticados exclusivamente por terceiros, os quais são completamente estranhos ao dever de segurança que as prestadoras de tais serviços devem oferecer, sob pena de desvirtuar a atividade de transporte em escolta armada, caracterizando-se, pois, como casos de fortuito externo.⁴⁰⁴

Por todo exposto, percebe-se que não há uma rígida divisão entre a área do fortuito interno e a do externo, sendo que tal avaliação dependerá da natureza da atividade causadora do dano, devendo ser analisada caso a caso. Entretanto, caso reconhecido que o dano possui nexo de causalidade, ainda que indireto, com o empreendimento desenvolvido pelo fornecedor, este deverá responder civilmente por eles, por força da responsabilidade objetiva que rege as relações de consumo, bem como pelo reconhecimento da hipossuficiência e proteção especial do consumidor conferidas pela legislação.

BIBLIOGRAFIA

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade civil. 2.ed. Rio de Janeiro, 2021.

⁴⁰⁴ RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ASSÉDIO SEXUAL PRATICADO CONTRA PASSAGEIRA NO INTERIOR DE VEÍCULO DE TRANSPORTE PÚBLICO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA CONCESSIONÁRIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO E ESTRANHO AO CONTRATO DE TRANSPORTE. INCONFORMISMO DA RÉ. Hipótese: Cinge-se a deliberação acerca da possibilidade ou não de responsabilização civil das concessionárias de transportes coletivos em razão da ocorrência de assédio sexual levado a cabo no interior de seus veículos ou instalações. (...) 2. A legislação vigente (art. 14, § 3º, do CDC e o art. 393 do CC/2002), no concernente aos transportes coletivos, ao sopesar os fatos da vida social, afasta a responsabilidade do prestador de serviços quando o não cumprimento almejado da obrigação ocorrer em razão de situações alheias à sua vontade, desconexas à finalidade do ajuste, cuja prática não era possível prevenir ou impedir, admitido que, em regra, o fato de terceiro interrompe o nexo de causalidade. 3. Assim, segundo a orientação firmada no âmbito da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, não há responsabilidade da empresa de transporte coletivo na hipótese de ocorrência de prática de ilícito alheio à atividade fim, pois o ato doloso de terceiro afasta a responsabilidade civil da concessionária por estar situado fora do desenvolvimento normal do contrato de transporte (fortuito externo), não tendo com ele conexão. 4. Recurso especial provido para restabelecer a sentença de improcedência. (REsp n. 1.853.361/PB, relatora Ministra Nancy Andrigli, relator para acórdão Ministro Marco Buzzi, Segunda Seção, julgado em 3/12/2020, DJe de 5/4/2021)

ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; Braga Netto, Felipe Peixoto. Novo tratado de responsabilidade civil, 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

LAIS BERGSTEIN

Advogada. Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Docente permanente do mestrado e doutorado em Direito Empresarial e Cidadania do UniCuritiba. Pesquisadora financiada pelo Instituto Ânima. Lider do Grupo de pesquisa em Práticas Comerciais, Proteção de Dados e Inteligência Artificial. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

TÍTULO II

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NAS CONTRATAÇÕES EM ESPÉCIE

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção Única

Das disposições comuns.

Art. 66. Nas relações de consumo deverão ser observados os princípios da probidade e boa-fé em todas as etapas do negócio jurídico.⁴⁰⁵

Comentário: Este dispositivo lembra o disposto no art. 422 do Código Civil, ampliando o seu alcance também para a fase pré-contratual.

No campo das relações jurídicas obrigacionais, reconhece-se como de boa-fé o comportamento honesto, que observa o dever de idoneidade e respeita os direitos alheios. Os momentos que antecedem a formação do vínculo contratual, o intervalo entre o nascimento da obrigação e aquele previsto para a satisfação da prestação principal e mesmo a fase pós-contratual, posterior ao cumprimento da prestação, são todos preenchidos por deveres anexos das partes contratantes, os quais são também chamados de deveres colaterais ou acessórios à obrigação contraída.

Desde o Direito Romano, a boa-fé e o comportamento ético das partes eram grandemente valorizados, sobretudo nas *actiones ex fide bona*, nas quais o arbítrio se ampliava para que se pudesse considerar na sentença a retidão e a lisura do procedimento dos litigantes por ocasião da celebração do negócio jurídico (SILVA, 2006, p. 32). Contemporaneamente, cláusulas gerais consagram o princípio da boa-fé como orientador das relações jurídicas, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil brasileiro.

No Brasil, em um primeiro momento a boa-fé foi apenas esparsamente referida no Código Comercial (Lei nº 556, de 25 de junho de 1850). Com o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) exsurgiu uma

⁴⁰⁵ Redação inspirada no art. 422 do CC nacional.

nova noção de equilíbrio mínimo das relações contratuais, instrumento para alcançar a justiça ou a equidade contratual (MARQUES, 2015, p. 289). Atualmente, é imperioso que todos os negócios jurídicos sejam interpretados de acordo com a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração, conforme preceitua expressamente a cláusula geral constante no art. 113 do Código Civil de 2002.

A noção de *obrigação como processo*, divulgada por Clóvis do Couto e Silva, evidencia relevância da fase pré-contratual, de tratativas e negociação, para formação das obrigações oriundas de relações contratuais (SILVA, 2006, p. 346). Ao mesmo tempo, reconhece-se que os efeitos da relação obrigacional podem ultrapassar o momento da sua extinção - fase pós-negocial ou pós-contratual (MIRAGEM, 2021, p. 42–43).

A Política Nacional das Relações de Consumo, estabelecida Título I, Capítulo II do CDC, elenca como um dos seus *princípios* a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, sempre com base na boa-fé e buscando o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, III, CDC). A segunda menção expressa à boa-fé no CDC consta no rol das cláusulas abusivas, ao se declarar a nulidade de pleno direito de todas as cláusulas em contratos de consumo que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, que estabeleça obrigações iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada (art. 51, IV, CDC).

Na medida em que a boa-fé é uma cláusula aberta e o rol dos deveres anexos dela derivados (como informação, cooperação, eficiência e agilidade, sigilo, confiança, proteção de dados *etc.*) não é taxativo, somente por meio da atuação jurisdicional é que se conhecerá, no caso concreto, o seu real sentido e alcance. É a análise das circunstâncias e particularidades da lide que revela os deveres de conduta que poderiam ser legitimamente esperados do parceiro negocial, ainda que não estejam ostensivamente previstos no instrumento contratual ou no texto legal, mas decorrem da cláusula geral de boa-fé que permeia, invariavelmente, todas as relações negociais (JUNIOR, LAIS, 2023).

Art. 67. Os contratos deverão ser redigidos de modo claro, legível e em língua portuguesa, de maneira a facilitar a compreensão do consumidor, destacando-se os tópicos sobre o preço, forma de pagamento, multas, garantias, riscos à saúde e a incolumidade física, entre outras informações necessárias.

§ 1º No ato da contratação do serviço ou aquisição do produto o consumidor deverá ser previamente comunicado sobre a eventual inexistência de assistência técnica autorizada em sua cidade de domicílio e incluída esta informação no contrato ou recibo.

§ 2º 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.⁴⁰⁶

Comentário: A redação do art. 46 do CDC foi integrada neste dispositivo da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor para elucidar aspectos importantes acerca dos deveres de informação nos contratos de consumo.

Um primeiro aspecto relevante é que o rol dos destaques mencionados do art. 67 é meramente exemplificativo. Ou seja, se, no caso concreto, outras informações sobre as características do produto, do serviço, da oferta ou da sua execução forem relevantes, elas devem ser transmitidas ao consumidor.

O §1º inova ao anunciar o dever de informação ao consumidor acerca da eventual inexistência de assistência técnica autorizada na sua cidade, devendo a informação constar no contrato ou no recibo.

O §2º reproduz previsão da legislação federal que prevê que os contratos de consumo não obrigam os consumidores se eles não tiverem a oportunidade de conhecer seu conteúdo antes ou se os contratos forem escritos de maneira a dificultar a compreensão, em fontes pequenas, de difícil leitura, por exemplo.

Art. 68. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.⁴⁰⁷

Comentário: Trata-se de previsão idêntica à do art. 47 do CDC. Não raras vezes as cláusulas em instrumentos de adesão são redigidas de maneira a dificultar a compreensão e alcance pelo consumidor. O CDC e a Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná buscam assegurar o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Outro mecanismo contratual cada vez mais utilizado de prevenção de litígios é o emprego da cláusula de melhores esforços, disposição que é inserida com certa

⁴⁰⁶ Dispositivo idêntico ao art. 46, caput, do CDC nacional.

⁴⁰⁷ Dispositivo idêntico ao art. 47 do CDC nacional.

frequência nos instrumentos contratuais prevendo que “em caso de qualquer conflito decorrente da interpretação ou execução do contrato, as partes envidarão seus melhores esforços para solucionar o referido conflito amigavelmente”, não serve apenas como um argumento retórico, podendo ter conteúdo executório (MARTINS-COSTA, 2020, p. 65–98).

A análise da conduta da parte frente a situações inesperadas que alteram substancialmente as bases e o equilíbrio da contratação é relevante. Conforme a lição de Judith Martins-Costa “o dever de melhores esforços implica a adoção de ações que realizem, quantitativa e qualitativamente, os melhores (e não quaisquer) esforços prometidos no interesse do fim contratual” (MARTINS-COSTA, 2020, p. 65). Em casos tais, a violação da obrigação de enviar os melhores esforços pode, inclusive, ensejar a resolução do contrato com imputação da culpa à parte que descumpriu o dever de negociar.

Independentemente da existência ou não de uma cláusula de *hardship* (GLITZ, 2005), instrumento de conservação do negócio jurídico, ou mesmo de um compromisso de serem envidados os melhores esforços das partes, o dever de renegociar (SCHREIBER, 2020) surge como o *caminho do meio*, a resposta mais eficiente a um grande rol de situações nas quais a preservação do equilíbrio e das bases da relação contratual atendem adequadamente os interesses das partes e dos terceiros beneficiados com tais transações.

Art. 69. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica. ⁴⁰⁸

Comentário: No Brasil, em um primeiro momento a boa-fé foi apenas esparsamente referida no Código Comercial (Lei nº 556, de 25 de junho de 1850). Com o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) exsurgiu uma nova noção de equilíbrio mínimo das relações contratuais, instrumento para alcançar a justiça ou a equidade contratual (MARQUES, 2015, p. 289). É imperioso que todos os negócios jurídicos sejam interpretados de acordo com a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração, conforme preceituam tanto o Código de Defesa do Consumidor quanto a cláusula geral constante no art. 113 do Código Civil.

⁴⁰⁸ Redação inspirada no art. 48, do CDC nacional.

Diferentemente da sistemática geral dos negócios jurídicos, a legislação consumérista garante ao consumidor o direito de exigir não somente a execução do contrato formal ratificado por uma assinatura, física ou eletrônica, mas também de meros instrumentos negociais como as declarações constantes em documentos apartados e até mesmo aquelas emitidas antes da confirmação do negócio, na fase pré-contratual.

Art. 70. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) 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. ⁴⁰⁹

Parágrafo único. 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. ⁴¹⁰

Comentário: O art. 70 tem redação equivalente ao art. 49 do CDC, conhecido como direito de arrependimento. Alguma confusão é comum em relação a esse direito. Primeiro, é importante observar que ele somente é aplicável se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, em domicílio, em hotéis, restaurantes *etc.* ou por outros meios remotos). Caso o consumidor tenha adquirido o produto ou contratado o serviço na sede do fornecedor, inexistente direito de arrependimento.

É preciso observar que existem, além deste dispositivo, outros prazos diferenciados para o exercício do direito de arrependimento em alguns setores. Por exemplo, no transporte aéreo, a Resolução 400 da ANAC (que estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, tanto doméstico quanto internacional) prevê o direito de arrependimento de compras de passagens aéreas sem multas, desde que o cancelamento seja solicitado até 24 (vinte e quatro) horas após a compra e o voo não seja nos próximos 7 (sete) dias. Trata-se de uma exceção à regra geral que foi bastante criticada à época de sua edição por ser prejudicial aos consumidores, mas que se consolidou na orientação jurisprudencial.

⁴⁰⁹ Dispositivo idêntico ao art. 49 do CDC nacional.

⁴¹⁰ Dispositivo idêntico ao art. 49, parágrafo único, do CDC nacional.

Também na concessão de crédito há peculiaridades. O art. 54-F, § 1º, do CDC estabelece que: “o exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo.” Ou seja, rescindido um contrato de fornecimento de produto ou serviço, o contrato de crédito também será rescindido, sem custos ao consumidor. O setor de venda de veículos automotores, por exemplo, é bastante afetado por essa regra do art. 54-F. Define-se a conexidade como “o fenômeno operacional econômico de multiplicidade de vínculos, contratos, pessoas e operações para atingir um fim econômico unitário e nasce da especialização das tarefas produtivas, da formação redes de fornecedores no mercado e, eventualmente, da vontade das partes” (MARQUES, 2017, p. 79). A conexidade exsurge de uma causa econômica que faz com que uma série de vínculos individuais funcionem como um sistema ou uma rede de fornecimento.

O direito de arrependimento não se confunde com a possibilidade de troca de itens. Muitos comerciantes, por liberalidade, oferecerem ao consumidor a possibilidade de trocar produtos por outros modelos dentro de determinado prazo. Trata-se de uma estratégia de negócios do fornecedor que não é imposta pela lei, mas por disposição contratual. Mas vale lembrar: quando o produto apresentar vícios, o fornecedor é obrigado a seguir as regras do art. 26 do CDC quanto à substituição do produto, abatimento do preço ou reembolso das quantias pagas.

Segundo os autores do anteprojeto do CDC: “a maior influência sofrida pelo Código veio, sem dúvida, do Project de Code de la Consommation, redigido sob a presidência do professor Jean Calais-Auloy. Também importantes no processo de elaboração foram as leis gerais da Espanha (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Lei nº 26/1984), de Portugal (Lei nº 29/81, de 22 de agosto), do México (Lei Federal de Protección al Consumidor, de 5 de fevereiro de 1976) e de Quebec (Loi sur la Protection du Consommateur, promulgada em 1979)” (GRINOVER et al., 2001, p. 10). O direito de arrependimento de contratações realizadas fora do estabelecimento comercial inspirou-se no direito da União Europeia, especificamente com a Diretiva 85/577 (MICKLITZ et al., 2019).

BIBLIOGRAFIA

BERGSTEIN, L. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. [s.l.] Thomson Reuters Brasil, 2019.

BERGSTEIN, L.; MARQUES, C. L. SOCIALIZAÇÃO DE RISCOS E REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO NO DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR NO BRASIL. *Conpedi Law Review*, v. 3, n. 1, p. 250–278, 2017.

DI GERONIMO, L. et al. UI Dark Patterns and Where to Find Them: A Study on Mobile Applications and User Perception. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Anais... Em: CHI '20: CHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS. Honolulu HI USA: ACM, 21 abr. 2020. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3313831.3376600>>. Acesso em: 19 ago. 2024

GLITZ, F. E. Z. Uma leitura da contemporaneidade contratual. [s.l.: s.n.].

GRINOVER, A. P. et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. [s.l.] Forense Universitária, 2001.

JUNIOR, E. C.; LAIS, B. Fundamentos dogmáticos e deveres anexos derivados da boa-fé nas relações obrigacionais. Em: *Boa-fé e sua aplicação no Direito Brasileiro. Boa-fé e sua aplicação no Direito Brasileiro*. 4. ed. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2023.

KAUFMAN, L.; TAVARES, W. C.; BERGSTEIN, L. RECALL, RISCO DO DESENVOLVIMENTO E A SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES. *Revista de Direito do Consumidor - RDC*, v. 142, p. 217–234, ago. 2022.

LORENZETTI, R. L. A arte de fazer justiça: a intimidade dos casos mais difíceis da corte suprema da Argentina. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, C. L. Contratos no código de defesa do consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, C. L. Proposta de uma Teoria Geral dos serviços com Base no Código de Defesa do Consumidor - A Evolução das Obrigações Envolvendo Serviços Remunerados Direta ou Indiretamente. *Revista da Faculdade de Direito*, v. 18, n. 18, 17 fev. 2017.

MARTINS, G. M. Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet. 2ª edição revista, atualizada e ampliada ed. São Paulo, SP, Brasil: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2014.

MARTINS, G. M. Contratos Eletrônicos De Consumo. 4. ed. SÃO PAULO, SP: Editora Atlas Ltda, 2023.

MARTINS-COSTA, J. A obrigação de diligência: sua configuração na obrigação de prestar melhores esforços e efeitos do seu inadimplemento. *Católica Law Review*, v. 4, n. 2, p. 65–98, 1 maio 2020.

MICKLITZ, H.-W. et al. The fathers and mothers of consumer law and policy in Europe: the foundational years 1950 1980. LU: European University Institute - Publications Office, 2019.

MIRAGEM, B. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIRAGEM, B. Direito Civil-Direito Das Obrigações. 3. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora Forense, 2021.

NELSON, R. As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

RAMSAY, IAIN. Framework for regulation of the consumer marketplace. *Journal of Consumer Policy*, v. 8, p. 353–372, dez. 1985.

SANSEVERINO, P. DE T. V. Princípio Da Reparação Integral: Indenização Do Código Civil. São Paulo: Editora Saraiva, 2021.

SCHREIBER, A. Equilíbrio contratual e dever de renegociar. 2a edição revista e atualizada diante das Leis n. 13,874/2019 (Liberdade Econômica) e 14,010/2020 (RJET), 2a tiragem (2021) ed. São Paulo, SP: Saraiva Jur, 2020.

SILVA, C. V. D. C. E. A Obrigação Como Processo. [s.l.] Fgv Editora, 2006.

RICARDO MENEZES

Defensor Público do Paraná. Mestre em direito das relações sociais pela UFPR. Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Paraná. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Art. 71. No caso de desistência prevista no artigo 70 ou na hipótese de verificação de vício do produto, o fornecedor arcará com todas as despesas necessárias para o reenvio do bem. ⁴¹¹

Comentário: Conforme estabelecido no art. 70, o consumidor tem o direito potestativo de desistir do negócio jurídico, no prazo de reflexão de 7 dias, quando o contrato tenha sido celebrado fora do ambiente comercial. Em razão do exercício desse direito de arrependimento, valores eventualmente pagos devem ser restituídos ao consumidor, ao qual, por sua vez, incumbe reenviar o bem ao fornecedor ⁴¹².

O dispositivo ora em comento trata exatamente dos custos dessa devolução, que não podem ser atribuídos ao consumidor. A regra contribui para maior clareza em relação ao exercício do arrependimento. Isso porque, no Código de Defesa do Consumidor, a matéria é tratada apenas no parágrafo único do art. 49, no qual consta que “os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Ao utilizar o verbo “devolver” o legislador permitiu interpretação segundo a qual caberia ao fornecedor tão somente restituir aquilo que, a qualquer título, lhe tenha sido pago diretamente pelo consumidor, o que excluiria os custos de restituição do produto. Afinal, não se pode devolver o que não foi recebido. Com base nesse argumento de natureza semântica, diversos fornecedores passaram a negar a cobertura dos custos da devolução.

A violação era agravada pelo fato de que, em muitos casos, o montante desembolsado pelo consumidor não justificava a propositura de uma demanda judicial para discuti-lo, incentivando ainda mais a violação desse direito pelos fornecedores. Contudo, a interpretação adequada aos princípios desse microsistema protetivo é no sentido de que a parte mais frágil da relação não deve ter qualquer perda patrimonial em decorrência do exercício do direito de arrependimento, de modo a evitar qualquer desestímulo ao exercício dessa faculdade ⁴¹³.

⁴¹¹ Redação inspirada no REsp. 1.340.604 – STJ.

⁴¹² O dever de restituição da coisa não passou despercebido a Cláudia Lima Marques, ao comentar o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor: “A regra do art. 49 e seu parágrafo único é, porém, omissa sobre o que ocorrerá com o produto eventualmente entregue ao consumidor. Certamente, pelo princípio da interdependência das prestações, será devolvido ao fornecedor”. MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 972.

⁴¹³ Exatamente nesse sentido: ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON. 1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por ocorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir. 2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias (“período de reflexão”), sem qualquer

Sabe-se que muitas vezes o valor do frete pode ser até mais elevado que o do próprio produto adquirido, cabendo ao fornecedor internalizar e diluir esses custos, sem transferi-los ao consumidor. Ademais, o fornecedor é o maior interessado no fornecimento do produto fora do estabelecimento comercial, competindo-lhe também suportar os ônus e riscos inerentes a essa forma de prestação⁴¹⁴.

No Estado do Paraná essa celeuma está definitivamente resolvida com a regra em comento, a qual, de forma clara e didática, atribui ao fornecedor todas as despesas necessárias ao reenvio. Essa não é, porém, a única hipótese em que o consumidor deve reencaminhar o produto ao fornecedor. Basta lembrar que, nos casos de vício do produto, terá o fornecedor 30 dias para consertá-lo, sob pena lhe ser exigível a troca da coisa, a rescisão do contrato ou o abatimento proporcional do preço. Assim, nos casos de conserto, troca do produto ou rescisão contratual será necessário o reenvio do bem ao fornecedor, circunstância que também enseja custos de devolução. Aqui a regra do dispositivo em comento se aplica com ainda maior vigor, pois a necessidade de restituição da coisa não pode ser, de forma alguma, imputável ao consumidor, a quem também não podem ser impostos os custos decorrentes desse ato. Também nesse ponto a regra agrega clareza aos dispositivos do CDC, que não dispunha de norma que tratasse dos custos de devolução nos casos de vício do produto.

Portanto, apesar de se tratar de hipóteses fáticas absolutamente diversas, andou bem o legislador ao estabelecer o mesmo regime jurídico, produzindo texto simples e de fácil compreensão. Um último registro é necessário: a lei, corretamente, não prevê o modo de custeio dos valores necessários à devolução do produto. Dessa forma, a absorção dos custos poderá ocorrer diretamente pelo fornecedor ou mediante restituição. Neste último caso, os valores devem ser *imediatamente* reembolsados, aplicando-se, *mutatis mutandis*, o parágrafo único do art. 70 desta Lei Estadual.

motivação. Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo. 3. 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. 4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais. 5. Recurso especial provido. (REsp n. 1.340.604/RJ, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 15/8/2013, DJe de 22/8/2013.)

⁴¹⁴ BRAGA NETTO, Felipe. Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ. 19ª ed. São Paulo: Jus Podivm, 2024, p. 503.

MAURÍCIO VITOR LEONE DE SOUZA

Apresentador há 5 anos do Quadro “Direito do Consumidor” – TVCI/PR⁴¹⁵. Graduado em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO/RJ). Ex-Procurador Geral Municipal. Professor Universitário. Pós-Graduado em Direito Processual Penal (PUC/PR). Doutorado pela UMSA/AR. Autor de diversos trabalhos jurídicos. Advogado.

⁴¹⁵ <https://www.youtube.com/@TVCI>

Art. 72. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.⁴¹⁶

Parágrafo único. Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.⁴¹⁷

Comentário: O *caput* trata de norma aplicável em relação a contratos de compra e venda de bens imóveis, em específicos, nos casos de alienação fiduciária em garantia. O principal objetivo é dotar o consumidor de instrumentos que o protejam do enriquecimento sem causa da instituição financiadora, impedindo o fornecedor de incluir cláusulas que onerem de forma excessiva o consumidor, garantindo o equilíbrio contratual, e a aplicação da boa-fé objetiva.

Ainda que seja inclusa cláusula que possa implicar ao consumidor a ‘perda total’ de valores já adimplidos no contrato, em caso de resolução do contrato, está será, conforme a expressa letra da Lei, nula de pleno direito, protegendo o consumidor de cláusulas leoninas, que lhe causem prejuízo desproporcional na realização do negócio jurídico.

É preciso ressaltar que vai se encontrar na Jurisprudência a desconsideração da aplicação do art. 53 CDC, cuja redação se assemelha ao disposto no presente Código, em face da existência da Lei Federal nº 9.514/1997 (dispõe sobre o sistema de financiamento imobiliário), ao argumento que se trata de Lei Especial, o que derogaria a Lei Geral. Sustentamos que não, pois a previsão aqui estipulada trata de aplicação de princípio, considerando a vulnerabilidade do consumidor, ou sua hipossuficiência, sendo assim, inderrogável.

O parágrafo único, por sua vez, traz interpretação da previsão do *caput*, em relação ao ‘consórcio’, também modalidade de ‘financiamento’ para aquisição de móveis, e imóveis.

No caso do consórcio, há ressalva de que dos valores adimplidos, o consumidor poderá ver abatidos, antes da devolução quando da desistência, valores atribuídos

⁴¹⁶ Dispositivo idêntico ao art. 53 do CDC nacional.

⁴¹⁷ Dispositivo idêntico ao art. 53, § 2º, do CDC nacional.

a vantagem econômica com eventual ‘fruição’ do bem, quando já na posse do consumidor (consorciado), e eventuais prejuízos que o consumidor inadimplente tiver causado ao grupo.

É importante anotar que, tanto a eventual ‘fruição’, como os alegados ‘prejuízos’ ao grupo, devem ser comprovados, não bastando meras alegações. Não comprovados, ou inexistentes, o ressarcimento deverá ser integral. Conforme entendimento jurisprudencial do STJ, nos casos de consórcio, há expresso entendimento quanto a devolução de valores, nos seguintes termos:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. CONSÓRCIO. DESISTÊNCIA. CONSORCIADO. PARCELAS PAGAS. DEVOLUÇÃO. GRUPO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento no sentido de que, no caso de desistência do consórcio, a restituição dos valores pagos deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após o encerramento do grupo do consórcio. Precedentes. 3. Agravo interno não provido.

(STJ - AgInt no REsp: 1967853 DF 2021/0327675-6, Data de Julgamento: 29/08/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 31/08/2022)

Art. 73. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:⁴¹⁸

Comentário: O *caput* abre a janela para a indicação de cláusulas, previsões e possibilidades que possam ser trazidas no fornecimento de produtos e serviços que infrinjam os princípios e regras gerais do Código do Consumidor Paranaense. O objetivo é apresentar temas que normatizem de forma objetiva e clara a aplicação dos direitos do consumidor, protegendo-o de cláusulas ‘leoninas’.

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

Comentário: Neste dispositivo a norma visa impedir que o fornecedor, tido por hipossuficiente nas relações de consumo, possa, aproveitando-se da sua vantagem

⁴¹⁸ Dispositivo idêntico ao art. 51, *caput* e incisos, do CDC nacional.

na relação com o consumidor, hipossuficiente, impor condições que prejudiquem seus direitos.

O objetivo é desqualificar, invalidando, qualquer hipótese que o fornecedor imponha que limitem ou exonerem sua responsabilidade. Com a aplicação do dispositivo, a cláusula imposta que atenua, ou exima a responsabilidade do fornecedor, não terá aplicação jurídica, pois será considerada nula, conjugando-se o *caput* e o inciso.

Podem ser vistos diversos exemplos de aplicabilidade da norma, e, como exemplo, colacionamos a jurisprudência abaixo, em que houve discussão quanto aos limites indenizatórios impostos contratualmente, face a prestação de serviços de rastreamento de veículos. Vejamos:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RASTREAMENTO DE VEÍCULO AUTOMOTOR ("CAR SYSTEM"). AÇÃO COM PRECEITO CONDENATÓRIO. Sentença de procedência do pedido mantida. Recurso de apelação da ré, em que busca apenas a limitação da indenização. Veículo do autor que foi furtado e não recuperado. Partes que firmaram contrato de rastreamento do veículo, com pacto adjeto de compra e venda, para pagamento de indenização em caso de não localização do bem furtado. Cláusula contratual (17.5, alínea b) prevendo limitação da indenização a R\$ 40.000,00, quantia inferior ao valor previsto na Tabela FIPE do veículo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, lei especial, e não do art. 421-A do CC/2002, com as alterações promovidas pela Lei nº 13.874/2019 (Declaração de Direitos de Liberdade Econômica). Vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Nulidade da cláusula limitativa reconhecida. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impliquem renúncia ou disposição de direitos e, nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, mas apenas em situações justificáveis. Inteligência do art. 51, I, do Código de Defesa do Consumidor. A referida cláusula, no caso, limita a responsabilidade do fornecedor pelo pagamento da indenização pela perda do bem, sem qualquer motivo justificável. Disposição contratual que é genérica e, portanto, nula de pleno direito. Precedentes. Honorários recursais. Majoração. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJ-SP - AC: 10235220420218260002 SP 1023522-04.2021.8.26.0002, Relator.: Alfredo Attié, Data de Julgamento: 18/12/2022, 27ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/12/2022)

Não poderíamos deixar de mencionar que o artigo 61 desta Consolidação, equivalente ao artigo 25 do CDC nacional, proíbe expressamente a estipulação de cláusula

contratual que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar, ratificando-se assim o dogma da máxima proteção ao consumidor.

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga;

Comentário: Mantendo a regra da proteção ao consumidor, e em linha com o entendimento principiológico da vulnerabilidade do consumidor, neste dispositivo o Código protege o consumidor de prejuízos advindos de retenção indevida de valores adimplidos nos casos em que o negócio jurídico for por alguma razão alheia a vontade do consumidor, desfeito, garantindo o reembolso.

O dispositivo garante a impossibilidade do enriquecimento ilícito, e dá efetividade à hipótese de arrependimento. A jurisprudência reconhece a aplicabilidade da disposição ora prevista. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C DANOS MORAIS C/C DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FÉRIAS, VIAGENS E HOSPEDAGEM. SERVIÇOS QUE NÃO FORAM PRESTADOS NA FORMA PACTUADA. DIREITO DE OS CONSUMIDORES PLEITEAREM, EM JUÍZO, A RESOLUÇÃO CONTRATUAL, VISTO QUE NINGUÉM ESTÁ OBRIGADO A MANTER O CONTRATO PACTUADO, EM RESPEITO AO PRINCÍPIO DA LIBERDADE DE CONTRATAR, QUE PRESTIGIA A VONTADE RESILITÓRIA DAS PARTES. RESCISÃO QUE SE FAZ NECESSÁRIA POR CULPA DA RÉ, QUE DESCUMPRIU COM A SUA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL. PROPAGANDA ENGANOSA. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA, BOA-FÉ E INFORMAÇÃO. FRUSTRAÇÃO DA JUSTA EXPECTATIVA DE OS CONSUMIDORES USUFRUÍREM OS SERVIÇOS ADQUIRIDOS. DIREITO DE REAVEREM A QUANTIA PAGA PELOS SERVIÇOS NÃO PRESTADOS. CONFIGURAÇÃO DOS DANOS MORAIS, CUJA VERBA INDENIZATÓRIA FOI FIXADA DENTRO DOS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, "CAPUT", DO CPC.

(TJ-RJ - APELAÇÃO: 04115466220128190001 201400175699, Relator.: Des(a). FLAVIO MARCELO DE AZEVEDO HORTA FERNANDES, Data de Julgamento: 28/01/2015, QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 30/01/2015)

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

Comentário: A eventual transferência de responsabilidades, pelo fornecedor, de responsabilidades pelo cumprimento do avençado (ex.: contrato), a terceiros, fragiliza a proteção do consumidor, e é incompatível com as normas de proteção.

O dispositivo procura dar efetividade a eventual necessidade de ressarcimento, pois evita que o consumidor tenha de dirigir-se a terceiros para cumprimento de contrato, oferta, garantia, etc.

Para bem exemplificar o dispositivo, e sua aplicação, podemos citar um contrato de transporte aéreo, em que tenha havido conexão, ou *handling*. Em casos tais, independentemente da terceira empresa que tenha intervindo no atendimento do consumidor, a responsabilidade será sempre da companhia aérea, ainda que em solidariedade com o terceiro.

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Comentário: Na linha adotada pelo presente Código, acompanhando o espírito do CDC, de que os contratos não podem ser apenas e tão somente a livre expressão da vontade⁴¹⁹, e sendo necessária a limitação legal para o poder econômico de fornecedores, o texto do inciso prevê expressamente que não se considerará válida cláusula, ainda que presente no contrato, que tragam obrigações que desequilibrem a relação contratual em desfavor do consumidor.

A cláusula confirma previsão expressa da Lei Federal nº 8.078/1990, e possui interpretação jurisprudencial que lhe dá amparo. Um exemplo é o entendimento do STJ⁴²⁰, acerca da inserção de cláusulas em planos de saúde, que possam limitar o tempo de internamento hospitalar. À toda evidência, tal condição não se adequa à pretensão do consumidor quando adere ao plano de saúde, pois que o utilizará na medida da necessidade, e não faria sentido limitar necessário período de internamento hospitalar, dado que em tal caso o plano não serviria ao fim a que foi contratado.

⁴¹⁹ Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery: defendem que o art. 51 do CDC rompe com a ideia clássica do *pacta sunt servanda*, pois a autonomia da vontade não pode prevalecer sobre a proteção da parte vulnerável. O contrato deve ser interpretado à luz da boa-fé objetiva e da equidade.

⁴²⁰ STJ – Planos de saúde (REsp 1.251.331/RS, 2011) - Tema: Cláusula que limita tempo de internação hospitalar. - Decisão: O STJ declarou a cláusula nula de pleno direito, por ser incompatível com a boa-fé e colocar o consumidor em risco. - Fundamento: O art. 51, IV, foi aplicado para afastar a limitação, garantindo cobertura integral durante a necessidade médica.

V - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

Comentário: A legislação consumerista nasceu sob os auspícios do Código de Processo Civil de 1973. Na referida legislação processual cível, mantida no CPC 2015 (Lei Federal nº 13.105/2015), o autor deve provar os fatos constitutivos de seu direito, e o réu, os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos.

Nas relações de consumo, no entanto, muitas vezes o consumidor não detém acesso às informações e documentos que se encontram somente em poder do fornecedor, e isso criaria barreiras, ou mesmo até a impossibilidade, para que perseguisse seus direitos em juízo.

Em razão disso, e de modo a estabelecer maior proteção ao direito do consumidor, a Lei Federal nº 8.078/1990 estabeleceu inclusive⁴²¹ a hipótese de 'inversão do ônus da prova' quando verossímil a alegação, e nos casos de hipossuficiência.

Observado referida disposição, a presente previsão cria barreira que possa prejudicar o consumidor em caso de previsão contratual que estabeleça inversão do ônus probatório, considerado o evidente prejuízo que lhe causará.

O STJ já consolidou a jurisprudência⁴²² no sentido de que a inversão do ônus probatório somente pode ocorrer em favor do consumidor, nunca contra.

VI - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

Comentário: A arbitragem, como sabemos, foi importante conquista (Lei Federal nº 9.307/1996) introduzida na legislação pátria, possibilitando a resolução de conflitos de forma mais rápida, e menos onerosa.

No entanto, no caso das relações de consumo, considerando os princípios aplicáveis, tal limitação poderia significar condição desfavorável ao consumidor, contrariando expressas previsões da legislação consumerista adotada em 1990.

Este dispositivo, portanto, visa impedir que os contratos de consumo tragam cláusulas que obriguem a adoção da arbitragem, excluindo o acesso do consumidor ao

⁴²¹ Art. 6º, VIII: direito básico do consumidor à inversão do ônus da prova a seu favor, quando verossímil a alegação ou quando for hipossuficiente.

⁴²² STJ – REsp 802.832/RS (2006) - Tema: Cláusula contratual em contrato bancário que transferia ao consumidor a obrigação de provar a inexistência de débito. - Decisão: O STJ considerou a cláusula nula de pleno direito, pois impunha ao consumidor encargo probatório que caberia ao fornecedor. - Fundamento: Art. 51, VI, do CDC. A Corte reforçou que a inversão do ônus da prova só pode ocorrer em benefício do consumidor, nunca contra ele.

Poder Judiciário, sendo considerada inválida cláusula com tal previsão, conforme já apontou o STJ⁴²³ em diversos julgados.

VII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor, sendo vedada a cláusula mandato;

Comentário: Situação que já foi comum em contratos bancários, ou de financiamento, em que as instituições incluíam nos contratos firmados com o consumidor cláusula que cedia poderes à essas instituições para ‘agir’ em nome do cliente.

Muitas das vezes o consumidor sequer compreendia tal cláusula, que possibilitava às instituições emitir títulos, renegociar obrigações e até firmar confissões de dívida no nome do cliente.

A existência do dispositivo ora comentado, impede a inclusão de cláusula de mandato, evitando assim que o consumidor sem sua vontade livre e consciente outorgue poderes a terceiros. O entendimento está inclusive, consolidado em súmula do STJ⁴²⁴.

VIII - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

Comentário: O dispositivo visa dar paridade às condições contratuais, impedindo que o fornecedor inclua cláusulas, por exemplo, indenizatórias em seu favor em caso de rescisão, sem que possibilite a mesma condição ao consumidor.

Qualquer condição contratual deve possibilitar isonomia, e, havendo previsão favorável ao fornecer, em iguais condições, deve haver cláusula em favor do consumidor. A previsão legal protege a comutatividade mínima nos contratos de consumo.

IX - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

⁴²³ STJ – Embargos de Divergência em REsp (2023, 2ª Seção) - Tema: Contrato imobiliário com cláusula de arbitragem obrigatória. - Decisão: O STJ fixou duas teses: 1. É nula a cláusula de contrato de adesão consumerista que determina a utilização compulsória da arbitragem. 2. O ajuizamento de ação judicial pelo consumidor já caracteriza sua discordância em se submeter à arbitragem.

⁴²⁴ STJ – Súmula 60: “É nula a obrigação cambial assumida por procurador do mutuário vinculado ao mutuante, no exclusivo interesse deste.”

Comentário: Antes da edição do CDC nacional não era incomum em contratos de adesão (telefonia, planos de saúde, bancários e etc.) a inclusão de cláusulas que permitiam aos fornecedores, a hipótese de proceder a reajustes de preços a seu único e exclusivo critério.

Tal circunstância prejudicava o consumidor por uma série de razões, em especial seu planejamento financeiro, pois poderia ver-se surpreendido com custos que sequer poderia suportar.

A inclusão do dispositivo impede que seja imposta ao consumidor tal condição, permitindo previsibilidade e equilíbrio na relação entre as partes⁴²⁵.

Na linha do disposto neste inciso, o STJ⁴²⁶ já decidiu que mesmo planos de saúde pode proceder a reajustes unilaterais de contrato sem critérios claros e objetivos.

X - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

Comentário: Em complemento ao já previsto no inciso VIII⁴²⁷, o presente dispositivo exige que em qualquer contrato seja dada condição idêntica à ambos os contratantes, fornecedor e consumidor, inclusive para casos de cancelamento, sob pena de invalidade da cláusula que não contiver comutatividade. Trata-se de vedação às chamadas ‘cláusulas potestativas’, exigindo simetria e devida justificativa para a existência da cláusula contratual.

XI - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

Comentário: Mais uma vez, em sintonia com os demais incisos, a presente disposição expressamente prevê que, inexistindo simetria, ou seja, igualdade de condições contratuais, vem o dispositivo em comento a fim de tornar nula cláusula unilateral, em desfavor do consumidor.

⁴²⁵ Cláudia Lima Marques: destaca que a vedação à variação unilateral de preço é expressão da boa-fé objetiva e da função social do contrato, pois impede que o fornecedor se beneficie de sua posição dominante.

⁴²⁶ STJ – Planos de saúde: o Tribunal tem reiteradamente declarado abusivos reajustes unilaterais de mensalidades, especialmente por mudança de faixa etária sem critérios claros (REsp 1.568.244/RJ)

⁴²⁷ VIII - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

O Código Civil Brasileiro (Lei Federal nº 10.406/2002) prevê, em seu artigo 395⁴²⁸, a possibilidade de cobrança de despesas e honorários em face de quem der causa a mora ou descumprimento contratual, o que possibilita inclusão de cláusula com tal teor no instrumento de contrato.

No entanto, caso haja previsão contratual que imponha ressarcimento de custos de cobrança no contrato entre as partes, ela deverá ser recíproca, ou seja, permitir a mesma cobrança, nos mesmos moldes, à ambas as partes contratuais, consumidor e fornecedor.

XII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

Comentário: Considerando o princípio da legislação consumerista, apontando a hipossuficiência do consumidor no mercado de consumo, e a expressa previsão do inciso X⁴²⁹, o objetivo é na mesma linha, conforme entendimento Doutrinário⁴³⁰.

Não se pode admitir “surpresa” ao consumidor após a assinatura do instrumento contratual, e havendo modificação unilateral, pelo fornecedor, a modificação será nula de pleno direito, pela letra da expressa previsão aqui delineada. Da jurisprudência, a confirmar a expressa previsão legal, colhemos:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.817.576 - RS (2019/0145471-6)

Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino;

Data do julgamento: 01/06/2021;

Recorrente: Graziela Jardim Verardi;

Recorrido: Claro S.A.

“Nos termos do art. 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor: são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.”

“No caso dos autos, de acordo com a moldura fática delineada nas instâncias de cognição plena, a operadora de telefonia móvel alterou

⁴²⁸ Art. 395. Responde o devedor pelos prejuízos a que sua mora der causa, mais juros, atualização dos valores monetários e honorários de advogado.

⁴²⁹ X - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor

⁴³⁰ João Batista de Almeida afirma que após a celebração do contrato, qualquer modificação exige o concurso de vontades. A alteração unilateral fere o princípio da boa-fé e da equidade contratual.

o contrato, sem anuência da consumidora, para agregar serviços próprios e de terceiros, modificando unilateral e substancialmente o contrato.”

“Esse cuidado do legislador, de separar alteração do preço da alteração do conteúdo do contrato, teve como escopo realçar que a proteção do consumidor contra a alteração do conteúdo do contrato é independente da alteração do preço.”

“A prática contratual adotada pela operadora de telefonia móvel é flagrantemente abusiva, na medida em que configura alteração unilateral e substancial do contrato, prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.”

“Não cabe à operadora decidir qual o melhor plano para o consumidor, mas ao próprio consumidor.”

XIII - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

Comentário: Trata a norma aqui de parametrizar a legislação consumerista, em sintonia com as normas de proteção ambiental, em proteção ao consumidor, e ao meio ambiente.

Há total adequação do dispositivo a expressa previsão Constitucional⁴³¹, prestigiando assim a Carta Magna, em reconhecimento de que o consumo responsável deve respeitar limitações ecológicas e legais.

O Poder Judiciário tem aplicado as normas consumeristas em conjunto com as normas ambientais, especialmente a Lei Federal nº 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais).

XIV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Comentário: Se trata de uma cláusula de salvaguarda geral, com o objetivo de abarcar situações jurídicas não previstas nos incisos do artigo em estudo, caso violem os princípios fundamentais de proteção ao consumidor, ou seja, mesmo que eventual abusividade não esteja expressamente prevista, através desse dispositivo, é possível reconhecê-la, e anular cláusulas que tragam desvantagem ao consumidor. Na jurisprudência⁴³² encontraremos julgados em sintonia com essa disposição, já existente no CDC.

⁴³¹ Art. 225. Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

⁴³² STJ – REsp 877.980/SC - Relator: Min. Luis Felipe Salomão - Ementa: “É abusiva, por ofensa ao art. 51, incisos II e XV, do CDC, cláusula que determina a restituição das parcelas pagas somente ao término da obra, em caso de rescisão contratual por culpa da construtora.”

XV - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

Comentário: Na linha de princípios claros que delineiam a legislação consumerista, tais como boa-fé objetiva, vedação ao enriquecimento sem causa e função social do contrato, entre outros, o dispositivo veda que o fornecedor se beneficie de melhorias realizadas pelo consumidor, sem a respectiva compensação, ou seja, sem indenizar quem as realizou.

Assim, a cláusula que traga a previsão de renúncia a indenização por benfeitorias necessárias pelo consumidor deverá ser tida por nula, conforme a expressa previsão do presente dispositivo.

A Lei Federal nº 10.406/2002⁴³³ (Código Civil), traz previsão que de algum modo, já sinaliza para o que o presente dispositivo prevê, fortalecendo sua aplicação em face do consumidor.

XVI - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

Comentário: Conforme já apontamos no comentário do inciso VI⁴³⁴, o acesso ao Poder Judiciário é uma prerrogativa do consumidor, que deve ser preservada.

Em tal sentido, havendo em contratos, em especial de adesão, cláusulas limitadoras ou condicionais ao exercício de tal direito constitucionalmente previsto⁴³⁵, pelo princípio da inafastabilidade da jurisdição, ela não se aplicará ou será nula, permitindo-se ao consumidor o exercício do direito de petição ao Poder Judiciário, a fim de perseguir direitos.

A eleição de foro, em desfavor do consumidor, por exemplo, é interpretada judicialmente com ressalvas, prestigiando o disposto no CDC, cujo teor é repetido no presente dispositivo. Da jurisprudência:

BANCÁRIO. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, CUMULADA COM DANO MORAL. DECISÃO QUE RECONHECEU A INCOMPETÊNCIA DO JU-

⁴³³ Art. 114. Os negócios jurídicos benéficos e a renúncia interpretam-se estritamente.

⁴³⁴ VI - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

⁴³⁵ CF. art. 5º. XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

ÍZO DIANTE DA CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE FORO. 1. CABÍVEL A INTERPOSIÇÃO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. INTERPRETAÇÃO EXTENSIVA DO INCISO III DO ART. 1.015 DO CPC. 2. INCONTROVERSA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE ESCOLHA PELO CONSUMIDOR DO AJUIZAMENTO DA DEMANDA NO FORO DO SEU DOMICÍLIO, DOMICÍLIO DO RÉU, LOCAL DE CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO OU FORO DE ELEIÇÃO. ACESSO À JUSTIÇA E FACILITAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR. CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE FORO EM CONTRATO DE CONSUMO QUE PODE SER TIDA COMO ABUSIVA QUANDO DEMONSTRADA A HIPOSSUFICIÊNCIA DA PARTE E O PREJUÍZO DO ACESSO À JUSTIÇA OU À SUA DEFESA, REQUISITOS VERIFICADOS NO CASO CONCRETO. FORO DE ELEIÇÃO AFASTADO. RECONHECIDA COMPETÊNCIA DO FORO DO DOMICÍLIO DA AUTORA (CDC, ART. 101, I). DECISÃO REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJPR - 16ª Câmara Cível - 0003235-51 .2023.8.16.0000 - Londrina - Rel.: DESEMBARGADOR LAURO LAERTES DE OLIVEIRA - J. 25.04.2023)

(TJ-PR - AI: 00032355120238160000 Londrina 0003235-51 .2023.8.16.0000 (Acórdão), Relator.: Lauro Laertes de Oliveira, Data de Julgamento: 25/04/2023, 16ª Câmara Cível, Data de Publicação: 25/04/2023)

XVII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

Comentário: Com a evolução dos meios de financiamento, empréstimos e tomadas de recurso, os consumidores tiveram grandes problemas. A situação chegou a ponto tal que, em 2021, foi editada a Lei Federal nº 14.181/2021, a chamada “Lei do Superendividamento”, que trouxe modificações para a Lei Federal nº 8.078/1990, justamente buscando a possibilidade de o consumidor se recuperar financeiramente.

O dispositivo aqui comentado trouxe o exato teor da previsão do art. 51, inciso XVIII, inserido na Lei Federal nº 8078/1990, justamente buscando evitar o superendividamento, ou a sua prevenção, salvaguardando a condição do consumidor.

Isso porque havia casos em que o consumidor, mesmo após quitação ou renegociação de débitos, mesmo adimplente, via sua condição de crédito não ser imediatamente restabelecida, face a imposição de prazo de carência, tendo limitação em direitos.

Com a clareza da disposição ora em comento, tem-se posicionamento jurisprudencial já consolidado, nos seguintes termos:

Ação declaratória de inexistência da relação jurídica e de inexigibilidade de débitos negativados c.c. indenização por danos morais - Aplicação das regras consumeristas (CDC)- Dados pessoais do autor utilizados para contratação de financiamentos de veículos - Ocorrência de fraude - Incúria da financeira requerida, que tem legitimidade para figurar no polo passivo desta demanda, porque participante da cadeia de consumo (arts. 1º/3º da Lei nº 8078/90)- Precedentes do STJ e TJSP - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ) - Dívidas declaradas inexigíveis, com exclusão da negativação - Danos morais caracterizados - Desnecessária comprovação dos prejuízos - Majoração do "quantum debeatur" de R\$10.000,00 para R\$15.000,00, segundo padrões desta Corte e Câmara - Demanda parcialmente procedente - Sucumbência da requerida (Súmula 326/STJ) - Recurso da financeira ré improvido - Parcialmente provido o apelo do autor.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10119778720228260361 Mogi das Cruzes, Relator.: Mendes Pereira, Data de Julgamento: 16/09/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/09/2024)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: ⁴³⁶

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Comentário: A previsão legal visa atender os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio contratual, a função social do contrato e em especial, a proteção da vulnerabilidade do consumidor, visando impedir que o fornecedor se beneficie de cláusulas que desequilibrem a relação contratual, conforme delineado nos incisos I, II e III.

⁴³⁶ Dispositivo idêntico ao art. 51, § 1º, do CDC nacional.

Os princípios citados são caros à legislação consumerista, e a doutrina⁴³⁷ os trata como pedra angular do direito do consumidor, e são reafirmados com a disposição ora comentada.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes. ⁴³⁸

Comentário: Nesta disposição, é importante pontuar que a integração contratual pode ser feita, considerados os princípios gerais do direito, a boa-fé e a equidade.

É possível, havendo discussão de determinada cláusula contratual, declarar-se sua nulidade, sem que se anule a íntegra do contrato. Isso se consolidará, desde que não resulte a anulação em ônus excessivo, desconfiguração do contrato, e não comprometa o vínculo contratual.

Apresentamos jurisprudência que consolida a hipótese de manutenção do contrato, determinando seu cumprimento, ainda que declarada nulidade de cláusula nele inserida:

RECURSO INOMINADO. CARTÃO DE CRÉDITO. PAGAMENTO DA FATURA EM VALOR MÍNIMO ATRAVÉS DE DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. CONTRATAÇÃO PREVISTA NA LEGISLAÇÃO CORRELATA. ABUSO DE DIREITO DO FORNECEDOR NA EXECUÇÃO DO CONTRATO. NULIDADE DA CLÁUSULA CONTRATUAL. MANUTENÇÃO DO CONTRATO ATÉ A QUITAÇÃO DO CRÉDITO FORNECIDO, SEM OS ENCARGOS CONTRATUAIS. REPETIÇÃO EM DOBRO APENAS DOS VALORES QUE EXCEDERAM O VALOR CREDITADO AO AUTOR. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. Sendo da essência dos negócios jurídicos estabelecidos entre as partes deste processo o valor da parcela consignada e o fornecimento do crédito através do cartão de crédito, o reconhecimento da abusividade tem por consequência a nulidade da cláusula que estabelece o desconto em benefício previdenciário como pagamento mínimo da fatura de cartão de crédito, mantendo, por consequência, os descontos em folha até a quitação do valor ori-

⁴³⁷ “No direito obrigacional, a boa-fé objetiva molda a nova teoria contratual, exigindo das partes a construção de um ambiente de solidariedade, lealdade, transparência e cooperação. O contrato, embora legítimo instrumento para a circulação de riquezas e a satisfação de interesses pessoais, não deve ser visto mais sob a ótica individualista. Importa analisar sua função econômica e social.” BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. XI. Proteção Contratual In: BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2021.

⁴³⁸ Dispositivo idêntico ao art. 51, § 2º, do CDC nacional.

ginal do crédito fornecido ao autor, sem a incidência de atualização e dos encargos previstos no contrato. A repetição em dobro é devida apenas na hipótese de os descontos superarem o valor original do crédito fornecido ao autor; com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora contados da citação. O pedido de indenização por danos morais é improcedente, porque o fornecimento de crédito e a exigência de pagamento a maior, por si só, não têm a aptidão geradora de circunstância excepcional de afronta a personalidade da parte. Com a ressalva deste Juiz Relator, que considera comprovada a conduta de má-fé da instituição financeira e que, o pedido de indenização por danos morais deve ser julgado extinto, sem resolução de mérito, por se tratar de hipótese de dano social. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0001378-15.2017.8.16.0053 - Bela Vista do Paraíso - Rel.: Juiz Helder Luis Henrique Taguchi - J. 27.02.2019)

(TJ-PR - RI: 00013781520178160053 PR 0001378-15.2017.8.16.0053 (Acórdão), Relator.: Juiz Helder Luis Henrique Taguchi, Data de Julgamento: 27/02/2019, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 28/02/2019)

Art. 74. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito contendo informações quanto ao prazo, lugar, condições, os ônus pertinentes ao consumidor, entre outras informações essenciais para a utilização do benefício.

Comentário: O dispositivo assegura ao consumidor e amplia a perspectiva quanto a garantia de produtos e serviços.

A garantia legal é inafastável. No entanto, quando o fornecedor oferece garantia complementar (facultativa), ou seja, para além do período de garantia legal, será a ele dada a obrigatoriedade de especificar a garantia oferecida, quanto a seu prazo, suas condições, lugar, eventuais obrigações do consumidor, de maneira formal, escrita, clara.

O dispositivo privilegia a transparência, põe em marcha o direito à informação, e exige termo escrito e claro pelo fornecedor, especificando expressamente todas as condições para fruição da garantia por ele fornecida.

A aplicação legal do referido dispositivo já encontra amparo na jurisprudência, como no seguinte caso, exemplo:

COMPRA E VENDA. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. VÍCIO OCULTO DO PRODUTO IDENTIFICADO NO PERÍODO DA GARANTIA CONTRATUAL E LEGAL. SOMA DOS PRAZOS DE GARANTIA CONTRATUAL AO LEGAL. PRECEDENTES DO STJ.

PRAZO DE GARANTIA RENOVADO COM A TROCA DO NOTEBOOK QUANDO DO PRIMEIRO VÍCIO. DANO MORAL CARACTERIZADO PELOS ABORRECIMENTOS EXPERIMENTADOS PELA AUTORA. PRIVAÇÃO DO USO DO APARELHO ADQUIRIDO PARA TRABALHO. VÍCIOS DE QUALIDADE EM TRÊS OPORTUNIDADES DURANTE TREZE MESES, SENDO QUE NA ÚLTIMA VEZ HOUVE RECUSA DO CONserto PELA APELANTE. INDENIZAÇÃO DEVIDA. VALOR FIXADO MANTIDO POR NÃO SER EXCESSIVO DIANTE DA SITUAÇÃO EXPERIMENTADA PELA AUTORA. MANTIDA DECISÃO DE DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO COM OBSERVAÇÃO A RESPEITO DA ENTREGA DO APARELHO DEFEITUOSO Á RÉ. RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

(TJ-SP - APL: 10037515820148260625 SP 1003751-58.2014.8.26.0625, Relator.: Alfredo Attié, Data de Julgamento: 27/11/2015, 12ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, Data de Publicação: 01/12/2015)

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

CAPÍTULO II

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SIMILARES

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 75. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às instituições financeiras, de pagamento e de crédito ao consumidor.

Comentário: O Capítulo II, do Título II, Livro I, Parte Especial, da Consolidação reúne todos os dispositivos relacionados às relações de consumo envolvendo instituições financeiras e similares, incluindo as empresas de meios de pagamento, como as *fintechs*⁴³⁹. Na Seção I, são abordadas as regras gerais aplicáveis a esse tipo de relação jurídica de consumo, as quais se estendem a todas as demais seções subsequentes.

De acordo com a Lei Federal nº 4.595⁴⁴⁰, de 31 de dezembro de 1964, são instituições financeiras as pessoas jurídicas, públicas ou privadas, que exerçam a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros e a custódia de valores de propriedade de terceiros.

Embora o parágrafo único do artigo 17 da referida lei equipare às instituições financeiras as pessoas físicas que realizem qualquer dessas atividades, entende-se que esse conceito é inadequado, pois, não é possível que uma única pessoa reúna simultaneamente as características de pessoa física e jurídica, tanto é que mesmo nas empresas individuais gera-se um registro separado e exclusivo no Cadastro Nacional da Pessoas Jurídicas (CNPJ). Admitir que uma pessoa física possa ser equiparada a uma instituição financeira traria implicações problemáticas como a atribuição de responsabilidade pessoal ao profissional, contrariando a regra geral de que a responsabilidade do sócio seja subsidiária, sendo ele chamado a responder apenas

⁴³⁹ Empresas que introduzem inovações no mercado financeiro por meio do uso intenso de tecnologia com potencial para criar novos modelos de negócios.

⁴⁴⁰ **Art. 17, da Lei Federal nº 4.595/64** - Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. **Parágrafo único.** Para os efeitos desta lei e da legislação em vigor, equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas neste artigo, de forma permanente ou eventual.

quando o patrimônio da pessoa jurídica se mostrar insuficiente para satisfazer as obrigações.

Ademais, o artigo 16 da Lei Federal nº 7.492/1986, que regula os crimes contra o sistema financeiro nacional, prevê como crime a operação de instituição financeira sem a devida autorização. De forma complementar, a Lei Federal nº 1.521/1951, que trata dos crimes contra a economia popular, define como crime de usura a cobrança de juros ou comissões sobre dívidas em dinheiro que ultrapassem a taxa legalmente permitida, entre outras práticas ilícitas. Esses dispositivos deixam claro a impossibilidade de equiparar uma pessoa física a uma instituição financeira, visto que tal equiparação desconsidera as exigências legais e normativas específicas aplicáveis exclusivamente às pessoas jurídicas que desempenham tais atividades.

Esclarecido esse ponto, informa-se que o artigo 75 ratifica o entendimento jurisprudencial consolidado pelo enunciado nº 297 ⁴⁴¹ da súmula do STJ, o qual também está refletido na Tese nº 15 ⁴⁴², da Edição 42, de Jurisprudências em Tese do STJ. Embora atualmente seja indiscutível que as normas de proteção e defesa do consumidor se aplicam às instituições financeiras, esse entendimento nem sempre foi evidente. A edição do referido enunciado, em 2004, foi precedida por intensos debates jurídicos que se estenderam ao longo da década de 1990 e início dos anos 2000, até alcançar a uniformização da matéria.

Ambos os enunciados inspiraram a criação deste dispositivo e determinam de forma taxativa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Contudo, a aplicação de outras normas relativas ao direito do consumidor não é afastada, razão pela qual agiu bem o legislador estadual ao explicitar que se aplica às instituições financeiras, de pagamento e de crédito, não só a Consolidação estadual ou o CDC nacional, mas sim todas as normas de proteção e defesa do consumidor independentemente da topografia jurídica que se encontrem. Nada mais natural que se reconheça a relação de consumo contra os prestadores de serviços bancários, haja vista que temos de um lado o consumidor contratante do serviço e do outro lado fornecedor, além da quase irrefutável vulnerabilidade do contratante, cumprindo-se assim os requisitos dos artigos 9º e 10 da presente Consolidação.

⁴⁴¹ Enunciado 297 da súmula do STJ - “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

⁴⁴² Edição 42, Tese 15, das Jurisprudências em Tese do STJ – “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (Súmula n. 297/STJ)”.

Art. 76. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às atividades de cooperativas que são equiparadas àquelas típicas de instituições financeiras.

Comentário: As cooperativas são sociedades de pessoas naturais, que contribuem com bens ou serviços, para a constituição de entidade com natureza jurídica própria, com a finalidade de prestar serviços aos associados, conforme dispõem os artigos 3º ⁴⁴³ e 4º ⁴⁴⁴, da Lei Federal nº 5.764/71. Em regra, as cooperativas disponibilizam produtos para comercialização, qualificando-se assim como fornecedores perante os adquirentes, o que justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Temos ainda o reconhecimento das cooperativas como instituições equiparadas as financeiras, sendo esta uma segunda hipótese de reconhecimento das relações de consumo e aplicação das normas de proteção ao consumidor, conforme Tese 06, da edição 161, das Jurisprudências em Tese do STJ ⁴⁴⁵. Este entendimento decorre do fato das cooperativas fornecerem crédito aos seus associados, em atividade similar as instituições financeiras, pelo que, nada mais natural que sejam a estas equiparadas. De acordo com a 4ª Turma do STJ: “A emissão de Cédula de Produto Rural (CPR) tem por finalidade a captação, pelo cooperado, de recursos financeiros junto à cooperativa, comprometendo-se aquele a entregar, em quitação, o produto” ⁴⁴⁶. Por esta razão, concluiu a referida Turma que a atividade da cooperativa se equipara àquelas típicas das instituições financeiras, aplicando-se as regras do CDC.

⁴⁴³ **Art. 3º, da Lei Federal nº 5.764/71** - Celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.

⁴⁴⁴ **Art. 4º, da Lei Federal nº 5.764/71** - As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados, distinguindo-se das demais sociedades pelas seguintes características: **I** - adesão voluntária, com número ilimitado de associados, salvo impossibilidade técnica de prestação de serviços; **II** - variabilidade do capital social representado por quotas-partes; **III** - limitação do número de quotas-partes do capital para cada associado, facultado, porém, o estabelecimento de critérios de proporcionalidade, se assim for mais adequado para o cumprimento dos objetivos sociais; **IV** - inaccessibilidade das quotas-partes do capital a terceiros, estranhos à sociedade; **V** - singularidade de voto, podendo as cooperativas centrais, federações e confederações de cooperativas, com exceção das que exerçam atividade de crédito, optar pelo critério da proporcionalidade; **VI** - quórum para o funcionamento e deliberação da Assembleia Geral baseado no número de associados e não no capital; **VII** - retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral; **VIII** - indivisibilidade dos fundos de Reserva e de Assistência Técnica Educacional e Social; **IX** - neutralidade política e indiscriminação religiosa, racial e social; **X** - prestação de assistência aos associados, e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da cooperativa; **XI** - área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços.

⁴⁴⁵ Edição 161, Tese 06, das Jurisprudências em Tese do STJ – “As normas do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis às atividades de cooperativas que são equiparadas àquelas típicas de instituições financeiras.”

⁴⁴⁶ EDcl no Ag 1.247.165/RS – Relator: Ministro Luis Felipe Salomão - Quarta Turma – Publicação: 03/04/2013.

Art. 77. São regulados pelo direito do consumidor os contratos relativos a aplicações em fundos de investimento celebrados entre instituições financeiras e seus clientes ocasionais.

Comentário: Similar ao dispositivo anterior, este artigo tem como finalidade delimitar as instituições cuja atividade comercial estará submetida ao âmbito do Direito do Consumidor, buscando afastar qualquer controvérsia sobre a aplicação das normas de proteção consumerista. Sua formulação encontra respaldo na jurisprudência do STJ, que merece uma observação quanto à sua parte final, a qual exclui a aplicação das regras consumeristas aos contratos celebrados com clientes não-ocasionais⁴⁴⁷. Tal supressão ocorre porque, nas situações em que a instituição financeira estabelece relações com clientes recorrentes que atuam profissionalmente no mercado financeiro, a natureza jurídica dessa relação deixa de ser consumerista e assume caráter empresarial, considerando que o investidor realiza essas operações no exercício de uma atividade econômica de natureza profissional⁴⁴⁸. Podemos também extrair este entendimento da Edição 161, Tese 05, das Jurisprudências em Tese do STJ que diz: “Não há relação de consumo entre a instituição financeira e a pessoa jurídica que busca financiamento bancário ou aplicação financeira para ampliar o capital giro ou fomentar atividade produtiva.”

Art. 78. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

Comentário: As entidades de previdência complementar são regulamentadas pela Lei Complementar nº 109/2001, que distingue entre dois tipos principais de corporações. A partir do artigo 31 a norma disciplina as entidades fechadas, acessíveis exclusivamente aos empregados das empresas ou entes públicos (patrocinadores), bem como aos membros de pessoas jurídicas de caráter profissional, denominadas

⁴⁴⁷ Durante o processo de elaboração deste capítulo “Das relações de consumo com as instituições financeiras e similares”, foram convidados os ilustres professores Gilberto Andreassa Jr. e Paulo Maximilian que, dentre suas valiosas contribuições para a formulação da Lei, temos a redação deste artigo da qual apontaram a necessidade da inclusão do termo “não-profissionais” para que deixasse claro a não incidência da Consolidação àqueles que exercem essa atividade como meio profissional, surgindo assim o trecho final que afirma a aplicação do artigo apenas para os clientes ocasionais, isto é, os “não-profissionais”. Nesse sentido, inclusive, temos a decisão da 3ª Turma do STJ: “ (...) 3. O adquirente de unidade imobiliária, mesmo não sendo o destinatário final do bem e apenas possuindo o intuito de investir ou auferir lucro, poderá encontrar abrigo da legislação consumerista com base na teoria finalista mitigada se tiver agido de boa-fé e não detiver conhecimentos de mercado imobiliário nem expertise em incorporação, construção e venda de imóveis, sendo evidente a sua vulnerabilidade. Em outras palavras, o CDC poderá ser utilizado para amparar concretamente o investidor ocasional (figura do consumidor investidor), não abrangendo em seu âmbito de proteção aquele que desenvolve a atividade de investimento de maneira reiterada e profissional” (REsp 1.785.802/SP – Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva - Terceira Turma – Julgado: 19/02/2019 – Publicação: 06/03/2019).

⁴⁴⁸ Edição 162, Tese 03, das Jurisprudências em Tese do STJ – “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos relativos a aplicações em fundos de investimento celebrados entre instituições financeiras e seus clientes.”

instituidoras. Por sua vez, a partir do artigo 36 regula as entidades abertas que, conforme a lei, devem ser constituídas como sociedades anônimas e têm como objetivo a gestão de planos de benefícios em forma de renda continuada, disponíveis para quaisquer pessoas físicas.

Verifica-se que apenas as entidades de previdência complementar abertas estão legalmente autorizadas a oferecer bens e serviços para quaisquer pessoas no mercado de consumo. Em contraste, as entidades fechadas limitam sua atuação aos empregados ou associados das instituições patrocinadoras ou instituidoras, não podendo ser qualificadas como fornecedoras de serviços, conforme disposto na Consolidação Estadual ou no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesse sentido, o Ministro Luís Felipe Salomão, ao proferir voto no REsp 1.536.786/MG, destacou que as contribuições arrecadadas pelas entidades fechadas são integralmente revertidas em benefício dos participantes do grupo, esclarecendo que “... o patrimônio acumulado é destinado tão-somente para garantir o saldo dos pagamentos dos benefícios aos seus assistidos, não possuindo nenhuma finalidade de comercialização”⁴⁴⁹.

Desta maneira, como eventual proveito econômico das entidades fechadas são revertidas em favor do grupo que a compõe, esta relação jurídica não pode ser considerada como de consumo, afastando a aplicação da Consolidação e demais leis de direito do consumidor, conforme dispõe o enunciado 563 da súmula do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas” e a jurisprudência consolidada na Edição 74, Tese 15, das Jurisprudências em Tese do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas (Súmula n. 563/STJ)”.

Art. 79. Na avaliação do risco de crédito, deverão ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão das Leis Federais nº 8.078/90, nº 12.414/2011 e nº 14.181/2021⁴⁵⁰.

⁴⁴⁹ REsp 1.536.786/MG – Relator: Ministro Luís Felipe Salomão - Segunda Seção – Julgado: 26/08/2015 – Publicado: 20/10/2015 - Pág. 37 do voto.

⁴⁵⁰ Inspirado na Edição 42, Tese 01, das Jurisprudências em Tese do STJ – “Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do Código de Defesa do Consumidor - CDC e da Lei n. 12.414/2011. (Tese julgada sob o rito do art. 543-C do CPC/1973 - TEMA 710)”.

Comentário: A avaliação do risco para a concessão de crédito implica, inevitavelmente, na quebra de sigilo de informações sensíveis do consumidor, como o sigilo bancário e fiscal. Nesse contexto, a primeira parte do artigo 79 busca proteger a intimidade do consumidor, garantindo que, no processo de análise de risco, o fornecedor resguarde o direito à privacidade, adotando medidas rigorosas para assegurar a máxima segurança dos dados fornecidos. Para tanto deverá ser observado a Lei Federal nº 12.414/2011, que disciplina a consulta a bancos de dados, assim como deverá ser observado o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados ⁴⁵¹ que, muito embora não conste expressamente na lei, esta norma é plenamente aplicável por força da teoria do diálogo das fontes (artigo 7º, parágrafo único, da Consolidação).

De acordo com a Lei Federal nº 12.414/2011, as informações disponibilizadas nos bancos de dados somente poderão ser usadas para análise do risco de crédito ou para a concessão de crédito nas vendas a prazo. Deste modo qualquer outro tipo de consulta fora das especificações previstas na referida lei serão indevidas e configurarão a quebra do direito à privacidade do consumidor, ensejando por consequência a responsabilização daquele que violou o sigilo de dados.

Já a previsão da Lei Federal nº 14.181/2021, que alterou o CDC nacional e dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, assim como a própria Lei Federal nº 8.078/90, trazem os meios de efetivação para garantir a máxima transparência na avaliação do risco de crédito. Nesse sentido temos, por exemplo, o artigo 54-B, do CDC nacional, que determina que no fornecimento de crédito e na venda a prazo seja informado sobre o custo efetivo total; a taxa mensal de juros e o total de encargos; o montante das prestações e o prazo de validade da oferta; o nome e o endereço do fornecedor; o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito.

Sobre o artigo em comento, destaca-se o julgamento do Tema Repetitivo 710 ⁴⁵², que fixou a tese de que é lícita a adoção do sistema de *credit scoring*. Trata-se de um método desenvolvido para avaliar o risco na concessão de crédito com base em modelos estatísticos, atribuindo ao consumidor uma pontuação que reflete seu

⁴⁵¹ Lei Federal nº 13.709/2018.

⁴⁵² REsp 1.457.199/RS – Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino - Segunda Seção – Julgado: 12/11/2014 – Publicado: 17/12/2014.

risco de crédito, conforme previsto nos artigos 5º, IV⁴⁵³, e 7º, I⁴⁵⁴, da Lei Federal nº 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo).

No entanto, a aplicação desse sistema deve observar rigorosamente os princípios de privacidade e transparência nas relações negociais. Embora não seja necessário o consentimento prévio do consumidor para a consulta, o desrespeito aos limites legais no uso do *credit scoring* pode configurar abuso de direito. Nesses casos, há a possibilidade de responsabilização objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente, conforme o artigo 16⁴⁵⁵ da Lei Federal nº 12.414/2011. Essa responsabilização pode ser decorrente da utilização de informações excessivas ou sensíveis, como estabelecido no artigo 3º, §3º, incisos I e II, ou nos casos de recusa indevida de crédito ao consumidor.

Essa questão motivou a criação do enunciado 550⁴⁵⁶ da súmula do STJ, que afirma que a utilização do *credit scoring* não caracteriza banco de dados, motivo pelo qual dispensa o consentimento do consumidor. No entanto, chama a atenção o julgamento do REsp 2.115.461/SP⁴⁵⁷, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi. Nesse caso, foi reiterado que o *credit scoring* não configura banco de dados, embora esteja sujeito à regulamentação da Lei Federal nº 12.414/2011. Curiosamente, o mesmo julgado estabelece que o gestor de banco de dados, com a finalidade de proteção do crédito, pode criar cadastros com informações de adimplemento de pessoas naturais e jurídicas, desde que em conformidade com o artigo 4º, I, da Lei Federal nº 12.414/2011, e o artigo 7º, X, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O tratamento dado ao *credit scoring* nos julgados sobre análise de crédito revela uma evidente contradição. Embora se afirme que o sistema não configura banco de dados, este é gerido por entidades que operam bancos de dados, regulamentado por uma legislação específica sobre formação e consulta a bancos de dados, e suas operações estão claramente vinculadas ao cadastro e armazenamento de informações. Em nossa análise, tanto o enunciado 550 quanto o Tema Repetitivo 710, ambos do STJ, apresentam um vício de inconstitucionalidade, ao violarem os princípios

⁴⁵³ **Art. 5º** - São direitos do cadastrado: **IV** - conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial;

⁴⁵⁴ **Art. 7º** - As informações disponibilizadas nos bancos de dados somente poderão ser utilizadas para: **I** - realização de análise de risco de crédito do cadastrado;

⁴⁵⁵ **Art. 16** - O banco de dados, a fonte e o consulente são responsáveis, objetiva e solidariamente, pelos danos materiais e morais que causarem ao cadastrado, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

⁴⁵⁶ **Enunciado 550, da súmula do STJ** – “A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.”

⁴⁵⁷ REsp 2.115.461/SP – Relatora: Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma – Julgado: 08/10/2024 – Publicação: 14/10/2024.

da intimidade e privacidade do consumidor, assegurados pelo artigo 5º, X, da Constituição Federal. Essa tentativa de alterar juridicamente a natureza do *credit scoring* de forma meramente formal, ignorando a essência prática do instituto, configura um equívoco que compromete os direitos fundamentais do consumidor e a consistência do ordenamento jurídico.

Art. 80. As bandeiras e administradoras de cartão de crédito, as instituições financeiras e outros meios de pagamento eletrônico respondem solidariamente pelos danos decorrentes de seus respectivos serviços perante o consumidor.

Comentário: Inspirado nos artigos 57, 58 e 10, § 3º, da Consolidação⁴⁵⁸, que tratam da responsabilidade solidária dos fornecedores em relação aos vícios e defeitos de produtos ou serviços, o presente artigo estabelece que todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo relacionados aos meios de pagamento deverão ser responsabilizados por eventuais ocorrências decorrentes do descumprimento dos deveres de qualidade, segurança e adequação. Sobre este tema a Ministra Nancy Andrighi, no REsp 1.058.221/PR⁴⁵⁹, asseverou que “... qualquer fornecedor que integre a cadeia de fornecimento do serviço”, as proprietárias das bandeiras, os adquirentes, as administradoras e os estabelecimentos comerciais, respondem solidariamente perante o consumidor “... por prejuízos decorrentes da inobservância deste procedimento de segurança”. É importante esclarecer que as **bandeiras** são responsáveis pela comunicação da transação entre adquirente e administradora. Já as **adquirentes** são as proprietárias das máquinas de cartão e responsáveis pela comunicação da transação entre o estabelecimento comercial e a bandeira. As **administradoras** são as instituições financeiras emissoras dos cartões. Por fim, os **estabelecimentos** comerciais são aqueles que estão oferecendo o produto ou serviço adquirido pelo consumidor na ponta da cadeia comercial.

⁴⁵⁸ Correspondentes aos artigos 14, 18 e 7º, parágrafo único, do CDC nacional.

⁴⁵⁹ CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO. 1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que **todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício**, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. **Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores**, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais)**, a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 5. Recurso especial provido (REsp 1.058.221/PR – Relatora: Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma – Julgado: 04/10/2011 – Publicação: 14/10/2011).

Destaca-se que o *caput* deste artigo está em consonância com a tese firmada pelo STJ que diz: “As bandeiras ou marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços”⁴⁶⁰. Neste ponto em específico, ressalta-se que a responsabilidade solidária entre a administradora, a bandeira e a adquirente, se limita as questões afetas aos meios de pagamento, isto é, se a compra foi ou não realizada e se o pagamento foi ou não efetivado.

Assim, esses agentes financeiros não respondem nos casos de reclamações de fato e vício do produto ou serviço adquirido pelo consumidor, responsabilidade esta que recairá sobre outros fornecedores. Se, por exemplo, for adquirida uma geladeira e esta apresentar defeito, o consumidor poderá acionar o comerciante e fabricante do produto. Porém, se esta geladeira não foi adquirida pelo consumidor que está sendo cobrado indevidamente no cartão de crédito, neste caso poderá ser responsabilizado solidariamente o comerciante, a bandeira, a adquirente e a administradora.

Todo conjunto normativo de defesa do consumidor foi construído com o objetivo de garantir a minimização do prejuízo e efetiva reparação do dano (princípio da reparação efetiva, art. 6º, VI), razão pela qual o consumidor tem a discricionariedade de escolher qual fornecedor solidário pretenderá acionar, se apenas um, alguns ou todos os fornecedores que participaram da cadeia de produção, sendo nesse sentido a jurisprudência do STJ: “2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência”⁴⁶¹.

Parágrafo único. Em atenção ao princípio da transparência e direito à informação, o consumidor, titular da conta bancária ou de cartão de crédito, poderá requerer a prestação de contas dos encargos cobrados e demais serviços prestados, independentemente do recebimento dos extratos ou faturas mensais, que deverá ser entregue em até 10 (dez) dias corridos, contados da solicitação.

Comentário: O disposto no parágrafo único nada mais é do que a ratificação de um direito assegurado indiretamente pela legislação ordinária que garante o acesso

⁴⁶⁰ Edição 42, Tese 07, das Jurisprudências em Tese do STJ.

⁴⁶¹ REsp 1.058.221/PR – Relatora: Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma – Julgado: 04/10/2011 – Publicação: 14/10/2011.

as informações do serviço contratado e valores cobrados. No entanto, por vezes os fornecedores se negam a prestar este tipo de informação, obrigando o consumidor a judicializar a questão por meio da ação de prestação de contas.

Entre os direitos básicos do consumidor estabelecidos nesta Consolidação temos a informação adequada e clara, com especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição, preço e os riscos que o produto ou serviço apresentem. A informação adequada, nos termos do art. 6º, III, é aquela que se apresenta completa e útil ao consumidor, suprimindo todas as suas dúvidas, sendo vedado o uso de informações soltas ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor como muitas das vezes são os extratos bancários, redigidos de modo confuso e incompleto.

Desta maneira, agiu bem o legislador paranaense ao criar este dispositivo para aclarar a obrigação das instituições financeiras e similares de prestarem contas quando solicitado, valendo-se da brecha constitucional estabelecida no artigo 24, §§ 1º, 2º e 3º, da CRFB, que afirma que a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais, não excluindo a competência suplementar dos Estados que, na inexistência de lei federal generalista, exercerão a competência legislativa plena.

Merece destaque a jurisprudência consolidada da 4ª Turma do STJ que afirma que o titular do cartão de crédito pode acionar judicialmente a administradora para receber a prestação de contas dos encargos que lhes são cobrados ⁴⁶², demonstrando-se com isso que o parágrafo único do artigo 80 está em consonância com o entendimento do Tribunal Superior.

Art. 81. O consumidor poderá requerer junto as instituições financeiras e demais empresas de pagamento a suspensão ou cancelamento das cobranças das parcelas futuras descontadas diretamente da conta bancária ou em folha de pagamento, assim como aquelas cobranças parceladas contratadas por meio do cartão de crédito, enquanto não encerrada a apuração da contestação, quando o serviço ou o produto não for contratado, prestado ou entregue.

⁴⁶² PROCESSO CIVIL - RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO - ENCARGOS COBRADOS - POSSIBILIDADE - PRECEDENTES - RECURSO PROVIDO. Na linha da orientação das turmas que integram a Segunda Seção deste Tribunal, o titular do cartão de crédito, independentemente do recebimento das faturas mensais, pode acionar judicialmente a administradora de cartão de crédito, objetivando receber a prestação de contas dos encargos que lhe são cobrados. Recurso especial provido para julgar procedente o pedido de prestação de contas (REsp 457.055/RS – Relator: Ministro Jorge Scartezzini - Quarta Turma – Julgado: 14/11/2006 – Publicação: 11/12/2006).

Comentário: Em consonância com o CDC nacional, mais precisamente o artigo 54-G, o presente artigo determina de modo bastante lógico e objetivo que as cobranças descontadas diretamente da conta bancária ou em folha de pagamento, assim como as de cartão de crédito, que forem impugnadas pelo consumidor, deverão ser suspensas até o término da apuração administrativa realizada pela instituição financeira. Se judicializado o problema de consumo com base neste dispositivo, o juiz poderá deferir a liminar determinando a suspensão das cobranças impugnadas, se presentes indícios mínimos de veracidade, na medida em que a legislação consumerista tem por objetivo minimizar ao máximo prejuízos ao consumidor que é hipossuficiente nesta relação jurídica.

A contestação do consumidor poderá versar sobre três tipos de problemas de consumo. Primeiro, o serviço que não tiver sido contratado (desconto em folha de um empréstimo não contratado, *e.g.*). Segundo, o produto não tiver sido comprado (cobrança no cartão de crédito de parcelas de um fogão não adquirido, *e.g.*). Terceiro, o produto comprado não tiver sido entregue ou o serviço contratado não tiver sido realizado (compra de uma geladeira, no entanto, não foi entregue, *e.g.*).

Segundo artigo 54-G⁴⁶³ do CDC nacional é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito proceder à cobrança ou débito em conta quando o contrato houver sido contestado pelo consumidor, em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia. Nesse caso o consumidor deverá notificar a administradora do cartão com antecedência mínima de 10 dias contados da data de vencimento da fatura. Se assim proceder o consumidor poderá na fatura seguinte deduzir o valor impugnado e efetuar o pagamento da parte não contestada.

Se, na análise da contestação pela instituição financeira ou na decisão judicial, concluir-se pela procedência da impugnação do consumidor, então: se o consumidor tiver requerido apenas a suspensão das cobranças, estas somente poderão ser retomadas após o efetivo adimplemento da obrigação principal (entrega do produto ou prestação do serviço); se tiver sido requerido o cancelamento da compra, deverão ser estornadas as parcelas já pagas e cancelada a cobrança das parcelas vincendas.

⁴⁶³ **Art. 54-G.** Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: **I** - realizar ou **proceder à cobrança** ou ao débito em conta **de qualquer quantia que houver sido contestada** pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, **enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura**, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação;

§ 1º Solucionado o problema que gerou o pedido de suspensão das cobranças das parcelas futuras mencionadas no caput deste artigo, o consumidor deverá comunicar o fato a instituição financeira em até dez dias contados da data da entrega do produto ou da prestação do serviço, devendo as parcelas suspensas serem cobradas na forma prevista no contrato, sem a inclusão de juros, multas e outros encargos, sendo vedada a cobrança cumulativa dessas parcelas.

Comentário: Por sua vez, o § 1º traz consigo uma obrigação ao consumidor que é o dever de comunicar a instituição financeira, em até 10 dias, que o problema já foi solucionado, iniciando-se o prazo da data da entrega do produto ou realização do serviço. Vale a pena lembrar que o princípio da boa-fé é consectário lógico das condutas tanto do fornecedor quanto do consumidor, e por este motivo o consumidor tem a obrigação de comunicar o adimplemento da obrigação para que não crie uma situação de locupletamento ilícito, sendo por este motivo que no artigo 1º desta Codificação afirma que esta lei estabelece “normas de proteção e defesa das relações de consumo”, e não apenas de proteção do consumidor. Feito o comunicado a instituição financeira, as cobranças das parcelas vincendas poderão retornar, observando-se que é vedada a inclusão de juros, multas e encargos, nem poderá haver cobranças cumulativas de mais de uma parcela por mês, na medida em que não houve atraso doloso por parte do consumidor. Se trata de um texto inédito não previsto em outras legislações conhecidas, sendo criado para atender uma série de demandas identificadas ao longo dos anos em trâmite no Poder Judiciário⁴⁶⁴.

§ 2º Nos descontos indevidos, a instituição financeira deverá restituir, em dobro, os valores cobrados durante o período da suspensão ou cancelamento.

Comentário: Uma vez reconhecido que os descontos realizados eram indevidos, a instituição financeira deverá restituir, em dobro, os valores indevidamente pagos, sendo este parágrafo uma repetição de outros dispositivos desta Consolidação e do Código nacional, demonstrando com isso que o legislador paranaense entende se tratar de uma infração grave que deve ser exemplarmente reprimida.

⁴⁶⁴ Nos idos dos anos de 2009 a 2013 tivemos a oportunidade de atuar na função de juiz leigo do TJRJ, onde foram realizadas aproximadamente 9 mil audiências e 5 mil pareceres (projetos de sentença), onde um número considerável de ações se referiam a impugnações de cobranças realizadas por instituições financeiras.

§ 3º Não se aplicam os §§ 1º e 2º deste artigo se, por meio da apuração da contestação ou outros meios de verificação, ficar comprovado que inexistente o defeito no fornecimento do produto ou na prestação do serviço que gerou o pedido de suspensão ou cancelamento de pagamento ou que o consumidor agiu com dolo ou culpa.⁴⁶⁵ (Incluído pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025).

Comentário: O § 3º foi inserido por meio da Lei nº 22.353, de 09 de abril de 2025, onde traz mais um caso que revela a natureza desta Consolidação como sendo a de proteção e defesa das relações de consumo (art. 1º), privilegiando sempre a atuação do consumidor e fornecedor de boa-fé, onde aqui, uma vez demonstrada uma atuação culposa ou dolosa do consumidor, ter-se-á por afastada a responsabilidade do fornecedor e da instituição financeira pelo alegado defeito na prestação do serviço.

Destaca-se que competirá a instituição financeira ou aos fornecedores envolvidos na cadeia de consumo comprovarem que o consumidor agiu com dolo ou culpa ao apontar um problema inexistente como motivo para obter a suspensão indevida das cobranças. Assim, se o consumidor pedir a suspensão do desconto em folha das parcelas vincendas da compra de uma geladeira alegando que a mesma não foi entregue e a instituição financeira conseguir comprovar a entrega do produto por meio da apresentação do recibo, por exemplo, este consumidor perderá todos os benefícios estabelecidos nos parágrafos anteriores, e terá contra si a cobrança de todas as parcelas que se venceram, acrescidas de juros, multas e encargos contratuais.

Art. 82. As instituições financeiras e outros meios de pagamentos respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e aos delitos praticados por terceiros no âmbito dos seus serviços.

Comentário: O artigo 82 tem como inspiração a redação expressa no enunciado 479 da súmula do STJ que diz: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (Julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)”, bem como no enunciado da Jurisprudência em Tese do STJ, Edição 42, Tese 16, que reproduz o mesmo texto. Quando da criação do Código nacional estabeleceu-se a premissa da responsabilidade objetiva do fornecedor do produto ou serviço por danos causados, excepcionando-se apenas os profissionais liberais que possuem uma regra própria no art. 14, § 4º do referido diploma que aponta

⁴⁶⁵ Redação acrescida pela Lei nº 22.353/2025.

para a responsabilidade subjetiva ao estabelecer que será apurada mediante a verificação de culpa.

Muito se discutiu na primeira década de vigência do Código nacional acerca da sua incidência ou não sobre as instituições financeiras, e por conta disso foi-se necessário dizer o óbvio por meio de vários enunciados de súmulas e teses jurisprudenciais que tomam hoje grande parte desta seção da Consolidação paranaense que petrifica o assunto afirmando categoricamente que, sim, que danos gerados por fortuito interno são de responsabilidade das instituições financeiras, pois competiria as mesmas tomarem todas as precauções para evitar a ocorrência do dano ao consumidor, na medida em que como prestadoras do serviço possuem o dever de segurança e tem para si todos os riscos inerentes ao exercício da atividade empresarial.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho⁴⁶⁶, pela teoria do risco do empreendimento “... todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos” (p. 309), afirmando ainda que o risco, por si só, não gera a obrigação de indenizar, mas sim quando acompanhado com a falha no dever de segurança, posto que “... o dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança” e “quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança” (p. 313).

Como dentre os serviços oferecidos pelas instituições financeiras está a guarda e movimentação de valores pertencentes aos consumidores ou de créditos futuros que inicialmente não pertença aos consumidores, mas que deverão ser pagos pelos mesmos, estas empresas possuem a obrigação de garantir a segurança dos recursos contra a atuação de terceiros, assim como de meras falhas do sistema, respondendo por eventuais danos sofridos pelo consumidor.

Parágrafo único. Caracteriza-se fortuito interno quando originário de vício ou defeito advindo da prestação de serviço na atividade do fornecedor que falha em preservar a segurança, saúde e patrimônio do consumidor durante o acesso e uso de seus estabelecimentos físicos ou plataformas digitais, ou em quaisquer das suas operações rotineiras.

⁴⁶⁶ FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014.

Comentário: O conceito de fortuito interno desta Consolidação foi desenvolvido pelo ilustre professor Antônio Carlos Efigueira que, durante a audiência pública realizada no dia 13 de setembro de 2023, com o tema: “A Relação de Consumo com as Instituições Financeiras e Similares”, abordou vários aspectos sobre este ramo do direito.

No conceito desenvolvido pelo renomado professor podemos extrair três elementos para a configuração do fortuito interno: o **objetivo** referente a constatação de defeito ou vício no produto ou serviço; o **causal**, isto é, que o defeito ou vício decorra da falha no dever de segurança, bem como no comprometimento da saúde ou do patrimônio do consumidor; e, por fim, o **espacial** que protege o consumidor de danos ocorridos tanto nos estabelecimentos físicos quanto em plataformas digitais ou eletrônicas.

O professor Leonardo Roscoe Bessa⁴⁶⁷ afirma que, no âmbito do direito do consumidor, o caso fortuito (seja interno ou externo) não constitui excludente de responsabilidade, pois, quando concebido, estava associado às hipóteses de inadimplemento de obrigações contratuais. Além disso, tal excludente não foi expressamente prevista no rol taxativo dos artigos 12, § 3º, e 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor (p. 144), podendo-se falar aqui em um silêncio eloquente ou proposital do legislador. Diante desse entendimento, afasta-se a aplicação da excludente de responsabilidade fundada no caso fortuito nas relações de consumo, o que é corroborado pelo dispositivo da legislação paranaense, especialmente no que se refere ao fortuito interno.

Para o ilustre professor, independentemente da constatação de fortuito interno, com base nos critérios do § 1º do art. 12 “... está dentro da legítima expectativa de segurança do consumidor não ser assaltado dentro de uma agência bancária”, pelo que se este infortúnio acontecer o consumidor terá o direito de ser indenizado. Desse modo, o fornecedor permanece responsável pelos danos suportados pelo consumidor sempre que estes decorrerem de riscos inerentes à sua atividade, bem como de vícios, defeitos ou falhas na prestação do serviço.

Art. 83. Constitui prática comercial abusiva, ato ilícito e sujeito à aplicação de multa administrativa, o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor.

⁴⁶⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. Código de defesa do consumidor comentado. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025.

Comentário: Redação inspirada no enunciado 532, da súmula do STJ, com o seguinte conteúdo: “Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. (Julgado em 03/06/2015, DJe 08/06/2015)”. Pretendeu-se aqui proteger o consumidor contra a prática da concessão de crédito irresponsável que pode induzir o consumidor a gastar mais do que pode, assim como impedir a cobrança ilegal da anuidade ou de outras tarifas de um serviço que não foi solicitado, muito menos contratado. De acordo com o § 3º, do artigo 6º, as instituições financeiras que oferecem crédito deverão observar o princípio do crédito responsável, ou seja, não é mais lícito o fornecimento de crédito sem a análise de solvabilidade do consumidor, sob pena de comprometer o seu mínimo existencial.

Art. 84. As instituições financeiras e administradoras de cartões de crédito são responsáveis por reparar os danos sofridos pelo consumidor que tenha o cartão de crédito roubado, clonado, furtado, extraviado ou utilizado indevidamente, ressalvadas as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Comentário: O dispositivo em exame foi inspirado no Enunciado 08, da Edição 161, das Jurisprudências em Tese do STJ, que reafirma a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por intercorrências relativas aos seus produtos ou serviços que causem prejuízos ao consumidor. Tal responsabilidade decorre da falha no dever de segurança na prestação do serviço, seja porque não foram implementados mecanismos eficazes de prevenção, seja porque, pela própria natureza da atividade bancária, incide o risco do empreendimento, impondo-se ao fornecedor o dever de suportar os danos decorrentes do uso indevido do cartão.

A excludente de responsabilidade prevista no dispositivo deve ser lida em harmonia com as hipóteses dos artigos 55, § 3º, III, e 57, § 3º, II, do CDC/PR, que tratam da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros nos casos de fato do produto ou do serviço. Entretanto, não configura culpa exclusiva do consumidor a mera entrega da senha ou dos dados do cartão quando isso ocorre sob coação, violência, grave ameaça ou mediante ardil de estelionatários (engenharia social, falso telefonema do “banco”, links fraudulentos e etc).

Nesses casos, o consumidor é parte vulnerável, induzido em erro por terceiro, e subsiste o dever de segurança da instituição financeira, que deve adotar mecanismos eficazes de prevenção e detecção da operação atípica. Assim, somente quando comprovado que o próprio consumidor agiu com culpa exclusiva, isto é, de modo

voluntário e consciente, com o objetivo de lesionar a instituição financeira ou administradoras de cartão de crédito, é que se afasta a responsabilidade das mesmas.

O mero descumprimento das orientações de segurança fixadas pelas instituições financeiras e administradoras de cartão de crédito não é, por si só, suficiente para atribuir responsabilidade ao consumidor e configurar a excludente de responsabilidade. Isso porque o consumidor, parte hipossuficiente, pode desconhecer integralmente tais regras ou ser induzido/manipulado por estelionatários profissionais.

Há de se ressaltar que, enquanto o consumidor é, em regra, hipervulnerável neste tipo de relação negocial, alheio às regras técnicas de segurança e às formas de engenharia social criadas por estelionatários, a instituição financeira dispõe de tecnologia de ponta, de profissionais altamente capacitados e de capacidade econômica suficiente, inclusive, para contratar seguros que cubram práticas delituosas capazes de gerar prejuízos aos consumidores e a própria instituição financeira.

No livro “Novos Estudos de Direito Bancário”, v. 4, em artigo assinado pelo ilustre professor Gilberto Andreassa, intitulado “Fraudes bancárias aos olhos dos tribunais”, defendeu-se, quanto à prática de *phishing* (fraude cibernética), que “... embora o consumidor deva ser protegido por ser claramente parte vulnerável na relação negocial, a melhor conclusão ao se falar em fraudes bancárias é analisar caso a caso” (ANDREASSA, 2023, v. 4, p. 35). Entende-se, contudo, que, como regra, o consumidor deve ser considerado vítima e integralmente reparado, porque se encontra em posição de hipervulnerabilidade técnica e informacional diante da instituição financeira, que detém o dever objetivo de segurança e assume o risco do empreendimento, somente se admitindo o afastamento dessa responsabilidade quando houver prova robusta de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Art. 85. Não exclui a responsabilidade do fornecedor a existência dos métodos de segurança de senha e *chip* quando o pagamento impugnado tiver sido realizado por cartão de aproximação, facultando-se ao fornecedor a apuração da contestação.

Comentário: Com o avanço da tecnologia, novas modalidades de meios de pagamento surgiram, descolando-se dos métodos tradicionais de segurança bancária, como o uso de chip e senha, amplamente empregados por décadas. Atualmente, são utilizados mecanismos como o cartão magnético por aproximação e até dispositivos eletrônicos, como aparelhos de telefonia móvel e relógios *smart*, que realizam pagamentos apenas com a aproximação a uma máquina receptora, dispensando a utilização de chip e senha.

É evidente que, caso o consumidor conteste um pagamento realizado por meio dessas modalidades, não será válida a defesa das administradoras, adquirentes, bandeiras ou comerciantes que se baseie exclusivamente na existência de chip e senha como garantia de segurança, porquanto o pagamento por aproximação não exige chip ou senha.

Embora as instituições financeiras tenham modernizado os meios de pagamento, não lograram êxito em desenvolver sistemas de proteção na mesma velocidade do avanço tecnológico, o que abre espaço para a atuação de fraudadores, como no chamado “golpe da maquininha”⁴⁶⁸. Nesses casos, prevalece a presunção de culpa da instituição financeira, competindo-lhe comprovar que o pagamento impugnado, realizado por tecnologia de aproximação, foi conscientemente autorizado pelo consumidor.

Art. 86. Fica vedada a alteração dos contratos pelas instituições financeiras e similares sem a expressa autorização do consumidor, salvo as alterações decorrentes de imposição legal ou do órgão regulador, da inovação do serviço ou cancelamento de determinada operação ou produto.

§ 1º As exceções estabelecidas no *caput* deste artigo não se aplicam as cláusulas essenciais do contrato de crédito, financiamento, investimento e similares, especialmente quanto aos índices, a taxa de juros, o número de parcelas, o valor total contratado e a data de resgate, saque ou pagamento.

§ 2º A redução e o aumento do limite de crédito deverão ser informados previamente ao consumidor.

Comentário: O art. 86 da Consolidação passou por ampla transformação ao longo do processo legislativo. Sua redação original, constante do art. 77 do anteprojeto, havia sido proposta a partir de sugestão do ilustre Professor Oscar Ivan Brooks em audiência pública, ocasião em que se defendeu o registro expresso da proibição de alteração unilateral dos contratos pelas instituições financeiras sem prévia autorização do consumidor. Entretanto, após as manifestações das entidades representativas do setor financeiro, em especial ABECs (cartões de crédito) e Febraban, a Comissão Especial, presidida pelo deputado Paulo Gomes, promoveu o aperfeiçoamento do dispositivo, de modo a conciliar o direito do consumidor à estabilização

⁴⁶⁸ Consiste na utilização da máquina de pagamento portátil com algum valor lançado, do qual o agente se aproxima da vítima, indo em direção da bolsa ou carteira de forma sorrateira, com a intenção de que seja feita a leitura do cartão por aproximação e realizado o pagamento, a revelia da vontade e conhecimento da vítima.

contratual e à informação prévia e adequada; e o direito das instituições financeiras de promoverem melhorias e atualizações nos serviços ofertados.

O principal óbice apontado pelas instituições financeiras dizia respeito a um possível engessamento tecnológico, em razão de o texto original do artigo vedar a alteração do contrato, o que, segundo os bancos, poderia inviabilizar, por exemplo, a criação de novas modalidades de pagamento. Todavia, tal argumento não se sustentava, pois, inovações tecnológicas inexistentes ao tempo da contratação, por óbvio, não poderiam obrigar imediatamente as instituições financeiras, sendo certo, ainda, que o próprio dispositivo já sinalizava que a imutabilidade dizia respeito apenas aos aspectos essenciais do contrato.

De todo modo, o *caput* do art. 86 é claro ao estabelecer que os contratos firmados entre consumidores e instituições financeiras não podem ser modificados unilateralmente, salvo: **a)** por determinação legal; **b)** por ato do órgão regulador (BACEN); **c)** da inovação do serviço; **d)** em razão do cancelamento do produto.

Por sua vez, o § 1º ressalta a imutabilidade das cláusulas essenciais do contrato, entendidas como aquelas relativas ao preço, às taxas, ao parcelamento e às datas para o levantamento/pagamento. Tal previsão harmoniza-se com o art. 5º, XXXVI, da Constituição Federal, que protege o direito adquirido e o ato jurídico perfeito, garantindo segurança jurídica e estabilidade das relações negociais. Desse modo, ainda que se verifique alguma das hipóteses excepcionais previstas no *caput*, a instituição financeira não poderá alterar essas cláusulas essenciais, em razão do § 1º e dos princípios constitucionais mencionados.

O § 2º, por sua vez, impõe ao fornecedor o dever de informar previamente o consumidor sobre eventual redução ou aumento do limite de crédito, de modo a prestigiar o princípio da informação adequada, da transparência e da vedação à surpresa. Em ambos os casos, a inobservância dessas exigências pela instituição financeira pode acarretar a nulidade das alterações contratuais realizadas.

BIBLIOGRAFIA

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Claudia Lima. Manual de Direito do Consumidor. 5ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 7ª edição. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2021.

FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Atlas S.A. São Paulo. 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor. 5º edição. Editora Impetus. Niterói. 2009.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. Comentários ao Código do Consumidor. 1º edição. Editora Aide. Rio de Janeiro. 1991.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 11ª edição. Saraiva. São Paulo. 2017.

TARTUCE, Flávio. Daniel Amorim Assumpção Neves. Manual de Direito do Consumidor. Volume único. 2ª edição. Editora Método. São Paulo. 2013.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Seção II

Das medidas para atendimento dos consumidores nas instituições bancárias, financeiras e de crédito. ⁴⁶⁹

Art. 87. As instituições bancárias, financeiras e de crédito deverão colocar à disposição do consumidor, colaboradores suficientes e necessários para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º Para a comprovação do tempo de espera a que se refere o § 1º deste artigo, o consumidor tem direito a senha com data e hora no momento de sua entrada no estabelecimento, assim como no seu efetivo atendimento, que deverá ser disponibilizada por papel impresso ou mensagem de dispositivos eletrônicos. ⁴⁷⁰

§ 3º Os fornecedores e prestadores de serviços indicados no caput deste artigo deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

Comentário: Trata-se de reforço ao já disposto pelo art. 4º do CDC. O dispositivo federal prevê ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. É inquestionável que o atendimento de qualidade de uma agência bancária está diretamente ligado ao tempo dedicado a essa tarefa. Ainda mais se considerada a facilidade atual para realizar operações sem a necessidade de se deslocar até uma agência para a realização presencial de operações⁴⁷¹, resultando na redução das estruturas físicas das agências bancárias, não é irrazoável exigir que, para os poucos clientes que ainda necessitam deslocar-se pessoalmente, o transtorno seja o menor possível. Ademais, a necessidade de presença

⁴⁶⁹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 13.400/2001, de autoria do Dep. Ademar Traiano.

⁴⁷⁰ Inspirado na Lei nº 21.529, de 2023, de autoria do Dep. Marcio Pacheco, e PL nº 217, de 2023, de autoria do Dep. Matheus Vermelho.

⁴⁷¹ CALDAS, Ana Lúcia. Pesquisa aponta que 7 em cada 10 transações bancárias são via celular. Agência Brasil, Brasília, 27 jun. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/economia/audio/2024-06/pesquisa-aponta-que-7-em-cada-10-transacoes-bancarias-sao-celular#:~:text=De%20acordo%20com%20esse%20levantamento,banking%20e%20aplicativos%20de%20mensagens>. Acesso em: 6 nov. 2024.

pessoal em agência bancária por si só denota possível hipervulnerabilidade do cliente/consumidor, caracterizada pela info-exclusão, avançada idade ou até dificuldade de utilização da Internet.

Casos relacionados à perda de tempo útil do consumidor são amplamente reportados na jurisprudência estadual⁴⁷² e federal⁴⁷³, e já existem legislações locais para policiamento do atendimento bancário (na cidade de São Paulo, a Lei Municipal nº 13.948/2005; no estado do Rio de Janeiro, a Lei Estadual nº 4.223/2003, por exemplo), inclusive em Curitiba com a Lei Municipal nº 10.283/2001. É uniforme entre as legislações o tempo médio de 15 a 20 minutos em dias normais e até 30 minutos em vésperas e após feriados. Para além dessa margem, fere-se a autonomia e dignidade do consumidor protegidos constitucionalmente.

Vale a observação de que em maio de 2024 a Segunda Seção do STJ, ao julgar o repetitivo de Tema 1.156, determinou que o “simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica” para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral *in re ipsa*, ou seja, há de se provar o efetivamente o dano sofrido no caso concreto.

Entretanto, é digna de nota a importância deste dispositivo para a positivação da Teoria do Desvio Produtivo, que protege o consumidor do desperdício de seu

⁴⁷² Apelação cível. Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos morais. Espera em fila de banco por tempo irrazoável. Aplicação do CDC e da Lei Estadual nº 13.400/2001. Prescrição. Inocorrência. Prazo de cinco anos para o exercício do direito de ação. Artigo 27 da lei consumerista. Falha na prestação dos serviços. Cansaço físico e emocional impostos ao cliente. Desrespeito e afronta à sua dignidade. Dano. Indenização devida. In re ipsa. Recurso conhecido e provido (TJPR - 9ª C. Cível - 0030160-52.2017.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Desembargadora Vilma Régia Ramos de Rezende - J. 19.04.2018).

⁴⁷³ RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. [...]

7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido.

(REsp nº 1.737.412 - SE).

tempo útil. Quando o fornecedor cria ou não evita situações em que será despendido tempo e energia do consumidor para remediar um problema inerente ao produto ou serviço, há uma transferência de responsabilidades desproporcional, visto que o consumidor paga justamente para que não precise se atordoar com transtornos burocráticos estruturais. Quando há esse deslocamento de responsabilidades e esforço, caracteriza-se o dever de indenizar o consumidor que, nas palavras da aqui co-autora Laís Bergstein⁴⁷⁴:

O dano pela perda desarrazoada de tempo pelo consumidor resulta da violação à sua liberdade de autodeterminação, inerente à sua autonomia privada, reflexo da sua condição de ser humano dotado de dignidade e de direitos. A privação injustificada dessa liberdade configura um dano extrapatrimonial, um dano moral lato sensu (conforme diferenciação estabelecida no art. 5º, X, da CRFB) que independe de qualquer abalo psíquico. Pode, também, caracterizar um dano material, cuja reparação deve ser acrescida à compensação pelo dano moral.

[...]

O tempo do consumidor tem valor existencial, enquanto, em contraposição, o tempo do fornecedor representa, como regra, o capital investido na atividade. Nas relações de consumo, o tempo que invoca e merece a tutela jurídica é o tempo do consumidor, do contratante vulnerável. Trata-se de um tempo sujeito aos interesses do detentor da cadeia produtiva e por ele controlado, mas que não pode ser menosprezado, sob pena de subversão dos valores expressos na ordem constitucional.

Assim, há de se preservar o tempo útil do consumidor, impondo-se ao fornecedor o cumprimento deste dever legal baseado no solidarismo constitucional.

Art. 88. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis com encosto, desde que nunca inferior a 05 (cinco) cadeiras de uso exclusivo para este público.

Comentário: Trata-se de reforço ao que já é previsto em outros dispositivos legais, inclusive o próprio CDC em seu art. 4º, mas é importante a menção ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) em seu art. 3º, que garante a prioridade do idoso

⁴⁷⁴ BERGSTEIN, L. G. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. 320 p.

em serviços públicos e privados, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), em seus artigos 9º e 10, que obriga os estabelecimentos comerciais a disponibilizar condições adequadas de acessibilidade de dar atendimento prioritário a portadores de deficiência, e o Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu art. 4º, prevê a garantia de prioridade para infantes com precedência de atendimento.

O público-alvo do art. 88 são categorias que a jurisprudência e doutrina consideram hipervulneráveis, ou seja, pessoas cujas situações e características pessoais extrapolam a simples vulnerabilidade reconhecida no art. 4º, I do CDC, exigindo uma intervenção estatal maior do que o comum para sua proteção.

No caso do consumidor idoso, medidas como essa são um reforço à obrigação do estado trazida no § 2º do artigo 10 do seu Estatuto, a de assegurar o direito ao respeito, que consiste na inviolabilidade da integridade física e preservação da autonomia.

Sobre o consumidor portador de deficiência, vale também fazer menção ao Decreto Federal nº 5.296/2004, e uma análise mais aprofundada do termo escolhido pelo legislador. Diz o decreto em seu art. 6º: “O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato”. Stepansky *et al*⁴⁷⁵ trata da diferenciação de prioridade entre o atendimento “diferenciado” e “imediato”, no seguinte sentido:

O atendimento diferenciado é uma forma especial de prestação do serviço, em que são observadas as peculiaridades dos seus usuários e respectivas necessidades. [...] O atendimento imediato, por sua vez, é aquele prestado antes de todos os outros, imediatamente após concluído o atendimento que estiver em curso. [...]

Para a garantia da prioridade de atendimento é necessária não só a criação da fila especial, onde seja prestado o tratamento diferenciado ao destinatário da norma. Deve o beneficiário da prioridade de atendimento poder ser atendido em qualquer outra fila, imediatamente após concluído o atendimento que estiver em andamento, podendo o idoso, por conseguinte, exercer o seu direito de prioridade diante de qualquer fila de uma agência bancária, sendo atendido imediatamente em quaisquer delas.

No caso do art. 88 aqui analisado, optou-se pela denominação “atendimento preferencial” que, na interpretação mais benéfica ao consumidor, deve ser considerado

⁴⁷⁵STEPANSKY, Daizy Valmorbidia; COSTA FILHO, Waldir Macieira da; MULLER, Neusa Pivatto. Estatuto do Idoso - Dignidade humana como foco. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 254 p. 2013. Disponível em: <<https://www.mdh.gov.br/biblioteca/pessoaidosa/estatuto-do-idoso-dignidade-humana-em-foco-eleitoral>>.

um sinônimo para o atendimento prioritário já presente em algumas legislações nacionais. Ou seja, maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças no colo devem ter atendimento imediato e diferenciado para suas necessidades em estabelecimentos bancários paranaenses.

Seção III

Do atendimento prioritário aos idosos e às pessoas com deficiência nos terminais de autoatendimento das agências bancárias. ⁴⁷⁶

Art. 89. As agências bancárias deverão disponibilizar colaboradores para auxiliar idosos e pessoas com deficiência na utilização dos terminais de autoatendimento durante o horário comercial.

Comentário: O dispositivo pormenoriza um dos requisitos de atendimento prioritário trazido pela resolução nº 2.878/2001 do Banco Central, que em seu art. 9º, inciso I, alínea a, prevê a implantação de serviço de atendimento personalizado a pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo.

No mesmo sentido da legislação paranaense, em março de 2024 entrou em vigor no Distrito Federal a Lei Distrital nº 7.426, que obriga as agências bancárias em todo o Distrito Federal a disponibilizar funcionário exclusivo para atendimento aos idosos em terminais de autoatendimento. Este dispositivo é mais uma ferramenta para garantir a equidade no atendimento ao consumidor vulnerável prevista no art. 4º do CDC e um reforço ao já previsto pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e pelo Estatuto do Idoso.

Destaca-se que o banco é solidariamente responsável pelos atos dos seus prepostos, razão pela qual os colaboradores designados para auxiliar o consumidor deve atuar com absoluta boa-fé e conhecimento da norma consumerista.

Seção IV

⁴⁷⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.473/2018, de autoria do Dep. Luiz Carlos Martins.

Da obrigação das instituições financeiras de informar o valor total da cobrança antes da contratação dos serviços em caixas eletrônicos, telefone ou internet. ⁴⁷⁷

Art. 90. As instituições financeiras deverão informar aos consumidores o valor integral da cobrança anteriormente a prestação dos serviços tarifados em caixas eletrônicos, telefone ou *internet*, propiciando ao consumidor meios para não concluir a contratação.

Comentário: O dispositivo visa evitar cobranças inesperadas, uma efetivação do princípio da informação solidificado pelo art. 6º, inciso III do CDC: é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de preço e reflete o disposto pelo art. 39 do CDC, que caracteriza como prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Essa proteção principiológica é trazida também pelo Banco Central em sua Resolução nº 4.949/2021, que menciona em seu art. 2º que instituições bancárias devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

O texto do artigo é derivado da Lei Estadual nº 16.752 e da Resolução nº 3919 do Banco Central, ambos textos do ano de 2010, no início da popularização dos pagamentos por internet banking. Claramente uma legislação pensada para prevenir equívocos no dia a dia do consumidor que usa os serviços bancários de forma corriqueira sem se atentar aos detalhes da transação, ou até mesmo coibir uma ação de má-fé da instituição financeira em prejuízo dos consumidores.

⁴⁷⁷ Seção inspirada na Lei Estadual nº 16.752/2010, de autoria do Dep. Marcelo Rangel.

MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS

Mestra pelo Centro Universitário Curitiba em Direito Empresarial e Cidadania (UNICURITIBA). Especialista em Direito Penal e Processual Penal pelo UNICURITIBA (2016) com aperfeiçoamentos em cursos de Preparação à Magistratura pela Escola da Magistratura do Estado do Paraná (2000) e para o ingresso na carreira do Ministério Público pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná (1999). Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2000). Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, atuante junto à 1ª Turma Recursal.

Seção V

Da proibição de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com idosos, aposentados e pensionistas, por meio telefônico ou eletrônico.⁴⁷⁸

Comentário: Tal como consignado na justificativa da proposição desta lei, por ocasião da elaboração do Código houve preocupação não só para a reunião das normas consumeristas estaduais em um só caderno normativo, albergando Leis Estaduais já vigentes, Projetos de Lei em tramitação na Assembleia Legislativa do Estado, os principais dispositivos do Código de Defesa do Consumidor nacional e outras normas, atendendo-se ao comando do art. 145 da Constituição do Estado do Paraná⁴⁷⁹ e do artigo 170, V da Constituição Federal⁴⁸⁰, mas também, no que se refere especificamente à presente seção, de assegurar os direitos dos idosos, aposentados e pensionistas, dentro da atual realidade decorrente do desenvolvimento tecnológico e disseminação dos meios de comunicação eletrônica.

Sabido que a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, pela qual consolidou-se a redemocratização e um Estado Constitucional de Direito, diversos direitos e garantias fundamentais, pautados no novo paradigma do pós-guerra, foram assegurados, inclusive direitos específicos dos idosos⁴⁸¹ (CALMON, 2022, p. 68). Os principais diplomas legislativos referentes ao tema são as Leis Federais nº 8.842/94 (Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências) e 10.741/03 (Estatuto do Idoso - EI). O EI, no seu artigo 21 *caput* e §1º⁴⁸² assegura não só oportunidade de educação à pessoa idosa, mas especificamente cursos especiais que incluam técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos para sua integração à vida moderna,

⁴⁷⁸ Seção inspirada na Lei nº 20.276/2020, de autoria do Dep. Evandro Araújo, bem como no PL nº 021/2023, de autoria da Dep. Márcia Huçulak; PL nº 030/2023 e nº 102/2023, de autoria do Dep. Thiago Buhner; e PL nº 53/2020, de autoria do Dep. Requião Filho.

⁴⁷⁹ “Art. 145. O Estado, por lei e ação integrada com a União, Municípios e a sociedade, promoverá a defesa dos direitos sociais do consumidor, através de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados, democratizando a fruição de bens e serviços essenciais”.

⁴⁸⁰ “Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V – defesa do consumidor”.

⁴⁸¹ Vide arts. 229 e 230 da CF.

⁴⁸² “Art. 21. O poder público criará oportunidades de acesso da pessoa idosa à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ela destinados. § 1º Os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna”. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

concretizando assim o direito à inclusão digital, tão necessária na atualidade, sobretudo após o advento da pandemia da covid-19. Ocorre que essa inclusão digital, tão necessária quanto benéfica, por vezes coloca a pessoa idosa, em regra aposentada e muitas vezes pensionista, em situação de risco, justamente em razão de uma menor habilidade em questões de tecnologia.

Exatamente visando proteger essa parcela hipervulnerável da população, que alterações legislativas passaram a ser feitas. No Estado do Paraná, de forma pioneira⁴⁸³ e ainda durante no período da pandemia, foi promulgada a Lei nº 20.276 em 31.07.2020⁴⁸⁴ que proibiu instituições financeiras de ofertar e celebrar contrato de empréstimo consignado com aposentados e pensionistas, por meio de ligação telefônica⁴⁸⁵. A referida Lei foi questionada via Ação Direta de Inconstitucionalidade, no que tange à competência do Estado para legislar sobre proteção ao consumidor, sobrevivendo decisão pela constitucionalidade, garantindo-se sua vigência, assim ementada:

MEDIDA CAUTELAR EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. CONVERSÃO EM JULGAMENTO DEFINITIVO. LEI N. 20.276 DO PARANÁ. PROIBIÇÃO A INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E SOCIEDADES DE ARRENDAMENTO MERCANTIL DE REALIZAREM PUBLICIDADE OU ATIVIDADE DE CONVENCIMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO PARA LEGISLAR SOBRE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. VULNERABILIDADE ECONÔMICA E SOCIAL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS. PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. Proibição da Lei paranaense n. 20.276/2020 a instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil realizarem telemarketing, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrarem contratos de empréstimos resulta do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor, suplementando-se os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e reforçando-se a proteção de grupo em situação de especial vulnerabilidade econômica e social.

483 Há projetos de lei proibindo o telemarketing ativo e impondo multa para o descumprimento em trâmite perante a Câmara dos Deputados (PL 826/2021) e estabelecendo que autorizações para desconto de prestação de empréstimos em folha sejam feitas de forma presencial e por escrito no caso de contratantes com mais de 60 anos (PL 1448/2024).

484 De autoria do Deputado Evandro Araújo (Projeto de lei 266/19).

485 Na justificativa do Projeto de Lei já se apontava o assédio de bancos e financeiras a aposentados e pensionistas, com a oferta de empréstimos que, quando contratados sem a plena capacidade de compreensão, geram não só sofrimento e estresse ao idoso, como acabam por assoberbar o Poder Judiciário com ações discutindo tais contratações.

2. Ação Direta julgada improcedente. (STF. ADI 6727 PR, Relator(a): CÁRMEN LÚCIA, Tribunal Pleno, julgado em 12-05-2021, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-096 de 19.05.2021, publicado em 20.05.2021)

Posteriormente, a Lei nº 20.276 foi alterada pela Lei 22.044 de 02.07.24⁴⁸⁶, a qual passou a regular, de forma ainda mais detalhada a oferta e celebração de contrato de empréstimo de qualquer natureza a aposentados e pensionistas, incluindo especificamente as pessoas idosas.

Registre-se ainda que, pouco tempo depois da promulgação da Lei Estadual nº 20.276, o CDC nacional, por dispositivo incluído ainda no ano de 2021 (Lei 14.181/21), art. 54-C, IV⁴⁸⁷, proibiu a prática de assédio ou pressão para a contratação de fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente em se tratando de consumidor idoso ou em estado de vulnerabilidade agravada, o que demonstra preocupação e atenção por parte do Congresso Nacional com essa parcela da população.

Com esse breve retrospecto, tem-se que a redação final da presente seção foi inspirada na Lei nº 20.276/2020 e nos Projetos de Lei nº 021/2023, nº 030/2023 e nº

⁴⁸⁶ Lei Estadual 22.044, publicada no Diário Oficial nº 11692 de 02.07.24 (Projeto de lei nº 53/2020 de autoria do Dep. Requião Filho ao qual foram anexados os Projetos de Lei nº 021/2023, de autoria da Dep. Márcia Huçulak, nº 030/2023 e nº 102/2023, de autoria do Dep. Thiago Buhrer). “Art. 1º A ementa da Lei nº 20.276, de 29 de julho de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação: Proíbe as instituições financeiras de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com aposentados, pensionistas e idosos por ligação telefônica no âmbito do Estado do Paraná. Art. 2º O art. 1º da Lei nº 20.276, de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação: Art. 1º Proíbe as instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa natural ou jurídica, de realizar telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou outro tipo de atividade semelhante para idosos, aposentados e pensionistas, visando celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza. Art. 3º O art. 2º da Lei nº 20.276, de 29 de julho de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação: Art. 2º Proíbe as instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados por idosos, aposentados e pensionistas. § 1º A celebração de empréstimos de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas de que trata este artigo deve ser realizada mediante a assinatura física de contrato, com apresentação de documento de identidade idôneo, ou por meio de assinatura eletrônica simples, não sendo aceita autorização dada por telefone, aplicativo de comunicação, fotografia e gravação de voz. § 2º Quando atendidas as condições do caput deste artigo, a celebração de empréstimo por canal não presencial, obriga a contratada a enviar as condições por e-mail, ou qualquer outro meio eletrônico disponível, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento de seus termos, sob pena de nulidade. § 3º Obriga os estabelecimentos mencionados neste artigo, nos casos de contratação presencial, a entregarem imediatamente ao consumidor o contrato impresso e também tabela discriminando, dentre outras informações oficiais: I - o número de parcelas do crédito e valor total a pagar; II - o valor total contratado; III - a discriminação de juros, multas e índice de correção monetária em caso de inadimplemento. Art. 4º O art. 3º da Lei nº 20.276, de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação: Art. 3º O crédito em conta do consumidor sem prévia e expressa solicitação ou mediante fraude, ensejará a restituição pelo consumidor apenas do valor simples que foi creditado em sua conta, no mesmo prazo do contrato de crédito fraudulentamente celebrado, e restituição em dobro em favor do consumidor das quantias que lhes forem cobradas indevidamente, inclusive os juros e demais encargos, sem prejuízo de perdas e danos.”

⁴⁸⁷ “Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (...) IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio.”

102/2023 e nº 53/2020, que deram origem à Lei 22.044/2024, a qual foi expressamente revogada pela presente lei (art. 325, CVII).

Art. 91. Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários, sociedades de arrendamento mercantil e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que comercializam e ofertam produto de crédito, diretamente ou por meio de interposta pessoa natural ou jurídica, de realizar serviço de *telemarketing* ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou outro tipo de atividade tendente a convencer idosos, aposentados e pensionistas, a celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza.

Comentário: O artigo, ampliando as vedações já contidas na Lei nº 20.076, com redação dada pela Lei nº 22.044, proibiu a realização de telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou outro tipo de atividade tendente a convencer idosos, aposentados ou pensionistas a celebrar contratos de empréstimos não só por instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, mas também pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que comercializam e ofertam produtos de crédito, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica. Ou seja, passa-se a proibir qualquer tipo de propaganda, aqui em sentido amplo, tendente ao convencimento dos idosos, aposentados e pensionistas à contratação de empréstimos, independente da natureza destes. A inclusão de outras instituições autorizadas pelo Banco Central a conceder crédito decorreu de proposta feita pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), quando apresentada Nota Técnica ao Projeto de Lei 1.055/2023 (p. 504) com a intenção de impedir fosse criada assimetria entre aquelas e as instituições financeiras. No site do Banco Central⁴⁸⁸ há uma lista dos tipos de instituições autorizadas a operar em cada segmento e a indicação de seus respectivos nomes.

Art. 92. Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados por idosos, aposentados e pensionistas.

⁴⁸⁸ Consulta disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao>

Comentário: A vedação contida no *caput* do artigo visa assegurar que os contratos de empréstimo somente sejam celebrados quando expressamente solicitados pelo consumidor hipervulnerável. Entretanto, diferentemente do artigo anterior, no qual houve a inclusão das outras instituições autorizadas pelo Banco Central a conceder crédito, o presente dispositivo deixou de englobar expressamente tais instituições. De toda forma, não parece ter sido a intenção do legislador permitir que contratos de empréstimo não expressamente solicitados por idosos, aposentados e pensionistas sejam firmados com outras instituições autorizadas pelo Banco Central a conceder crédito, que não se enquadram como instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, já que tal situação, caracterizaria tratamento diferenciado a entidades que se encontram numa mesma situação.

§ 1º A celebração de empréstimos de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas de que trata este artigo deve ser realizada mediante a assinatura física de contrato, com apresentação de documento de identidade idôneo, ou por meio de assinatura eletrônica simples, não sendo aceita autorização dada por telefone, aplicativo de comunicação, fotografia e gravação de voz.

Comentário: O texto aprovado passou a aceitar tanto a celebração de contratos de empréstimos por idosos, aposentados e pensionistas, por meio de assinatura física, ou seja, aquela lançada à caneta diretamente no contrato físico, impresso, quanto mediante “assinatura eletrônica simples”, proibindo que o aceite seja dado por telefone, por aplicativo de comunicação, fotografia ou gravação de voz. Ou seja, mostra-se possível a contratação mediante assinatura física ou virtual, não se admitindo aceite via telefone ou aplicativo de mensagens, por simples resposta “SIM” ou algo equivalente, ou ainda mediante envio de fotografia do contratante ou voz gravada. As proibições e a modalidade de assinatura física não geram maiores questionamentos.

Já a contratação por meio da chamada “assinatura digital simples” apresenta algumas dificuldades. Primeiro, porque a definição legal de “assinatura eletrônica simples”, constante do nosso ordenamento jurídico, trazida pela Lei nº 14.063/2020⁴⁸⁹, não é um conceito absolutamente fechado. Citado diploma legal, ao classificar as assinaturas eletrônicas em simples, avançada e qualificada, estabelece que a assinatura eletrônica simples é a que permite identificar o seu signatário, anexando ou

⁴⁸⁹ Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos.

associando dados a outros dados, em formato eletrônico, do signatário (art. 4º, inciso I, alíneas *a e b*).

Apresentam-se assim duas exigências para que estejamos diante de uma assinatura simples: que ela permita identificar seu signatário e que anexe ou associe dados a outros dados em formato eletrônico, não sendo esclarecido quais seriam esses outros dados em formato eletrônico. Em regra, a assinatura simples é operada por meio do envio de *link* direcionado ao endereço eletrônico da parte contratante (e-mail), a qual promove o aceite do documento. Não obstante a previsão legal desta modalidade de assinatura, a qual inclusive vai ao encontro do disposto na Medida Provisória 2.200-2, de 2021, que instituiu a ICP-Brasil e estabeleceu que “não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento” (art. 10, §2º), não se pode olvidar ser facilmente sujeita à fraude. Isso porque um endereço de e-mail pode ser criado de forma fraudulenta sem maiores dificuldades e então informado como sendo de titularidade do suposto contratante.

Procede-se então ao aceite do instrumento contratual, o qual passa a ter a aparente legitimidade. Tal fragilidade já havia sido constatada pela ABECS - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços, a qual, ainda durante a tramitação do projeto de lei originário, por meio de nota técnica, sugeriu emendas e, dentre as proposições, indicava a possibilidade de formalização de empréstimo mediante “a assinatura de contrato ou através de dispositivo de segurança que assegure a correta identificação da pessoa idosa, aposentada ou pensionista, tais como acesso autenticado, login e/ou senha, biometria ou qualquer outro tipo de tecnologia capaz de garantir a legitimidade da contratação”⁴⁹⁰.

A proposta da ABECS caminhava no sentido da práxis que tem sido adotada, já que vemos a exigência não só do aceite eletrônico, mas também de captura de foto ou biometria facial, as quais reforçam a segurança da contratação e ampliam a proteção ao consumidor. Inclusive, na redação original do PL 1055/2023 havia previsão tão somente das modalidades de assinatura física e assinatura eletrônica qualificada (art. 85, §1º), sendo esta última a que se utiliza de certificado digital (art. 4º, III da lei nº 14.063/2020). Porém, exatamente em razão da exigência de que se tenha um certificado digital para que se lance uma assinatura eletrônica qualificada, a modalidade foi vista pela Federação Brasileira dos Bancos - FEBRABAN (PL nº

⁴⁹⁰ Nota Técnica da ABECS - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços ao Projeto de Lei nº 1055/2023, que “dispõe sobre criação da consolidação das leis de defesa do consumidor do Estado do Paraná”.

1055/2023, p. 496) como um obstáculo à contratação, seja em razão da burocracia, seja pelo custo decorrente da obtenção do certificado digital, sendo que tal modalidade de assinatura acabou por ser excluída da redação final do texto e substituída pela assinatura eletrônica simples.

Para a FEBRABAN, dado que a Instrução Normativa do INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, já previa que a contratação de crédito consignado somente poderia ocorrer por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto e CPF e que com a alteração promovida pela Instrução Normativa nº 143, de 10 de fevereiro de 2023, possibilitou-se a autenticação do cliente por meio eletrônico, ou seja, por rotina que permita a autorização por meio eletrônico, confirmação da identidade do cliente e contratação da operação diretamente junto às instituições financeiras, por meio de acesso autenticado, em seus canais físicos ou eletrônicos, a partir da utilização de ferramentas tecnológicas, inclusive biometria, a segurança das contratações já estaria assegurada, sendo desnecessária a exigência de assinatura eletrônica qualificada.

Embora no texto sancionado tenha sido abandonada a exigência da assinatura eletrônica qualificada, ela é a que possui maior nível de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos (art. 4º, III e §1º da lei nº 14.063/2020), de forma que a manutenção da redação original tornaria praticamente inquestionáveis as contratações por meios eletrônicos, dado que “As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1º de janeiro de 1916 - Código Civil.” (art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2, de 2021), reduzindo drasticamente a quantidade de questionamentos sobre a validade de assinaturas eletrônicas que têm sido levadas ao Poder Judiciário. De toda forma, referida modalidade de assinatura já vem sendo aceita pelo Tribunal de Justiça do Estado Paraná para a contratação de serviços bancários:

RECURSO INOMINADO. DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. DESNECESSIDADE DE PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. CAUSA MADURA PARA JULGAMENTO. INTELIGÊNCIA DO ART. 1.013, §3º, DO CPC. MÉRITO. SEGURO PROTEÇÃO FINANCEIRA. PLANO ODONTOLÓGICO. SEGURO RESIDENCIAL. REGULARIDADE DAS CONTRATAÇÕES. ASSINATURA ELETRÔNICA SIMPLES. DESNECESSIDADE DE CERTIFICAÇÃO PELO ICP-BRASIL. AUTORA QUE RECONHECE AS ASSINATURAS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVI-

ÇOS. IMPROCEDÊNCIA. SENTENÇA DE EXTINÇÃO REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0002530-22.2023.8.16.0075 - Cornélio Procópio - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 18.08.2024).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL. EMPRÉSTIMO PESSOAL NÃO CONSIGNADO. ASSINATURA ELETRÔNICA SIMPLES. VALIDADE. PRINCÍPIO DA LIBERDADE DAS FORMAS. AUSÊNCIA DE VÍCIO NA ADESÃO AO CONTRATO. JUROS REMUNERATÓRIOS. TAXA CONTRATADA QUE SUPERA UMA VEZ E MEIA A MÉDIA DE MERCADO PARA OPERAÇÕES SIMILARES NO MESMO PERÍODO. ABUSIVIDADE CONFIGURADA. PARÂMETRO PARA O RE-CÁLCULO DO CONTRATO. 1,5 VEZES A MÉDIA DE MERCADO. PRESERVAÇÃO, TANTO QUANTO POSSÍVEL, DA VONTADE DAS PARTES NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO. Apelação Cível conhecida e parcialmente provida. (TJPR - 16ª Câmara Cível - 0003422-14.2020.8.16.0146 - Rio Negro - Rel.: DESEMBARGADOR PAULO CEZAR BELLIO - J. 10.05.2022).

§ 2º Quando atendidas as condições do caput deste artigo, a celebração de contrato de empréstimo por canal não presencial, obriga a contratada a enviar as condições por e-mail, ou qualquer outro meio eletrônico disponível, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento de seus termos, sob pena de nulidade.

491

Comentário: A obrigatoriedade de fornecimento ao consumidor de cópia do contrato de crédito já é imposta pela Lei Federal nº 8.078, com alteração dada pela Lei nº 14.181/2021⁴⁹². Ainda assim, o §2º do presente artigo deixa claro que nas contratações não presenciais, a obrigação se subsiste, ainda que não seja possível o envio de forma eletrônica, quando então deve ser feita por meio físico.

⁴⁹¹ **Comentários dos organizadores:** O § 2º consagra os princípios da boa-fé objetiva e da transparência nas relações de consumo, reafirmando o direito básico do consumidor à informação adequada e clara, conforme estabelecido no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. A inobservância desse dever informativo pode acarretar a nulidade do contrato, nos termos da parte final do referido dispositivo. Tal conclusão normativa decorre da lógica jurídica segundo a qual, se o consumidor não teve acesso às condições contratuais por culpa exclusiva da instituição financeira, esta não pode validamente exigir o cumprimento do contrato. A ausência da entrega do contrato é uma violação à boa-fé que compromete a própria formação do vínculo. Dessa forma, o legislador paranaense agiu com acerto ao prever, de forma expressa, a possibilidade de anulação do contrato na hipótese de não entrega dos seus termos ao consumidor, reforçando a tutela da parte vulnerável na relação jurídica (Pierre Lourenço).

⁴⁹² “Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (...) III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito”.

§ 3º Ficam obrigados os estabelecimentos mencionados neste artigo, nos casos de contratação presencial, a entregarem imediatamente ao consumidor o contrato impresso e também tabela discriminando, dentre outras informações oficiais:

I – o número de parcelas do crédito e valor total a pagar;

II – o valor total contratado;

III – a discriminação de juros, multas e índice de correção monetária em caso de inadimplemento.

Comentário: O §3º trata da obrigação, nos casos de contratação presencial, de entrega imediata do contrato impresso ao consumidor, em obrigação equivalente à estabelecida no §2º do mesmo artigo. Entretanto, de forma incoerente, em seus incisos, estabelece um rol exemplificativo de informações que devem constar do instrumento contratual entregue ao contratante, em formato de tabela, o qual não consta como obrigatório para as contratações não presenciais. Temos que não havendo justificativa para que as informações indicadas nos citados incisos do referido parágrafo sejam indicadas somente em contratações físicas, devem as mesmas igualmente constar em contratações não presenciais.

Art. 93. O crédito em conta do consumidor, sem prévia e expressa solicitação ou mediante fraude, ensejará a restituição pelo consumidor apenas do valor simples creditado em sua conta, no prazo de noventa dias contados da data do recebimento.

Comentário: O *caput* do artigo 93 estabelece que o consumidor, no prazo de 90 dias contados da data do recebimento de valores creditados em sua conta sem prévia e expressa solicitação, ou mediante fraude, restitua os mesmos ao depositante. O dispositivo, inédito em sua redação, traz ao consumidor obrigação de agir diante de uma prática ilícita ou fraudulenta no que tange à contratação. Tal encargo, foi objeto de questionamentos por parte da Defensoria Pública do Estado do Paraná durante a tramitação do PL 1055 (p. 302-303), a qual sugeriu a exclusão *in totum* do artigo ou, ao menos, a restrição da hipótese de restituição simples aos casos de fraude, impondo-se ao fornecedor demonstrar a ocorrência do fato de terceiro. Para ela, o dispositivo contraria o inciso III do art. 39 e §único do Código de Defesa do Consumidor Nacional, o qual possui dispositivo correspondente no diploma estadual (art. 54, III e §único). Isso porque se o CDC considera prática abusiva o envio ou entrega de qualquer produto ou serviço, sem solicitação, enquadrar-se-ia

nessa hipótese a instituição financeira que, sem que haja solicitação de contratação, deposita em conta do consumidor valores, de modo que restaria caracterizada a amostra grátis. Apesar dos questionamentos, a obrigação de restituição dessas quantias pelo consumidor foi mantida no PL e sancionada, deixando assim de servir a sugerida equiparação à amostra grátis, como incentivo a uma maior cautela por parte dos que concedem crédito.

De outro lado, a redação original constante do PL 1055 (art. 86) estabelecia maior prazo para a restituição dos valores não solicitados ou depositados mediante fraude, qual seja, prazo idêntico ao do contrato de crédito, o que foi visto pela FEBRABAN como desprovido de razoabilidade e proporcionalidade, caracterizador de vantagem indevida ao consumidor e incentivo a oportunistas, sendo sugerida a fixação do prazo de 60 dias (PL nº 1055/2023, p. 502), que ao final foi estabelecido em 90 dias. Na prática, é frequente em ações judiciais o depósito à disposição do Juízo dos valores indevidamente creditados ao consumidor, até como forma de demonstrar a boa-fé e a ausência de contratação, revertendo-se os valores ao final do processo, às instituições contratadas. Nesse sentido:

RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO SOLICITADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. DEVOUÇÃO DO VALOR REALIZADA EM DEPÓSITO JUDICIAL. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS DA INICIAL PARA O FIM DE: A) DECLARAR A NULIDADE DO CONTRATO OBJETO DA AÇÃO; B) CONDENAR O BANCO AO PAGAMENTO DO VALOR, JÁ DOBRADO, DE R\$ 6.200,29, A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS; E C) CONDENAR O BANCO AO PAGAMENTO DE R\$ 5.000,00, A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. POR FIM, AUTORIZOU A COMPENSAÇÃO COM O VALOR DEPOSITADO EM JUÍZO. [...] (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0002749-42.2021.8.16.0160 - Sarandi - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTA EM SEGUNDO GRAU DENISE HAMMERSCHMIDT - J. 17.04.2023).

Embora a redação final do artigo evite o locupletamento ilícito de valores indevidamente creditados por parte do consumidor, deixou de estabelecer, eventuais consequências decorrentes do não atendimento da obrigação de restituição de valores pelo consumidor, inclusive no tocante à incidência de correção monetária e juros de mora, o que certamente será objeto de questionamentos judiciais e quiçá, de posicionamentos divergentes na doutrina e jurisprudência.

Parágrafo único. O consumidor terá direito à restituição em dobro do valor cobrado e pago indevidamente, inclusive os juros e demais encargos, sem prejuízo de perdas e danos.

Comentário: A redação inédita do parágrafo único possui semelhança com aquela trazida pelo parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor nacional, porém sem a ressalva relativa ao engano justificável. Confirma o entendimento que vem sendo adotado pelo Tribunal de Justiça e Turmas Recursais do Estado do Paraná em casos envolvendo a formalização de empréstimos sem a expressa anuência ou solicitação pelo consumidor, ou mediante fraude, nos quais é determinada a devolução de valores pagos indevidamente na forma dobrada, incluindo-se os juros e demais encargos cobrados.

APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PEDIDOS JULGADOS PROCEDENTES. 1. ALEGAÇÃO DE QUE A CORREÇÃO MONETÁRIA DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVE SE INICIAR DESDE SEU ARBITRAMENTO. SENTENÇA QUE JÁ SE REGULARA A CORREÇÃO DOS VALORES DE TAL MANEIRA. AUSÊNCIA DE INTERESSE RECURSAL. 2. CONTRATAÇÃO NÃO PROVADA. DEVIDA RESTITUIÇÃO DOBRADA DOS VALORES COBRADOS INDEVIDAMENTE NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA PARTE ATIVA. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. 3. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVARA A VALIDADE DA PACTUAÇÃO DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE PROVEITO ECONÔMICO. VALORES QUE FORAM DEVIDAMENTE POSTOS À DISPOSIÇÃO DO JUÍZO. OFENSA MORAL CARACTERIZADA. DEVIDA A CONDENAÇÃO DO BANCO À INDENIZAÇÃO CORRESPONDENTE. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO ALÉM DO PREVALENTE NESTA CÂMARA, EM CASOS ANÁLOGOS. MINORAÇÃO DEVIDA. VALOR ARBITRADO CONSOANTE PRECEDENTES DESSA CÂMARA. OFENSA MORAL EXTRA CONTRATUAL. JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO. SENTENÇA PARCIALMENTE MODIFICADA. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. MODIFICAÇÃO, DE OFÍCIO, DA SENTENÇA, A QUE OS ÍNDICES DE CORREÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS DA MORA SE DEEM PELA REDAÇÃO ATRIBUÍDA NA LEI N. 14.905/94, AOS ARTS. 389 E 406, DO CC.” (TJPR - 13ª Câmara Cível - 0001744-24.2022.8.16.0071 - Clevelândia - Rel.: DESEMBARGADOR JOSÉ CAMACHO SANTOS - J. 25.11.2024). “RECURSO INOMINADO. DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE NO CONTRATO. ASSINATURA DIVERGENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO RÉU. SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO

SERVIÇO VERIFICADA. RESSARCIMENTO DEVIDO NA FORMA DOBRADA. DANO MORAL CONFIGURADO. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO MANTIDO. SENTENÇA ESCORREITA. Recurso conhecido e desprovido. **(TJPR - 1ª Turma Recursal - 0024860-80.2023.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 17.06.2024).**

Estabelece ainda o parágrafo único que as perdas e danos decorrentes poderão ser cobradas, o que assegura que a reparação pelos danos decorrentes de contrato ilícitamente formalizado seja integral, abrangendo tanto indenizações de cunho material quanto moral. Nesse sentido:

RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. INDÍCIOS DE FRAUDE. DESCONTOS INDEVIDOS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. BAIXA RENDA. SITUAÇÃO EXCEPCIONAL. DANO MORAL DEVIDO NO CASO EM TELA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. [...] Verifica-se no caso em tela situação que justifica a compensação pecuniária, vez que a parte autora teve descontos referentes a empréstimos não contratados no valor mensal de R\$320,00, R\$ 310,00 e R\$ 311,00 em seu benefício previdenciário que é de apenas R\$ 3.883,52. Em razão dos descontos no seu benefício previdenciário, evidente que a parte autora teve reduzido seu poder aquisitivo, com a consequente redução de verba de natureza alimentar, apenas e tão somente para fins de custear a falha da instituição financeira ré. Os descontos sobre os benefícios da parte autora se realizaram de forma ilegítima, acarretando efeitos negativos à sua esfera moral, não podendo configurar tal situação como "meros aborrecimentos". São evidentes os transtornos oriundos da privação de verba alimentar suportada pela parte autora, tratando-se a conduta do banco réu de verdadeira agressão à dignidade pessoal. [...] **(TJPR - 2ª Turma Recursal - 0027933-60.2023.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTO FERNANDA BERNERT MICHIELIN - J. 30.08.2024).**

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Seção VI

Da análise prévia de crédito nos contratos de consórcio.⁴⁹³

Art. 94. As administradoras de consórcio deverão realizar a análise de crédito e renda antes da contratação, visando impedir o superendividamento do consumidor.⁴⁹⁴

§ 1º A análise de crédito deverá ser comunicada ao consumidor independentemente da contratação.

§ 2º Presume-se aprovado o crédito quando da assinatura do contrato.

Comentário: Artigo derivado da Lei Estadual nº 20.129/2020, que à época era um prelúdio paranaense às inovações trazidas pela Lei nº 14.181/2021. O artigo trata do dever das fornecedoras de crédito na modalidade consórcio de realizar uma análise prévia de crédito e renda dos consumidores, alertando-os para um possível superendividamento caso prossiga a contratação, priorizando a concessão de crédito responsável.

Além de atender aos arts. 4º, inciso I, e 6º, inciso III, do CDC, auxiliando na harmonia dos interesses dos participantes na relação de consumo, e reforçando o direito do consumidor a informação clara e adequada, o artigo 94 fortalece princípios mais recentes das relações de consumo, como o princípio da prevenção ao superendividamento⁴⁹⁵, como leciona Antônio Carlos Efig:

Essa nova abordagem legislativa é a positivação mais concreta deste princípio que visa prevenir a exclusão social do devedor que tem a

⁴⁹³ Seção inspirada na Lei Estadual nº 20.129/2020, de autoria do Dep. Gilberto Ribeiro.

⁴⁹⁴ A Lei 20.129/2020 que originou a criação desta seção já foi objeto de Representação de Inconstitucionalidade, tendo o Órgão Especial do TJPR reconhecido a constitucionalidade da norma, senão vejamos: “Embargos de Declaração em Ação Direta de Inconstitucionalidade – Acórdão deste colendo Órgão Especial que julgou improcedente o pedido deduzido na peça vestibular, reconhecendo-se constitucional a Lei Estadual nº 20.129/2020 – Disposição a obrigar que as administradoras de consórcio operantes no Paraná informem o consumidor sobre a análise de seu crédito e renda, antes da contratação do serviço – decisão colegiada, tomada à unanimidade de votos, que não identificou afronta aos ditames da constituição do Estado, nem mesmo àqueles de reprodução obrigatória da Carta republicana – Aclaratórios que sustentam haver omissões no assinalado decism – Suposta necessidade de esclarecimento a respeito da (im)prescindibilidade da consulta de crédito e renda depois de encetada a relação contratual entre administradoras e consorciados, conforme previsto em Lei Federal – Suposto não enfrentamento de normas constitucionais apontadas na petição inicial e, em tese, suficientes para indicarem a inconstitucionalidade do texto legal atacado no presente feito – Pretensão de prequestionamento – Mérito - Fundamentação recursal rechaçada in totum – Acórdão aguerido que se revela suficientemente fundamentado – Argumentos autorais, que pudessem ser capazes de infirmar a conclusão alcançada, enfrentados e afastados em sua inteireza – Omissões não constatadas – Embargos de Declaração rejeitados (TJPR - Órgão Especial - 0012861-02.2020.8.16.0000 /1 - Rel.: Desembargador Robson Marques Cury - J. 03.05.2021).”

⁴⁹⁵ Vale mencionar que, pelos parâmetros adotados pelo Banco Central, é superendividado aquele que: tem comprometida sua renda mensal em mais de 50% com dívidas; usa recursos como cheque especial, crédito pessoal e crédito rotativo simultaneamente; e tem renda mensal abaixo da linha da pobreza (R\$ 667,00 mensais em 2024, segundo a FGV).

maior parte de sua renda comprometida com dívidas. É imprescindível a manutenção da condição financeira necessária para haver direito de escolha do consumidor, para que este não seja excluído do mercado de consumo e tenha condições de uma vida digna. [...] é responsabilidade conjunta de fornecedor e consumidor evitar atitudes que conduzam ou agravem a situação de superendividamento, principalmente após a renegociação da dívida.

Os tribunais estaduais e o STJ ecoam esse novo cuidado com o crédito responsável em julgados como os seguintes:

- **REsp nº 1.584.501-SP:** A Terceira Turma do STJ negou provimento a Recurso Especial do Banco Santander em caso sobre a validade de cláusula que autorizava desconto em conta-corrente em que o devedor recebe salário para pagamento das prestações do contrato de empréstimo, mesmo com o valor do débito mensal ultrapassando 30% dos rendimentos do devedor. O relator, Min. Paulo de Tarso Sanseverino, argumentou: “se o desconto consumir parte excessiva dos vencimentos do consumidor, colocará em risco a sua subsistência e de sua família, ferindo o princípio da dignidade da pessoa humana.”
- **TJSP - 1003222-05.2022.8.26.0481:** Ação declaratória em que foi reconhecida a nulidade de contrato firmado entre consumidora idosa analfabeta e banco. No caso, foi realizado contrato de empréstimo com juros considerados altos sem análise de crédito alguma, o que para a 12ª Câmara de Direito Privado do TJSP caracterizou má-fé do banco réu ao violar seu dever de crédito responsável imposto pelo art. 54-D do CDC.
- **TJDFT - 0708578-70.2022.8.07.0000:** Recurso de agravo de instrumento em que a 7ª Turma Cível do TJDFT decidiu por conceder suspensão de descontos em folha que ultrapassassem 35% dos rendimentos mensais do autor em pagamento a cinco diferentes contratos de empréstimo com a mesma instituição financeira. Considerou a 7ª Turma que “Cabe à instituição credora ao conceder crédito a seus clientes agir de forma cautelosa de forma a evitar superendividamento, respeitando sempre a teoria do crédito responsável, devendo considerar a capacidade de pagamento do devedor por meio da adoção de medidas que assegurem não só a saúde financeira da instituição, mas também a dignidade humana do devedor”.

Há, aliás, a possibilidade de compartilhamento destas análises de crédito em bancos de dados entre instituições financeiras, no REsp nº 1.726.270-BA, inclusive, a Terceira Turma do STJ decidiu pela não caracterização de dano moral da inclusão do consumidor em bancos de dados de análise, com a prerrogativa de que a prática seria uma ferramenta importante no combate ao superendividamento.

Seção VII

Da obrigação de informar ao consumidor as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e os mecanismos de segurança.⁴⁹⁶

Art. 95. Ficam obrigadas as instituições bancárias, financeiras, de crédito e meios de pagamento a informarem aos consumidores sobre:

I - as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e as medidas adotadas para a efetiva prevenção de dano;

II – os procedimentos de segurança que devem ser adotados para a realização de pagamento por meio de cartão, aplicativo, entre outras modalidades eletrônicas.

Parágrafo único. Essas informações deverão estar disponibilizadas:

I - na página da *internet* ou *site*;

II - em local visível em suas dependências e dos seus correspondentes que realizam atendimento ao público.

Comentário: Mais um reforço trazido pela consolidação do direito à informação e educação previsto no art. 6º, inciso III do CDC. Neste caso, sobre o dever das instituições financeiras manterem seus clientes atualizados sobre os golpes aplicados rotineiramente através de operações bancárias fraudulentas ou através de aliciamento por criminosos⁴⁹⁷.

O STJ já pacificou a responsabilidade objetiva dos bancos em diversas hipóteses de fraude financeira, a exemplo de:

- **REsp nº 2.052.228/DF:** Em julgamento da 3ª Turma do STJ, a relatora, Min. Nancy Andrighi argumentou que, ao disponibilizar seus serviços de maneira facilitada através do celular, os bancos têm “o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor”. No caso, foi declarado inexistente empréstimo feito por estelionatário que,

⁴⁹⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.061/2017, de autoria do Dep. Nereu Moura.

⁴⁹⁷ Só no primeiro semestre de 2024 foram R\$ 1.200.000.000,00 somados em tentativas de fraude em e-commerce e cartões de crédito, vide: MARZOLLA, Isabella. Tentativas de fraude já somam R\$ 1,2 bi em 2024; veja data, hora e alvos preferidos de golpistas. CNN, São Paulo, p. online, 25 jul. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/financas/tentativas-de-fraude-ja-somam-r-12-bi-em-2024-veja-data-hora-e-alvos-preferidos-de-golpistas>. Acesso em: 18 nov. 2024.

em ação fora do perfil do cliente vitimado, conseguiu realizar a contratação por telefone após ligar para o consumidor se identificando como funcionário para convencê-lo a alterar seu limite.

- **REsp nº 2.077.278/SP:** Também na alçada da 3ª Turma do STJ, entendeu-se neste caso que as instituições financeiras devem responder por vazamentos de dados sigilosos de clientes, ação que na ocasião causou dano através do chamado “golpe do boleto”, em que criminosos emitem boletos falsos usando de dados vazados dos consumidores.
- **REsp nº 2.082.281/SP:** Decidido que as instituições financeiras são responsáveis por danos decorrentes de transações realizadas através de celulares roubados a partir do momento em que o consumidor comunica sobre o roubo do aparelho.

Note-se que todas as situações aqui relatadas tratam da hipótese de fortuito interno positivada no art. 82 da consolidação. Não se acredita ser o desejo do legislador causar incômodo aos bancos, o art. 95 acima, além de trazer o direito à informação para os consumidores, é ferramenta para as instituições financeiras na prevenção de eventuais responsabilidades judiciais e administrativas geradas por fraudes e golpes decorrentes de falhas na sua prestação de serviço.

Em que pese a responsabilidade do fornecedor nos casos de fraudes, deve ser apurada no caso concreto, os esforços de educação e informação do consumidor podem ser importantes meios de prevenção para evitar fraudes e prejuízos.

Seção VIII

Da instalação de dispositivos antifurtos nos terminais de autoatendimento bancário.⁴⁹⁸

Art. 96. As instituições financeiras e demais instituições com funcionamento autorizado pelo Banco Central do Brasil, ficam obrigadas a prover a segurança de seus equipamentos com dispositivos de segurança antifurto que, em caso de tentativa ilícita de abertura, torne as cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior inadequadas à circulação.

⁴⁹⁸ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.535/2018, de autoria do Dep. Luiz Claudio Romanelli.

§ 1º Consideram-se terminal de autoatendimento os caixas eletrônicos, bancos 24 horas e outros equipamentos assemelhados.

§ 2º Considera-se dispositivo de segurança antifurto aquele que, na ocorrência de qualquer violação ou tentativa de violação ilícita, como furto, roubo, extravio ou arrombamento, inclusive mediante explosão, choque e alta temperatura, nos terminais de autoatendimento, torne inadequadas à circulação das cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior, provocando alterações nas características das mesmas, danificando-as e tornando-as sem condições de circulação.

Art. 97. Os dispositivos antifurto devem atender aos seguintes requisitos:

I - assegurar o reconhecimento da legitimidade das cédulas;

II - assegurar que o dano foi provocado por equipamento antifurto;

III - assegurar que os danos provocados são resistentes à ação de agentes químicos ou de outros agentes que possam suprimir ou reduzir a evidência do dano;

IV - atender às exigências estabelecidas pelo Banco Central do Brasil;

V - possuir certificação elaborada por entidade habilitada para executá-las.

Comentário: Os artigos 96 e 97 tratam da obrigação de segurança das instituições financeiras para com seus terminais de autoatendimento, uma maneira de desencorajar ataques a caixas eletrônicos com a inutilização das cédulas ali contidas, de forma irreversível e passível de imediata identificação por cidadãos ou comerciantes. Repara-se que a proteção aos caixas poderia ser interpretada como mera segurança do banco e seu respectivo cliente, mas essa análise se prova simplória quando remetemos à função social dessa medida.

A responsabilidade civil do banco de compensar o prejuízo causado não se limita à obrigação contratual, mas a uma exigência do interesse social e da lei. Portanto, nas relações de consumo, principalmente em atividades de risco, o fornecedor tem a obrigação de assegurar segurança e proteção não apenas ao contratante, mas a todos que possam ser impactados pelo mau uso de suas instalações.

Esse dever é positivado também no art. 6º, I e VI, do CDC, que prevê a proteção e prevenção a danos e riscos a sua integridade física e patrimonial como direitos

básicos dos consumidores, tratando-se, portanto, de direito difuso sujeito a equiparação de consumidores que podem nem mesmo ter relação contratual com o banco vítima do roubo mediante arrombamento ou explosão.

Essa preocupação é ecoada pela Lei nº 14.967/2024, que instituiu o Estatuto da Segurança Privada e da Segurança das Instituições Financeiras. Em seus artigos 31 e seguintes, a lei impõe os parâmetros de segurança para agências bancárias, inclusive do “uso de tecnologias de inutilização do numerário e de outros dispositivos antifurtos”. Nesse sentido, leciona Carlos Roberto Gonçalves: “a lei, tendo em vista os riscos inerentes à atividade bancária, impôs às instituições financeiras um dever de segurança às pessoas que utilizam os seus serviços. Não podem se eximir da responsabilidade alegando força maior, por ser o roubo fato previsível na atividade bancária” (GONÇALVES, 2021, pág. 294-295).⁴⁹⁹

Seção IX

Da obrigatoriedade de instalação de caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.⁵⁰⁰

Art. 98. Ficam as instituições financeiras obrigadas a terem um caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 1º As instituições financeiras responsáveis pela instalação dos caixas de autoatendimento bancário deverão garantir que, no mínimo, 01 (um) destes seja adaptado para o uso de pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 2º As características do desenho e a instalação dos caixas adaptados de autoatendimento bancário devem garantir às pessoas com deficiência:

I - aproximação e uso seguro com as adequadas sinalizações tátil, sonora e visual;

II - alcance visual e manual, visando atender todos os tipos de deficiência;

III - circulação livre de barreiras.

⁴⁹⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. pág. 294-295.

⁵⁰⁰ Seção inspirada nas Leis nº 3.898/2002 e nº 8.116/2018, do Estado do RJ.

§ 3º As botoeiras, os comandos, as aberturas e os demais sistemas de acionamento dos caixas adaptados de autoatendimento bancário localizar-se-ão em altura que possibilite o manuseio por pessoas com cadeira de rodas e baixa estatura.

§ 4º Para atender às necessidades de pessoas com deficiência visual, os caixas adaptados de autoatendimento bancário terão obrigatoriamente:

I - dispositivo sonoro;

II - conector para fone de ouvido;

III - teclado e demais comandos em braile.

Comentário: Artigo vinculado aos princípios fundamentais da dignidade da pessoa humana e da igualdade previstos na Constituição Federal, inspirado em Leis Estaduais já vigentes há anos no estado do Rio de Janeiro, prevê a obrigatoriedade de adaptação de caixas eletrônicos para pessoas com deficiência. Cita requisitos de acessibilidade estabelecidos pela norma ABNT NBR 9050, que visam “proporcionar a utilização de maneira autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção”⁵⁰¹.

É possível fazer uma ligação direta com o CDC se considerarmos que a não disponibilização de estrutura acessível fere a liberdade de escolha e igualdade de contratações previstas no inciso II do art. 6º, além de ser passível a identificação de prática abusiva nos termos do art. 39, tanto como situação em que se prevalece de fraqueza do consumidor (inciso IV), quanto com a recusa de atendimento (inciso IX) por falta de acessibilidade.

Também está de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que em seu art. 53 prevê que a acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. Inclusive, a instalação de dispositivos sonoros e visuais embutidos no design do equipamento são previstos no Estatuto:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

⁵⁰¹ Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2020. 163 pág.

III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

[...]

Art. 74. É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.

E, por fim, reforça política imposta pelo próprio Banco Central, em sua Resolução nº 2.878/2001, que prevê a facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, inclusive com acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de autoatendimento.

MAURÍCIO VITOR LEONE DE SOUZA

Apresentador há 5 anos do Quadro “Direito do Consumidor” – TVCI/PR. Graduado em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO/RJ). Ex-Procurador Geral Municipal. Professor Universitário. Pós-Graduado em Direito Processual Penal (PUC/PR). Doutorado pela UMSA/AR. Autor de diversos trabalhos jurídicos.

CAPÍTULO III

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 99. A relação existente entre o aluno, seu representante legal ou responsável financeiro com a instituição de ensino particular é de consumo.⁵⁰²

Parágrafo único. Consideram-se também instituições de ensino particulares os cursos de idiomas, pré-vestibulares, técnicos e profissionalizantes, entre outros.

O *caput* consolida a relação havida entre alunos, representantes e instituições de ensino como uma relação de consumo, concretizando em norma legal a interpretação doutrinária⁵⁰³ e jurisprudencial, de modo a não haver dúvida da aplicação das normas consumeristas na relação jurídica citada.

Conforme a Lei Federal nº 9.394/1996 (LDB), art. 3º, V, haverá a coexistência de instituições de ensino pública e privada, de modo que se faz necessário determinar a legislação aplicável nas relações jurídicas quando a oferta de ensino provir da iniciativa privada. Esta afirmação é relevante, pois impede que, na apreciação de causas envolvendo os atores mencionados, deixe-se de aplicar a legislação consumerista, que deverá prevalecer, em complemento ao Código Civil, sempre que este não colidir com as normas de proteção ao consumidor. Tal opção legislativa assegura ao consumidor vantagens processuais e materiais, como o reconhecimento de sua hipossuficiência, a possibilidade de inversão do ônus da prova e o acesso a demais condições protetivas previstas na legislação especial.

O parágrafo único aponta esclarecimentos de modo a não ocorrer dúvida quanto a qualidade de “instituição de ensino”, englobando toda e qualquer instituição na

⁵⁰² Redação inspirada no REsp 1.155.866 – RS – STJ.

⁵⁰³ “Atualmente denominam-se contratos de consumo todas aquelas relações contratuais ligando um consumidor a um profissional, fornecedor de produtos e serviços. Essa terminologia tem como mérito englobar todos os contratos civis e mesmo empresariais, nos quais, por estar presente em um dos polos da relação um consumidor, existe um provável desequilíbrio entre os contratantes. Esse desequilíbrio estrutural teria reflexos no conteúdo do contrato, daí nascendo a necessidade de o direito regular essas relações contratuais de maneira a assegurar o justo equilíbrio dos direitos e das obrigações das partes, harmonizando as forças do contrato através de uma regulamentação especial”. (MARQUES, Claudia. 1. Contratos Entre Consumidor e Fornecedor de Produtos ou Serviços In: MARQUES, Cláudia. Contratos no Código de Defesa do Consumidor - Ed. 2025. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2025.).

qual haja o objetivo de “aprender”, ou seja, para qualquer espécie de formação acadêmica, até mesmo aquelas voltadas a preparação de estudantes para acesso a Faculdades/Universidades (vestibulares). A condição da relação jurídica de consumo é reconhecida na jurisprudência e nesse sentido decidiu a Terceira Turma do STJ:

RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. ENSINO SUPERIOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INSTITUIÇÃO PRIVADA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC. EXTINÇÃO ANTECIPADA DE CURSO. AUTONOMIA UNIVERSITÁRIA. CONDUTA DESLEAL OU ABUSIVA. AUSÊNCIA.

1. O contrato de prestação de serviços educacionais está sujeito às disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor - CDC. O estudante é um consumidor de serviços educacionais. A universidade, por sua vez, deve prestar seus serviços na forma contratada, oferecendo salas de aula, professores e conteúdo didático- científico adequados ao bom desenvolvimento do curso universitário.

2. A extinção antecipada de curso superior, ainda que por razões de ordem econômica, encontra amparo no art. 207 da Constituição Federal e na Lei nº 9.394/1996, que asseguram autonomia universitária de ordem administrativa e financeira, motivo pelo qual a indenização por dano moral será cabível tão somente se configurada a existência de alguma conduta desleal ou abusiva da instituição de ensino.

3. Na hipótese, segundo as instâncias ordinárias, a universidade teria comunicado previamente a extinção do curso, oferecido restituição integral dos valores pagos e oportunidade de transferência, o que demonstra transparência e boa-fé, não caracterizando, por conseguinte, nenhum ato abusivo a ensejar indenização por danos morais.

4. Recurso especial não provido.

(REsp n. 1.155.866/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 10/2/2015, DJe de 18/2/2015.)

Art. 100. As instituições de ensino superior respondem objetivamente por danos suportados pelo consumidor, em razão da realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação, sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação.⁵⁰⁴

O dispositivo confere maior segurança ao consumidor, sobretudo porque a jurisprudência já reconheceu essa condição em diversos julgados, havendo, inclusive, enunciado de súmula do STJ e outros precedentes no mesmo sentido, conforme se transcreve a seguir:

⁵⁰⁴ Redação inspirada na S. 595/STJ e JT do STJ - E. 42, Tese 04.

Enunciado nº 3.2, da 3ª Turma Recursal do TJPR – “A demora para entrega do diploma após colação de grau, enseja indenização por danos morais.”

Enunciado nº 3.3, da 3ª Turma Recursal do TJPR – “O encerramento unilateral do curso gera indenização por danos morais e materiais.”

Enunciado 595, da súmula do STJ – “As instituições de ensino superior respondem objetivamente pelos danos suportados pelo aluno/consumidor pela realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação, sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação” **(Julgado em 25/10/2017, DJe 06/11/2017)**.

Edição 42, Tese 04, das Jurisprudências em Tese do STJ – “A instituição de ensino superior responde objetivamente pelos danos causados ao aluno em decorrência da falta de reconhecimento do curso pelo MEC, quando violado o dever de informação ao consumidor.

Com a positivação da matéria, consolida-se o entendimento já manifestado pelos tribunais, bem como a posição doutrinária⁵⁰⁵, ao mesmo tempo em que se previne a ocorrência do fato em prejuízo do consumidor. A norma também passa a instrumentalizar, com fundamento legal expresse, eventual disputa jurídica que venha a surgir, oferecendo ao consumidor um suporte normativo sólido, com aplicação implícita da responsabilidade objetiva, do dever de informação, da boa-fé objetiva e da função social do contrato.

Desta maneira, a edição da norma converge:

- **Para as instituições:** obrigação de informar de forma clara e ostensiva sobre a situação do curso perante o MEC e risco de condenação em danos materiais e morais;
- **Para os alunos:** direito à reparação integral (restituição de valores, indenização por danos morais e lucros cessantes);

⁵⁰⁵ Como segundo reflexo do princípio da transparência temos o novo dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC. Este dever de informar concentra-se, inicialmente, nas informações sobre as características do produto ou do serviço oferecido no mercado. A jurisprudência brasileira ensina: “A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. A obrigação de informação é desdobra, pelo art. 31 CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação – conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação–utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação–preço (= custo, forma e condições de pagamento) e d) informação–advertência (= riscos do produto ou serviço). In MARQUES, Claudia. 1.. Princípio Básico de Transparência In: MARQUES, Claudia. Contratos no Código de Defesa do Consumidor - Ed. 2025. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2025.

- **Para o mercado educacional:** reforço da necessidade de transparência e *compliance* regulatório.

Art. 101. As instituições de ensino não poderão condicionar a compra de livros e materiais escolares a um fornecedor específico.

Embora a Lei Federal nº 9.394/1996 (LDB) preveja em seu art. 12, I⁵⁰⁶, a autonomia dos estabelecimentos de ensino para elaborar e executar a proposta pedagógica, tal situação não implica, ou permite, a imposição quanto a aquisição do material pelos alunos.

É preciso pontuar que há uma certa oscilação da jurisprudência quanto a prática, tida por muitos doutrinadores como ‘venda casada’, mas ainda interpretada por parcela da jurisprudência como prática regular.

A partir da disciplina estabelecida no dispositivo em exame, dissipam-se as dúvidas e fica clara a vedação às instituições de ensino quanto à exigência de fornecedor específico para o material pedagógico. Verificada tal imposição, estará configurada a prática de “venda casada”, proibida pela legislação consumerista, o que fornece ao consumidor instrumento jurídico idôneo para sua insurgência.

Conforme já mencionado, a jurisprudência não se encontra plenamente consolidada sobre o tema, como se verifica dos julgados a seguir. O dispositivo, portanto, transfere para o plano normativo a solução da controvérsia.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MATRÍCULA EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO CONDICIONADA À COMPRA DE MATERIAL ESCOLAR PRODUZIDO E VENDIDO DE FORMA EXCLUSIVA PELA ESCOLA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. VENDA CASADA NÃO CARACTERIZADA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. 1- In casu, sustenta a 1ª autora que se encontrava matriculada na instituição de ensino ré desde o 6º ano do ensino fundamental. Narram que, no final de 2014, a ré deixou de encaminhar a lista de material escolar para o próximo ano letivo, destoando da conduta dos anos anteriores, sob o fundamento de que, a partir do ano de 2015, a escola passaria a utilizar material exclusivo, impresso por seus parceiros. Entendem que ocorreu a prática de venda casada; 2- No caso das instituições de ensino, uma comercialização configura

⁵⁰⁶ Art. 12. Os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de: I - elaborar e executar sua proposta pedagógica;

venda casada se o produto estiver disponível para venda em outros comércios e, ainda assim, o pai do aluno for obrigado a comprar o material da própria instituição de ensino. Nesse caso é configurada a venda casada, pois a imposição configura tal ilícito. No entanto, no presente caso, o material escolar utilizado pela ré foi produzido, de forma exclusiva, por esta para seus alunos, em parceria com a Editora Abril. Portanto, não há comercialização do mesmo em outros locais; 3- De acordo com a testemunha arrolada pela própria parte autora, no ato da matrícula não havia a imposição de que o material somente poderia ser adquirido na instituição de ensino, e nem mesmo de que a matrícula somente seria realizada caso o material fosse ali adquirido, tendo sido ofertada a possibilidade de aquisição do material diretamente com a Editora; 4- Outrossim, conforme destacado na sentença recorrida, a parte autora aceitou os termos contratuais, de forma espontânea; 5- Venda casada não configurada; 6- Precedente: 0012203-75.2017.8.19.0007 - APELAÇÃO Des (a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 27/05/2020 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL; 7- Negado provimento ao recurso.

(TJ-RJ - APELAÇÃO: 00001032220168190202 202000144371, Relator.: Des(a) . JDS ISABELA PESSANHA CHAGAS, Data de Julgamento: 05/08/2020, 19ª CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 06/08/2020)

Em oposição, há entendimento jurisprudencial caracterizando a hipótese como “venda casada”:

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada para desobrigar a instituição de ensino de matricular o filho da ré na hipótese de não aquisição do material (naquela unidade). Apresentação de reconvenção. Sentença que julgou improcedente a ação principal e parcialmente procedente a reconvenção. Recurso da autora-reconvinda. Instituição de ensino autora que condicionou a matrícula do filho da ré-reconvinte e o acesso ao sistema digital à aquisição do material escolar naquela unidade. Inadmissibilidade. Venda-casada. Inteligência do art. 39, I, do CDC. Indenização por danos morais à ré-reconvinte, no valor de R\$ 5.000,00, que é suficiente a compensá-la pelo abalo sofrido, sem ensejar enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJ-SP - AC: 10000321520208260219 SP 1000032-15.2020.8.26.0219, Relator.: Moraes Pucci, Data de Julgamento: 18/10/2021, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/10/2021)

Art. 102. As instituições de ensino deverão informar, previamente à contratação do serviço, da utilização de materiais didáticos próprios ou de empresas conveniadas.

Em uniformidade e consequência ao disciplinado pelo artigo 101, ainda, remetendo ao dever de informação, responsabilidade e boa-fé objetiva, inalienáveis na legislação consumerista, o disposto no artigo em comento reforça tais princípios, elevando-o a norma escrita, de aplicação e obediência obrigatórias.

O dispositivo vem também para proteger o consumidor da “venda casada”, e permite ao consumidor examinar e comparar o custo-benefício do contrato a ser assinado, possibilitando maior equilíbrio na relação instituição de ensino X aluno.

A cláusula apresenta norma que previne eventual comportamento contraditório da contratada, exigindo coerência, transparência, evitando assim a surpresa.

Está em consonância com o entendimento doutrinário⁵⁰⁷, que ressalta o direito a informação como consequência da jurisprudência do direito alemão.

Art. 103. São proibidas a suspensão de provas, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, as sanções legais e administrativas, compatíveis com a Lei nº 8.708, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e com os arts. 205, 475 e 476 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2022 (Código Civil Brasileiro).⁵⁰⁸

Dispositivo que visa consolidar a proibição de ‘punições pedagógicas’, em caso de atraso/inadimplemento. Traz para a legislação consumerista, otimizando a aplicação, a expressa disposição da Lei Federal nº 9870/1999⁵⁰⁹, garantindo ao acadêmico

⁵⁰⁷ “Na contemporaneidade, o direito à plena informação sobre o conteúdo do contrato e, consequentemente, o direito a transparência, foram desenvolvidos pela jurisprudência alemã (Informationspflichten) e, em seguida, alcançaram outras áreas do direito privado e do direito público”. MORAIS, Ezequiel. Capítulo 6. O Princípio da Confiança nas Tratativas. Informação Plena e Transparência In: MORAIS, Ezequiel. A Boa-Fé Objetiva Pré-Contratual - Ed. 2024. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2024.

⁵⁰⁸ Dispositivo idêntico ao art. 6º, da Lei Federal nº 9.870/99.

⁵⁰⁹ Art. 6º São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, às sanções legais e administrativas, compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor, e com os arts. 177 e 1.092 do Código Civil Brasileiro, caso a inadimplência perdure por mais de noventa dias.

§ 1º O desligamento do aluno por inadimplência somente poderá ocorrer ao final do ano letivo ou, no ensino superior, ao final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral.

§ 2º Os estabelecimentos de ensino fundamental, médio e superior deverão expedir, a qualquer tempo, os documentos de transferência de seus alunos, independentemente de sua inadimplência ou da adoção de procedimentos legais de cobranças judiciais.

a continuidade do ensino, segregando-o da questão econômica que deve ser discutida em vias e modo próprio, respeitando-se as normas consumeristas, e o Código Civil.

É uma clara aplicação da função social do contrato e a boa-fé objetiva, com suporte na doutrina e previsão no CC:

‘Assim, a boa-fé objetiva, cláusula geral que decorre da função social do contrato e que está prevista expressamente no CC 422⁵¹⁰, é regra de ordem pública (CC 2035, parag. ún.), aplicando-se imediatamente, inclusive aos negócios celebrados anteriormente a sua entrada em vigor, mas se encontram em execução continuada ou diferida (princípio da eficácia imediata ou ultratividade da lei)’. NERY, Rosa; JUNIOR, Nelson. Capítulo XIII. Desequilíbrio do Contrato e o Contrato Inexecutado In: NERY, Rosa; JUNIOR, Nelson. Instituições de Direito Civil: Das Obrigações, dos Contratos e da Responsabilidade Civil. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2019.

Art. 104. Será nula cláusula contratual que obrigue o contratante ao pagamento adicional ou ao fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes ou da instituição, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados, devendo os custos correspondentes serem sempre considerados nos cálculos do valor das anuidades ou das semestralidades escolares. ⁵¹¹

A inclusão desse dispositivo, na mesma linha das demais disposições comentadas anteriormente, consolida no presente código norma que se encontra em legislação esparsa (Lei Federal nº 9.870/99, mas diz respeito ao consumidor, facilitando a interpretação, conhecimento e aplicação de dispositivo de maneira prática e uniforme.

A exigência de pagamento adicional ou de fornecimento de material típico de uso coletivo configura prática abusiva, e sua vedação expressa protege o consumidor, situação já objeto de cediça jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEMANDA AJUIZADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA CONTRA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PARTICULAR. ALEGADA IRREGULARIDADE,

⁵¹⁰ CC. Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

⁵¹¹ Dispositivo idêntico ao art. 1º, § 7º, da Lei Federal nº 9.870/99.

DENTRE OUTROS, NA COBRANÇA DE TAXA, À PARTE DA ANUIDADE ESCOLAR, REFERENTE A MATERIAIS DIDÁTICOS DE USO COLETIVO. MENCIONADA OFENSA AO § 7º DO ARTIGO 1º DA LEI Nº 9.870/99 (LEI DAS ANUIDADES ESCOLARES). PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. REJEIÇÃO DOS DANOS MORAIS COLETIVOS. INSURGÊNCIA DA RÉ. PRELIMINAR. JULGAMENTO ULTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL ENTREGUE, DE MODO FUNDAMENTADO, NOS LIMITES DA PRETENSÃO DEDUZIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO. EFEITOS DA SENTENÇA QUE SE ESTENDEM A TODOS OS ESTABELECIMENTOS QUE A PRÓPRIA APELANTE, INCLUSIVE NA INTERNET, DIVULGA COMO VINCULADOS AO SEU GRUPO DE ENSINO, ATUANTE NA CAPITAL. MÉRITO. RAZÕES RECURSAIS QUE COMBATEM A IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER À APELANTE, CONFIRMANDO O DEFERIMENTO DA MEDIDA LIMINAR. INSISTÊNCIA NA TESE DE QUE OS MATERIAIS DIDÁTICOS EM DISCUSSÃO (LEGO EDUCATION, ESCOLA DA INTELIGÊNCIA, LEARNING GENIE E CARDS), COBRADOS À PARTE DA ANUIDADE ESCOLAR, SÃO DE USO INDIVIDUAL DOS ALUNOS. INSUBSISTÊNCIA. MATERIAIS E PROGRAMAS QUESTIONADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO QUE SE VINCULAM DIRETAMENTE À PROPOSTA PEDAGÓGICA DA APELANTE, INCLUSIVE PODENDO SER INTERPRETADOS COMO UM "DIFERENCIAL" NO SEU MÉTODO DE ENSINO. DESCABIDA A CLASSIFICAÇÃO DOS ALUDIDOS RECURSOS COMO DE USO INDIVIDUAL DOS ESTUDANTES. PROGRAMAS "ESCOLA DA INTELIGÊNCIA" E "LEARNING GENIE" UTILIZADOS, INCLUSIVE, DE FORMA INTEGRADA PELO CORPO DOCENTE, DIRETORIA, ALUNOS, PAIS/RESPONSÁVEIS. MATERIAIS CUJOS VALORES DEVEM COMPOR A ANUIDADE ESCOLAR, EX VI DO ARTIGO 1º, § 7º, DA LEI Nº 9.870/99 (LEI DAS ANUIDADES ESCOLARES). APRESENTAÇÃO, COM A CONTESTAÇÃO, DE RECIBOS DE RESTITUIÇÃO DOS MATERIAIS AO FINAL DO ANO LETIVO, QUE NÃO CONSTITUI PROVA DE QUE A TOTALIDADE DAQUELES QUE EFETUARAM O PAGAMENTO DA "TAXA DE MATERIAL DIDÁTICO" À PARTE DA ANUIDADE ESCOLAR, RECEBEU, AO FINAL DO ANO, E [.]

(TJ-SC - APL: 09002552520178240023, Relator.: Selso de Oliveira, Data de Julgamento: 26/05/2022, Quarta Câmara de Direito Civil)

Art. 105. Será nula, não produzindo qualquer efeito, cláusula contratual de revisão ou reajustamento do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano a contar da data de sua fixação, salvo quando expressamente prevista em lei.⁵¹²

Em mais este dispositivo, o presente código consolida legislação que se encontrava esparsa, permitindo, no âmbito do Estado do Paraná, clareza na relação de consumo estabelecida entre instituições de ensino e consumidor.

Concretiza, em favor do consumidor, a boa-fé objetiva e o princípio da transparência, além de permitir previsibilidade à parte mais vulnerável na relação contratual, pois impede reajustes em períodos inferiores a um ano.

A jurisprudência vinha acolhendo reclamos de consumidores vitimados por reajustes em período inferior ao anual, prática que contraria a disposição expressa da Lei Federal nº 9.790/99, e, ao enfrentar o tema, passou a reconhecer a nulidade da aplicação de reajuste em intervalo inferior a 1 (um) ano:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. REAJUSTE INDEVIDO DE MENSALIDADE ESCOLAR. AUSÊNCIA DE DIVULGAÇÃO ADEQUADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1- Recurso Inominado interposto pela parte ré contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, determinando a ilegalidade do reajuste aplicado ao valor das mensalidades escolares no segundo semestre de 2021. A decisão determinou a restituição em dobro dos valores pagos a maior, com correção monetária e juros, por entender que o aumento de 9,5% foi realizado de forma unilateral e sem a devida divulgação ao consumidor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2- Há duas questões em discussão: (i) definir se o reajuste aplicado no segundo semestre de 2021 foi devidamente informado e justificado; (ii) estabelecer se a ré deve restituir em dobro os valores pagos a maior pela autora, em razão da cobrança indevida. III. RAZÕES DE DECIDIR 3- O reajuste de 9,5% no segundo semestre de 2021 não encontra suporte legal, pois não foi previamente informado ao consumidor, como exigido pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, III, e art. 31, caput. 4- Ao divulgar as mensalidades com o valor reajustado no início do ano de 2021, a parte ré vinculou-se ao valor de R\$ 55.033,75 para o ano todo, não sendo justificável a aplicação de novo reajuste no meio do período letivo. 5- O alegado erro sistêmico pela parte ré não exime a sua responsabilidade de cumprir com a tabela de valores previamente divulgada, sendo irrelevante a ampla divulgação posterior do reajuste. 6- A cobrança de valores indevidos justifica a devolução em dobro, conforme preceitua o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor,

⁵¹² Dispositivo idêntico ao art. 1º, § 6º, da Lei Federal nº 9.870/99.

uma vez que a autora foi surpreendida com uma majoração não prevista. IV. DISPOSITIVO E TESE 7- Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1- O reajuste de mensalidade escolar só pode ser cobrado se previamente informado ao consumidor no início do ano letivo. 2- A cobrança de valores não informados ao consumidor, mesmo que justificada por erro sistêmico, não exime o prestador de serviços da restituição em dobro dos valores pagos a maior. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, III; art. 31, caput; art. 42, parágrafo único; art. 51, IV.

(TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10016052120248260196 Franca, Relator.: Marcio Bonetti, Data de Julgamento: 08/11/2024, 6ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 08/11/2024)

Com a norma expressa no presente código, fica o consumidor seguro da nulidade da aplicação de reajuste em período inferior ao disciplinado, tornando aplicável o direito de forma objetiva, além de conferir transparência a relação havida.

BIBLIOGRAFIA

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. Manual de Direito do Consumidor - Ed. 2025. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2025.

JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa. Leis Civis Comentadas e Anotadas. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2019.

MARQUES, Claudia; BENJAMIN, Antonio; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2022.

MARQUES, Claudia. Contratos no Código de Defesa do Consumidor - Ed. 2025. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor - Ed. 2018. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2018.

MORAIS, Ezequiel. A Boa-Fé Objetiva Pré-Contratual - Ed. 2024. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2024.

NERY, Rosa; JUNIOR, Nelson. Instituições de Direito Civil: Das Obrigações, dos Contratos e da Responsabilidade Civil. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2019.

MAURO DE PAULA BRANCO

Advogado. Doutorando. Mestre em Direito Empresarial e Cidadania pelo Unicuritiba. Especialista em Direito Administrativo. Membro da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR e dos Grupos de Pesquisa de Compliance e de Direito Médico do Unicuritiba.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

Art. 106. Fica vedada a cobrança de multa ou qualquer outro encargo por cancelamento de matrícula requerido pelo consumidor, quando não previamente informado no ato da contratação.⁵¹³

Parágrafo único. A multa estabelecida em contrato não poderá exceder a 20% (vinte por cento) sobre o valor da matrícula se a solicitação de cancelamento anteceder ao início do ano ou período letivo.

Comentário: A norma estabelecida neste dispositivo decorre dos fundamentos clássicos do Direito Contratual, segundo os quais prevalece o princípio de que somente têm validade jurídica as cláusulas expressamente pactuadas e ratificadas pelas partes. Essa premissa, amplamente consolidada na dogmática contratual, foi significativamente reforçada no âmbito do Direito do Consumidor por meio do artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que dispõe que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor (também reiterado pelo art. 68 do CDC do Paraná).

Nesse sentido, o que não estiver formalmente previsto no instrumento contratual, não possui existência jurídica, e, portanto, não pode ser exigido. Essa diretriz adquire ainda mais relevância quando se trata de relação de consumo, em que se exige, por força do art. 6º, III, do CDC nacional e da legislação estadual correlata, a transparência, clareza e adequação das cláusulas contratuais, reforçando a proteção ao consumidor que é a parte historicamente considerada vulnerável na relação jurídica.

A previsão normativa mais relevante do dispositivo em questão, contudo, encontra-se no parágrafo único, que visa proteger o consumidor contra a imposição de penalidades desproporcionais, as quais, por vezes, distorcem a própria natureza do contrato. Em diversas situações, sanções abusivas acabam por impor ônus excessivo ao consumidor ou mantêm-no vinculado a uma relação contratual da qual ele já manifestou expressamente o desejo de se desligar, o que afronta os princípios da autonomia da vontade e do equilíbrio contratual.

A fixação de um teto máximo de 20% para a multa rescisória se revela juridicamente adequada, na medida em que equilibra os interesses das partes: de um lado, proporciona ao fornecedor uma compensação pela rescisão antecipada do contrato; de outro, evita prejuízo desarrazoado ao consumidor, que poderá exercer seu direito de arrependimento mediante o pagamento de um valor proporcional limitado a um quinto do valor da matrícula.

⁵¹³ Redação inspirada no art. 120-A do Código do Consumidor de Pernambuco.

Ressalte-se, contudo, que a aplicação dessa penalidade está condicionada ao cumprimento de três requisitos cumulativos: 1º) a previsão contratual expressa da multa; 2º) o limite máximo de 20% do valor da matrícula; e 3º) a rescisão formalizada antes do início do ano letivo, ou seja, quando as aulas ainda não tiverem sido iniciadas. O dispositivo, portanto, aplica-se especificamente às hipóteses de desistência manifestada antecipadamente pelo consumidor, com vistas a garantir previsibilidade, equilíbrio e segurança jurídica na relação educacional contratual.

Art. 107. O valor da cláusula penal pela rescisão do contrato após o início das aulas não poderá ser superior a 20% (vinte por cento) das mensalidades vincendas.

Comentário: No mesmo sentido do disposto no artigo 106, exige-se, também neste caso, a prévia previsão contratual da multa rescisória, limitada ao patamar máximo de 20% do valor contratual. A principal distinção entre os dispositivos está relacionada ao momento da solicitação de rescisão: enquanto no artigo anterior o pedido deve ser formulado antes do início das aulas, neste dispositivo o ano letivo já se encontra em curso, sendo a rescisão formalizada posteriormente.

Nessa hipótese, a multa incidirá proporcionalmente sobre o período remanescente do contrato, e não sobre o valor total da matrícula. Assim, por exemplo, se o pedido de rescisão ocorrer no mês de outubro, em contrato com vigência até dezembro, a penalidade corresponderá a até 20% (ou percentual inferior, caso assim estipulado contratualmente) sobre o montante das mensalidades referentes aos meses de novembro e dezembro.

Informa-se que o artigo 107 possui conteúdo inédito no ordenamento jurídico estadual e surgiu como um desdobramento das discussões travadas pela equipe técnica responsável pela elaboração da Consolidação, especialmente no contexto da análise do artigo 106. Em reunião de trabalho do pré-projeto da Consolidação presidida pelo Deputado Paulo Gomes, identificou-se a necessidade de diferenciar juridicamente os pedidos de cancelamento contratual formulados antes e depois do início das aulas, dada a repercussão prática e financeira distinta de cada situação para ambas as partes contratantes.

A partir dessa constatação, o parlamentar deliberou pela inclusão de dois dispositivos autônomos, com redações distintas, mas harmônicas, visando proporcionar maior clareza normativa, segurança jurídica e equilíbrio contratual, tanto para o consumidor, quanto para o fornecedor de serviços educacionais. Essa sistematização normativa representa um avanço na regulação das relações contratuais no setor

de ensino privado, promovendo a transparência e a previsibilidade nas hipóteses de rescisão contratual.

Art. 108. As instituições de ensino privadas ficam proibidas de cobrarem de seus alunos quaisquer valores para a aquisição de material de limpeza, higiene e outros de uso coletivo.⁵¹⁴

Comentário: O artigo 108 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná tem como origem direta a Lei Estadual nº 17.322/2012, de autoria do Deputado Douglas Fabrício, que já contemplava em seu conteúdo a proteção do consumidor quanto à prática abusiva de cobrança de valores adicionais para aquisição de materiais que, por sua natureza e finalidade, deveriam estar inclusos na composição da mensalidade escolar.

A norma parte do pressuposto de que todo estabelecimento de ensino possui a obrigação de manter um ambiente limpo, higiênico e adequado ao processo de aprendizagem, de modo que custos com materiais de limpeza e conservação fazem parte da própria estrutura operacional da instituição. Dessa forma, a exigência de pagamento específico e avulso por tais itens configura, em essência, uma cobrança em duplicidade, pois o valor correspondente já se encontra presumidamente embutido na mensalidade contratada. Além disso, o fornecimento de condições mínimas de salubridade constitui exigência legal e sanitária, cuja inobservância pode ensejar sanções administrativas, como a suspensão do alvará de funcionamento ou a cassação da licença expedida pela vigilância sanitária.

Do ponto de vista jurídico, trata-se de uma norma que reafirma o princípio da boa-fé objetiva e vincula o fornecedor à transparência e à lealdade contratual, impedindo a imposição de encargos que mascaram aumentos indevidos ou deslocam ao consumidor obrigações que são, por essência, da entidade educacional. A norma busca, assim, proteger a parte vulnerável da relação, conforme previsto no art. 6º, IV, do CDC/PR (mesmo artigo do CDC nacional), que trata da prevenção e repressão às práticas abusivas.

Cumprе destacar, ainda, que a constitucionalidade da Lei Estadual nº 17.322/2012, que deu origem ao artigo 108, foi reconhecida pela 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, em acórdão de relatoria do Desembargador Clayton de Albuquerque Maranhão. Naquela decisão, ficou consignado que a norma esta-

⁵¹⁴ Inspirada na Lei Estadual nº 17.322/2012, de autoria do Dep. Douglas Fabrício.

dual versa sobre matéria de direito do consumidor, cuja legislação se insere no âmbito da competência legislativa concorrente, nos termos do art. 24, V, da Constituição Federal, não havendo, portanto, violação ao pacto federativo ou invasão de competência da União.⁵¹⁵

Art. 109. O disposto nesta Seção se aplica a todas as instituições de educação básica e superior.

Comentário: Durante as reuniões que antecederam a elaboração do projeto final da Consolidação conduzidas sob a liderança do Deputado Paulo Gomes foi amplamente debatido, no âmbito da equipe técnica, o alcance das normas contidas no capítulo relativo às relações de consumo com instituições de ensino. Inicialmente, cogitou-se restringir a aplicabilidade das disposições apenas às escolas tradicionais de educação básica. No entanto, prevaleceu o entendimento de que os dispositivos normativos devem alcançar todas as instituições de ensino estabelecidas no território paranaense, abrangendo tanto a educação básica quanto o ensino superior. Tal interpretação é coerente com a redação do artigo 99 da própria Consolidação, o qual estabelece que são igualmente consideradas instituições de ensino particulares os cursos de idiomas, preparatórios (pré-vestibulares), técnicos, profissionalizantes, entre outros, ampliando, assim, o campo de incidência da norma. Dessa forma, garante-se uniformidade na aplicação das regras de proteção ao consumidor em contratos educacionais, independentemente da modalidade ou nível de ensino oferecido.

⁵¹⁵ Apelação cível. Mandado de Segurança. Decisão que denegou a segurança. Apelação do impetrante. Lei Estadual nº.17.322/2012. Proibição às instituições de ensino privadas de cobrar de seus alunos qualquer taxa ou outro tipo de valor para aquisição de material de ensino de uso coletivo. Norma de efeitos concretos. Inaplicabilidade da súmula 266 do STF. Cabimento do mandamus. Mérito. Alegação de inconstitucionalidade formal da Lei Estadual nº. 17.322/2012 por incompetência legislativa. Norma de natureza consumerista. Competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal para legislar sobre produção e consumo. Art. 24, V, da Constituição Federal. Norma atacada que está em consonância com a Lei Federal nº 9.870 /99. Direito à propriedade que não prevalece face à defesa do consumidor e ao direito à educação. Art. 5º, XXXII; art. 170, V; art. 205 e art. 209, todos da Constituição. Superveniência da Lei Federal nº 12.886/13, que reafirma o teor da lei atacada. Inconstitucionalidade inexistente. Sentença mantida, ainda que por outros fundamentos. Recurso desprovido (TJPR - 6ª C. Cível - AC - 1132525-2 - Curitiba - Rel.: Desembargador Clayton de Albuquerque Maranhão - Unânime - J. 26.08.2014).

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

NÚBIA DAISY FONESI SIQUEIRA PINTO

Advogada no Escritório Efig & Rocha Advogados Associados. Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Bacharela em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" do Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Seção II

Dos padrões técnicos de qualidade nutricional e da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais a serem seguidos pelas lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública.⁵¹⁶

~~Art. 110. As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, deverão seguir padrões técnicos de qualidade, higiene e equilíbrio nutricional que assegurem a saúde dos consumidores, de modo a prevenir a obesidade, diabetes, hipertensão, problemas do aparelho digestivo e outros.~~

Art. 110. Lanchonetes, cantinas e estabelecimentos assemelhados situados em unidades educacionais públicas e privadas que atendam à educação básica deverão seguir padrões técnicos de qualidade, higiene e equilíbrio nutricional que assegurem a saúde dos consumidores, de modo a prevenir obesidade, diabetes, hipertensão e problemas do aparelho digestivo, dentre outras enfermidades. (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

§ 1º Proíbe os estabelecimentos referidos no caput deste artigo de realizar a venda de alimentos e bebidas, cuja fabricação envolva diversas etapas técnicas de processamento e ingredientes de uso exclusivamente industrial, com altos teores de açúcar e gordura ou contendo em suas composições substâncias químicas sintéticas ou naturais que possam ser prejudiciais à saúde, conforme o Guia Alimentar para a População Brasileira e no Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de Dois anos do Ministério da Saúde, tais como: (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

I - bebidas com quaisquer teores alcoólicos;

II - balas, pirulitos, gomas de mascar, biscoitos recheados, chocolates, algodão doce, chupchup, suspiros, maria-mole, churros, marshmallow, sorvetes de massa, picolés de massa com cobertura e confeitos em geral;

III - cereais açucarados, salgadinhos industrializados e biscoitos salgados tipo aperitivo;

⁵¹⁶ Seção inspirada na Lei nº 14.855/2005, de autoria do Dep. Delegado Bradock, Lei nº 16.085/2009, de autoria do Dep. Luiz Eduardo Cheida, e Lei nº 17.604/2013, de autoria dos deputados Pastor Edson Praczyk e Hermas Brandão Junior.

IV - frituras em geral;

V - salgados assados que tenham em seus ingredientes gordura hidrogenada;

VI - pipoca industrializada e pipoca com corantes artificiais;

VII - bebidas formuladas industrialmente que contenham açúcar ou adoçantes em seus ingredientes, tais como:

- a) refrigerantes;
- b) néctares;
- c) refrescos;
- d) chás prontos para o consumo;
- e) água de coco industrializada;
- f) bebidas esportivas;
- g) bebidas lácteas;
- h) bebidas achocolatadas;
- i) bebidas alcoólicas;
- j) cerveja sem álcool; e
- k) bebidas energéticas;

VIII - embutidos;

IX - alimentos que contenham adoçantes e antioxidantes artificiais;

X - bebidas com alto teor calórico;

XI - produtos com gordura saturada ou gordura trans;

XII - demais produtos que estejam em desacordo com:

- a) o Programa Nacional de Alimentação Escolar - PNAE;
- b) o Guia Alimentar para a População Brasileira do Ministério da Saúde;
- c) o Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de Dois Anos do Ministério da Saúde.

§ 2º A vedação de comercialização dos alimentos indicados no § 1º deste artigo não é aplicável a estudantes e demais consumidores com Transtorno Alimentar Repetitivo Evitativo - Tare, em especial àqueles que possuem a

Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - Ciptea e apresentam restrições ou seletividade alimentar. (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

§ 3º Os estudantes e consumidores referidos no §2º deste artigo podem ingressar e consumir, no estabelecimento escolar, alimentos constantes de sua relação pessoal seletiva alimentar. (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

~~**Art. 111. As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, devem proteger os estudantes contra a exposição a alimentos e bebidas com altos teores de caloria, gordura saturada, gordura trans e outros alimentos em desconformidade com o disposto no Guia Alimentar para a População Brasileira e no Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de Dois anos do Ministério da Saúde.**~~

Art. 111. Os estabelecimentos referidos no caput do art. 110 deverão: (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

I - divulgar com destaque, nas tabelas nutricionais dos alimentos comercializados, as seguintes informações:

- a) quantidade de calorias;**
- b) presença de glúten ou lactose;**
- c) concentração de carboidratos.**

II - fixar, em local visível, mural de um metro quadrado, para divulgação sobre a qualidade nutricional dos alimentos e demais aspectos de uma alimentação equilibrada e saudável;

III - funcionar mediante a expedição de alvarás específicos pela Vigilância Sanitária e pela Secretaria da Educação.

Parágrafo único. A relação de informações de que trata o inciso I deste artigo deverá ser elaborada e assinada por nutricionista, indicando o número de sua inscrição no Conselho Regional de Nutrição. (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

~~Art. 112. Ficam obrigados os estabelecimentos de ensino que possuam lanchonetes e similares a divulgarem as seguintes informações nas tabelas nutricionais dos alimentos comercializados:~~⁵¹⁷

~~I — quantidade de calorias;~~

~~II — presença de glúten;~~

~~III — concentração de carboidratos, incluindo-se a lactose.~~

~~Parágrafo único. A relação de que trata o caput deverá ser elaborada e assinada por nutricionista, com o respectivo número de sua inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas.~~⁵¹⁸

Art. 112. O estabelecimento que desrespeitar o disposto nesta Seção estará sujeito às seguintes penalidades, também aplicáveis aos seus representantes legais: (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

I - advertência e notificação para se adequar ao disposto nesta Lei, no prazo de cinco dias;

II - multa equivalente a 20 UPF/PR (vinte vezes a Unidade Padrão Fiscal do Paraná), na hipótese de descumprimento do previsto no inciso I deste artigo, multa essa que poderá ser dobrada em caso de reincidência;

III - fechamento do estabelecimento e proibição de os representantes legais exercerem o mesmo ramo de atividade, no caso de reincidência múltipla.

~~Art. 113. As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, que não possuam cardápios deverão atender aos dispositivos da presente Seção por meio de informações de fácil acesso e legíveis a todos os consumidores.~~⁵¹⁹

Art. 113. Os estabelecimentos referidos no caput do art. 110 desta Lei que não possuam cardápios deverão atender ao disposto nesta Seção por meio

⁵¹⁷ Inspirada na Lei Estadual nº 16.085/2009, de autoria do Dep. Luiz Eduardo Cheida.

⁵¹⁸ Inspirada na Lei Estadual nº 17.604/2013, de autoria dos deputados Pastor Edson Praczyk e Hermas Brandão Junior.

⁵¹⁹ Inspirada na Lei Estadual nº 16.085/2009, de autoria do Dep. Luiz Eduardo Cheida.

de informações legíveis e de fácil acesso aos consumidores. (NR). (Redação dada pela Lei 22.479, de 16/06/2025)

Comentário: Inicialmente destaca-se a conveniência de a legislação intervir na oferta de produtos (em especial alimentos) em escolas, sendo os destinatários finais destes produtos, crianças hipervulneráveis, desprovidas de maior conscientização a respeito de alimentação saudável, ainda mais na fase de desenvolvimento que se encontram. Portanto, é louvável a iniciativa de reforçar as obrigações dos fornecedores de alimentos que desenvolvem as suas atividades em lanchonetes, cantinas e estabelecimentos assemelhados instalados em unidades educacionais públicas e privadas e que atendam à educação básica. Além das obrigações já consolidadas e afetas à higiene e saúde pública, comprometem-se com os padrões de equilíbrio nutricional das crianças, de modo a contribuir com a qualidade da saúde dos consumidores, tão importante nesta fase de vida.

Contudo, os dispositivos trazidos nos arts. 110 a 113 foram radicalmente alterados do que era previsto originalmente quando publicada a Consolidação em 2024. Essas mudanças, trazidas pela Lei nº 22.479⁵²⁰, de 16/06/2025, incluíram a lista extensa de alimentos de comercialização proibida no ambiente escolar e a previsão de sanções pecuniárias e administrativas pelo descumprimento das disposições.

Antes de adentrar no mérito da questão nutricional, se a inclusão da listagem de alimentos será benéfica ou não - o que não se pretende fazer ao exaurimento -, julga-se necessário tecer comentários sobre o processo legislativo para alteração do dispositivo e as latentes incongruências geradas pela modificação do texto legal.

O primeiro ponto digno de nota é o procedimento adotado para complemento dos arts. 110 a 113. Se observado o trâmite da Lei 22.479/2025 (PL 125/2023), vê-se que o projeto não passou pelo crivo da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Paraná, desrespeitando o seu regimento interno:

Art. 38. São Comissões Permanentes:

XVII – Comissão de Defesa do Consumidor;

Art. 56. Compete à Comissão de Defesa do Consumidor manifestar-se sobre toda e qualquer proposição relacionada à defesa do consumidor [...]

Bem como em violação à Constituição Estadual do Paraná:

⁵²⁰ Lei de autoria dos deputados Luiz Fernando Guerra e Requião Filho.

Art. 62, § 2º - As comissões, em razão da matéria e sua competência, cabe:

I - discutir e votar o projeto de lei que dispensar, na forma do regimento, a competência do Plenário [...]

A falta de tramitação na Comissão de Defesa do Consumidor levanta questionamentos relevantes acerca da legitimidade na forma como se deu o processo legislativo, considerando que o projeto aborda diretamente a proteção dos direitos do consumidor no contexto escolar e modifica diretamente o Código Estadual de Defesa do Consumidor. A manifestação da comissão especializada é fundamental não só por questões formais, mas também em cumprimento ao princípio da especialidade e da deliberação qualificada, os quais garantem a legitimidade do processo legislativo.

Sob essa perspectiva, entende-se que a ausência dessa análise constitui vício formal de inconstitucionalidade, uma vez que o devido processo legislativo é essencial para a validade da norma. A ausência de tramitação e parecer da comissão específica resulta em violação da Constituição Estadual e dos mecanismos internos de controle do Legislativo, tornando o processo irregular e suscitando uma possível nulidade da lei que trouxe os complementos.

Veja-se que a referida lei, originada do PL nº 125/2023, tramitou pela Comissão de Constituição e Justiça, pela Comissão de Saúde Pública e pela Comissão de Educação. Contudo, mesmo após o recebimento da Emenda de Plenário, datada de 24/03/2025, para inserir o texto no Código do Consumidor, a proposição não foi remetida à Comissão de Defesa do Consumidor, o que revela a irregularidade no processo legislativo.

Outro aspecto preocupante do ponto de vista constitutivo do texto final é a contradição frente a outras regulamentações trazidas na própria Consolidação Paranaense de Leis de Proteção ao Consumidor.

O art. 321 da Lei Estadual aqui comentada prevê que é de alçada do Poder Executivo regulamentar as disposições da lei que não forem autoaplicáveis. A inclusão, portanto, de penalidades econômicas ou administrativas por descumprimento das determinações dos arts. 110 e 111 é um excesso do legislador que, em outra incoerência, prevê a aplicação de multa sem fórmula para seu cálculo, procedimento de apuração ou gradação de sanções, desrespeitando explicitamente a necessidade de devido processo administrativo prevista no art. 312:

Art. 312. A pena de multa, graduada de acordo com a reprovabilidade da conduta do infrator, a vantagem auferida, a extensão do dano, a reincidência e a condição econômica do fornecedor, será aplicada por meio de processo administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

§ 1º Cabe ao Poder Executivo Estadual a edição de Decreto para regulamentar a fórmula do cálculo e critérios para a aplicação das penas de multa.

Também, a inclusão possibilita que a multa seja “dobrada” em caso de reincidência, mas não detalha como isso ocorrerá, nem quem será responsável pela aplicação da penalidade, qual será o procedimento a ser seguido ou qual será o valor exato da unidade utilizada para o cálculo.

Essa imprecisão acusa ferimento ao princípio da legalidade segundo o qual as normas devem ser claras para a imposição de penalidades. Além disso, ao impor diretamente penalidades e adotar um critério de cálculo diferente do previsto na Consolidação, a norma invade a competência do Poder Executivo e contraria os princípios da legalidade e da segurança jurídica, sendo incompatível com os artigos 312 e 321 da Lei nº 22.130/2024.

Não se questiona a pertinência da listagem. Todos os itens incluídos, nomeados da forma esparsa como foram, parecem se enquadrar em um rol de alimentos a serem evitados por crianças e adolescentes em fase de desenvolvimento e o teor da relação está de acordo com o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE), que prevê como diretriz uma alimentação escolar saudável e adequada com alimentos seguros⁵²¹.

Os estados de São Paulo (Lei nº 17.340/2021) e Ceará (Lei nº 19.455/2025) também contam com legislações locais com escopo semelhante. Em São Paulo, a previsão é específica quanto à comercialização de alimentos que contenham gorduras trans, sem identificar alimentos específicos. No Ceará, apesar de o projeto de lei de 2019 trazer um rol semelhante com previsões como “balas” e “guloseimas”, a lei publicada em 2025 é extremamente técnica, remetendo as definições dos alimentos para o Guia Alimentar para a População Brasileira (elaborado pelo Ministério da

⁵²¹ Lei Federal nº 11.947/2009, prevê em seu **art. 2º**: São diretrizes da alimentação escolar: **I** - o emprego da alimentação saudável e adequada, compreendendo o uso de alimentos variados, seguros, que respeitem a cultura, as tradições e os hábitos alimentares saudáveis, contribuindo para o crescimento e o desenvolvimento dos alunos e para a melhoria do rendimento escolar, em conformidade com a sua faixa etária e seu estado de saúde, inclusive dos que necessitam de atenção específica;

Saúde, em 2024) e delegando a competência de estipular parâmetros da proibição a ato regulatório do Poder Executivo e das autoridades sanitárias.

O que se questiona na atual redação do art. 110 em comento, portanto, é a taxatividade do rol de alimentos. Acredita-se que a intenção do art. 110 fosse a busca por assegurar uma dieta equilibrada nas escolas. Contudo, ao optar por proibições tão genéricas e abrangentes, a regra se mostra demasiadamente rígida e complexa de ser executada. Impedir uma grande e detalhada lista de itens ignora o objetivo de promover a educação alimentar dos consumidores mais jovens.

Ademais, a formatação escolhida fragiliza a lei, pois os alimentos e suas composições passam por mudanças frequentes. Produtos inéditos podem surgir sem serem citados ou listados, burlando a proibição, enquanto outros deixam de ser produzidos ou comercializados, tornando a regra obsoleta rapidamente. Desse modo, o excesso de detalhes da norma prejudica a eficácia da ação estatal, que deveria priorizar critérios técnicos e ideias básicas de nutrição saudável, de maneira flexível e ajustável às mudanças do mercado e dos costumes alimentares.

Ainda que a atualização dos arts. 110 a 113 demonstre uma preocupação legítima do legislador com a saúde alimentar de crianças e adolescentes, as falhas formais e materiais apresentadas na elaboração do texto legal comprometem sua validade e efetividade. A falta de análise pela Comissão de Defesa do Consumidor enfraquece a legitimidade do processo legislativo. Além disso, o conteúdo excessivamente detalhado e as proibições genéricas dificultam a aplicação prática da norma e sua atualização ao longo do tempo. Ao invadir sobre as atribuições do Poder Executivo, a lei na forma redigida acaba ferindo os princípios da legalidade e da segurança jurídica, se afastando do próprio corpo legal solidificado pela Consolidação e tornando-se suscetível à rápida obsolescência.

Portanto, apesar de ser motivada por um objetivo socialmente relevante, a redação atual dos artigos falha em sua forma e técnica.

FERNANDA SCHAEFER

Pós-Doutorado no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Bioética da PUC-PR. Bolsista CAPES. Doutorado em Direito das Relações Sociais na Universidade Federal do Paraná, curso em que realizou Doutorado Sanduíche nas Universidades do País Basco e Universidade de Deusto (Espanha) como bolsista CAPES. Coordenadora do Curso de Especialização em Direito Médico e da Saúde da PUC-PR.

CAPÍTULO IV

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE PRIVADA

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 114. Aplica-se esta Lei aos prestadores de serviço de saúde privada.⁵²²

Comentário: O sistema de saúde no Brasil, estabelecido pelo art. 199, da Constituição Federal, é formado por uma complexa rede de serviços que podem ser enquadrados em duas grandes espécies: o público, representado pelo Sistema Único de Saúde de acesso universal e gratuito; e a assistência privada, na qual também se incluem os planos e seguros de saúde. Segundo o STF, “o indivíduo tem liberdade para se utilizar, conjunta ou exclusivamente, do atendimento prestado pelo serviço público de saúde ou daquele disponibilizado por entidades particulares. Inexiste ofensa à Constituição no fato de o paciente, à custa de recursos próprios, complementar com o serviço privado o atendimento arcado pelo SUS” (vide RE 516.671 AgR⁵²³).

Tanto a área pública, quanto a privada, são extremamente reguladas por atos normativos de diferentes origens, naturezas (públicas e privadas), alcance e finalidades. O setor público tem como norma básica de regência a Lei Federal n. 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde⁵²⁴), na qual se estabelecem os princípios e diretrizes do sistema. O SUS é caracterizado como um serviço público próprio do Estado (*uti universi*) e, como tal, a ele não se aplicam as regras consumeristas.

O segmento privado compreende os serviços lucrativos oferecidos por pessoas naturais ou jurídicas e remunerados diretamente pelo paciente/usuário. O sistema privado de saúde reconhece sua natureza jurídica especial em razão do interesse público presente no seu objeto (art. 197, CF) e para além dos diversos atos regulatórios aplicáveis aos serviços, realiza atividade econômica em sentido estrito e, por isso, subordina-se às normas de defesa do consumidor. Com relação à prestação de serviços pelas operadoras de saúde a tutela está prevista no art. 35-G, da Lei

⁵²² Redação inspirada na Súmula 608/STJ.

⁵²³ Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=2454558> Acesso em 7 dez. 2024.

⁵²⁴ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm Acesso em 7 dez. 2024.

Federal n. 9.656/1998⁵²⁵ e confirmada pela Súmula n. 608, do STJ que estabelece que se “aplica o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de planos de saúde, salvo os administrados por entidades de autogestão.”

O paciente ou usuário é perfeitamente enquadrado no conceito de consumidor (art. 2º, CDC), pois utiliza os serviços prestados pela assistência privada como destinatário final (destinatário fático e econômico). As pessoas naturais e jurídicas (inclusive operadoras de saúde) são, sem dúvida, fornecedores, pois desenvolvem atividade de prestação de serviços remunerados e oferecida à sociedade em geral (art. 3º, CDC).

A relação entre prestadores de assistência privada à saúde e usuário é uma relação jurídica que se destina à satisfação de uma necessidade privada do consumidor, qual seja, *manutenção ou recuperação de sua saúde*. Nessa relação, o consumidor que não dispõe por si só de controle sobre a produção e a prestação de serviços arrisca-se a se submeter ao poder e condições dos fornecedores e é justamente aí que se verificam diferentes práticas abusivas que exigem especial intervenção da lei e do Judiciário.

Os contratos realizados na assistência privada à saúde são contratos para o futuro, mas também, asseguradores do presente, em que o consumidor deposita sua confiança na adequação e qualidade dos serviços médicos e na previsibilidade da cobertura leal dos eventos futuros relacionados à saúde, daí a importância de normas que coíbam práticas abusivas no setor.

Art. 115. A cláusula contratual que limita o tempo de internação hospitalar é considerada abusiva.⁵²⁶

Comentário: A redação do art. 115, da lei paranaense, é inspirada na Súmula 302, STJ (2004) que estabelece que *é abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita no tempo a internação hospitalar do segurado* e no art. 12, II, a, da Lei n. 9.656/1998, que veda aos planos e seguros com cobertura hospitalar a limitação de prazo de internação.

Os serviços de assistência privada à saúde não podem transferir o risco da sua atividade ao paciente, usurpando direitos inerentes à própria natureza do contrato e é o que acontece quando preveem cláusulas que limitam tempo de internação hospitalar. Para os serviços hospitalares em geral, a vedação da cláusula tem por fundamento o art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor, pois coloca o paciente

⁵²⁵ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19656.htm Acesso em 7 dez. 2024.

⁵²⁶ Redação inspirada na Súmula 302/STJ.

em desvantagem exagerada. Já para as operadoras de saúde a proibição está expressamente prevista na Lei Federal n. 9.656/1998 (art. 12, II, a).

Em qualquer das hipóteses, estando presente cláusula abusiva de limitação de tempo de internação, a sua revisão e anulação poderá ser feita judicialmente, reconhecendo-se que cabe apenas ao médico que acompanha o paciente decidir sobre sua alta. Cláusulas puramente potestativas, que deixam ao arbítrio do fornecedor a decisão de alta hospitalar, são abusivas (nulidade absoluta) por representarem vantagem exclusiva para o fornecedor e, por isso, serão sempre interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor nos termos do art. 47, Código de Defesa do Consumidor e art. 423, do Código Civil.

Com relação às operadoras de saúde, o Superior Tribunal de Justiça ainda firmou entendimento de que é abusiva a cláusula que limite qualquer procedimento médico, fisioterápico ou hospitalar prescrito em conformidade com o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, ainda que o contrato tenha sido firmado antes da vigência da Lei Federal n. 9.656/1998, uma vez que a abusividade é analisada a partir do art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor, que permite concluir que a prática coloca o consumidor em desvantagem exagerada e afeta de maneira significativa a própria essência do contrato (vide REsp n. 1.349.647⁵²⁷).

Art. 116. É obrigatória a notificação do consumidor, de forma prévia e individualizada, em caso de descredenciamento de hospitais, clínicas, laboratórios, médicos e assemelhados, ou no caso de substituição por outro prestador equivalente.

Parágrafo único. A comunicação prevista no *caput* deve ser realizada por telefone ou qualquer outro meio físico ou eletrônico, previamente autorizado pelo consumidor.

Comentário: O artigo é tão amplo que seria difícil operacionalizá-lo se o descredenciamento de hospitais, clínicas, laboratórios, médicos e assemelhados tivesse que ser comunicado a todo e qualquer consumidor desses serviços. Portanto, a melhor leitura é aquela que restringe essa obrigação às operadoras de saúde, nos termos já constantes na Lei Federal n. 9.656/1998 e na Resolução Normativa ANS n. 585/2023⁵²⁸.

⁵²⁷ Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:superior.tribunal.justica:turma.4:acordao:resp:2018-11-13:1349647-1784846>. Acesso em 7 dez. 2024.

⁵²⁸ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDQyNQ==>. Acesso em 7 dez. 2024.

O art. 17, da Lei Federal n. 9.656/1998, estabelece que a inclusão de qualquer prestador de serviço *hospitar*, implica *compromisso* com os usuários quanto à sua manutenção ao longo da vigência do contrato, permitindo-se a sua substituição por prestador equivalente e mediante comunicação aos consumidores com pelo menos 30 (trinta dias de antecedência). No caso de substituição de *hospital* enquanto o beneficiário estiver internado, a operadora deverá pagar as despesas até a alta hospitalar, que será definida a critério do médico. Caso o descredenciamento do *hospital* tenha ocorrido por violação de regras sanitárias, é dever da operadora providenciar a remoção do usuário para outro estabelecimento equivalente. A redução de rede *hospitar* só poderá ser realizada pelas operadoras com prévia autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O Superior Tribunal de Justiça entende que o *caput* do art. 17 da Lei n. 9.656/98 garante aos consumidores a manutenção da rede de profissionais, hospitais e laboratórios credenciados ou referenciados pela operadora de planos de saúde ao longo da vigência dos contratos. [...]. A substituição de clínicas e profissionais da rede credenciada é possível, mas encontra-se subordinada ao preenchimento dos requisitos contidos no §1º. do art. 17, da Lei n. 9.656/98. [...]. O descredenciamento realizado sem a observância dos requisitos legais configura prática abusiva contrária à boa-fé objetiva (Resp n. 1.119.044 SP⁵²⁹).

A Resolução Normativa ANS n. 585/2023, estabelece os critérios para as alterações na rede assistencial *hospitar* e redimensionamento de rede por redução. No art. 3º, II, assegura-se aos beneficiários a comunicação efetiva das alterações, exigindo-se que as operadoras mantenham o Portal Corporativo e a Central de Atendimento (art. 20) com informações atualizadas sobre as alterações ocorridas. A Agência ainda exige que sejam comunicados de forma individualizada o titular do plano sobre os redimensionamentos da rede por redução, as substituições e exclusões de serviços de urgência e emergência ocorridos no município de residência do usuário. Tratando-se de contratos coletivos, admite-se que tal comunicação seja realizada por meio da pessoa jurídica contratante, desde que a operadora consiga provar a ciência individualizada de cada beneficiário, quando necessário. A comunicação individualizada às alterações da rede *hospitar* é prudente, uma vez que o consumidor precisa de certa previsibilidade sobre os serviços de urgência e emergência disponíveis.

Os meios de comunicação individualizada admitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar são: correio eletrônico (*e-mail*) com certificado digital ou com confirmação de leitura; mensagem de texto para telefones celulares (SMS); mensagem

⁵²⁹ Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:superior.tribunal.justica:turma.3:acordao:resp:2011-02-22:1119044-1087457> Acesso em 7 dez. 2024.

em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas (*WhatsApp*; *Telegram*; *Messenger* ou outro aplicativo que disponha de tal recurso); ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor; carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura do beneficiário titular do plano ou de seu representante legal; preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pelo beneficiário titular do plano ou seu representante legal. Ainda, nos casos de descredenciamento de prestador hospitalar por redimensionamento por redução ou substituição, a comunicação individualizada deverá vir acompanhada da informação sobre a possibilidade de portabilidade para outra operadora e respectivo prazo para o exercício de tal direito.

O conteúdo do art. 116, da Lei Estadual n. 22.130/2024, deve ser lido e interpretado a partir das normas firmadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, a quem cabe a atribuição legal de regular os serviços oferecidos por operadoras de saúde, sendo necessário a comunicação individualizada apenas na alteração da rede hospitalar, isso porque seria economicamente inviável realizá-la no caso de alteração dos demais prestadores (médicos, laboratórios, clínicas e assemelhados) dada dinamicidade com que tal troca ocorre. Nessas situações, em atenção ao princípio da legalidade e da proporcionalidade, entende-se que a manutenção de informações atualizadas no Portal Corporativo e na Central de Atendimento das operadoras é suficiente para assegurar a informação ao consumidor, sendo dever da operadora manter uma rede compatível com a oferta inicial e com a quantidade de usuários.

Art. 117. Não obsta a contratação de quaisquer serviços de saúde privada o registro do nome do consumidor no cadastro restritivo ao crédito, por se tratar de serviço essencial e a sua negação constituir afronta ao princípio da dignidade da pessoa humana.

Comentário: Bancos de Dados e Cadastro de Consumo não se confundem, são espécies distintas de arquivos de consumo. Ambos tratam dados para uso em operações de consumo, mas nos cadastros é o próprio consumidor que oferece seus dados pessoais para o fornecedor tendo por objetivo receber informações de consumo. Já nos bancos os dados têm origem em pedidos de fornecedores e o destino final da informação é o mercado em geral. Dessa forma, acredita-se que o art. 117 da lei paranaense está a se referir a bancos restritivos de crédito e não a cadastros.

Os bancos de dados de proteção ao crédito são considerados uma espécie de banco de dados de consumo e por seu poder de excluir o consumidor do mercado de consumo encontram seus limites no art. 43, do Código de Defesa do Consumidor.

A liberdade contratual prevista no art. 421, do Código Civil, encontra limitação na função social do contrato. Dado o interesse público presente nos contratos com operadoras de saúde, o Superior Tribunal de Justiça tem entendido que o simples fato do consumidor estar negativado (inscrito em bancos de inadimplentes) não é suficiente para justificar negativa de contratação pela operadora (vide Resp n. 2.019.136⁵³⁰).

As operadoras não podem fazer seleção de risco no ato da contratação, atendimento ou na exclusão de beneficiários, o que significa que nenhum usuário pode ser impedido de contratar, ainda que inadimplente em outros serviços (Súmula Normativa n. 27/2015, ANS). O simples temor de futuro e incerto inadimplemento não caracteriza justo motivo para recusar a contratação.

Como a lei paranaense não faz distinção entre os serviços de saúde privada, entende-se que a mesma regra vale para outros serviços que não podem condicionar a contratação a apresentação de certidões negativas de dívidas ou a inexistência de inscrição em bancos restritivos de crédito. A exigência restringe ilicitamente o exercício de direito fundamental (direito à saúde), caracterizando violação ao princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º., III, CF).

Vale ainda lembrar que o art. 39, II, do Código de Defesa do Consumidor considera prática abusiva *recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes*. Ainda, o art. 39, IX, do Código de Defesa do Consumidor caracteriza como abusivo *recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em lei*. O fornecedor ao iniciar suas atividades, submete-se às práticas do mercado de consumo e, por isso, não pode recusar o fornecimento de produtos ou serviços que realiza, sem justo motivo, nem exigir pronto pagamento em serviços de saúde, o que poderia caracterizar prática abusiva por impor ao consumidor desvantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC).

O eventual inadimplemento contratual faz parte dos riscos previsíveis da atividade desenvolvida (e até da precificação do serviço) e, por isso, o fato do consumidor estar inscrito em banco de inadimplentes não pode, por si só, ser considerado justo motivo para a recusa de contratação. Considera-se haver uma obrigação inerente de atendimento a todos os que quiserem contratar com o serviço de saúde (dada a sua essencialidade), na exata medida de oferta do serviço no mercado. A norma

⁵³⁰ Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/elettronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=217969892&registro_numero=202201515490&peticao_numero=&publicacao_data=20231123&formato=PDF Acesso em 7 dez. 2024.

consumerista visa evitar a discriminação de consumidores e a transferência dos riscos dos negócios aos usuários do serviço.

Diante de uma negativa, o consumidor poderá exigir que lhe seja fornecido por escrito, em linguagem simples e acessível, os motivos pelos quais se recusou a contratação. A negativa sem justo motivo poderá gerar indenização por danos morais, decorrente da conduta abusiva do fornecedor (art. 6º, VI, CDC).

Seção II

Da obrigatoriedade do fornecimento de informações e documentos no caso de negativa de atendimento.⁵³¹

Art. 118. Ficam obrigadas as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a fornecerem ao consumidor as informações e documentos que comprovem os motivos da negativa de cobertura parcial ou total de procedimento médico, cirúrgico ou de diagnóstico, bem como de tratamento e internação.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Seção, entende-se por negativa de cobertura a recusa em custear a assistência à saúde, de qualquer natureza, ainda que fundamentada em lei ou cláusula contratual.

Comentário: No dia 8 de junho de 2022 o Superior Tribunal de Justiça (STJ) encerrou o julgamento do Eresp 1886929 e EREsp 1889704⁵³², buscando harmonizar o entendimento da 3ª e 4ª Turmas, dissonantes⁵³³ até então, sobre a natureza jurídica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde⁵³⁴ da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que elenca a cobertura obrigatória de referência para os

⁵³¹ Seção inspirada na Lei estadual nº 20.014/2019, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

⁵³² Prevaleceu na sessão a posição do Relator, Ministro Luís Felipe Salomão, que incorporou em seu voto acréscimos trazidos em voto-vista pelo Ministro Villas Bóas Cueva. Votaram com o Relator os Ministros Raul Araújo, Isabel Gallotti, Marco Buzzi e Marco Aurélio Bellizze.

Ficaram vencidos a Ministra Nancy Andrighi, e os Ministros Paulo de Tarso Sanseverino e Moura Ribeiro, para os quais o rol da ANS teria caráter meramente exemplificativo. Para a Ministra Nancy Andrighi, “chama atenção que, ao defender a natureza taxativa do rol de procedimentos e ventos em saúde, a ANS considera a incerteza sobre os riscos assumidos pelas operadoras de plano de saúde, mas estranha e lamentavelmente desconsidera que tal solução implica a transferência dessa mesma incerteza para o consumidor aderente, sobre o qual passam a recair os riscos que ele, consumidor, diferentemente daquelas operadoras do plano de saúde, não tem condições de antever”.

⁵³³ Até o precedente fixado pelo REsp 1.733.013-PR, a jurisprudência do STJ compreendia o Rol como exemplificativo, associando os parâmetros à indicação do médico assistente e indispensabilidade clínica do tratamento ou medicamento. Entendia-se, até então, que negar ao Rol o caráter exemplificativo seria negar o acesso à saúde em razão da própria abrangência de cobertura garantida pelo art. 10, LPS.

⁵³⁴ Conforme art. 4o, III da Lei n. 9.961/00, compete à ANS elaborar o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e revisá-

planos contratados após 1º. de janeiro de 1999 (Resolução Normativa n. 465/2021, ANS⁵³⁵).

Na ocasião, o STJ se posicionou estabelecendo a taxatividade do Rol, ou seja, não seriam as operadoras obrigadas a oferecer mais do que na lista está. No entanto, embora muitos tenham considerado a decisão um retrocesso e de fato seria se a taxatividade fosse absoluta, o julgamento estabeleceu uma espécie de taxatividade modulada, o que não impede a continuidade da judicialização para todas aquelas situações que não estejam previstas no rol, nem tampouco se contrapõe ao entendimento antes dominante de que o Rol era exemplificativo.

Por maioria de votos, e considerando os Enunciados 23⁵³⁶, 33⁵³⁷ e 97⁵³⁸, das Jornadas de Direito da Saúde, o STJ estabeleceu que:

1. O rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar é, em regra, taxativo;
2. A operadora de plano ou seguro de saúde não é obrigada a arcar com tratamento não constante do rol da ANS se existe, para a cura do paciente, outro procedimento eficaz, efetivo e seguro já incorporado ao rol;
3. É possível a contratação de cobertura ampliada ou a negociação de aditivo contratual para a cobertura de procedimento extra rol;
4. Não havendo substituto terapêutico ou esgotados os procedimentos do rol da ANS, pode haver, a título excepcional, a cobertura do

lo periodicamente. Rol vigente disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=NDaZMw==>

⁵³⁵ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDaZMw==> Acesso em 7 dez. 2024.

⁵³⁶ Enunciado 23. Nas demandas judiciais em que se discutir qualquer questão relacionada à cobertura contratual vinculada ao rol de procedimentos e eventos em saúde editados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS recomenda-se a consulta, pela via eletrônica e/ou expedição de ofício, a esta agência Reguladora para os esclarecimentos necessários sobre a questão em litígio.

⁵³⁷ Enunciado 33. Recomenda-se aos magistrados e membros do Ministério Público, da Defensoria Pública e aos Advogados a análise dos pareceres técnicos da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS - Conitec para auxiliar a prolação de decisão ou a propositura da ação. (Redação dada pela III Jornada de Direito da Saúde - 18.03.2019)

⁵³⁸ Enunciado 97. As solicitações de terapias alternativas não previstas no rol de procedimentos da ANS, tais como equoterapia, hidroterapia e métodos de tratamento, não são de cobertura e/ou custeio obrigatório às operadoras de saúde se não estiverem respaldadas em Medicina Baseada em Evidência e Plano Terapêutico com Prognóstico de Evolução.

Vide ainda, os Enunciados da I Jornada de Direito da Saúde CEJ/CJF:

Enunciado 19. Cabe ao profissional assistente, e não à operadora de plano de saúde, a prerrogativa de determinar as características (tipo, matéria-prima e dimensões) das órteses, das próteses e dos materiais especiais OPME necessários à execução dos procedimentos contidos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, sendo vedada a imposição e aceitação de lista predeterminada de OPMEs (pacote) necessários, para os procedimentos indicados, ainda que por intermédio de hospitais credenciados, com indicação de pelo menos três marcas de produtos, se existentes. Cabe à operadora analisar os procedimentos e materiais pelo profissional assistente, podendo, em caso de divergência técnica, propor a realização de junta médica ou odontológica, nos termos da RN 424 da ANS.

tratamento indicado pelo médico ou odontólogo assistente, desde que (i) não tenha sido indeferido expressamente, pela ANS, a incorporação do procedimento ao rol da saúde suplementar; (ii) haja comprovação da eficácia do tratamento à luz da medicina baseada em evidências; (iii) haja recomendações de órgãos técnicos de renome nacionais (como Conitec e Natjus) e estrangeiros; e (iv) seja realizado, quando possível, o diálogo interinstitucional do magistrado com entes ou pessoas com expertise técnica na área da saúde, incluída a Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar, sem deslocamento da competência do julgamento do feito para a Justiça Federal, ante a ilegitimidade passiva ad causam da ANS.

Vale aqui lembrar que os procedimentos que foram garantidos por determinações judiciais anteriores ao julgamento do STJ não podem ser descontinuados pelas operadoras sob pena de configuração de negativa de cobertura, ficando sujeitas à sanção do art. 101, da Resolução Normativa n. 489, de 29 de março de 2022, da ANS⁵³⁹.

O Rol não define a técnica, a abordagem ou o método clínico terapêutico a ser aplicado, manteve o entendimento de que o profissional de saúde *possui a prerrogativa de indicar a conduta mais adequada da prática clínica, conforme sua preferência, aprendizagem, segurança e habilidades profissionais*, sendo, portanto, autônomo para determinar o número de sessões necessárias e a melhor técnica de tratamento, consideradas as necessidades de seu paciente.

Se de fato a decisão do STJ pela adoção da taxatividade mitigada (ou modulada) apenas confirma pressupostos que os tribunais brasileiros há anos já exigiam para o julgamento de ações propostas em face das operadoras, por outro deixa acesa a luz de alerta com a sempre preocupante atualização do Rol e a necessária transparência que deve acompanhá-la.

Logo após o julgamento, ainda sob forte crítica e pressão popular, foi publicada a Lei n. 14.454/2022⁵⁴⁰, de 21 de setembro de 2022, que altera a Lei n. 9.656/98, para estabelecer critérios que permitam a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no Rol, mantendo como atribuição da ANS a regulamentação da cobertura e definindo-a como a referência básica dos serviços. Quanto a tratamentos e procedimentos prescritos pelo médico assistente, e não previstos no Rol, a cobertura deverá ser autorizada quando:

⁵³⁹ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDE0OQ==> Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁴⁰ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/114454.htm Acesso em 7 de dez. 2024.

I - exista comprovação da eficácia, à luz das ciências da saúde, baseada em evidências científicas e plano terapêutico; ou

II - existam recomendações pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), ou exista recomendação de, no mínimo, 1 (um) órgão de avaliação de tecnologias em saúde que tenha renome internacional, desde que sejam aprovadas também para seus nacionais.

Com a publicação da lei, o Supremo Tribunal Federal acabou determinando o arquivamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 7193⁵⁴¹ e das Arguições de Descumprimento de Preceito Fundamental 986⁵⁴² e 990⁵⁴³, que pleiteavam em linhas gerais a proibição de qualquer limitação à cobertura de planos e seguros de saúde e mudança na forma de atualização da listagem. A maioria do Plenário, seguindo o voto do Ministro-Relator Luís Roberto Barroso, entendeu que a solução legislativa seria suficiente para resolver a controvérsia⁵⁴⁴.

Porém, a controvérsia não se encerrou por aqui. No mesmo ano, a 2ª. Turma do Superior Tribunal de Justiça, por maioria de votos (vide REsp 2.037.616⁵⁴⁵; 2.038.333⁵⁴⁶ e 2.057.897⁵⁴⁷), decidiu que a nova lei não pode ser aplicada para julgar ações propostas antes de sua vigência (21 de setembro de 2022), mesmo nos casos que envolvam tratamentos continuados, o que significa afirmar que para aqueles processos prevalece o entendimento de taxatividade modulada do Rol.

Assim, é possível afirmar que é da Agência Nacional de Saúde Suplementar (art. 4º., Lei Federal n. 9.961/2000⁵⁴⁸) a atribuição para determinar os procedimentos de cobertura obrigatória pelos planos de saúde de referência, não podendo leis estaduais ou municipais ampliar ou restringir o Rol. O art. 118, da Lei Estadual n. 22.1130/2024, deve ser lido à luz da Lei Federal n. 9.656/1998 e da Resolução

⁵⁴¹ Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6433708> Acesso em 17 nov. 2024.

⁵⁴² Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6427381> Acesso em 17 nov. 2024.

⁵⁴³ Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6427381> Acesso em 17 nov. 2024.

⁵⁴⁴ Foram vencidos os Ministros Edson Fachin, Rosa Weber, Carmen Lúcia e Ricardo Lewandowski, que entendem que a nova lei não resolve a controvérsia e não é suficiente para orientar a atuação judicial.

⁵⁴⁵ Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202203551753&dt_publicacao=08/05/2024 Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁴⁶ Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202203592737&dt_publicacao=08/05/2024 Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁴⁷ Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=242392868&registro_numero=202300779704&peticao_numero=&publicacao_data=20240508&formato=PDF Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁴⁸ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9961.htm Acesso em 7 dez. 2024.

Normativa n. 395/2016, ANS⁵⁴⁹, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas operadoras de saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial, em qualquer modalidade de contratação.

Art. 119. Na hipótese de negativa de cobertura total ou parcial, a operadora do plano ou seguro de assistência à saúde entregará ao consumidor, no local do atendimento médico, imediatamente e independentemente de requisição:

I - o comprovante da negativa de cobertura, onde constará, além do nome do cliente e do número do contrato:

- a) o motivo da negativa, de forma clara, inteligível e completa, vedado o emprego de expressões vagas, abreviações ou códigos;
- b) a razão ou a denominação social da operadora ou seguradora;
- c) o número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) da operadora ou seguradora;
- d) o endereço completo e atualizado da operadora ou seguradora;

II - uma via da guia de requerimento para autorização de cobertura.

Comentário: As negativas de cobertura podem ter origem em diversos fatos, como por exemplo: procedimento solicitado dentro do prazo de carência; cobertura não obrigatória conforme art. 10, da Lei n. 9.656/1998; regime de contratação não cobre o procedimento; solicitação realizada para área de cobertura diversa da contratada; falta de indicação ou justificativa médica; divergência técnica; doença preexistente, etc.

O art. 119, da lei paranaense, amplia a regra prevista na Resolução Normativa n. 395/2016, da ANS⁵⁵⁰, definindo que os motivos da negativa de cobertura devam ser entregues por escrito ao usuário *no momento do atendimento e independente de requisição*. Essa é uma inovação importante, há muito solicitada e ignorada pela ANS. Os

⁵⁴⁹ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzE2OA==> Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁵⁰ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzE2OA==> Acesso em 7 dez. 2024.

motivos de negativa devem ser sempre oferecidos ao usuário, independente de requerimento específico para este fim, em razão do dever de informação e transparência estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Comunicar a negativa, sem esclarecer em linguagem clara e acessível suas razões, constitui clara violação do princípio da boa-fé, prática ilícita que não poderia ser tolerada pela Agência reguladora. As negativas, não podem ser genéricas, usar excessivamente expressões técnicas ou códigos internos, devendo indicar precisamente as razões motivadoras e eventuais documentos, cláusulas contratuais ou normas utilizados como fundamentos da recusa.

O dever de informação contido na lei consumerista (art. 6º, III, CDC) não tem seu conteúdo previamente determinado, sendo necessário verificar no caso concreto quais informações são consideradas de transmissão obrigatória ao consumidor. A lei paranaense determina que o motivo da negativa seja esclarecido ao consumidor, pois é o que assegurará a este o direito de corrigir o pedido, pedir sua revisão ou contestar judicialmente.

Por isso, o art. 119, da Lei Estadual n. 22.130/2024, estabelece que esta informação seja transmitida de forma adequada, sem abstrações ou termos genéricos, sendo apta a efetivamente dar a conhecer o seu conteúdo ao consumidor. O dever de informação, portanto, não se satisfaz apenas com o seu cumprimento formal, a preocupação de dar a conhecer ao consumidor deve estar presente nos comunicados, em razão dos deveres anexos de colaboração e respeito, decorrentes da boa-fé objetiva. Informação adequada, portanto, é aquela que atinge a finalidade de esclarecer o consumidor.

As operadoras não podem cobrar nenhuma espécie de taxa para a entrega do documento e não podem condicioná-la ao uso de meios inacessíveis ou de difícil uso pelo consumidor, em razão das diretrizes de atendimento estabelecidas pela ANS: transparência, clareza e segurança das informações; rastreabilidade das demandas; prestação e cortesia; racionalização e melhoria contínua (art. 3º, RN 395/2016, ANS⁵⁵¹).

Toda solicitação realizada pelo usuário deve obrigatoriamente gerar um número de protocolo no início do atendimento, independente do canal de atendimento. As solicitações de cobertura assistencial devem ser emitidas por profissionais de saúde (credenciados ou não ao plano) que podem, inclusive, fazer a solicitação diretamente em nome do usuário.

⁵⁵¹ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzE2OA==> Acesso em 7 dez. 2024.

Diferente da norma paranaense, o ato normativo da ANS estabelece que quando não for possível fornecer resposta imediata à solicitação do usuário, a operadora terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la, salvo procedimentos de alta complexidade ou de internação eletiva em que o prazo pode ser ampliado para até 10 (dez) dias úteis; e nos procedimentos que tenham prazo de garantia de atendimento inferior, quando a resposta deverá ser dada dentro deste prazo. Já as solicitações de serviços de urgência e emergência⁵⁵² devem ser imediatamente respondidas.

A ANS, em omissão injustificada, não definiu expressamente a forma pela qual as respostas aos usuários devem ser fornecidas. Por isso, muitas operadoras, em caso de negativa, acabam apenas transmitindo a informação por meio de contato telefônico, evitando documentar a resposta. Nessas situações a Agência, também injustificadamente, afirma que a operadora deverá apresentar os motivos por escrito apenas se o usuário assim o solicitar. Nesses casos, a operadora terá 24 horas para reduzir a termo as informações, entregando-as ao beneficiário, explicando detalhadamente as razões da negativa e informando a possibilidade de pedido de reanálise.

A exigência de linguagem de fácil compreensão tem por finalidade que o consumidor, ao exercer o direito de acesso aos motivos da negativa, possa compreender exatamente o seu conteúdo, seus fundamentos, o significado da recusa e seus efeitos. Informações imprecisas, codificadas, prolixas, com excesso de tecnicismos, são consideradas empecilhos para o exercício do direito à informação. Ao se exigir que a informação seja clara, se está a impor o dever ao fornecedor de revelar a realidade e veracidade da negativa apresentada, portanto, que a informação seja precisa e completa. Não são, portanto, admitidas avaliações genéricas, que decorram de juízo de valor ou de análise subjetiva dos requerimentos médicos apresentados.

Como a norma da ANS, ao condicionar a entrega das razões da negativa à prévia e expressa solicitação do usuário contraria princípios basilares das relações de consumo que permitem ao usuário receber informações completas e precisas sobre a prestação de serviço contratada, nessa situação deve prevalecer o disposto na lei

⁵⁵² Resolução n. 1451/1995, CFM: Artigo 1o - Os estabelecimentos de Prontos Socorros Públicos e Privados deverão ser estruturados para prestar atendimento a situações de urgência-emergência, devendo garantir todas as manobras de sustentação da vida e com condições de dar continuidade à assistência no local ou em outro nível de atendimento referenciado. Parágrafo Primeiro - Define-se por URGÊNCIA a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata. Parágrafo Segundo - Define-se por EMERGENCIA a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo portanto, tratamento médico imediato.

Disponível em: https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/1995/1451_1995.pdf Acesso em 7 dez. 2024.

paranaense que obriga as operadoras a entregarem as razões das negativas de cobertura, independente de solicitação do usuário e no exato momento do atendimento.

Art. 120. Sem prejuízo do que dispõe o artigo 119, o hospital privado entregará imediatamente ao consumidor, no local do atendimento médico, desde que solicitado:

I - declaração escrita contendo os elementos a que se refere o inciso I do artigo 119;

II - documento contendo a data e a hora do recebimento da negativa de cobertura;

III - laudo ou relatório do médico responsável, atestando a necessidade da intervenção médica e, se o caso, sua urgência, ou cópia fiel deste documento.

Comentário: Ao direito do consumidor à informação clara, precisa, objetiva, verídica (art. 6º, III, CDC) corresponde um dever do fornecedor em dar essa informação de forma adequada. Assim como as operadoras de saúde têm o dever de apresentar as razões de negativa de atendimento, hospitais privados também têm o dever de exibir os motivos da recusa de atendimento.

O art. 120, da Lei Estadual n. 22.130/2024, reforça a necessidade de que a recusa de atendimento seja oferecida por escrito, esclarecendo os motivos (legais, contratuais ou técnicos) utilizados para justificá-la. Além dos elementos previstos no inciso I, do art. 119, a lei paranaense estabelece que é direito do paciente receber (cópia) o laudo ou relatório do médico responsável que ateste a necessidade da pretendida intervenção médica.

Laudo e relatório médico não são sinônimos. O *laudo* é um documento utilizado para ajudar no diagnóstico e tratamento de uma doença, pois descreve as conclusões de resultados de um determinado exame ou avaliação. Os laudos devem conter a descrição detalhada do quadro clínico do paciente, como sintomas apresentados, motivo da solicitação do exame, técnicas utilizadas para a avaliação e realização do exame, tratamento instituído e impressões diagnósticas.

O *relatório* médico é documento técnico mais amplo que descreve o estado geral de saúde de um paciente, tratamentos adotados e evolução do quadro clínico, terapias adotadas, sem ter, no entanto, finalidade diagnóstica. O relatório pode ter diferen-

tes finalidades como: dar alta ao paciente; encaminhar o paciente a outra especialidade ou estabelecimento de saúde; viabilizar análise no INSS para a concessão de benefícios; comprovar o direito à cobertura por operadoras de saúde (vide Consulta n. 276.732/2023, CREMESP⁵⁵³).

Os documentos devem ser redigidos com letra legível (se não forem eletrônicos), utilizando linguagem compreensível para que outros profissionais de saúde e o paciente possam entender as informações neles constantes.

Os documentos ainda devem esclarecer se o caso é de urgência ou emergência médica, cujos conceitos estão definidos na Resolução CFM n. 1.451/1995⁵⁵⁴. A urgência decorre de quadros de saúde que precisam ser rapidamente atendidos, como mínimo tempo de espera possível, como por exemplo: dor aguda ou intensa; falta de ar; vômitos frequentes; traumas leves e moderados. As emergências exigem atendimento mais rápido e eficaz porque há um risco iminente de morte, como por exemplo: dor no peito de moderada à alta; traumatismo encefálico com perda de consciência; convulsões; vítimas de acidentes graves; insuficiência respiratória ou cardíaca aguda. Como em ambas as situações exigem rápida intervenção, as negativas de atendimento podem causar agravamento do quadro ou até mesmo morte do paciente, agravando a responsabilidade (civil, penal e administrativa) do estabelecimento de saúde.

Art. 121. As informações serão prestadas, por documento escrito, com identificação do fornecedor, o qual poderá ser encaminhado por qualquer meio que assegure ao consumidor o seu recebimento, vedada a utilização exclusiva de comunicação verbal.

Comentário: A comunicação exclusivamente verbal dificulta a compreensão de seus termos pelo consumidor e impede o exercício de direitos, daí a necessidade de que seja fornecida por escrito e por meios que assegurem o seu recebimento. Em atenção ao princípio da informação, o dever de lealdade e transparência, o fornecedor não pode impor ao consumidor a utilização de meios aos quais ele não tem prévio acesso (como por exemplo *e-mail* ou aplicativos de mensagem) ou sobre os quais o consumidor não domina a utilização (o uso de diferentes tecnologias

⁵⁵³ Disponível em: https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/pareceres/SP/2023/276732_2023.pdf Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁵⁴ Disponível em: https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/1995/1451_1995.pdf Acesso em 7 dez. 2024.

pode agravar a posição de vulnerabilidade do consumidor e impedir ou dificultar seu acesso à informação).

Sobre os elementos da informação, ensina Fernanda Nunes Barbosa⁵⁵⁵ que “a informação clara seria aquela em que são utilizados os signos qualitativamente mais apropriados, a fim de possibilitar ao receptor interpretar corretamente a mensagem. A informação precisa, por seu turno, seria aquela em que participam os caracteres de exatidão, pontualidade e fidelidade, o que também se dá mediante a escolha certa dos símbolos pelo emissor da mensagem. Tal requisito responde a um princípio de economia de mensagem. Já a informação completa é aquela em que o emissor, na operação de codificação, utiliza signos (sons linguísticos, sinais gráficos, gestual) e símbolos que representem integralmente a novidade. Veraz é a característica da informação que corresponde à verdade daquilo que se pretende dar a conhecer ao outro. É a correspondência entre o que se quer fazer saber e a realidade objetiva. Por fim, a informação compreensível será aquela que mais análise de contexto solicitará, pois requererá do emissor uma apreensão da realidade do receptor, a fim de que a mensagem possa ser por este efetivamente compreendida [...]. O requisito da adequação, segundo Neto Lôbo, diz com os meios de informação utilizados e com o respectivo conteúdo. Os meios devem ser compatíveis com o produto ou o serviço oferecidos [...]”.

Lembre-se, ainda, que os serviços de saúde deverão assegurar acesso a tecnologias assistivas para que beneficiários que necessitem de auxílio para o exercício do direito à informação. Trata-se de respeito às limitações que alguns usuários possuem ao utilizar determinados meios de comunicação, oferecendo possíveis soluções para os problemas decorrentes dessa interação tecnológica.

Pretende o art. 121, da Lei Estadual n. 22.130/2024, que o dever de informação seja efetivamente observado pelos serviços de saúde, pois é direito do consumidor, previsto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor. Com a regra, busca-se assegurar ao consumidor o conhecimento sobre o conteúdo da recusa, bem como o exercício do direito de contestá-la judicial ou extrajudicialmente.

Art. 122. Na hipótese de o consumidor estar impossibilitado ou com dificuldade para solicitar ou receber os documentos e as informações, poderá fazê-lo, independentemente de procuração ou autorização:

⁵⁵⁵ BARBOSA, F.N. **Informação: direito e dever nas relações de consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

I - parente, por consanguinidade ou afinidade, nos termos da lei civil;

II - pessoa que estiver acompanhando o consumidor no local de atendimento, independentemente de parentesco;

III - advogado regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, independentemente de comprovação de interesse.

Parágrafo único. A entrega dos documentos a um dos indicados neste artigo não impede os demais de, mediante solicitação, obter outra via.

Comentário: O art. 122, da lei paranaense, contém várias imprecisões técnicas e uma espécie de legitimação extraordinária que viola normas federais, ao estabelecer a possibilidade de terceiros (parentes ou não) exercerem o direito de acesso à informação sobre o conteúdo da negativa de cobertura, independente de procuração ou autorização.

A melhor interpretação deve seguir a seguinte lógica: a) sendo a pessoa maior e capaz, a mera dificuldade em solicitar ou receber os documentos não é suficiente para autorizar que terceiros o façam sem que haja prévia autorização ou mandato para tanto; b) diferente é a situação em que o usuário/beneficiário está incapacitado (p.ex.: inconsciente), situação na qual se poderia flexibilizar a necessidade de prévia autorização ou procuração, até mesmo porque a lei civil não tem boas soluções para as situações de pessoas maiores e capazes que estão impossibilitadas de manifestar vontade, mas não foram ainda juridicamente interditadas. Mas ainda assim, poderia haver problemas de proteção à privacidade do paciente; c) sendo o paciente menor, serão aplicadas as regras de representação legal previstas no art. arts. 1.634, VII, Código Civil; d) estando o paciente judicialmente interditado, será ele representado por pessoa nomeada como seu curador (art. 1.767, do Código Civil).

A ampla autorização dada a advogado regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, independente de comprovação de interesse, caracteriza clara violação do direito à privacidade, ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018⁵⁵⁶) e às normas éticas da profissão. Não pode o advogado atuar onde não haja interesse do titular do direito. Bem como, o estabelecimento de saúde e as operadoras de saúde não podem ceder dados de saúde (considerados dados sensíveis) a pessoas que não sejam o próprio titular ou que por ele tenham sido regularmente autorizadas.

⁵⁵⁶ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em 7 dez. 2024.

Por estarem compostos por uma gama muito grande de informações pessoais especialmente qualificadas (pois capazes de revelar íntimos segredos) os dados referentes à saúde gozam de particular proteção, uma vez que afetam os aspectos mais íntimos da personalidade e forçam o indivíduo a lidar com sua própria individualidade (relacionada diretamente à própria personalidade).

A negativa de cobertura contém vários registros pessoais, verdadeira coleção de informações sobre a saúde de seu titular. O direito à privacidade se manifesta em muitos elementos do direito à saúde e o direito à obtenção de informações sobre os motivos da negativa de cobertura gera um direito fundamental (e geral) à confidencialidade dos dados presentes no documento. Dessa forma, ainda que a lei paranaense autorize a entrega do documento a terceiros independente de autorização ou procuração, no caso de titulares maiores e capazes, essa entrega poderá gerar responsabilização civil e criminal do estabelecimento de saúde porque as leis federais não autorizam a entrega dessa forma.

Art. 123. É direito do consumidor ou de seu representante legal receber os documentos no local da negativa do serviço, de forma gratuita, não sendo estes obrigados a se deslocarem para obtê-los, conforme estabelecido pelos arts. 118 e 119 desta Lei.

Comentário: Embora na legislação federal de consumo não tenha sido estabelecido formalmente os meios de comunicação ao consumidor, a lei estadual pretende assegurar que o consumidor não seja compelido a realizar diferentes e longos deslocamentos para a efetivação do direito ao recebimento de documentos referentes à negativa de atendimento. Dessa forma, o fornecedor pode utilizar diversos meios de comunicação, no entanto, não pode impô-los ao consumidor que deseja exercer o direito a receber os documentos no local em que a negativa se realizou.

O direito básico do consumidor à informação (art. 6º., III, CDC) não pode ser obstado por subterfúgios do fornecedor que opta por utilizar meios de comunicação não acessíveis ou de difícil manuseio pelo consumidor. Trata-se de direito que constitui um dos pilares da proteção do consumidor que visa assegurar equilíbrio nas relações de consumo e equidade informacional. Como tal, ao exercício do direito não podem os serviços de saúde privada impor a cobrança de taxas, ainda que os valores sejam irrisórios.

Seção III

Da proibição de exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia para internação hospitalar.⁵⁵⁷

Art. 124. Fica proibida a exigência cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia para o atendimento e internação de emergência de paciente em situação de intenso sofrimento ou risco de vida, em hospitais da rede pública ou privada.

Parágrafo único. Comprovada a infração, o hospital será obrigado a devolver em dobro o valor cobrado a título de caução ao paciente ou seus herdeiros.

Comentário: Prática comum em alguns estabelecimentos de saúde, a exigência de garantias para autorizar a internação de pacientes em internação de emergência é considerada ilícita. As cauções têm por finalidade suprir uma insuficiência patrimonial do contratante, apresentando-se como garantias de pagamento. As garantias no ordenamento brasileiro são divididas em reais e fidejussórias. As garantias reais são aquelas que decorrem da separação de um determinado bem (móvel ou imóvel) do devedor que fica afetado até o cumprimento integral da prestação (por exemplo: penhor, hipoteca e anticrese). Já as garantias fidejussórias caracterizam-se por serem pessoais pelas quais uma pessoa se responsabiliza pelo cumprimento total ou parcial das prestações assumidas pelo devedor (por exemplo: a fiança e o aval).

Títulos de crédito são documentos que representam o direito de receber um determinado valor neles consignados (art. 887, Código Civil), dentre esses títulos, encontram-se o cheque e a nota promissória. *Cheque*, segundo a Lei Federal n. 7.357/1985⁵⁵⁸, é uma ordem de pagamento à vista em que o emissor dá uma ordem para o banco fazer o pagamento do valor consignado no documento. *Cheque-caução*, portanto, seria a exigência feita por um fornecedor de que o consumidor entregue um cheque como garantia do pagamento do serviço a ser prestado. *Nota promissória*, segundo o Decreto Federal n. 2.044/1908⁵⁵⁹, é um título de crédito que configura promessa de pagamento. Por se caracterizarem como títulos executivos extrajudiciais são também comumente utilizados como garantias (art. 784, I, CPC).

O art. 124, da lei paranaense, foi inspirado em ato normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar e em dispositivo do Código Penal, que vedam a exigência de qualquer tipo de garantia para o atendimento médico hospitalar de emergência.

⁵⁵⁷ Seção inspirada nas Leis n.º 12.970/2000 e n.º 13.674/2002, de autoria do Dep. Pastor Edson Praczyk.

⁵⁵⁸ Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7357.htm Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁵⁹ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dpl/dpl2044-1908.htm Acesso em 7 dez. 2024.

A norma estabelece um rol exemplificativo de garantias e parece estar restrita ao âmbito hospitalar porque se refere a atendimentos e internações de emergência realizados em hospitais da rede pública e privada.

A ilicitude declarada no *caput* do art. 124, da Lei n. 22.130/2024, abrange não só os serviços prestados por meio de operadoras de saúde, mas todos os serviços hospitalares públicos ou privados. A regra decorre do fato de se exigir para o atendimento de emergência em saúde a apresentação de garantias de pagamento. Lembre-se que o conceito de emergência médica é definido na Resolução CFM n. 1.451/1995⁵⁶⁰, caracterizando-se pelas situações que exigem atendimento mais rápido e eficaz porque há um risco iminente de morte. Por isso, o exercício dos direitos fundamentais à saúde e à vida não podem estar subordinados a tal exigência.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar possui norma que expressamente veda a prática, vedando, em qualquer situação, a exigência de caução ou depósito de qualquer natureza, por parte dos prestadores de serviços contratados, credenciados, cooperados ou referenciados por operadoras de saúde (Resolução Normativa ANS n. 496/2022⁵⁶¹).

A Lei Federal n. 12.653/2012, acrescentou o art. 135-A, ao Código Penal, que expressamente trata como crime *exigir cheque-caução, nota promissória ou qualquer garantia, bem como o preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial. Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa. Parágrafo único. A pena é aumentada até o dobro se da negativa de atendimento resulta lesão corporal de natureza grave, e até o triplo se resulta a morte.*

Assim como o tipo penal, o ilícito civil caracteriza-se pelo simples ato de exigir, independente da entrega da garantia pelo paciente ou seus representantes ou pela concretização da situação de perigo. A lei presume a periculosidade da situação (porque atendimento de emergência), bastando a realização da ação (exigir, requerer, impor, reivindicar garantia ou condicionar o atendimento a prévio preenchimento de formulário administrativo) para a caracterização da ilicitude da conduta. Note-se, portanto, que não se exige que tenha havido negativa do atendimento médico, pois o ilícito resta caracterizado a partir da exigência prévia da garantia ao atendimento ou preenchimento de formulário.

O Superior Tribunal de Justiça entende que a exigência de cheque-caução, ou qualquer outra garantia, para o atendimento emergencial hospitalar caracteriza dano

⁵⁶⁰ Disponível em: https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/1995/1451_1995.pdf Acesso em 7 dez. 2024.

⁵⁶¹ Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDE1Ng==> Acesso em 7 dez. 2024.

moral indenizável, pois evidencia situação de clara coação moral (art. 151, Código Civil) vício do consentimento que pode, inclusive, gerar a nulidade relativa do contrato, nos termos do art. 171, do Código Civil⁵⁶² (vide AgInt no Resp 1.569.918 CE e AgInt no Resp 1.777.392 CE⁵⁶³). A norma paranaense vai além e estabelece que sendo comprovada a exigência de garantia para o atendimento emergencial, o consumidor (ou seus herdeiros) terá direito à restituição em dobro da quantia exigida como garantia. Busca-se, com isso, priorizar e proteger a vida e a saúde do paciente, direito que não pode ser ameaçado por razões meramente econômicas.

Art. 125. O estabelecimento de saúde, da rede pública ou privada, que realize atendimento médico-hospitalar emergencial fica obrigado a afixar, em local visível, cartaz ou equivalente, contendo a informação “Constitui crime a exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia, bem como do preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial, nos termos do art. 135^a do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal)”.

Comentário: Como a exigência de diferentes tipos de garantia para atendimento médico hospitalar de emergência ainda é uma prática comum em diversos estabelecimentos de saúde, embora considerada crime desde 2012, o legislador paranaense determinou a divulgação da ilicitude da conduta por meio de cartazes ou avisos equivalentes contendo tal informação.

A norma, no entanto, acaba tendo caráter de mera orientação para os estabelecimentos de saúde pois: não estabelece padrões gráficos e de tamanho para os avisos; deixa em aberto o local da fixação, desde que esteja visível e, principalmente, não impõe sanção ao estabelecimento que descumpra a determinação.

Embora o comando se dirija a serviços hospitalares públicos e privados, vale destacar que o art. 4º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que é princípio das relações de consumo *educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo*. O uso de tais sinais informativos auxilia na consecução deste fim, não só explicando que naquele

⁵⁶² Vale anotar que parte da doutrina e da jurisprudência entendem que a exigência de cheque-caução ou outras garantias para o atendimento hospitalar caracteriza o vício de consentimento estado de perigo, do art. 156, Código Civil. Assim como na coação moral, o estado de perigo afeta a validade do negócio jurídico que poderá ser declarado nulo nos termos do art. 171, do Código Civil.

⁵⁶³ Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?b=ACOR&O=RR&preConsultaPP=000007202%2F0&thesaurus=JURIDICO&p=true&tp=T> Acesso em 7 de dez. 2024.

ambiente se realiza uma relação de consumo, mas também orientando sobre condutas proibidas por lei. No entanto, a falta de sanção pelo descumprimento, acaba tornando ineficaz a norma prevista no art. 125, da Lei Estadual n. 22.130/2024.

MARISTELA DENISE MARQUES DE SOUZA

Graduada, mestre e doutora pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Professora da graduação e especialização lato sensu da PUC/PR. Professora convidada da Escola da Magistratura da Paraíba. Professora convidada da Escola do Ministério Público de Mato Grosso do Sul. Palestrante. Membro do Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil (IBERC). Membro do Grupo de Pesquisa do Consumo e Sociedade Tecnológica da PUC/PR. Consultora jurídica. E-mail: maristela.marques@pucpr.br.

CAPÍTULO V

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 126. Aplica-se esta Lei aos contratos de empreendimentos habitacionais de sociedades cooperativas. ⁵⁶⁴

Comentário: Empreendimentos habitacionais de sociedades cooperativas⁵⁶⁵, ou também, conhecidas como cooperativas habitacionais, são associações de pessoas, reunidas com o objetivo de construção de unidades imobiliárias autônomas habitacionais, com seus próprios recursos financeiros, diminuindo os custos da construção e do processo construtivo, alcançando ao final, a aquisição do imóvel próprio.

A redação dada ao artigo em comento, é resultado da Súmula nº 602 do STJ, a partir dos Recursos Especiais, sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos empreendimentos habitacionais, promovidos por sociedades cooperativas, a saber: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável aos empreendimentos habitacionais promovidos pelas sociedades cooperativas”.⁵⁶⁶

O entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, partiu de precedentes originários, discutindo a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor a em-

⁵⁶⁴ Redação inspirada na Súmula 602/STJ.

⁵⁶⁵ Código Civil (Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002): Art. 981. Celebram contrato de sociedade as pessoas que reciprocamente se obrigam partilha, entre si, dos resultados.

Lei Federal que define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas (Lei n.º 5.764, de 16 de dezembro de 1971):

Art. 3º Celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.

⁵⁶⁶ DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO. Edição nº 2381 - Brasília, Disponibilização: Sexta-feira, 23 de Fevereiro de 2018. Publicação: Segunda-feira, 26 de Fevereiro de 2018 - Segunda Seção.

preendimentos habitacionais promovidos pelas sociedades cooperativas, reconhecendo os adquirentes cooperados como consumidores e as sociedades cooperativas como fornecedoras.⁵⁶⁷

Art. 127. Os contratos de compra e venda, promessa de venda, cessão ou promessa de cessão de unidades autônomas integrantes de incorporação imobiliária serão iniciados por quadro-resumo, que deverá conter:⁵⁶⁸

Comentário: Trata-se da reprodução exata do artigo 35-A, incisos I a XII, da Lei de Incorporações Imobiliárias, Lei Federal nº 4.591/1964, que teve a inserção do artigo 35-A, pela Lei 13.786, de 27 de dezembro de 2018, que entre outras atualizações da Lei de Incorporações Imobiliárias, reconheceu a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro às negociações desta espécie, já reconhecidas pela jurisprudência pátria e doutrina consumerista.

A apresentação do quadro-resumo nos contratos imobiliários, conforme caput do artigo 127 desta lei, atende ao direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC⁵⁶⁹, e do princípio da transparência da informação (adequada e clara), o direito do adquirente-consumidor à informação sobre pontos essenciais da contratação e o dever de os fornecedores apresentarem, no quadro-resumo, dados essenciais “a conotação econômica do negócio entabulado; a qualificação do imóvel; os limites temporais; a extinção do vínculo; e as consequências desta ocorrência”. (SILVA, 2019, p.274)

A descrição minuciosa do quadro-resumo em relação ao preço total a ser pago pelo imóvel (inciso I), reflete o determinismo das relações de financiamento de produtos (ou serviços) prevista no CDC, em seu artigo 52, instituindo “deveres de informação especiais e obrigatórios para o fornecedor e assegura direitos específicos para o consumidor (art. 6º, I e II c/c art. 52 CDC) nos contratos de consumo que en-

⁵⁶⁷ COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS DE COOPERATIVAS HABITACIONAIS - APLICAÇÃO DO CDC STJ - [AgInt no AREsp 1581700-SP](#), [AgInt no AREsp 1913403-SP](#), [AgInt nos EDcl no REsp 1582618-SP](#), [AgInt nos EDcl no AREsp 1767648-PR](#), [REsp 1804579-SP](#), [AgInt no AREsp 1266376-SP](#).

[AgInt nos EDcl no AREsp 1767648 / PR AGRADO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL 2020/0254263-7](#)

Fonte: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acesso: 28/11/2024.

⁵⁶⁸ Dispositivo idêntico ao art. 35-A, caput e incisos, da Lei Federal nº 4.591/64, com a exceção do inciso XII que teve sua redação adequada ao Código.

⁵⁶⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) 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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

volva uma segunda relação contratual, relação de crédito ou de financiamento concedido ao consumidor para que possa adquirir o bem de consumo”(MARQUES, 2016, p. 1432).

Ademais, as incorporadoras e construtoras demandam atuação relevante na fase pré-contratual, no que diz respeito à defesa do consumidor adquirente à unidade imobiliária autônoma, guardando inclusive, nesta fase contratual, a boa-fé objetiva (artigo 422 CC) e seus deveres anexos, para atender aos requisitos do quadro-resumo trazidos pelos incisos deste artigo.

I - o preço total a ser pago pelo imóvel;

Comentário: Importa o valor total do imóvel com os acréscimos contratuais, destacadamente se o imóvel for adquirido em construção, no lançamento do empreendimento, de modo que o consumidor assinará a promessa de compra e venda, com todos os valores a serem pagos durante o processo construtivo da obra, até a entrega das chaves, acompanhada da certificação de conclusão de obra (habite-se). De igual modo, se o imóvel for adquirido à vista, destacando, a informação clara acerca do preço do imóvel.

II - o valor da parcela do preço a ser tratada como entrada, a sua forma de pagamento, com destaque para o valor pago à vista, e os seus percentuais sobre o valor total do contrato;

Comentário: O referido inciso corrobora com o inciso I antes comentado, de modo que as especificações constantes do pagamento, forma, periodicidade das parcelas, os percentuais incidentes nas mesmas e o valor à vista, certamente, inferior ao valor a prazo, aquele acrescido de juros e outros percentuais contratados, destacados no quadro-resumo, conforme se depreende dos incisos IV e V do artigo em comento.

III - o valor referente à corretagem, suas condições de pagamento e a identificação precisa de seu beneficiário;

Comentário: Em que pese a corretagem⁵⁷⁰ imobiliária ser obrigação do contra-tante-vendedor-fornecedor, em sede de Recurso Repetitivo, o STJ (Recurso Especial 1.599.511/SP)⁵⁷¹, considerou que é válida a cláusula contratual, que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda de unidade autônoma em regime de incorporação imobiliária, desde que constante tal obrigação claramente prevista.

Críticas se estabelecem nesta imposição unilateral do pagamento da corretagem imobiliária ao consumidor, adquirente do imóvel na planta, por dois motivos importantes. Primeiro por se tratar de contrato de adesão de promessa de compra e venda de unidade imobiliária, impondo os termos de tal cláusula e segundo que a obrigação de pagar a corretagem é daquela parte que contrata o serviço de intermediação imobiliária para a venda, o vendedor-incorporador-construtor-fornecedor, por certo, a violação do princípio da autonomia privada e vinculação da relação obrigacional originária, entre vendedor e corretor de imóveis.

Assim, na expressão de (COSTA e HAICAL, 2016, p.4): “A consequência lógica de o corretor ser um intermediário, está em que ele só se vincula perante o interessado que a ele se vinculou. Não têm deveres perante o outro. Perante o incumbente o corretor tem direitos e deveres principais, secundários e laterais, pois com ele

⁵⁷⁰ Disciplina do contrato de corretagem no Código Civil (Lei 10.406/2002):

Art. 722. Pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada a outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas.

Art. 723. O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência, e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio. (Redação dada pela Lei nº 12.236, de 2010)

Parágrafo único. Sob pena de responder por perdas e danos, o corretor prestará ao cliente todos os esclarecimentos acerca da segurança ou do risco do negócio, das alterações de valores e de outros fatores que possam influir nos resultados da incumbência. (Incluído pela Lei nº 12.236, de 2010)

Art. 724. A remuneração do corretor, se não estiver fixada em lei, nem ajustada entre as partes, será arbitrada segundo a natureza do negócio e os usos locais.

Art. 725. A remuneração é devida ao corretor uma vez que tenha conseguido o resultado previsto no contrato de mediação, ou ainda que este não se efetive em virtude de arrependimento das partes.

Art. 726. Iniciado e concluído o negócio diretamente entre as partes, nenhuma remuneração será devida ao corretor; mas se, por escrito, for ajustada a corretagem com exclusividade, terá o corretor direito à remuneração integral, ainda que realizado o negócio sem a sua mediação, salvo se comprovada sua inércia ou ociosidade.

Art. 727. Se, por não haver prazo determinado, o dono do negócio dispensar o corretor, e o negócio se realizar posteriormente, como fruto da sua mediação, a corretagem lhe será devida; igual solução se adotará se o negócio se realizar após a decorrência do prazo contratual, mas por efeito dos trabalhos do corretor.

Art. 728. Se o negócio se concluir com a intermediação de mais de um corretor, a remuneração será paga a todos em partes iguais, salvo ajuste em contrário.

Art. 729. Os preceitos sobre corretagem constantes deste Código não excluem a aplicação de outras normas da legislação especial.

⁵⁷¹ RECURSO ESPECIAL Nº 1.599.511 - SP (2016/0129715-8). Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino

<https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC>. Acesso em 28.11.2014.

concluiu contrato de corretagem. Com o *terceiro*, por mais intensos e reiterados que sejam os contatos estabelecidos para que conclua o negócio jurídico com o incumbente, não há contrato de corretagem e, conseqüentemente, vínculo obrigacional”.

IV - a forma de pagamento do preço, com indicação clara dos valores e vencimentos das parcelas;

Comentário: O valor do preço do imóvel, com a indicação clara dos valores detalhados das parcelas, com as respectivas datas de vencimentos, de modo que o consumidor identifique de imediato valor, forma e data de pagamento.

V - os índices de correção monetária aplicáveis ao contrato e, quando houver pluralidade de índices, o período de aplicação de cada um;

Comentário: Os índices de correção monetária previsto no contrato, e se houver pluralidade de índices, o período de aplicação de cada um deles, bem como as taxas de juros eventualmente aplicadas, se mensais ou anuais, nominais ou efetivas, assim como o sistema de amortização, dados estes fundamentais para o perfeito esclarecimento dos dados econômicos do contrato.

VI - as consequências do desfazimento do contrato, seja por meio de distrato, seja por meio de resolução contratual motivada por inadimplemento de obrigação do adquirente ou do incorporador, com destaque negrito para as penalidades aplicáveis e para os prazos para devolução de valores ao adquirente;

Comentário: O desfazimento contratual, seja motivado por distrato ou pelo inadimplemento absoluto do consumidor-adquirente ou mesmo do fornecedor-incorporador, deve estar destacada (negritada) as penalidades aplicadas ao inadimplente, bem como os prazos para a devolução dos valores ao adquirente. A Lei 4.591/64 – Lei de Incorporações Imobiliárias – com as alterações da Lei 13.786/2018 – Lei do Distrato – em seu artigo 67-A, que o adquirente fará jus à restituição das quantias que houver pago diretamente ao incorporador, atualizadas com base no índice contratualmente estabelecido para a correção monetária das parcelas do preço do imóvel, delas deduzidas, cumulativamente, a integralidade da comissão de corretagem, a pena convencional, que não poderá exceder a 25% (vinte e cinco por cento) da quantia paga.

VII - as taxas de juros eventualmente aplicadas, se mensais ou anuais, se nominais ou efetivas, o seu período de incidência e o sistema de amortização;

Comentário: Para o consumidor, é importante identificar quais são as taxas de juros incidentes e o período no seu contrato imobiliário, para que possa calcular o custo total sobre o financiamento imobiliário. A taxa de juros nominal, é a taxa básica, que serve de referência inicial do custo da obra, enquanto que a taxa efetiva mostra o custo da obra com capitalização mensal ou anual (juros sobre juros).⁵⁷² Já o sistema de amortização, é a possibilidade de o consumidor antecipar o pagamento das parcelas, de modo programado e estruturado do saldo devedor, diminuindo o valor do débito referente ao contrato.

VIII - as informações acerca da possibilidade do exercício, por parte do adquirente do imóvel, do direito de arrependimento previsto no art. 49 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), em todos os contratos firmados em estandes de vendas e fora da sede do incorporador ou do estabelecimento comercial;

Comentário: Reitera-se o disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor⁵⁷³, quando o consumidor contratar fora do estabelecimento comercial do fornecedor, podendo exercer o prazo de reflexão de 7 (sete) dias para a arrepender-se do negócio entabulado com o fornecedor. No inciso em comento, entende-se a aquisição de imóvel em construção, adquirido em estande de vendas, como fora da sede do incorporador, ou mesmo quando intermediado por imobiliárias que detêm a exclusividade nas vendas das unidades imobiliárias do futuro empreendimento, como fora do estabelecimento comercial, ensejando o direito de arrependimento e a devolução de todos os valores pagos a título de contratação.

A observância do artigo 67-A, § 10 da Lei 4.591/64, corrobora com o comentário a este inciso, a saber: “Os contratos firmados em estandes de vendas e fora da sede do incorporador permitem ao adquirente o exercício do direito de arrependimento,

⁵⁷² <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/juros-nominais-e-juros-efetivos-entenda-a-diferenca/>. Acesso: 28/11/2024.

⁵⁷³ 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. Parágrafo único. 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.

durante o prazo improrrogável de 7 (sete) dias, com a devolução de todos os valores eventualmente antecipados, inclusive a comissão de corretagem”.

IX - o prazo para quitação das obrigações pelo adquirente após a obtenção do auto de conclusão da obra pelo incorporador;

Comentário: Auto de conclusão de obra, popularmente conhecido como Habite-se, é a certidão expedida pela municipalidade, por meio dos órgãos da prefeitura, que atestam que o imóvel está em condições de habitabilidade e que está de acordo com as normas expedidas pelo governo municipal, cuja finalidade é certificar que a obra foi executada dentro das especificações e normas técnicas, garantindo a segurança e solidez da obra.

X - as informações acerca dos ônus que recaiam sobre o imóvel, em especial quando o vinculem como garantia real do financiamento destinado à construção do investimento;

Comentário: Ônus reais que recaiam sobre o imóvel, tais como obrigações reais e garantias reais, que devem estar previstas no quadro-resumo, e registradas no Registro Imobiliário Competente, junto à matrícula do imóvel, destacadamente os ônus reais, como a hipoteca e penhora, de natureza financeira, ou a servidão e usufruto, de natureza legal.

As incorporadoras utilizam a hipoteca sobre o terreno onde será edificada a obra, para contrair empréstimo garantido pela propriedade, ou seja, o proprietário atual (incorporadora) efetua um empréstimo e coloca o imóvel como garantia real do pagamento, como garantia do pagamento da dívida imobiliária, sendo que, tal informação deve constar claramente ao consumidor para que identifique assertivamente a existência de tal direito de garantia.

XI - o número do registro do memorial de incorporação, a matrícula do imóvel e a identificação do cartório de registro de imóveis competente;

Comentário: O artigo 32, da Lei 4.591/64 – Lei de Incorporações Imobiliárias – estabelece que o incorporador somente poderá alienar ou onerar as frações ideais de terrenos e acessões que corresponderão às futuras unidades autônomas, após o registro do memorial de incorporação, no registro de imóveis competente, com a

juntada da documentação constante do referido artigo⁵⁷⁴, evidenciando a obrigatoriedade do registro prévio do memorial de incorporação à venda frações ideais de terrenos e acessões que corresponderão às futuras unidades autônomas.

XII - o termo final para obtenção do auto de conclusão da obra (habite-se) e os efeitos contratuais da intempestividade prevista no art. 43-A da Lei Federal nº 4.591/64.

Comentário: Os prazos para a conclusão da obra, obedecem a autonomia privada, onde a incorporadora estabelece contratualmente, de forma clara e em destaque, o prazo para conclusão do empreendimento, com uma carência legal de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar do vencimento deste prazo contratual, não dará causa à resolução contratual por parte do consumidor adquirente, nem ensejará à incorporadora o pagamento de multa contratual e demais penalidades.⁵⁷⁵

Vencido o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, que trata o caput do artigo 43-A da Lei Federal 4.591/64, não tendo o consumidor adquirente dado causa ao atraso, poderá requerer resolução contratual, a devolução da integralidade dos valores pagos, devidamente corrigidos, da multa prevista em contrato, em até 60 (sessenta) dias corridos a contar da data da resolução contratual.⁵⁷⁶

Caso o consumidor adquirente não opte pela resolução contratual, após decorrido o prazo de 180 dias, terá direito o consumidor adimplente a 1% do valor efetivamente pago à incorporadora, para cada mês de atraso, *pro rata die*, corrigidos de acordo com o índice contratual, sendo vedada a cumulatividade da mora do cumprimento da obrigação (§2º), com a multa pela inexecução total da obrigação (§1º).⁵⁷⁷

⁵⁷⁴ Artigo alterado pela Lei nº 14.382, de 2022.

⁵⁷⁵ Art. 43-A. A entrega do imóvel em até 180 (cento e oitenta) dias corridos da data estipulada contratualmente como data prevista para conclusão do empreendimento, desde que expressamente pactuado, de forma clara e destacada, não dará causa à resolução do contrato por parte do adquirente nem ensejará o pagamento de qualquer penalidade pelo incorporador. (Incluído pela Lei nº 13.786, de 2018)

⁵⁷⁶ § 1º Se a entrega do imóvel ultrapassar o prazo estabelecido no **caput** deste artigo, desde que o adquirente não tenha dado causa ao atraso, poderá ser promovida por este a resolução do contrato, sem prejuízo da devolução da integralidade de todos os valores pagos e da multa estabelecida, em até 60 (sessenta) dias corridos contados da resolução, corrigidos nos termos do § 8º do art. 67-A desta Lei. (Incluído pela Lei nº 13.786, de 2018)

⁵⁷⁷ § 2º Na hipótese de a entrega do imóvel estender-se por prazo superior àquele previsto no **caput** deste artigo, e não se tratar de resolução do contrato, será devida ao adquirente adimplente, por ocasião da entrega da unidade, indenização de 1% (um por cento) do valor efetivamente pago à incorporadora, para cada mês de atraso, **pro rata die**, corrigido monetariamente conforme índice estipulado em contrato. (Incluído pela Lei nº 13.786, de 2018)

§ 3º A multa prevista no § 2º deste artigo, referente a mora no cumprimento da obrigação, em hipótese alguma poderá ser cumulada com a multa estabelecida no § 1º deste artigo, que trata da inexecução total da obrigação. (Incluído pela Lei nº 13.786, de 2018)

Contudo, se o consumidor optar pela resolução contratual, em razão do atraso da obra, estará sujeito a aguardar 60 (sessenta) dias para ter a devolução dos valores integralmente pagos, devidamente corrigidos, conflitando com a Súmula 543 STJ: “Na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao Código de Defesa do Consumidor, deve ocorrer a imediata restituição das parcelas pagas pelo promitente comprador - integralmente, em caso de culpa exclusiva do promitente vendedor/construtor, ou parcialmente, caso tenha sido o comprador quem deu causa ao desfazimento”.⁵⁷⁸

Art. 128. Aplicam-se as disposições desta Consolidação aos contratos de administração imobiliária.

Comentário: Os contratos de intermediação imobiliária, tem por finalidade a angariação de negócios imobiliários para venda, locação e administração de imóveis, sendo que serão considerados consumidores para os efeitos desta intermediação, todas as partes envolvidas nas negociações imobiliárias.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, no julgamento da Apelação Cível nº 0016402-79.2016.8.16.00012,⁵⁷⁹ entendeu pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor na relação entre locatária e imobiliária, pela falha na prestação de serviços, aplicando o artigo 14 da norma consumerista.

§ 1º A administradora imobiliária responderá por danos causados ao imóvel, não reparados na sua devolução, quando não atuar com a diligência necessária ao exercício de seu mandato.

Comentário: Trata-se de contrato de intermediação imobiliária, da espécie corretagem imobiliária, sendo que o conceito geral de contrato de corretagem está exposto no artigo 722 do Código Civil Brasileiro: “Pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada a outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas”. (Grifo nosso)

No destaque, uma pessoa, não ligada a outra em virtude de mandato, sugere redação equivocada do legislador paranaense ao estabelecer a responsabilidade civil da

⁵⁷⁸ SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 26/08/2015, DJe 31/08/2015. <https://scon.stj.jus.br/SCON>. Acesso 28/11/2024.

⁵⁷⁹ APELAÇÃO CÍVEL Nº 0016402-79.2016.8.16.0001.2. Relator: Desembargador Luis Sergio Swiech. 9ª Câmara Cível. Julgamento: 05/06/2023. Publicação: 06/06/2023.

administradora imobiliária, “quando não atuar com a diligência necessária ao exercício de seu mandato”, posto não se trata de contrato de mandato, mas de corretagem imobiliária (espécie de contrato intermediação), com efeitos distintos do contrato de mandato.

Observância do artigo do artigo 723 do Código Civil⁵⁸⁰, que estabelece em seu teor, que o corretor, é obrigado a executar a mediação, com diligência e prudência, no caso ora comentado, obrigado a responder pelos danos causados ao imóvel, que tinha a obrigação de zelar pelos cuidados e conservação do mesmo.

§ 2º O consumidor tem direito de obter da administradora imobiliária a prestação de contas que deverá ser entregue em até dez dias contados da solicitação.

Comentário: Direito do consumidor em obter a prestação de contas da imobiliária, referente a todos os serviços por ela prestados, estabelecendo o legislador um prazo para o cumprimento da obrigação pela fornecedora de até 10 dias, não mencionando se úteis ou corridos, a contar da solicitação do consumidor, valendo a interpretação mais favorável ao consumidor, dias corridos, *in dubio pro* consumidor.

Tal obrigação vem expressa, na segunda parte do artigo 723 CC: “(...)e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio”.

Seção II

Da obrigatoriedade do fornecedor de disponibilizar acesso as informações sobre empreendimentos imobiliários de sua titularidade.⁵⁸¹

Art. 129. Fica obrigado o fornecedor ao colocar à venda no mercado, edificações ou conjunto de edificações compostas de unidades autônomas, a disponibilizar ao consumidor o acesso a informações, sempre atualizadas, sobre todos os demais empreendimentos imobiliários de titularidade da incorporadora ou de grupo de sociedades ao qual estes pertençam.

Parágrafo único. As informações deverão conter, no mínimo:

⁵⁸⁰ Art. 723. O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência, e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio. (Redação dada pela Lei nº 12.236, de 2010)

⁵⁸¹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.925/2019, de autoria do Dep. Requião Filho.

I - a relação dos demais empreendimentos imobiliários já lançados pela incorporadora ou pelo grupo de sociedades ao qual pertence;

II - os prazos de entrega de cada empreendimento;

III - o período de atraso de cada empreendimento, se o caso;

IV - o motivo do atraso do empreendimento, se o caso.

Art. 130. As informações deverão ser disponibilizadas ao consumidor por meio físico no estabelecimento do fornecedor, encaminhadas por e-mail e, em caso de ofertas de venda pela internet, na página do site, cabendo ao fornecedor mantê-las sempre atualizadas.

Comentário: Os artigos 129 e 130 da Seção II, apresentam a obrigatoriedade do fornecedor de empreendimentos imobiliários, quando colocados a venda no mercado de consumo, dar publicidade aos consumidores adquirentes das unidades imobiliárias autônomas, sobre os demais empreendimentos em execução de sua propriedade ou do grupo societário a que pertença, destacando a relação desses empreendimentos, os prazos de entrega, se há caso de atraso na entrega do empreendimento e a justificativa do atraso, de modo a trazer transparência e confiança em relação aos demais consumidores adquirentes.

Destaca o texto legal que as informações serão publicadas por meio físico, no estabelecimento do fornecedor, por encaminhamento de e-mail, e quando a oferta ocorrer pela internet, na página da incorporadora (site), o fornecedor deve mantê-la sempre atualizada, para que os consumidores, prontamente, tenham acesso às informações sobre todos os empreendimentos da incorporadora.

O propósito deste artigo, é atender os princípios da transparência da informação nas relações de consumo, a boa-fé e seus deveres anexos, confiança, lealdade e probidade, em todas as fases contratuais, de modo que o consumidor não seja surpreendido com situações constrangedoras relativamente à sua aquisição.

Seção III

Do direito de portabilidade dos contratos de intermediação imobiliária. ⁵⁸²

Art. 131. Consideram-se abusivas as cláusulas de vigência, sem possibilidade de rescisão imotivada, nos contratos de intermediação imobiliária com

⁵⁸² Seção inspirada no PL nº 272/2019, de autoria do Dep. Luiz Fernando Guerra.

administração de bem com prazo superior a doze meses, contados da assinatura do contrato de locação com a imobiliária administradora.

Parágrafo único. Decorridos doze meses, o proprietário do imóvel poderá rescindir o contrato, mediante aviso prévio de trinta dias, sem incorrer em multa ou penalidade.

Comentário: A abusividade de cláusulas contratuais, nos contratos de consumo serão interpretadas à luz do artigo 51 do CDC e seus incisos, rol exemplificativo, controle do conteúdo dos contratos firmados entre consumidores e fornecedores, contudo, a nulidade de uma cláusula abusiva não invalida a totalidade do contrato, nos termos do artigo 51, § 2º do CDC, destaca-se o princípio da preservação do contrato de consumo.⁵⁸³

Importante a inserção deste artigo à Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor, posto que as administradoras imobiliárias, atrelavam o prazo do contrato de intermediação, ao prazo do contrato de locação do imóvel, impedindo ao locador, realizar a portabilidade deste contrato para outra administradora imobiliária, salvo no pagamento de multas abusivas previstas unilateralmente por estas, ou mesmo a possibilidade de rescisão desde que motivada.

Destaca o artigo em seu caput, a nulidade de cláusula contratual, que prevê a impossibilidade de rescisão contratual após 12 meses de vigência da assinatura do contrato de locação, sem possibilidade de rescisão imotivada, cuja intenção é evitar a portabilidade do contrato de locação em vigência, para outra administradora imobiliária.

O texto permite a rescisão do contrato de intermediação imobiliária, para administração da locação do imóvel, decorrido o prazo de 12 meses da assinatura do contrato de locação, desde que o locador, mediante aviso prévio de 30 dias, notifique a administradora, dispensado do pagamento de qualquer penalidade e sem motivação.

⁵⁸³ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) § 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

JOSÉ ROBERTO TRAUTWEIN

Doutor e Mestre em Direitos Fundamentais e Democracia pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil). Especialista em Direito Constitucional pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil) e Especialista em Direito Empresarial pelo Instituto de Ciências Sociais do Paraná. Graduado em Direito pela Faculdade Estadual de Direito do Norte Pioneiro. Atuação nas áreas de Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito Processual Civil. Advogado atuante no Escritório Professor René Dotti, em Curitiba/PR, desde 2003.

CAPÍTULO VI

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 132. Configura-se relação de consumo a prestação de serviço de transporte, de cargas ou pessoas, quando presentes os demais elementos do artigo 9º desta Lei.

Parágrafo único. O disposto no *caput* se aplica tanto para as empresas privadas quanto às concessionárias, permissionárias ou sociedades de economia mista prestadoras de serviço público.

Comentário: O dispositivo reconhece expressamente a existência de relação de consumo na prestação de serviços de transporte, de cargas ou pessoas. Além disso, busca definir o âmbito de incidência da norma, dispondo sua aplicabilidade no transporte realizado por empresas privadas, concessionárias, permissionárias ou sociedades de economia mista prestadoras de serviço público.

Trata-se da preocupação em assegurar a proteção da parte mais fraca na relação, consistente, de forma exemplificativa, na pessoa que adquire um produto para ser utilizado em sua residência e contrata empresa para realizar o respectivo transporte. Ou, ainda, no transporte coletivo de passageiros, realizado por indivíduos que buscam se deslocar para seus locais de trabalho, escola etc.

Essa proteção visa, portanto, assegurar os direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º da Lei nº 8.078/1990, dentre os quais se destacam, a possibilidade de ajuizamento de ações no foro do domicílio do consumidor, fato extremamente comum no transporte interestadual de pessoas, ou até mesmo a inversão do ônus da prova.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, inclusive, tem reconhecido a incidência do Código de Defesa do Consumidor no transporte de pessoas, determinando o pagamento de indenizações por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços:

RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. COMPANHIA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BAGAGEM PERDIDA EM DECORRÊNCIA DE INCÊNDIO DO ÔNIBUS QUE O AUTOR ESTAVA SENDO TRANSPORTADO. ATO ILÍCITO. BENS INDICADOS CONSISTENTES COM O PROPÓSITO E EXTENSÃO DA VIAGEM. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR ARBITRADO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0004994-51.2023.8.16.0129 - Paranaguá - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS VANESSA BASSANI - J. 29.04.2024).

O acórdão proferido traz relevante observação acerca das obrigações dos prestadores deste tipo de serviço, no sentido de que “Cabia à reclamada ter exigido e guardado uma declaração com os itens da bagagem no ato do embarque (art. 734, parágrafo único, do Código Civil), de modo a estabelecer o seu conteúdo. Como a empresa não diligenciou neste sentido, deve arcar com os respectivos riscos decorrentes de não tomar tal preocupação.”

A ressalva prevista no caput acerca da necessidade de se observar os requisitos do art. 9º da Lei Estadual, especialmente do enquadramento do consumidor como destinatário final de produtos ou serviços, não autoriza o afastamento da teoria finalista mitigada, que vem sendo adotada pelo Tribunal de Justiça do Paraná, inclusive em questões relacionadas ao conserto de veículos utilizados para o transporte de passageiros, autorizando-se a inversão do ônus probatório:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DANOS MORAIS E MATERIAIS. DECISÃO QUE NÃO RECONHECEU A RELAÇÃO DE CONSUMO E INDEFERIU A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA. EMPRESA QUE REALIZA SERVIÇO DE TRANSPORTE E TURISMO. DEMORA NA CONCLUSÃO DO CONserto DE ÔNIBUS UTILIZADO NA ATIVIDADE EMPRESARIAL E REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS, EM TESE, NÃO CONTRATADOS. POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA TEORIA FINALISTA MITIGADA. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DA PARTE AUTORA. RÉ QUE É OFICINA MECÂNICA E DETÉM MELHORES CONDIÇÕES DE DEMONSTRAR O QUE OCORREU EM SEU ESTABELECIMENTO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, COM BASE NO ART. 6º, VIII, CDC. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da

relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada). (...). 4. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1545508/RJ – Rel. Min. Luis Felipe Salomão. DJe 18/02/2020). (TJ-PR – 8ª Câmara Cível - AGRADO DE INSTRUMENTO 0066931-95.2022.8.16.0000 - Relator: Hélio Henrique Lopes Fernandes Lima - Processo: 0066931- 95.2022.8.16.0000 - Data Julgamento: 06/03/2023). (TJPR - 7ª Câmara Cível - 0035620-18.2024.8.16.0000 - Maringá - Rel.: SUBSTITUTO EVANDRO PORTUGAL - J. 23.08.2024)

Art. 133. Fica permitido o transporte de animal doméstico de pequeno porte no serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal comercial de passageiros.⁵⁸⁴

§ 1º Considera-se de pequeno porte o animal que pese, no máximo, 12 kg (doze quilogramas).

§ 2º O animal deve estar acondicionado em caixa de transporte apropriada, isenta de dejetos, água e alimentos, garantindo a segurança, higiene e conforto tanto do próprio animal quanto dos passageiros.

§ 3º O carregamento e o descarregamento do animal doméstico deve ser realizado sem prejudicar a comodidade e a segurança dos passageiros, cumprindo o itinerário e o horário da linha.

§ 4º A responsabilidade pelos cuidados do animal é do passageiro que o conduz.

§ 5º O animal fará parte da bagagem do passageiro, devendo ser cobrada tarifa apenas se exceder o limite do peso de 30 kg (trinta quilogramas), podendo ser reajustado de acordo com as normas e as legislações vigentes, principalmente com base no Decreto nº 1.821, de 28 de fevereiro de 2.000.

§ 6º Ficam obrigadas as empresas que compõem o serviço de passageiros a fixar aviso em local de fácil visualização contendo a frase "É permitido o embarque de animal doméstico de pequeno porte neste veículo, em caixa de transporte apropriada".

§ 7º Os dispositivos desta Lei não se aplicam aos animais cujo transporte seja autorizado por legislação específica.

⁵⁸⁴ Inspirado na Lei Estadual nº 21.400/2023, de autoria do Dep. Luiz Fernando Guerra.

Comentário: A permissão para o transporte coletivo de animais domésticos de pequeno porte, assim compreendidos como os que pesam até 12 quilogramas, no serviço de transporte rodoviário intermunicipal, representa uma melhoria na qualidade de vida dos indivíduos, especialmente no tocante às questões de saúde ou de bem-estar de seus proprietários. Pesquisa realizada pela Edelman Intelligence, em conjunto com a Habri e a Mars Petcare, indicou que 80% das pessoas que sozinhas afastaram o sentimento de solidão quando passaram a viver com um pet, acarretando a redução dos quadros de depressão e ansiedade.⁵⁸⁵

Os animais de suporte emocional são exemplos desta forma de inclusão social e se encontram definidos na Lei Estadual nº 21.964, de 30 de abril de 2024, do Estado do Paraná⁵⁸⁶, como os “animais com fins terapêuticos prescritos por um profissional de saúde qualificado, tais como psicólogos, psiquiatras, terapeutas ocupacionais, entre outros, não se enquadrando como simples animal de estimação, com a finalidade de promover a inclusão e o bem-estar da pessoa com TEA”, ou seja, das pessoas com transtorno do espectro autista.

A Lei Estadual ainda estabelece os requisitos a serem cumpridos, a fim de se assegurar a comodidade e a segurança, impondo ao passageiro a responsabilidade de zelar pelo animal. Ao final tem-se o reconhecimento de que o animal fará parte da bagagem do passageiro, assegurando-se o dever de pagar valor adicional quando a soma ultrapassar 30 quilogramas.

Eventual inobservância destes requisitos pode resultar na recusa do transporte e na inexistência do dever de indenizar, por se estar diante do exercício regular de um Direito. Confira-se o julgado do Tribunal de Justiça do Paraná:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE TERRESTRE. ANIMAL DOMÉSTICO (CACHORRO) IMPEDIDO DE EMBARCAR. REQUISITOS ESTABELECIDOS PELA EMPRESA DE TRANSPORTE NÃO CUMPRIDOS. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO EVIDENCIADA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001067-68.2021.8.16.0187 - Curitiba -

⁵⁸⁵ SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. Os benefícios da companhia animal para os seres humanos. Disponível em: <https://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/os-beneficios-da-companhia-animal-para-os-seres-humanos/>. Acesso em: 08/11/2024.

⁵⁸⁶ PARANÁ. Lei nº 21.964, de 30 de abril de 2024. Código Estadual da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Disponível em: https://www.aen.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2024-05/pl710.2023lei21.964_ass_1_0.pdf. Acesso em: 08/11/2024.

Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 28.11.2022).

Tal conclusão decorre do entendimento de que compete ao prestador de serviços fiscalizar as condições em que são feitas o transporte dos animais, sob pena de responderem por eventuais danos causados para os outros passageiros, ante à caracterização de falha na prestação:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VIAGEM DE ÔNIBUS. PASSEIRA QUE MANTEVE SEU ANIMAL DE ESTIMAÇÃO FORA DA CAIXA. PERTENCES DA AUTORA DESTRUÍDOS PELO CACHORRO. EMPRESA DE TRANSPORTE QUE DEVERIA TER FISCALIZADO O PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE DE ANIMAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR COTIDIANO. QUANTUM FIXADO EM R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS), QUE COMPORTA MINORAÇÃO PARA R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE E ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001251-38.2019.8.16.0205 - Irati - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 24.05.2021)

Art. 134. Configura defeito do serviço a ausência de informação adequada e clara pelas empresas de transporte e agências de viagem quanto:⁵⁸⁷

I – à validade do passaporte, inclusive sobre as exigências específicas dos países que o consumidor pretenda visitar;

II - à necessidade de obtenção de visto;

III - ao transporte de animais.

Comentário: O reconhecimento da obrigação das empresas de transporte e das agências de turismo em informar de forma adequada e clara o consumidor acerca da validade do passaporte e do cumprimento de outros requisitos para o ingresso em países que pretenda visitar, assim como sobre a necessidade de obtenção de

⁵⁸⁷ Redação inspirada na Edição 64, Tese 02, das Jurisprudências em Tese do STJ – “Configura defeito do serviço, a ausência de informação adequada e clara pelas empresas aéreas e agências de viagem aos consumidores, quanto à necessidade de obtenção de visto (consular ou trânsito) ou de compra de passagem aérea de retorno ao país de origem para a utilização do serviço contratado.”

visto ou das condições para o transporte de animais representa a busca efetiva da proteção da parte mais fraca na relação contratual. Busca-se, portanto, o atingimento de um dever básico do consumidor, previsto no art. 6º, III, da Lei nº 8.078/1990:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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;

Bruno Miragem adverte que a informação é um dos direitos que produzirá maiores impactos no dia a dia das relações consumeristas. Entretanto, “seu conteúdo e eficácia apresentam-se de diferentes modos, conforme a situação de fato ou de direito sob enfoque.” (MIRAGEM, 2016, p. 214-215).⁵⁸⁸

Nesse cenário, denota-se que as agências de turismo e as empresas de transporte, por terem a obrigação de assegurar o cumprimento satisfatório das obrigações estabelecidas em contrato, devem efetivamente prestarem ao consumidor as informações que têm conhecimento, em razão de sua expertise.

Trata-se, portanto, de expediente destinado ao atingimento do direito de prevenção de danos, os quais, segundo Laís Bergstein, “autoriza que seja exigida do fornecedor de produtos ou serviços a adoção de medidas concretas para evitar os danos aos consumidores – inclusive o dano pela perda de tempo na resolução dos conflitos. Nesse sentido, compete ao fornecedor investir na agilidade dos atendimentos, antes, durante e após a contratação.” (BERGSTEIN, 2019, p. 146).⁵⁸⁹

O Tribunal de Justiça do Paraná tem reconhecido a falha na prestação no dever de informar, com a incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, ou seja, independentemente de culpa, pelos danos causados, nas hipóteses de falha na informação acerca do dever de obtenção do visto para ingresso em outro país:

⁵⁸⁸ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6ª ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 214-215.

⁵⁸⁹ BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 146.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. VENDA DE PACOTE DE VIAGEM INTERNACIONAL. TRAJETO LONDRINA A CANCUN. PASSAGEIROS IMPEDIDOS DE EMBARCAR POR NÃO PORTAREM VISTO MEXICANO PARA PASSAGEM PELA CIDADE DO MÉXICO. IMPEDIMENTO QUE ACARRETOU O CANCELAMENTO DE TODAS AS PASSAGENS DE IDA E VOLTAS. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS, CONDENANDO AS RÉS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INSURGÊNCIA DA EMPRESA DE TURISMO. RELAÇÃO REGIDA PELAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AGÊNCIA DE TURISMO, FORNECEDORA DE SERVIÇO, ENQUADRANDO-SE NO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS DE COMPROVAR O REPASSE DAS INFORMAÇÕES CORRETAS AO CONSUMIDOR. SÍTIO ELETRÔNICO DA AGÊNCIA DECOLAR NO QUAL CONSTA EXPRESSAMENTE A INFORMAÇÃO ACERCA DA DESNECESSIDADE DE VISTO PARA BRASILEIROS INGRESSAREM NA CIDADE DO MÉXICO. AUTORES QUE FORAM SURPREENDIDOS NO CHECK-IN DO AEROPORTO COM A INFORMAÇÃO DE QUE NÃO PODERIAM EMBARCAR. TENTATIVA DE COMPRA DE NOVAS PASSAGENS QUE FOI RECUSADA PELA COMPANHIA CORRÉ PELA OCORRÊNCIA DE “NO SHOW”. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA RECORRENTE CONSTATADA. PRETENSÃO DE QUE O DANO MATERIAL SEJA DIMENSIONADO COM BASE NO VALOR DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERMEDIÇÃO. DESCABIMENTO. CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA. INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 264 E 275, AMBOS DO CÓDIGO CIVIL. (...). (TJPR - 10ª Câmara Cível - 0068134-50.2022.8.16.0014 - Londrina - Rel.: DESEMBARGADOR MARCO ANTONIO ANTONIASSI - J. 22.04.2024).

Outro não é o entendimento na hipótese de inobservância do dever de informar relacionada ao transporte de animais:

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL. PROIBIÇÃO DE EMBARQUE DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO. REGRAS QUE MUDARAM DEPOIS DE AUTORIZAÇÃO. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. AUTORES QUE PERDERAM DIA DE VIAGEM E TIVERAM QUE DEIXAR SEUS ANIMAIS EM HOSPEDAGEM. DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ELEVAÇÃO NECESSÁRIA PARA ATENDER AOS PARÂMETROS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PROVIDO. (TJPR - 2ª

Turma Recursal - 0037175-96.2022.8.16.0014 - Londrina - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS HELDER LUIS HENRIQUE TAGUCHI - J. 15.09.2023)

Art. 135. A ausência de condições dignas de acessibilidade de pessoa idosa, grávida, acompanhada de criança e com deficiência no interior do veículo configura má prestação do serviço e enseja a responsabilização do fornecedor.⁵⁹⁰

Parágrafo único. Fica assegurado a pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo, observadas as diretrizes da legislação federal.⁵⁹¹

Comentário: A previsão legal busca evitar prejuízos ao exercício pleno da cidadania das pessoas elencadas, evitando-se qualquer forma de discriminação, em atendimento disposto no art. 3º, IV, da Constituição Federal de 1988. Ou seja, busca-se, em síntese, o atingimento do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, assegurando-se o uso pleno e efetivo dos meios de transporte, em igualdade de condições, com a consequente supressão de todo e qualquer obstáculo

No mesmo sentido estabelecem os arts. 2º do Estatuto da Pessoa Idosa e 1º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015):

Art. 2º do Estatuto da Pessoa Idosa: A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 1º da Lei nº 13.146/2015: É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

⁵⁹⁰ Redação inspirada **Edição 164, Tese 03, das Jurisprudências em Tese do STJ** – “A ausência de condições dignas de acessibilidade de pessoa com deficiência ao interior da aeronave configura má prestação do serviço e enseja a responsabilidade da empresa aérea pela reparação dos danos causados (art. 14 da Lei n. 8.078/1990).”

⁵⁹¹ Redação inspirada no Art. 1º, da Lei Federal nº 11.126/2005, e Decreto Federal nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

A noção de acessibilidade pode ser extraída do Estatuto da Pessoa com Deficiência, que estabelece em seu art. 3º que “Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se: I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;”.

Assim, eventual dificuldade para o exercício da acessibilidade caracteriza má prestação dos serviços e enseja o recebimento de indenização por eventuais danos causados ao consumidor. O Tribunal de Justiça do Paraná vem reconhecendo o dever de indenizar os prestadores de serviços de transporte, quando não é assegurada as condições de acessibilidade:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. – EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS. ÔNIBUS INTERURBANO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CLÁUSULA DE INCOLUMIDADE DO PASSAGEIRO. – ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. DIREITO À LOCOMOÇÃO E ACESSIBILIDADE. NÃO DISPONIBILIDADE DE CADEIRA DE TRANSBORDO. OFERTA DE ELEVADOR SOMENTE PARA PASSAGEIROS DA CABINE-CAMA. – AUTORA QUE PRECISOU SE SENTAR PARA DESCER A ESCADA DO ÔNIBUS. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. – DANO MORAL POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DE IMAGEM, HONRA, DIGNIDADE. INDENIZAÇÃO DEVIDA. – ARBITRAMENTO COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. (...). (TJPR - 9ª Câmara Cível - 0011715-52.2021.8.16.0173 - Umuarama - Rel.: SUBSTITUTO RAFAEL VIEIRA DE VASCONCELLOS PEDROSO - J. 03.03.2024)

O parágrafo único do art. 135 é equivalente ao art. 1º da Lei nº 11.126/2005, que dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia:

Art. 1º É assegurado à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo, desde que observadas as condições impostas por esta Lei.

O Decreto nº 5.904/2006, que regulamenta a Lei nº 11.126/2005, estabelece no § 1º, do art. 1º que o acesso e a permanência de cão em fase de socialização ou treinamento nos locais de públicos e privados de uso coletivo somente acontecerá quando em companhia de seu treinador, instrutor e acompanhantes habilitados.

Da mesma forma, seu § 3º condiciona “o ingresso de cão-guia em estabelecimentos de saúde nos setores de isolamento, quimioterapia, transplante, assistência a queimados, centro cirúrgico, central de material e esterilização, unidade de tratamento intensivo e semi-intensivo, em áreas de preparo de medicamentos, farmácia hospitalar, em áreas de manipulação, processamento, preparação e armazenamento de alimentos e em casos especiais ou determinados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar dos serviços de saúde.” Também o §4º veda o ingresso do cão-guia nos locais em que seja obrigatória a esterilização individual.” Por fim, o aludido Decreto ainda dispõe sobre a identificação do cão-guia e a comprovação de seu treinamento:

Art. 3º A identificação do cão-guia e a comprovação de treinamento do usuário dar-se-ão por meio da apresentação dos seguintes itens:

I - carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedidas pelo centro de treinamento de cães-guia ou pelo instrutor autônomo, que devem conter as seguintes informações:

a) no caso da carteira de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;
2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo;
3. número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do centro ou da empresa responsável pelo treinamento ou o número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do instrutor autônomo; e
4. foto do usuário e do cão-guia; e

b) no caso da plaqueta de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;
2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo; e
3. número do CNPJ do centro de treinamento ou do CPF do instrutor autônomo;

II - carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão; e

III - equipamento do animal, composto por coleira, guia e arreio com alça.

§ 1º A plaqueta de identificação deve ser utilizada no pescoço do cão-guia.

Art. 136. Ficam obrigadas as administradoras de estações de transporte coletivo rodoviário, portuário, ferroviário e aeroviário a fixarem placas informando os direitos dos consumidores em caso de atrasos e cancelamento do transporte. ⁵⁹²

Comentário: Ao determinar que incumbe às administradoras de estações de transportes coletivos fixarem placas para que os consumidores tenham ciência dos direitos que possuem em caso de atraso ou cancelamento do transporte, a Lei Estadual acaba por reforçar o direito básico do consumidor à informação clara e adequada.

Trata-se da adoção de medidas tendentes a mitigar a vulnerabilidade do consumidor. Segundo Cláudia Lima Marques e Guilherme Mucelin, a informação, nos dias atuais, é uma dos fatores de maior desequilíbrio nas relações consumeristas, especialmente se for considerado que os fornecedores, “além de serem profissionais e possuírem conhecimentos específicos a respeito do produto ou do serviço, bem como dos meios de oferta e contratação, são os que efetivamente decidem quais as que serão suficientes para serem repassadas ao consumidor de modo a atender os deveres informacionais constantes no CDC.” (MARQUES; MUCELIN, 2022, p. 13-14).⁵⁹³

Todavia, no tocante ao atraso e cancelamento de voo, a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, estabelece em seus arts. 20 e 21:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

⁵⁹² Inspirado no PL nº 141/2020, de autoria dos Deputados Do Carmo e Boca Aberta Junior, e no PL nº 377/2024, de autoria da Dep. Marli Paulino.

⁵⁹³ MARQUES, Cláudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. **Civilistica.com**. Rio de Janeiro, a.11, n. 3, 2002. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872/649>. Acesso em: 12/11/2024.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

A Resolução ANTT n° 4282, de 17 de março de 2014⁵⁹⁴, que dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços gerais regulares de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, estabelece em seus arts. 14 a 16:

Art. 14. Independente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade fiscalizadora e impostas à transportadora em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas durante o percurso por período superior a 1 (uma) hora, ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora:

I - providenciará o embarque do passageiro em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro;

II - restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem; ou

III - realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.

⁵⁹⁴Disponível em: https://antilegis.antt.gov.br/action/ActionDatalegis.php?acao=abrirTextoAto&link=S&tipo=RES&numeroAto=00004282&seqAto=000&valorAno=2014&orgao=DG/ANTT/MT&cod_modulo=392&cod_menu=7220. Acesso em: 13/11/2024.

Art. 15. Fica assegurada a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de três horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

Art. 16. Durante a interrupção ou retardamento da viagem, ou atraso no ponto inicial da viagem, por mais de 3 (três) horas, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora, quando devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

O Tribunal de Justiça do Paraná, inclusive, vem aplicando a referida Resolução para reconhecer a falha na prestação do serviço e indenizar o consumidor em caso de atraso no transporte:

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE TERRESTRE DE PASSAGEIROS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE RÉ REVEL. ATRASO PARA O EMBARQUE. ÔNIBUS QUE ESTRAGOU DURANTE O TRAJETO. PASSAGEIROS QUE PERMANECERAM AGUARDANDO NA BEIRA DA ESTRADA. CHEGADA NO DESTINO QUE CONTOU COM O ATRASO SUPERIOR A 07 (SETE) HORAS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS PASSAGEIROS. INOBSERVÂNCIA DA RESOLUÇÃO Nº 4282/2014 DA ANTT. DESCASO COM O CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. PEDIDO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO ACOLHIMENTO. VALOR ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO EIS QUE FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE, PROPORCIONALIDADE E PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. ART. 46 DA LEI N. 9.099/1995. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0008495-44.2022.8.16.0033 - Pinhais - Rel.: JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO FERNANDO ANDREONI VASCONCELLOS - J. 30.09.2023)

Art. 137. Ficam obrigadas as empresas de transporte rodoviário coletivo de passageiros das linhas intermunicipais, cujo percurso seja igual ou superior a 75 km (setenta e cinco quilômetros) ou demande tempo superior a duas

horas entre a localidade de origem e o seu destino, a fornecerem veículos com banheiros para seus usuários.⁵⁹⁵

Parágrafo único. Fica autorizada a circulação de ônibus sem banheiros adquiridos até o dia 21 de novembro de 2018 a continuarem operando até o fim de sua vida útil, conforme Regulamento do Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Paraná.

Comentário: O transporte rodoviário coletivo de passageiro intermunicipal tem por finalidade assegurar o transporte incólume do passageiro ao destino estipulado. Ou seja, a transportadora assume uma obrigação de resultado (e não de meio):

RECURSOS INOMINADOS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS. QUEDA DE PASSAGEIRO EM ÔNIBUS PÚBLICO NO MOMENTO DO DESEMBARQUE. DESCUMPRIMENTO DO DEVER CONTRATUAL DE TRANSPORTAR O PASSAGEIRO INCÓLUME. RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELO PREJUÍZO CAUSADO AO AUTOR. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO VERIFICADA. DANOS MORAIS MANTIDOS (R\$ 4.000,00). RECURSOS DESPROVIDOS. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0001394-22.2017.8.16.0100 - Jaguariaíva - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS ALVARO RODRIGUES JUNIOR - J. 06.11.2019)

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TRANSPORTE ONEROSO DE PASSAGEIROS. EXCLUDENTES DA OBRIGAÇÃO REPARATÓRIA. ARESTO EMBARGADO: ACIDENTE DE TRÂNSITO PROVOCADO POR ATO CULPOSO DE TERCEIRO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR CONFIGURADA. ACÓRDÃO PARADIGMA: PEDRA ARREMESSADA CONTRA ÔNIBUS. ATO DOLOSO DE TERCEIRO. FORÇA MAIOR. FORTUITO EXTERNO. RESPONSABILIDADE AFASTADA. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE SIMILITUDE FÁTICA ENTRE OS ACÓRDÃOS CONFRONTADOS. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA NÃO CONHECIDOS. 1. Conforme concordam doutrina e jurisprudência, a responsabilidade decorrente do contrato de transporte de pessoas é objetiva, sendo obrigação do transportador a reparação do dano causado ao passageiro quando demonstrado o nexo causal entre a lesão e a prestação do serviço, pois o contrato de transporte acarreta para o transportador a assunção de obrigação de resultado, impondo ao concessionário ou permissionário do serviço público o ônus de levar o

⁵⁹⁵ Inspirado na Lei Estadual nº 19.702/2018, de autoria do Dep. Professor Lemos.

passageiro incólume ao seu destino. É a chamada cláusula de incolumidade, que garante que o transportador irá empregar todos os expedientes que são próprios da atividade para preservar a integridade física do passageiro, contra os riscos inerentes ao negócio, durante todo o trajeto, até o destino final da viagem. (...) (STJ, EREsp n. 1.318.095/MG, relator Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 22/2/2017, DJe de 14/3/2017.)

Carlos Roberto Gonçalves sustenta que “a partir do momento em que um indivíduo acena para um veículo de transporte público, já o contrato teve início, diante da oferta permanente em que se encontra a pessoa em trânsito. A responsabilidade pela integridade da pessoa do passageiro só se inicia, porém, a partir do momento em que esse mesmo passageiro incide na esfera da direção do transportador.” (GONÇALVES, 2009, p. 461).⁵⁹⁶

Por se estar diante de uma relação de consumo, incide o dever de transportador de prestar o serviço de modo a não acarretar riscos à saúde dos consumidores, nos termos dos arts. 8º a 11 do Código de Defesa do Consumidor, de modo a que o transportador não tenha apenas o dever de disponibilizar o banheiro, como também de mantê-lo em adequadas condições de uso para todos os passageiros:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. PEDIDO DE REFORMA DA SENTENÇA E IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL – IMPOSSIBILIDADE. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS NA MODALIDADE ‘LEITO CAMA’ – ÔNIBUS QUE POSSUÍA BANHEIRO APENAS NO PISO SUPERIOR – DIFICULDADE DE ACESSIBILIDADE – PASSAGEIROS IDOSOS COM LIMITAÇÕES FÍSICAS. VIAGEM DE LONGA DURAÇÃO – NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SANITÁRIO DURANTE O PERCURSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA TRANSPORTADORA – ART. 14 DO CDC – AUSÊNCIA DE EXCLUDENTE – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RECONHECIDA. RECLAMADA QUE NÃO COMPROVOU FATO IMPEDITIVO, EXTINTIVO OU MODIFICATIVO DO DIREITO PLEITEADO PELOS AUTORES – ÔNUS DA PROVA QUE LHE INCUMBIA – ART. 373, INCISO II, DO CPC. DANOS MORAIS CONFIGURADOS – SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSOU OS LIMITES DO ABORRECIMENTO – OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE DOS RECLAMANTES. QUANTUM ARBITRADO QUE SE MOSTRA PROPORCIONAL ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO – OBSER-

⁵⁹⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro, vol. III: contratos e atos unilaterais. 6ª ed., rev. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 461.

VÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO INOMINADO DESPROVIDO. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0001997-85.2019.8.16.0113 - Marialva - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MARIA ROSELI GUIESSMANN - J. 22.03.2021)

Por fim, o dispositivo legal acaba por reproduzir texto presente no art. 1º e seu parágrafo único da Lei Estadual nº 19.702/2018⁵⁹⁷, que obriga as empresas de transporte rodoviário coletivo de passageiros das linhas intermunicipais a fornecerem veículos com banheiros para seus usuários.

Seção II

Da gratuidade ou desconto na aquisição de bilhetes de passagem de transporte em linhas coletivas intermunicipais às pessoas com deficiência e jovens de baixa renda.⁵⁹⁸

Art. 138. No sistema de transporte coletivo interestadual, observar-se-á, nos termos da legislação específica:⁵⁹⁹

I - a reserva de 02 (duas) vagas gratuitas por veículo para jovens de baixa renda;

II - a reserva de 02 (duas) vagas por veículo com desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os jovens de baixa renda, a serem utilizadas após esgotadas as vagas previstas no inciso I.

Parágrafo único. Os procedimentos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II serão definidos em regulamento através do Decreto Federal nº 8.537, de 5 de outubro de 2015.

⁵⁹⁷ Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=211235&indice=1&totalRegistros=1&dt=17.0.2020.10.33.4.717>. Acesso em: 12/11/2024.

⁵⁹⁸ Seção inspirada na Lei Estadual nº 21.685/2023, de autoria do governador Ratinho Junior.

⁵⁹⁹ Dispositivo idêntico ao Art. 32 da Lei Federal nº 12.852/2013.

Comentário: O caput reproduz o art. 32 da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013, que institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre o direito dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude – SINAJUVE.

De acordo com o Decreto nº 8.537, de 5 de outubro de 2015, que regulamenta a Lei nº 12.852/2013, deve ser considerado como jovem de baixa renda a pessoa com idade entre 15 e 29 anos que pertence à família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico.

Também devem ser observados os requisitos previstos nos arts. 13 e seguintes do Decreto nº 8.537/2013, dentre os quais se destacam, a solicitação de um único bilhete de viagem pelo beneficiário, nos pontos de venda da transportadora, com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha do serviço de transporte, podendo solicitar a emissão do bilhete de viagem de retorno, observados os procedimentos da venda de bilhete de passagem. O bilhete é nominal e intransferível, com a indicação do benefício concedido. O comparecimento do beneficiário ao terminal de embarque deve acontecer com antecedência mínima de 30 minutos antes da hora marcada para o início da viagem.

Art. 139. Fica assegurado o transporte gratuito às pessoas com deficiência em linhas de transporte intermunicipal e em linhas de ônibus que compõem as redes integradas de transporte coletivo das regiões metropolitanas, mediante apresentação de comprovação do Passe Livre. ⁶⁰⁰

Parágrafo único. As comorbidades que justificam o Passe Livre são aquelas definidas pela Lei nº 18.419, de 7 de janeiro de 2015.

Comentário: O dispositivo reproduz os art. 79 da Lei Estadual nº 18.419/2015⁶⁰¹, que estabelece o Estatuto da pessoa com deficiência no Estado do Paraná. O art. 80 da Lei Estadual nº 18.419/2015 estabelece:

Art. 80. A concessão de transporte gratuito previsto no art. 79 desta Lei estende-se às pessoas com as seguintes patologias crônicas, desde que em tratamento continuado, fora do município de sua residência:

I - insuficiência renal crônica;

⁶⁰⁰ Inspirado nos artigos 79 e 80 da Lei Estadual nº 18.419/2015, de autoria do Poder Executivo.

⁶⁰¹ Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=139152&codItemAto=845707#845707>. Acesso em: 13/11/2024.

- II - doença de Crohn;
- III - câncer;
- IV - transtornos mentais graves;
- V - HIV, mesmo que com carga viral indetectável por adesão efetiva ao tratamento;
- VI - mucoviscosidade;
- VII - hemofilia;
- VIII - esclerose múltipla.
- IX - transtorno do espectro autista.

A recusa ao atendimento da norma enseja a responsabilização do transportador, que deverá restituir em dobro o valor adimplido pelo consumidor. Neste sentido já decidiu o TJPR:

RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. TRANSPORTE TERRESTRE. BENEFÍCIO “PASSE LIVRE”. NEGATIVA DE FORNECIMENTO DE PASSAGEM DE ÔNIBUS GRATUITA. INOBSERVÂNCIA À LEI ESTADUAL N.º 18.419/2015. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEVER DE INDENIZAR. RESTITUIÇÃO EM DOBRO MANTIDA. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. AFRONTA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE NÃO COMPROVADA. ART. 373, I DO CPC. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA PREJUDICADO. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0000496-65.2021.8.16.0036 - São José dos Pinhais - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DE COMARCA DE ENTRÂNCIA FINAL JÚLIA BARRETO CAMPELO - J. 21.03.2022)

CAPÍTULO VII

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE POR APLICATIVO

Seção Única

Das disposições gerais.

Art. 140. Configura-se relação de consumo a prestação do serviço de transporte de cargas ou pessoas, contratada por meio de aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.

§ 1º Considera-se consumidor o usuário cadastrado em aplicativo que solicita o transporte, assim como a pessoa efetivamente transportada.

§ 2º Considera-se fornecedor o motorista do veículo e a empresa gerenciadora do aplicativo de intermediação de transporte, e respondem solidariamente pelo fato ou vício na prestação do serviço.

Comentário: O reconhecimento da existência da relação de consumo na prestação de serviços de transporte de cargas ou de pessoas, contratada por meio de aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede, representa expediente destinado a tutelar a defesa do consumidor, sobretudo em razão do surgimento das tecnologias, que se encontram cada vez mais presentes no cotidiano dos indivíduos.

Efetivamente as tecnologias revolucionaram o dia a dia das pessoas. A Uber, por exemplo, disponibiliza aos usuários os serviços de viagem, entrega de comida ou envio de itens que necessitem ser entregues em um mesmo dia. Para se ter ideia do impacto dessa atividade, a Uber Moto recentemente completou quatro anos no Brasil e já conta com mais de 20 milhões de usuários, que fizeram uso do serviço ao menos uma vez. A 99, por sua vez, noticia realizar a conexão de 18 milhões de passageiros a 600 mil motoristas.

Trata-se, em síntese, de importante mecanismo de inclusão social e cidadania dos indivíduos, cujos usuários não podem deixar de receber a tutela prevista na legislação consumerista. O Tribunal de Justiça do Paraná vem reiteradamente reconhecido a existência da relação de consumo no transporte de pessoas e coisas realizados pelos aplicativos:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PLATAFORMA UBER. TÍPICA RELAÇÃO DE CONSUMO. EXTRAVIO DE CARTEIRA NO INTERIOR DO VEÍCULO DE MOTORISTA PARCEIRO. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE TRATAMENTO AO RECLAMO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO ADEQUADO NO CASO CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0002266-79.2023.8.16.0018 - Maringá - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS VANESSA BASSANI - J. 24.02.2024).

Dentre os inúmeros direitos reconhecidos em favor da pessoa que contrata e/ou utiliza os serviços de transporte, tem-se a inversão do ônus da prova, que deve ser determinada em reconhecimento da vulnerabilidade do usuário e, sobretudo, por deter a empresa fornecedora condições de se desincumbir do encargo probatório. Nesse sentido é o entendimento do Tribunal de Justiça do Paraná:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ADUÇÃO DE DESCONTOS INDEVIDOS NO APLICATIVO UBER. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DO RECLAMANTE POR USUÁRIO DESCONHECIDO. DEVIDA A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM DECORRÊNCIA DA RELAÇÃO DE CONSUMO. AUSÊNCIA DE ADOÇÃO DAS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA MINIMIZAR OS DANOS SOFRIDOS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DA RECLAMADA. RESTITUIÇÃO QUE DEVE SE DAR DE FORMA SIMPLES. MÁ-FÉ NÃO VERIFICADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0000271-48.2019.8.16.0187 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MANUELA TALLÃO BENKE - J. 27.07.2020)

Outro ponto extremamente relevante da legislação do Estado do Paraná reside no reconhecimento da solidariedade entre o motorista e a empresa que realiza a gestão do aplicativo, de modo a ampliar a reparação dos danos suportados pelos consumidores. Confira-se a esse respeito o entendimento do Tribunal de Justiça do Paraná:

RECURSO INOMINADO. RESIDUAL. SERVIÇO DE APLICATIVO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIRO (UBER). AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE RÉ. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E DE INAPLICABILIDADE DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. NÃO ACOLHIMENTO. EMPRESA QUE AUFERE LUCRO COM A ATIVIDADE E FAZ PARTE DA CADEIA DE CONSUMO. RÉ QUE SE ENQUADRA NO CONCEITO DE FORNECEDOR (ART. 3º DO CDC). CONFIGURAÇÃO DE RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE A EMPRESA E OS CLIENTES PASSAGEIROS (ART. 2º DO CDC). RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA EMPRESA RÉ. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. MÉRITO. TESE DE QUE A SITUAÇÃO NÃO ENSEJOU DANOS DE ORDEM EXTRAPATRIMONIAL. REJEIÇÃO. CONJUNTO PROBATÓRIO QUE CORROBORA A VERSÃO DO AUTOR. MOTORISTA DO APLICATIVO QUE CONSTRANGEU E INTIMIDOU O AUTOR E SEUS FAMILIARES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VERIFICADA.

SITUAÇÃO DO PRESENTE CASO SUPERA O MERO DISSABOR. DANOS MORAIS CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO (R\$ 3.000,00) NÃO COMPORTA REDUÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0000490-32.2021.8.16.0077 - Cruzeiro do Oeste - Rel.: JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO FERNANDO ANDREONI VASCONCELLOS - J. 09.03.2024)

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, ESTÉTICOS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRESSÃO PRATICADA POR MOTORISTA DE APLICATIVO A PASSAGEIRO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA EMPRESA RÉ E DO AUTOR. 1. LEGITIMIDADE PASSIVA DA PLATAFORMA DIGITAL “UBER”. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS. PARTE QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS. RISCO DA ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. RÉ/APELANTE QUE RESPONDE PELOS ATOS PRATICADOS PELO MOTORISTA PARCEIRO. 2. FATOS INCONTROVERSOS. AGRESSÕES SOFRIDAS PELO AUTOR (PASSAGEIRO) PRATICADAS PELO MOTORISTA DE APLICATIVO APÓS A VIAGEM CONTRATADA. CONDUTA QUE OCASIONOU LESÕES DENTAIS NO AUTOR COM A PERDA DE VÁRIOS DENTES. LAUDO DE LESÕES CORPORAIS LAVRADO APÓS O INCIDENTE QUE INDICA AS LESÕES CAUSADAS POR AÇÃO CONTUNDENTE. RÉ/APELANTE QUE NÃO DESCONSTITUIU AS PROVAS TRAZIDAS PELO AUTOR E PUGNOU PELO JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. NEXO DE CAUSALIDADE DEMONSTRADO. 3. DANO MATERIAL. (...) (TJPR - 8ª Câmara Cível - 0020455-30.2021.8.16.0001 - Curitiba - Rel.: DESEMBARGADORA THEMIS DE ALMEIDA FURQUIM - J. 19.08.2024)

Art. 141. Fica estabelecido o prazo de tolerância mínimo de um minuto, contados do aceite do motorista, para o consumidor cancelar o transporte contratado sem a cobrança de multa.⁶⁰²

§ 1º Ultrapassado o tempo mínimo para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, a empresa gerenciadora do aplicativo de intermediação de transporte poderá cobrar multa de cancelamento.

§ 2º A multa cobrada pelo aplicativo mencionada no § 1º deste artigo será repassada integralmente ao motorista.

⁶⁰² **Comentários dos organizadores:** A experiência comum permite verificar que o tempo de um minuto é bastante exíguo para acarretar prejuízos para o motorista de aplicativo, ao mesmo tempo que é tempo o suficiente para o consumidor perceber eventual equívoco na contratação da corrida, sendo importante frisar que este capítulo se aplica também para entregadores como os motoristas conveniados com o Ifood, por exemplo (**Pierre Lourenço**).

§ 3º As plataformas devem disponibilizar de forma clara e ostensiva em seus sites e aplicativos informações relacionadas ao tempo mínimo para o cancelamento do transporte e valores aplicáveis.

Art. 142. Fica assegurado ao consumidor o direito de cancelamento do transporte, sem ônus, quando houver atraso superior a 10 minutos, contados do horário da estimativa para a chegada do veículo. ⁶⁰³

Comentário: O estabelecimento de um prazo de tolerância mínimo de um minuto e máximo de dez minutos para o cancelamento do transporte contratado representa um benefício ao consumidor, já que se está diante de um dado objetivo hábil a indicar os requisitos a serem observados para isentá-lo do pagamento da taxa de cancelamento nos transportes por aplicativo.

A incidência dessa penalidade é controvertida. Com efeito, a 99 informa que a taxa de cancelamento foi instituída para que o motorista não sofra prejuízos. Além disso, afirma que sua criação visa melhorar os serviços prestados, estabelecendo a seguinte regra: “caso o motorista parceiro tenha percorrido 0,3 km ou mais para encontrar o passageiro, ou ainda, tenha passado 1 minuto após aceitar a corrida, a taxa de cancelamento 99 de R\$ 5 é cobrada do usuário.” (99, 2023). ⁶⁰⁴

A Uber, por sua vez, adverte que o cancelamento da viagem poderá resultar na cobrança de taxa quando o motorista já tiver sido encontrado. “Essa taxa compensará o tempo e o esforço do motorista parceiro se deslocar até você.” (UBER). ⁶⁰⁵ Ao final é feita uma diferenciação conforme o cancelamento esteja ou não relacionado à contratação do Uber Juntos:

“Como cancelar viagens que não são do Uber Juntos

Uma taxa de cancelamento poderá ser cobrada se:

⁶⁰³ **Comentários dos organizadores:** É interessante observar que tanto o artigo 141 quanto o artigo 142 tratam de uma hipótese similar a desistência para compras realizadas fora do estabelecimento comercial (art. 70), na medida em que permitem o cancelamento da contratação da corrida, sem qualquer custo para o consumidor, quando preenchidos os requisitos legais. No entanto, estes se diferenciam quanto ao marco temporal inicial, pois, enquanto o primeiro se refere a uma desistência imotivada solicitada dentro do prazo de até um minuto da solicitação da corrida (ou outro prazo maior previsto no regulamento da empresa), o segundo exige que o cancelamento só possa ser efetivado gratuitamente se houver atraso superior a dez minutos contados do tempo inicialmente estimado para a chegada do veículo. Nesses casos, o cancelamento será devido sem qualquer ônus para o consumidor (**Pierre Lourenço**).

⁶⁰⁴ 99. Passageiro. Disponível em: <https://99app.com/blog/passageiro/passageiro-saiba-como-funciona-a-taxa-de-cancelamento-99/#:~:text=A%20regra%20%C3%A9%20a%20seguinte,%245%20%C3%A9%20cobrada%20do%20usu%C3%A1rio>. Acesso em: 15/11/2024.

⁶⁰⁵ UBER. Há cobrança se eu cancelar uma viagem. Disponível em: <https://help.uber.com/pt-BR/riders/article/h%C3%A1-cobran%C3%A7a-se-eu-cancelar-uma-viagem-?nodeId=5f6415dc-dfdb-4d64-927a-66bb06bc4f82>. Acesso em: 19/11/2024.

- Você cancelar alguns minutos após o motorista parceiro aceitar a viagem. O tempo específico dependerá da sua região.
- O motorista parceiro cancelar depois de esperar alguns minutos no local de partida. O tempo específico dependerá da sua região.

Taxas de cancelamento do Uber Juntos

Uma taxa de cancelamento poderá ser cobrada:

- Se você cancelar alguns minutos após o motorista parceiro aceitar a viagem. O tempo específico dependerá da sua região.
- Se o motorista parceiro cancelar depois de esperar alguns minutos no local de partida. O tempo específico dependerá da sua região.”

Nesse cenário denota-se que os prazos fixados pela Lei Estadual representam expediente imprescindível para a tutela dos consumidores, que somente poderão ser obrigados ao pagamento da taxa de cancelamento quando não houver o enquadramento nas hipóteses objetivas acima elencadas.

Art. 143. Fica proibida a cobrança de valores adicionais àqueles previamente estabelecidos e informados na plataforma digital e no site. ⁶⁰⁶

§ 1º A proibição estabelecida no caput deste artigo se estende à cobrança de valor adicional pela utilização de ar-condicionado.

§ 2º Toda e qualquer alteração no valor da viagem deverá ser informada ao passageiro de maneira clara e transparente via aplicativo.

Art. 144. Fica obrigada a plataforma digital que disponibiliza o serviço de transporte a informar em seu site e aplicativo os canais de atendimento ao consumidor em geral.

Comentário: O objetivo da norma consiste na obrigatoriedade de o pagamento pelo transporte do consumidor ser remunerado em conformidade com o estipulado no aplicativo ou no site da plataforma digital. Fica, portanto, vedada a cobrança de valores adicionais, por exemplo, pelo uso do aparelho de ar-condicionado, transporte de passageiro acompanhado de cão-guia ou cadeira de rodas e, sobretudo, as quantias fixadas livremente pelo motorista, em razão da elevada procura, congestionamento, etc.

⁶⁰⁶ Inspirado no PL nº 017/2024, de autoria do Dep. Hussein Bakri.

A Uber, por exemplo, ao final de cada corrida, solicita que o consumidor avalie o motorista e possibilita seja adicionado um valor extra no aplicativo em até 30 dias depois da viagem, que será direcionado ao motorista, sem a cobrança de qualquer taxa (UBER).⁶⁰⁷

A cobrança de valores adicionais para o uso do ar-condicionado gerou grande polêmica em todo Brasil, especialmente no período das ondas de calor. Matéria veiculada na Uol traz a notícia de consumidores que tiveram que pagar adicional de R\$ 20.00 para que o motorista ligasse o ar-condomínio durante o transporte (UOL, 2024).⁶⁰⁸ Em reportagem veiculada no Portal Terra, a taxa adicional para o uso do ar-condicionado teria sido determinada pela própria Uber, no valor de R\$ 0,50 por quilômetro rodado, no valor mínimo de R\$ 5,00.

A UBER, por sua vez, defendeu-se afirmando que a existência de ar-condicionado é um dos requisitos para o cadastramento do carro, que deve estar com a manutenção em dia. Além disso, a empresa informou que o ar-condicionado deve ser utilizado em todas as viagens, sendo vedada a cobrança de qualquer valor adicional do consumidor (UBER, 2024).⁶⁰⁹

Da mesma forma, fica proibida a recusa do transporte ou o cancelamento da viagem pelo motorista. Confira-se a esse respeito o entendimento do TJPR:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESIDUAL. TRANSPORTE PARTICULAR DE PASSAGEIROS (UBER). SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. PRELIMINARMENTE – SITUAÇÃO DOS AUTOS QUE NÃO ENSEJA A ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – EMPRESA QUE POSSUI RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA – PARTICIPANTE DA CADEIA DE CONSUMO – PRELIMINAR AFASTADA. MÉRITO. PLEITO DE REFORMA E IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL – IMPOSSIBILIDADE. CANCELAMENTO DE CORRIDA POR CONTA DA NEGATIVA EM TRANSPORTAR CÃO-GUIA – CONDUTA EXTREMAMENTE ABUSIVA E DISCRIMINATÓRIA. VIOLAÇÃO DO ART. 1º DA LEI N. 11.126/2005 E DO ART. 9º, INCISO III, DO ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS – SITUAÇÃO FÁTICA QUE ULTRAPASSOU OS LIMITES DO ABORRECIMENTO –

⁶⁰⁷ UBER. Valores extras no app da Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/ride/how-it-works/tips/>. Acesso em: 20/11/2024.

⁶⁰⁸ Disponível em: <https://www.uol.com.br/carros/noticias/redacao/2024/03/19/onda-de-calor-motorista-de-uber-cobra-extra-para-ligar-o-ar-condicionado.htm>. Acesso em: 20/11/2024.

⁶⁰⁹ UBER. Conheça a política da Uber sobre o uso do ar-condicionado nas viagens. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/politica-ar-condicionado/>. Acesso em: 20/11/2024.

OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE EVIDENCIADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE MOSTRA PROPORCIONAL ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO – OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO INOMINADO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0046119-87.2022.8.16.0014 - Londrina - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MARIA ROSELI GUIESSMANN - J. 14.08.2023)

Nesse sentido denota-se que a determinação para que a plataforma digital disponibilize em seu site ou aplicativo os canais de atendimento ao consumidor têm por objetivo auxiliar a parte mais fraca, que frequentemente é lesada nas relações consumeristas, a exercer seu direito de defesa e de reclamação visando não apenas o ressarcimento de eventuais ilegalidades, como também contribuir para a melhoria dos serviços.

MARIANE SHIOHARA LÜBKE

Advogada. Pós-doutoranda pela Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). Doutora e Mestre em Direito Econômico e Desenvolvimento (Pontifícia Universidade Católica do Paraná). MBA em Gerenciamento da Administração Pública Municipal (Instituto de Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão). Especialista em Direito do Estado - Área de Concentração - Direito Administrativo (Universidade Estadual de Londrina). Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Maringá. Professora do Programa de Pós-graduação stricto sensu do Centro Universitário Curitiba (UNICURITIBA). Presidente da Comissão de Gestão Pública e Controle da Administração da OAB/PR. Sócia do Escritório Shiohara Lubke Advogados Associados.

LIVRO II

DO PRESTADOR DE SERVIÇO

TÍTULO I

DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 145. A relação existente entre as empresas públicas, concessionárias e permissionárias com o usuário final para o fornecimento de serviços públicos essenciais é considerada de consumo. ⁶¹⁰

Comentário: A Constituição Federal disciplina o tema de concessão e permissão de serviços públicos em seu art. 175, remetendo à regulamentação infraconstitucional sobre as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta (art. 37, §3º), o que foi disciplinado pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.” Referida lei é expressa no sentido de que sua aplicação não afasta a necessidade de cumprimento da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo (art. 1º, §2º, II).

Muito embora parte da doutrina aponte questões que permitem diferenciar o usuário de serviço público e o consumidor (Amaral, 2001, p. 217; Miragem, 2018, p. 206), inclusive no tocante ao tratamento constitucional da matéria,⁶¹¹ a evolução da jurisprudência aponta que, a relação específica entre a concessionária de serviço

⁶¹⁰ Redação inspirada no Enunciado 01, da JT do STJ, Edição 74 - A relação entre concessionária de serviço público e o usuário final para o fornecimento de serviços públicos essenciais é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor - CDC

⁶¹¹ “O tratamento dado aos usuários de serviços públicos, pela Constituição e pela lei, é diverso daquele dispensado ao consumidor, e são referidos em dispositivos diferentes, significando que a defesa do usuário é juridicamente diversa da defesa do consumidor: a concessão, no art. 175, da CF, e na Lei 8.987/1995, com alterações posteriores; a defesa do consumidor, nos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, já regulada pela Lei 8.078/1990.” (Grotti, 2017).

público e o usuário final para o fornecimento de serviços públicos essenciais reveste-se de caráter consumerista, aplicando-se, por conseguinte, o Código de Defesa do Consumidor (STJ, 2017).

O próprio Código de Defesa do Consumidor elenca como direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (art. 6º, X, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990), trazendo como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a “racionalização e melhoria dos serviços públicos” (art. 4º, VII, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990). Desta forma, o artigo do Código Paranaense em comento juridiciza, no Estado do Paraná, entendimento jurisprudencial já consolidado no Superior Tribunal de Justiça por meio do mencionado Enunciado 1, Edição 74, da Jurisprudência em Teses, publicado no ano de 2017.

Note que o artigo é específico em caracterizar a relação de consumo na cadeia formada entre empresas públicas, concessionárias e permissionárias com o usuário final. A relação entre o poder concedente e as empresas públicas, concessionárias e permissionárias de serviços públicos é de serviço público e não consumerista.

Art. 146. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. ⁶¹²

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista nesta Consolidação.

Comentário: A redação do art. 146 guarda semelhança com o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.⁶¹³ Determina que os prestadores de serviços públicos (diretos ou indiretos) “são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.” A própria Constituição dispõe, no art. 175, parágrafo único, IV, que “a lei disporá sobre (...) a obrigação de manter o

⁶¹² Dispositivo idêntico ao art. 22, *caput*, do CDC nacional.

⁶¹³ Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

serviço adequado. Disso deduz-se que o Estado ou quem lhe faça as vezes na prestação não pode oferecer “um serviço qualquer”, mas sim um serviço adequado, que atenda aos princípios da ordem jurídica para se alcançar os objetivos que a atividade se propõe, que é permitir o acesso a bens úteis e escassos (Hachem, 2015, p. 78).

Quanto aos serviços públicos essenciais, o artigo em comento determina que seu fornecimento seja “contínuo.” Tal continuidade, entretanto, segundo entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça não implica na impossibilidade de interrupção pelo inadimplemento. Na Edição 13 da “Jurisprudência em Teses,” o STJ fixou o seguinte entendimento: “1) É legítimo o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais quando inadimplente o usuário, desde que precedido de notificação.” (STJ, 2014).

Corroborando o entendimento acima mencionado, durante a Pandemia da COVID-19, o Estado do Paraná, por meio da Lei 20.1187, de 22 de abril de 2020 proibiu que as concessionárias de serviços de energia elétrica, gás, água e de esgoto realizassem o corte do fornecimento de serviços, enquanto vigorou as medidas de isolamento social da pandemia do Coronavírus – Covid-19 (art. 3º), explicitando no mesmo artigo os requisitos para fazer jus ao benefício.

Em relação ao parágrafo único do artigo em comento, a 1ª e 3ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, possui o entendimento de que “O corte indevido de serviço essencial pela concessionária de serviço público enseja a reparação por dano moral” (Enunciado 2.1 e 10, respectivamente).

Art. 147. As empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos ficam obrigadas a comunicar previamente aos consumidores, por meio de dispositivos eletrônicos, sobre a ocorrência de interrupção programada para a manutenção do sistema. ⁶¹⁴

Parágrafo único. A informação sobre as interrupções programadas deverá ocorrer com antecedência mínima de 48 horas.

Comentário: A redação do art. 147 foi inspirada no Projeto de Lei nº 10/2022, de autoria do Deputado Estadual Alexandre Amaro, que “Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço comunicarem previamente os consumidores contratantes sobre a ocorrência de interrupção e/ou paralisação do serviço de telecomunicações, no âmbito do Estado do Paraná.”

⁶¹⁴ Redação inspirada no PL nº 010/2022, de autoria do Dep. Alexandre Amaro.

No âmbito dos serviços de telecomunicações, a Resolução Anatel 707, de 23 de dezembro de 2019, que aprova o “Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL,” já traz previsão no sentido de que nos casos de interrupção programada, há um dever de comunicação dos clientes com antecedência mínima de 72 horas.⁶¹⁵

Portanto, a inserção do artigo no Código em comento é medida que acompanha as mais modernas normas regulatórias federais e atende principalmente o destinatário do serviço público que terá o direito à informação prévia da interrupção programada para manutenção de sistemas, podendo evitar eventuais prejuízos.

Art. 148. As empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos respondem objetivamente pelos danos causados a terceiros, nos termos do §6º do art. 37 da Constituição Federal, dos arts. 14 e 22 da Lei Federal nº 8.078, de 1990 e arts. 57 e 146 desta Consolidação.⁶¹⁶

Comentário: A redação do art. 148 foi inspirada na Lei Estadual 16.671, de 20 de dezembro de 2010, de autoria do então Deputado Estadual Osmar Bertoldi, com a seguinte ementa: “Dispõe que as empresas que especifica têm responsabilidade direta e objetiva por descumprimento contratual, prática abusiva e qualquer dano causado ao consumidor.” Referida lei foi revogada pela Lei 22.130, de 09 de setembro de 2024.

Além dos dispositivos legais mencionados no art. 148 em comento, especificamente nos casos de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, o art. 25 da Lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 prevê o dever da concessionária “responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade.”

No âmbito do STF, foi aprovado o Tema 130, com repercussão geral, fixando-se a seguinte tese: “A responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito privado

⁶¹⁵ Art. 30. Na ocorrência de Interrupção Massiva, a prestadora deve informar ao público em geral, à Anatel e às prestadoras de telecomunicações de interesse coletivo que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão. (...) § 2º A informação das Interrupções programadas, massivas ou não, deve ocorrer com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e ser dirigida aos assinantes passíveis de sofrê-las, e àqueles referenciados no caput. Art. 31. As informações sobre todas as interrupções devem ser disponibilizadas ao público em geral, minimamente por meio do Centro de Atendimento Telefônico de cada prestadora e da página da prestadora na Internet. § 1º As interrupções devem ser informadas à ESAQ, conforme procedimento, prazo e forma definidos no Manual Operacional.

⁶¹⁶ Inspirado na Lei Estadual nº 16.671/2010, de autoria do Dep. Osmar Bertoldi e na JT do STJ - E. 74, Tese 02 / Enunciado 02, da 1ª T. Recursal TJPR.

prestadoras de serviço público é objetiva relativamente a terceiros usuários e não usuários do serviço, segundo decorre do art. 37, § 6º, da Constituição Federal.” Nesse sentido, diferentemente do art. 148 em comento, o STF esclarece que a responsabilidade objetiva se configura em razão de danos causados a terceiros usuários e não usuários do serviço.

No âmbito do STJ, o Enunciado 2, da Jurisprudência em Teses, Edição 74 firmou o seguinte entendimento: “As empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos respondem objetivamente pelos danos causados a terceiros, nos termos do art. 37, §6º da Constituição Federal e dos art. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor.” Na mesma matéria, a 1ª e 4ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná fizeram publicar os Enunciados 2 e 8, respectivamente, reconhecendo a responsabilização objetiva de órgãos da administração indireta e concessionárias de serviço público em razão de ato omissivo⁶¹⁷ e quando da queima de aparelhos eletrônicos em razão de variação brusca de energia elétrica.⁶¹⁸

Art. 149. O consumidor terá direito à devolução em dobro do valor pago às empresas públicas, concessionárias e permissionárias prestadoras de serviços públicos, no caso de cobrança indevida da tarifa de água, esgoto, energia, gás ou telefonia, salvo comprovação pelo fornecedor de conduta compatível com a boa-fé objetiva.⁶¹⁹

Comentário: A redação do art. 149 foi inspirada no Enunciado 03, da Jurisprudência em Teses do STJ, Edição 74, com a seguinte redação: “É obrigatória a restituição em dobro da cobrança indevida de tarifa de água, esgoto, energia ou telefonia, salvo na hipótese de erro justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC), que não decorra da existência de dolo, culpa ou má-fé.” (STJ, 2017).

A redação final do art. 149 foi alterada, acatando-se sugestão da Defensoria Pública do Estado do Paraná no Projeto de Lei 1055/2023,⁶²⁰ no sentido de que houve

⁶¹⁷ Enunciado nº 02, da 1ª Turma Recursal do TJPR – Concessionárias de serviço público – responsabilidade objetiva: Nas relações de consumo, a responsabilidade dos concessionários de serviço público é objetiva, mesmo quando fundada em ato omissivo.

⁶¹⁸ Enunciado nº 08, da 4ª Turma Recursal do TJPR - Tema: Sociedade de Economia Mista: A queima de aparelhos eletrônicos ocorrida após brusca variação na tensão de energia elétrica, devidamente comprovada por laudo técnico, enseja reparação por danos morais e materiais. Referência legislativa: Constituição Federal art. 37, §6º e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes da 4ª Turma Recursal: (0011061-46.2017.8.16.0160 - Sarandi - Rel.: Juiz Leo Henrique Furtado Araújo - J. 16.11.2020); (0002760-97.2019.8.16.0077 - Cruzeiro do Oeste - Rel.: Juiz Aldemar Sternadt - J. 17.08.2020); (0001497-49.2017.8.16.0158 - São Mateus do Sul - Rel.: Juiz Marco Vinícius Schiebel - J. 10.08.2020.

⁶¹⁹ Redação inspirada na JT do STJ - E. 74, Tese 03.

⁶²⁰ Constante às fls. 303 do processo legislativo.

uma mudança do entendimento do STJ em relação à interpretação do art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor por ocasião do julgamento do EAREsp 1.501.756-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024. Fixou-se o entendimento que a repetição em dobro é devida em razão da caracterização de conduta contrária à boa-fé objetiva. Veja o quadro comparativo das redações original e final do art. 149:

Redação original	Redação final
Art. 147. O consumidor terá direito à devolução em dobro do valor pago às empresas públicas, concessionárias e permissionárias prestadoras de serviços públicos, no caso de cobrança indevida da tarifa de água, esgoto, energia, gás ou telefonia, salvo hipótese de erro justificável que não decorra da existência de dolo, culpa ou má-fé.	Art. 149. O consumidor terá direito à devolução em dobro do valor pago às empresas públicas, concessionárias e permissionárias prestadoras de serviços públicos, no caso de cobrança indevida da tarifa de água, esgoto, energia, gás ou telefonia, salvo comprovação pelo fornecedor de conduta compatível com a boa-fé objetiva.

Art. 150. Fica permitido ao consumidor instalar equipamento eliminador de ar na tubulação de água dos imóveis que detém a posse direta ou indireta.

621

Parágrafo único. É vedado a prestadora do serviço de fornecimento de água impedir a instalação do equipamento mencionado no caput deste artigo.

Comentário: O artigo em questão foi inspirado na Lei Estadual 13.962, de 20 de dezembro de 2002, que “Estabelece, para as concessionárias de abastecimento de água, a obrigatoriedade de instalação de dispositivo que elimine o ar na medição do consumo de água e dá outras providências”; e no Projeto de Lei 25/2023, de autoria do Deputado Alexandre Amaro, que “Dispõe sobre a permissão de fabricação, comercialização e instalação de equipamento eliminador de ar na tubulação de água no Estado do Paraná.” Em tese, a existência e passagem de ar na tubulação de água pode gerar uma cobrança indevida na fatura de água.

A Lei 13.962/2002 atribuía às concessionárias a instalação do equipamento por solicitação e às expensas do consumidor. Já o art. 150 permite ao consumidor instalar o equipamento eliminador de ar na tubulação de água, independente de ser o proprietário do imóvel, não podendo a prestadora do serviço impedir sua instalação.

⁶²¹ Inspirado no PL nº 025/2023, de autoria do Dep. Alexandre Amaro e Lei 13.962/2002.

Seção II

Da responsabilidade direta e objetiva por descumprimento contratual, prática abusiva e por danos causados aos consumidores.⁶²²

Art. 151. São considerados essenciais ou contínuos os serviços de limpeza urbana, de internet, de telefonia, de aplicativos de comunicação e de rede social, os postais e telegráficos, os de televisão por assinatura, a cabo ou por sinal de antena, os de empresas de segurança particular, de saúde e de ensino.

Comentário: O art. 151 foi inspirado no art. 2º da Lei Estadual 16.671, de 20 de dezembro de 2010, de autoria do Deputado Osmar Bertoldi, trazendo abaixo um quadro comparativo:

Lei 16.671/2010	Art. 151
Art. 2º Para fins desta lei são considerados essenciais ou contínuos, os serviços de limpeza urbana; telefônicos, postais e telegráficos; televisivos por assinatura, à cabo e/ou por sinal de antena ou por instrumento similar; prestados por empresas de segurança particular; educacionais e de ensino; e planos de saúde.	Art. 151. São considerados essenciais ou contínuos os serviços de limpeza urbana, de internet, de telefonia, de aplicativos de comunicação e de rede social, os postais e telegráficos, os de televisão por assinatura, a cabo ou por sinal de antena, os de empresas de segurança particular, de saúde e de ensino.

Como pode se perceber, a redação do art. 151 prevê uma nova classificação de serviços que são considerados essenciais ou contínuos em razão da própria evolução das necessidades da sociedade contemporânea. Foram incluídos os serviços de aplicativos de comunicação e rede social e televisão por assinatura.

Especificamente em relação aos serviços de internet, a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 estabelece no art. 7º que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, sendo garantida, “TV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização.” Durante a pandemia do COVID19, o Decreto n. 10.282, de 20 de março de 2020, **definiu os serviços de**

⁶²² Seção inspirada na Lei Estadual nº 16.671/2010, de autoria do Dep. Osmar Bertoldi.

telecomunicações e de Internet como serviços essenciais, cujo funcionamento deveria ser resguardado mesmo face à adoção das medidas excepcionais de enfrentamento ao COVID19.

A legislação paranaense em comento, no tocante à internet, reforça o movimento de reconhecimento como serviço essencial, assegurando garantias legais que favorecem os usuários.

Art. 152. Os serviços prestados deverão seguir as normas gerais estabelecidas na presente Consolidação, especialmente no que diz respeito à sua qualidade e segurança, os prazos de prestação, a vedação de constituição de cláusulas contratuais abusivas e proibição de práticas abusivas.

Comentário: Trata-se de regra geral que assegura a prestação de serviços plenamente adequados à satisfação dos usuários, dispondo a presente Consolidação de dispositivos que visem coibir e responsabilizar práticas contrárias às dispostas no art. 152.

Art. 153. Na ocorrência de qualquer irregularidade na prestação dos serviços de que trata esta Seção e mediante prévia solicitação do consumidor, o fornecedor deverá restabelecer o serviço em até 48 horas, sob pena de responsabilização pelos danos causados.

Comentário: O artigo em comento impõe o prazo de 48 horas para o reestabelecimento dos serviços que sofreram qualquer irregularidade, sob pena de responsabilização pelos danos causados.

Importante conjugar a interpretação deste artigo com o 148 anteriormente comentado no sentido de que, se da irregularidade na prestação dos serviços resultar danos a terceiros, as empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos responderão objetivamente.

BIBLIOGRAFIA

AMARAL, Antônio Carlos Cintra do. Distinção entre usuário de serviço público e consumidor. *Revista de Direito Administrativo*. Rio de Janeiro, 225, p. 217-2019; jul/set. 2001.

GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. Direitos dos usuários. Enciclopédia Jurídica da PUCSP. Tomo Direito Administrativo e Constitucional, Edição 1, Abril de 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/74/edicao-1/direitos-dos-usuarios>. Acesso em: 03 dez. 2024.

HACHEM, Daniel Wunder. Direito fundamental ao serviço público adequado e capacidade econômica do cidadão: repensando a universalidade do acesso à luz da igualdade material. In: BLANCHET, Luiz Alberto; HACHEM, Daniel Wunder e SANTANO, Ana Claudia. Eficiência e ética na administração pública: Anais do Seminário Internacional realizado no Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná /coordenação de – Curitiba: Íthala, 2015, p. 75-108.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

NÚBIA DAISY FONESI SIQUEIRA PINTO

Advogada no Escritório Efing & Rocha Advogados Associados. Mestre em Direito Socioambiental e Sustentabilidade na Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Bacharela em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" do Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

CAPÍTULO II

DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, GÁS E LUZ

Seção I

Da proibição da retirada do instrumento de medição de consumo de energia elétrica, gás e água. ⁶²³

Art. 154. Ficam proibidas as empresas prestadoras dos serviços de fornecimento de energia elétrica, gás e água, quando da suspensão do fornecimento do serviço aos consumidores residenciais inadimplentes, de retirar o relógio ou medidor, bem como efetuar o corte do respectivo serviço na rede externa, exceto quando houver ocorrido fraude.

Comentário: O legislador busca inibir a prática abusiva de empresas de fornecimento de energia, água e gás de remover medidores ou relógios, ou efetuar o interrompimento do fornecimento diretamente na rede externa, fazendo com que o restabelecimento do serviço dependa de intervenção de técnico. O atraso no retorno do recurso essencial pela necessidade de agendamento de visita técnica serve como ferramenta de indução e punição ao consumidor para que regularize sua situação financeira, o que por muitas vezes não depende unicamente deste.

Rizzato Nunes (2018)⁶²⁴ considera que serviços públicos só serão considerados eficientes (como devem ser) se seguirem pressupostos de adequação, segurança e, quando tratando-se de serviços essenciais, continuidade. Essa continuidade é reforçada pelo dispositivo da lei estadual que veda a remoção de medidores e relógios, trata-se de mais um passo para blindagem dos serviços essenciais.

A vedação à interrupção por mero inadimplemento sem fraude tem entendimento variável no STJ, sendo reconhecida a possibilidade, mas com diversas restrições. Como observa-se no REsp 963.990:

⁶²³ Seção inspirada na Lei Estadual nº 15.008/2006, de autoria do Dep. Francisco Buhner.

⁶²⁴ NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. 944 p.

RECURSO ESPECIAL. CORTE DO FORNECIMENTO DE LUZ. INADIMPLENTO DO CONSUMIDOR. LEGALIDADE. FATURA EMITIDA EM FACE DO CONSUMIDOR. SÚMULA 7/STJ.

1. É lícito à concessionária interromper o fornecimento de energia elétrica se, após aviso prévio, o consumidor de energia elétrica permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta (lei 8.987/95, art. 6.º, § 3.º, II). Precedente da 1.ª Seção: REsp 363.943/MG, DJ 01.03.2004

2. Ademais, a 2.ª Turma desta Corte, no julgamento do REsp 337.965/MG entendeu que o corte no fornecimento de água, em decorrência de mora, além de não malferir o Código do Consumidor, é permitido pela lei 8.987/95.

3. Ressalva do entendimento do relator, no sentido de que o corte do fornecimento de serviços essenciais - água e energia elétrica - como forma de compelir o usuário ao pagamento de tarifa ou multa, extrapola os limites da legalidade e afronta a cláusula pétrea de respeito à dignidade humana, porquanto o cidadão se utiliza dos serviços públicos, posto essenciais para a sua vida. Curvo-me, todavia, ao posicionamento majoritário da Seção.

4. A aplicação da legislação infraconstitucional deve subsumir-se aos princípios constitucionais, dentre os quais sobressai o da dignidade da pessoa humana, que é um dos fundamentos da República e um dos primeiros que vem prestigiado na Constituição Federal.

5. A Lei de Concessões estabelece que é possível o corte, considerado o interesse da coletividade, que significa não empreender o corte de utilidades básicas de um hospital ou de uma universidade, tampouco o de uma pessoa que não possui módica quantia para pagar sua conta, quando a empresa tem os meios jurídicos legais da ação de cobrança.

8. Destacada minha indignação contra o corte do fornecimento de serviços essenciais a municípios, universidades, hospitais, onde se atingem interesses plurissubjetivos, submeto-me à jurisprudência da Seção.

(AgRg no REsp 963990 / SC AGRADO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 2007/0146420-7 Relator Ministro LUIZ FUX PRIMEIRA TURMA Data do Julgamento: 08.04.2008. Data da Publicação e Fonte: DJe 12.05.2008).

Apesar de haver entendimento pela possibilidade de corte no serviço, além da limitação trazida pela nova legislação de não poder haver remoção dos aparelhos necessários para prestação do serviço, o próprio STJ já reconheceu por limitações no interrompimento dos serviços: é vedado o corte surpresa, o consumidor deve ser notificado por escrito das consequências do inadimplemento (REsp REsp 1.270.339/SC); a inadimplência que justifique a interrupção deve ser contemporânea, sendo vedado o corte por dívida pretérita (REsp 1298735/RS); o corte não

pode comprometer o direito à vida, saúde ou dignidade, como em casos de consumidores que dependem da energia elétrica para abastecimento de aparelhos que auxiliam em tratamentos médicos (REsp 1.162.946/MG).

É importante destacar, em especial, que o serviço de fornecimento de água potável, possui status diferenciado frente aos demais, uma vez que a comunidade internacional já o reconheceu como um direito humano fundamental. O Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da ONU, no Comentário Geral nº 15 (2002)⁶²⁵, estabelece que o direito humano à água é indispensável para a vida humana digna e para a efetivação de outros direitos, como saúde e alimentação, devendo garantir disponibilidade, qualidade e acessibilidade.

(a) Disponibilidade. O abastecimento de água para cada pessoa deve ser suficiente e contínuo para uso pessoal e doméstico. Esses usos normalmente incluem beber, higienização pessoal, lavar roupas, preparar alimentos e higiene pessoal e doméstica. A quantidade de água disponível para cada pessoa deve estar de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS). Alguns indivíduos e grupos também podem necessitar de água adicional devido a condições de saúde, climáticas e de trabalho;

(b) Qualidade. A água necessária para cada uso pessoal ou doméstico deve ser segura, ou seja, livre de microrganismos, substâncias químicas e riscos radiológicos que constituam uma ameaça à saúde humana. Além disso, a água deve ter cor, odor e sabor aceitáveis para cada uso pessoal ou doméstico.

(c) Acessibilidade. A água, as instalações e os serviços hídricos devem ser acessíveis a todos, sem discriminação, dentro da jurisdição do Estado Parte. A acessibilidade tem quatro dimensões sobrepostas:

(i) Acessibilidade física: água, instalações e serviços adequados de água devem estar ao alcance físico e seguro de todos os segmentos da população. Água suficiente, segura e aceitável deve estar disponível dentro ou nas imediações de cada domicílio, instituição de ensino e local de trabalho. Todas as instalações e serviços de água devem ser de qualidade suficiente, culturalmente apropriados e sensíveis às necessidades de gênero, ciclo de vida e privacidade. A segurança física não deve ser ameaçada durante o acesso às instalações e serviços de água;

(ii) Acessibilidade econômica: A água, as instalações e os serviços hídricos devem ser acessíveis a todos. Os custos e encargos diretos e indiretos associados à garantia da água devem ser acessíveis e não devem comprometer ou ameaçar a realização de outros direitos do Pacto;

⁶²⁵ ONU. Conselho Econômico e Social (ECOSOC). Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Comentário Geral nº 15: O direito à água (artigos 11 e 12 do Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais). E/C.12/2002/11. Genebra, 20 jan. 2003. Disponível em: <https://www.refworld.org/legal/general/cescr/2003/en/39347>. Acesso em: 2 set. 2025.

(iii) Não discriminação: A água e as instalações e serviços de água devem ser acessíveis a todos, incluindo as camadas mais vulneráveis ou marginalizadas da população, de direito e de facto, sem discriminação por qualquer dos motivos proibidos; e

(iv) Acessibilidade à informação: a acessibilidade inclui o direito de procurar, receber e transmitir informações sobre questões relacionadas com a água.

Nessa senda, a Resolução nº 64/292 da Assembleia Geral da ONU (2010)⁶²⁶ aponta o acesso à água potável e ao saneamento como direitos humanos essenciais, vinculando os Estados a adotar medidas que assegurem tal acesso universal.

No âmbito Constitucional, o artigo 1º inciso III da Constituição Federal de 1988, consagra a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, o que implica assegurar condições mínimas de existência. A legislação nacional reforça essa compreensão com o advento da Lei nº 11.445/2007 (Marco do Saneamento Básico)⁶²⁷ que reconhece o abastecimento de água como serviço público essencial, e a Lei nº 9.433/1997 (Política Nacional de Recursos Hídricos)⁶²⁸ que define, em situações de escassez, a prioridade do consumo humano sobre qualquer outro uso.

Assim, o corte no fornecimento de água em razão de inadimplemento, sem as devidas cautelas pode configurar, além de afrontar o Código de Defesa do Consumidor e os princípios da continuidade do serviço público, grave violação a direitos humanos e fundamentais, pois priva o indivíduo do acesso a bem indispensável à própria existência. A água, enquanto direito humano reconhecido internacionalmente, não pode ser tratada como mera mercadoria sujeita às lógicas de mercado ou manipulação por particulares, mas como recurso essencial à dignidade da pessoa humana e à manutenção da vida. Esta realidade deve ser considerada sempre que ocorrer a suspensão do fornecimento, seja por inadimplemento como por outros motivos.

⁶²⁶ Organização das Nações Unidas – ONU. Programa da Década da Água da ONU-Água sobre Advocacia e Comunicação (UNW-DPAC). O direito humano à água e saneamento hoje: comunicado aos mídia. Tradução para o português realizada pelo Programa Conjunto de Água e Saneamento em Angola, financiado pelo F-ODM. [S.l.]: ONU-Água, 2022. Disponível em: <https://tratabrasil.org.br/wp-content/uploads/2022/08/human-right-to-water-and-sanitation-media-brief-por.pdf>. Acesso em: 2 set. 2025.

⁶²⁷ BRASIL. **Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007**. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 8 jan. 2007.

⁶²⁸ BRASIL. **Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997**. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 9 jan. 1997.

Art. 155. Ficam proibidas as empresas prestadoras dos serviços de fornecimento de energia elétrica, gás e água de cobrar multa punitiva, taxa de religação do serviço ou quaisquer outros valores aos consumidores residenciais para efeito de reativação dos serviços suspensos em virtude de inadimplência, exceto por prazo igual ou superior a noventa dias, transcorridos de sua suspensão. ⁶²⁹

Comentário: Mais um esforço legislativo para coibir e punir práticas abusivas que não agregam em nada nas relações de consumo senão no ferimento da dignidade do consumidor. Os arts. 154 e 155 encontram forte respaldo na legislação federal, em especial com os arts. 6º, 39, 42 e 51 do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º – Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I – ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II – restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de maneira a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

⁶²⁹ **Comentários dos organizadores:** Quando o Código foi sancionado uma das maiores companhias de gás do Paraná ainda cobrava a taxa de religação do serviço suspenso em razão da inadimplência, o que acarretava mais um ônus ao consumidor em situação de vulnerabilidade. O sistema que até então vigorava era paradoxal, pois, na medida em que punia duplamente o consumidor inadimplente ao cobrar juros mais a taxa de religação, criava ao mesmo tempo óbice para o pagamento da conta do próximo mês que viria acrescida desses elevados encargos, gerando com isso um ciclo vicioso de inadimplência que aparentava ser uma política perversa e consciente de “punir o vulnerável (pobre) por ser vulnerável (pobre)”. Por fim, informa-se que mesmo após a publicação desta Lei a referida companhia de gás continuou pressionando para revogar o artigo 155, sendo de extrema importância que as entidades de proteção ao consumidor se mantenham vigilantes (**Pierre Lourenço**).

Entende-se, portanto, que tanto a cobrança de taxa para religação de serviços suspensos por inadimplência, quanto a remoção de equipamentos para forçar atrasos e visitas técnicas, caracterizam prática abusiva que viola os direitos básicos do consumidor de não ser submetido a constrangimento e não estar sujeito a desvantagem exagerada que restrinja ou ameace o equilíbrio contratual.

Vale também mencionar que, apesar da lei prever a possibilidade de incidência de multa em casos de inadimplemento por 90 dias ou mais, a Lei nº 13.460/2017 prevê em seu art. 5º:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

Ou seja, mesmo em caso de multa efetiva por inadimplemento superior a 90 dias, fica obrigado o fornecedor a notificar o consumidor expressamente sobre o débito e suas consequências. Além disso, vale mencionar que o mesmo diploma proíbe o corte por inadimplemento que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado, mesmo com comunicação prévia.

LAIS BERGSTEIN

Advogada. Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Docente permanente do mestrado e doutorado em Direito Empresarial e Cidadania do UniCuritiba. Pesquisadora financiada pelo Instituto Ânima. Lider do Grupo de pesquisa em Práticas Comerciais, Proteção de Dados e Inteligência Artificial. Foi colaboradora do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

Seção II

Da suspensão do fornecimento dos serviços de água, luz e gás por falta de pagamento e da possibilidade de pagamento antes da efetuação do corte.⁶³⁰

Art. 156. Ficam as empresas prestadoras de serviços públicos de água, luz e gás proibidas de suspender o fornecimento de seus serviços, por falta de pagamento de suas respectivas contas, às sextas-feiras, aos sábados, domingos e feriados e no último dia útil anterior a feriado.⁶³¹

§ 1º A suspensão prevista no caput deste artigo ocorrerá somente das 8h às 18h.

§ 2º Encerrado o motivo da suspensão do serviço, o mesmo deverá ser restabelecido em até 24 horas, nas áreas urbanas, e, em até 48 horas, nas áreas rurais.

§ 3º Fica vedada a suspensão do fornecimento de água, luz e gás quando o consumidor apresentar a quitação da fatura ao preposto da empresa e enviar o respectivo comprovante aos canais disponibilizados pelo fornecedor do serviço.

Comentário: A Política Nacional das Relações de Consumo, estabelecida com base nos princípios indicados no art. 4 do CDC, visa a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores. A maior proteção conferida pela legislação ao consumidor – que inclusive encontra respaldo constitucional (art. 5, XXXII, 170, V, CRFB e art. 48 ADCT) (GRUNDMANN et al., 2015) – visa equilibrar a posição dos sujeitos dessa relação, protegendo aquele que é vulnerável no mercado.

O art. 156 da Consolidação aplica-se, tão somente, aos serviços essenciais de fornecimento de água, luz e gás, que são indispensáveis para uma vida digna em sociedade. A interrupção desses serviços na véspera de um final de semana ou feriado pode dificultar excessivamente a quitação pelo consumidor ou esclarecimento do equívoco que resultou em um registro de inadimplemento. Este dispositivo legal

⁶³⁰ Seção inspirada na Lei Estadual nº 14.040/2003, de autoria do Dep. Ademir Bier e no PL nº 260/2019, de autoria do Dep. Requião Filho.

⁶³¹ **Enunciado nº 06, da 4ª Turma Recursal do TJPR** - Tema: Sociedade de Economia Mista: É ilegal no Estado do Paraná a interrupção do fornecimento de energia por falta de pagamento às sextas-feiras, sábados, domingos e feriados, inclusive em dia útil anterior ao feriado. Referência legislativa: Art. 1º da Lei Estadual nº 14.040/2003, (vide ADI 5961/PR, Rel. Min. Alexandre de Moraes, red. p/ o ac. Min. Marco Aurélio, julgado em 19/12/2018). Precedentes da 4ª Turma Recursal: (TJPR - 4ª Turma Recursal - 0009818-83.2019.8.16.0035 - São José dos Pinhais - Rel.: Juíza Bruna Greggio - J. 29.06.2020); (TJPR - 4ª Turma Recursal - 000663077.2019.8.16.0069 - Cianorte - Rel.: Juiz Aldemar Sternadt - J. 22.06.2020); (TJPR - 4ª Turma Recursal - 0000082-98.2019.8.16.0113 - Marialva - Rel.: Juiz Leo Henrique Furtado Araújo - J. 08.06.2020).

passa, com a entrada em vigor da lei, a integrar o contrato de fornecimento dos serviços essenciais no Estado do Paraná.

O descumprimento da lei pode ensejar, além de sanções administrativas previstas na Consolidação e no Código de Defesa do Consumidor, a condenação da prestadora de serviços por danos materiais e/ou morais ocasionados ao consumidor (MARQUES, 2016). As regras da experiência comum (CPC, art. 375) são suficientes para aferir os transtornos e danos aos quais o consumidor e sua família são submetidos pela injusta interrupção do fornecimento de serviços essenciais, especialmente quando a suspensão do fornecimento é prolongada por horas ou dias (CLAUDIA LIMA; BRUNO, 2020).

Este dispositivo legal também se coaduna com a tutela do tempo do consumidor, tratada em tópico próprio na Consolidação. O consumidor é menosprezado quando tem que aguardar um intervalo de tempo excessivamente longo ou incompatível com a diligência que deveria ser adotada pelo fornecedor que ocasionou o problema (BERGSTEIN, 2019).

A prestadora dos serviços deve assegurar investimentos em atendimento e infraestrutura para cumprir as novas disposições legais nos prazos estabelecidos. A falta de planejamento na cadeia de atendimento ao consumidor também pode ser aferida pelas regras da experiência (Veja: MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas. Dano temporal: o tempo como valor jurídico. 2. ed. Florianópolis: Empório do Direito, 2019). Para desincumbir-se do dever de reparação ou compensação de danos pelo consumidor, cabe ao fornecedor comprovar a incidência de uma das excludentes de responsabilidade (previstas nos arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, CDC).

Além disso, admite-se doutrinária e jurisprudencialmente a demonstração de circunstância que caracterize a força maior e fortuitos externos que não se confundam com os riscos inerentes à atividade (MIRAGEM, 2019). Por exemplo, a inexigibilidade de conduta diversa é patente em casos de desastres naturais ou outras catástrofes, como as rupturas de barragens, os deslizamentos massivos de terra ou as grandes enchentes ou inundações com danos a unidades residenciais e comerciais. Nessas situações extremas, que não se confundem com as hipóteses de fortuito interno, o atraso da prestação pode ser inevitável e, com isso, ensejar a exclusão de responsabilidade.

Art. 157. Fica assegurado ao consumidor que tiver suspenso o fornecimento nos dias especificados no art. 156 desta Lei, o direito de acionar a empresa

concessionária por perdas e danos, além de ficar desobrigado do pagamento do débito que originou o referido corte.⁶³²

Comentário: Este dispositivo da Consolidação foi Inspirado na Lei nº 14.040/2003⁶³³, de autoria do então Dep. Ademir Bier. A primeira parte do dispositivo reforça a responsabilidade civil da concessionária de serviço público essencial de água, luz e gás pelos danos ocasionados ao consumidor. Inova a segunda parte do art. 157 ao estabelecer, adicionalmente, nova sanção pela interrupção indevida do fornecimento, que é a isenção do pagamento pelo consumidor: “*além de ficar desobrigado do pagamento do débito que originou o referido corte.*”

Isso garante uma proteção adicional ao consumidor, assegurando que ele não será penalizado financeiramente por uma interrupção de serviço que não deveria ter ocorrido. Se o valor do débito que ensejou o corte do serviço era realmente devido, mas o corte foi realizado em datas ou horários vedados pela legislação, o consumidor poderá requerer o cancelamento do débito. Como regra, a mora é purgada com o pagamento. O art. 157 cria, no entanto, exceção à regra que serve de compensação pela injusta interrupção. Observe-se que, por coerência, o consumidor somente será desobrigado do pagamento se o corte for realizado em desconformidade com as regras do art. 156, de modo que a lei garante à concessionária do serviço essencial o direito de interrupção do serviço nas demais datas.

Art. 158. Ficam obrigadas as empresas concessionárias e terceirizadas de água, gás e energia elétrica, a ofertar ao usuário inadimplente, no ato do corte do serviço, a opção de pagamento dos débitos pendentes, por meio de cartão de crédito, débito ou PIX.⁶³⁴

⁶³² Inspirado na Lei Estadual nº 14.040/2003, de autoria do Dep. Ademir Bier.

⁶³³ RECURSO INOMINADO. SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA. RESPONSABILIDADE CIVIL. INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA POR INADIMPLEMENTO. CORTE REALIZADO NA SEXTA FEIRA. ILEGALIDADE RECONHECIDA. EXPRESSA VEDAÇÃO LEGAL DO ART. 1º DA LEI ESTADUAL Nº 14.040/2003. LEGISLAÇÃO LOCAL QUE TEVE A SUA CONSTITUCIONALIDADE RECONHECIDA PELO STF QUANDO DO JULGAMENTO DA ADI Nº 5961/PR. DEVER DE REPARAR O CONSUMIDOR PELOS PREJUÍZOS SOFRIDOS. DANOS MATERIAIS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA, NESTE PONTO. 1. No Estado do Paraná, em razão da Lei Estadual nº 14.040/2003, as concessionárias de energia elétrica são proibidas de efetuar a interrupção do fornecimento de energia por falta de pagamento às sextas-feiras, sábados, domingos e feriados, inclusive em dia útil anterior ao feriado, nos termos do que dispõe o art. 1º da referida norma regional, sendo assegurado, em caso de inobservância, o direito ao consumidor eventualmente lesado de obter a reparação pelos danos sofridos (art. 2º). 2. O Supremo Tribunal Federal, quando do julgamento da ADI Nº 5.961/PR, reconheceu a constitucionalidade da Lei Estadual nº 14.040/2003, após compreender que o legislador estadual tratou de matéria que versa sobre a proteção dos consumidores, o que traduz competência concorrente da União e Estados para legislar. 3. Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 4ª Turma Recursal - 0001569-25.2020.8.16.0160 - Sarandi - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS TIAGO GAGLIANO PINTO ALBERTO - J. 01.11.2021)

⁶³⁴ Redação inspirada no PL nº 108/2023, de autoria do Dep. Gugu Bueno, e substitutivo geral da CCJ.

§ 1º Fica vedada a suspensão de fornecimento do serviço se o agente concessionário ou terceirizado estiver desprovido da máquina de cartão para recebimento dos valores devidos.

§ 2º A opção de quitação do débito por meio de cartão de crédito, débito ou PIX, deverá ser ofertada no mesmo dia e em horário que antecede à suspensão ou corte do serviço.⁶³⁵

Comentário: A redação deste dispositivo foi inspirada no PL nº 108/2023, de autoria do então Deputado Gugu Bueno. A regra visa facilitar o pagamento pelo consumidor, de modo a evitar a interrupção do serviço.

Por coerência lógica, a máquina de cartão a que se refere o parágrafo primeiro pode ser substituída por um *link* de pagamento com cartão de crédito ou débito. Ou seja, o acesso imediato a qualquer meio de pagamento com cartão de crédito ou Pix que possibilite a quitação pelo consumidor.

Quitado o débito e enviado o comprovante de pagamento ao fornecedor, o serviço não poderá ser interrompido, por força do disposto no art. 154, §3º, da Consolidação. Eventuais custos adicionais resultantes da mora devem ser prévia e claramente informados ao consumidor.

Art. 159. O fornecedor somente poderá suspender os serviços mencionados neste Capítulo após trinta dias a contar do inadimplemento, e mediante prévia notificação com antecedência mínima de cinco dias.⁶³⁶

Comentário: A lógica do dispositivo é permitir que o consumidor tenha prazo razoável para regularizar o pagamento da fatura em aberto, evitando que suporte, de imediato, as consequências traumáticas da suspensão do serviço - medida que, como se sabe, gera constrangimento, desconforto e pode inviabilizar diversas atividades cotidianas, inclusive o desempenho do trabalho, dificultando ainda mais o adimplemento.

⁶³⁵ **Comentários dos organizadores:** Uma situação tormentosa diz respeito à ausência de localização do consumidor. Nessa hipótese, questiona-se se a concessionária de serviço público estaria impedida de efetuar o corte. A resposta é negativa: a mera impossibilidade de localização não obsta a suspensão, desde que observadas as exigências legais. Em eventual judicialização, competirá à concessionária comprovar que oportunizou, em mais de uma ocasião e em horários distintos, a comunicação prévia do débito ao consumidor, com possibilidade de pagamento imediato (**Pierre Lourenço**).

⁶³⁶ **Enunciado nº 2.5, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – Suspensão do fornecimento de serviços de energia elétrica e água – falta de pagamento – ausência de aviso prévio: A suspensão do fornecimento dos serviços de energia elétrica ou água, por falta de pagamento, sem prévia comunicação, acarreta indenização por dano moral.

O autor da Consolidação, deputado Paulo Gomes, fixou o prazo de 30 dias exatamente porque ele coincide, em regra, com o ciclo de recebimento do próximo salário, período em que o consumidor terá a possibilidade de reorganizar suas contas.

Ressalte-se que, muitas vezes, o não pagamento decorre de mero esquecimento e, por esta razão, o art. 159 exige notificação prévia com antecedência mínima de 5 dias, e o art. 158, § 2º, determina que seja oportunizado ao consumidor o pagamento antes da efetiva suspensão. Tais dispositivos harmonizam-se com os princípios norteadores do direito do consumidor, como o da vulnerabilidade (art. 2º, I, CDC/PR), o do equilíbrio nas relações de consumo e o da boa-fé objetiva (art. 2º, III, CDC/PR). Registre-se, por fim, que o art. 183 adota a mesma regra temporal para a negativação do nome do consumidor.

Seção III

Da obrigação das prestadoras dos serviços de água, gás e luz de transferir a titularidade da conta.⁶³⁷

Art. 160. Ficam obrigadas as prestadoras dos serviços de água, esgoto, gás e luz a transferir a titularidade das contas para o consumidor final, desde que haja solicitação expressa do possuidor do imóvel e anuência do proprietário.

§ 1º Para os efeitos do disposto no caput deste artigo, consumidor final é o possuidor do imóvel responsável pelo pagamento da conta.

§ 2º A identificação do possuidor e do proprietário é feita com a apresentação de documento que comprove a transferência da posse do imóvel do proprietário para o possuidor.

§ 3º Proíbe a cobrança de débitos pendentes em nome de terceiros na troca de titularidade dos contratos de prestação de serviços.⁶³⁸ (Incluído pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)

⁶³⁷ Seção inspirada na Lei Estadual nº 20.259/2020, de autoria do Dep. Douglas Fabrício.

⁶³⁸ **Comentário dos organizadores:** O § 3º foi inserido para reforçar que os débitos decorrentes de serviços públicos essenciais (como água, energia e gás) não possuem natureza *propter rem*, mas sim pessoal, vinculando-se ao usuário/titular que deu causa à obrigação. Desse modo, a mera alteração de titularidade não autoriza a transferência de dívidas pretéritas a terceiro que não as contraiu. Esta orientação harmoniza-se com a jurisprudência consolidada, que distingue obrigações pessoais típicas das relações de consumo das obrigações reais, conforme entendimento das Turmas Recursais do TJPR, que reconhecem a natureza pessoal dos débitos oriundos do consumo de serviços públicos essenciais, onde no caso envolvendo a SANEPAR decidiu-se que dívida deixada por inquilino anterior não pode ser exigida do novo titular, senão vejamos: “EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. ALEGAÇÃO DE OMISSÃO QUANTO À APLICAÇÃO DA LEI ESTADUAL

Comentário: O art. 160 da Consolidação regulamenta a transferência de titularidade de contas de serviços essenciais (água, esgoto, gás e luz) para o consumidor final, que é identificado como o possuidor do imóvel responsável pelo pagamento das faturas. Exige, no entanto, em prol da segurança jurídica, que a transferência seja requerida com a prova da anuência expressa do proprietário, o que pode ser um fator complicador na prática.

Ou seja, se para o locador e locatário o dispositivo legal traz segurança, para os possuidores de imóveis sem registro imobiliário regular, pode ser um obstáculo da lei. A concessionária poderá negar-se à regularização por descumprimento do requisito legal, deixando a solução a cargo de uma iniciativa perante o Poder Judiciário.

A previsão visa garantir que o possuidor do imóvel tenha acesso direto à titularidade da conta, evitando disputas entre locadores e locatários sobre o pagamento de serviços essenciais, por exemplo. Além disso, facilita o controle e a gestão das contas pelo ocupante do imóvel, promovendo maior transparência na relação entre consumidor e prestador do serviço. Esse dispositivo também reforça o papel das concessionárias na responsabilidade pela gestão adequada dos contratos.

BIBLIOGRAFIA

BERGSTEIN, L. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. [s.l.] Thomson Reuters Brasil, 2019.

CLAUDIA LIMA, M.; BRUNO, M. “Serviços simbióticos” do consumo digital e o PL3.514/2015 de atualização do CDC. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 132, p. 91–118, dez. 2020.

nº 20.259/2020. OMISSÃO VERIFICADA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA. SANEPAR. DÉBITO DE INQUILINO ANTE-CESSOR. OBRIGAÇÃO DE NATUREZA PESSOAL E NÃO PROPTER REM. IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA LEI ESTADUAL nº 20.259/2020. PRINCÍPIO DA IRRETROATIVIDADE. LEI PUBLICADA POSTERIORMENTE AO AJUIZAMENTO DA DEMANDA ORIGINÁRIA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 4ª Turma Recursal - 0004315-22.2019.8.16.0184 /1 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DE CO-MARCA DE ENTRÂNCIA FINAL RAFAEL WASSERMAN - J. 07.12.2022)” (Pierre Lourenço).

GRUNDMANN, S. et al. (EDS.). *Direito privado, constituição e fronteiras: encontros da Associação Luso-Alemã de Juristas no Brasil*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

JAYME, E. *Identité culturelle et intégration: le droit international privé postmoderne*. 1. ed. Academie de Droit International de Haia: Martinus Nijhoff Publishers, 1996. v. Volume 251 de Collected Courses Series

MARQUES, C. L. *Diálogos entre o direito do consumidor e o novo cpc*. [s.l.] Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, C. L.; MIRAGEM, B. (EDS.). *Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. São Paulo, SP, Brasil: Thomson Reuters, Revista dos Tribunais, 2020.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas. *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. Florianópolis: Empório do Direito, 2019. , [s.d.].

MARTINS, G. M. *Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet*. 2ª edição revista, atualizada e ampliada ed. São Paulo, SP, Brasil: Thomson Reuters Revista dos Tribunais, 2014.

MARTINS, G. M. *Contratos Eletrônicos De Consumo*. 4. ed. SÃO PAULO, SP: Editora Atlas Ltda, 2023.

MIRAGEM, B. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

JOSÉ ROBERTO TRAUTWEIN

Doutor e Mestre em Direitos Fundamentais e Democracia pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil). Especialista em Direito Constitucional pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (Unibrasil) e Especialista em Direito Empresarial pelo Instituto de Ciências Sociais do Paraná. Graduado em Direito pela Faculdade Estadual de Direito do Norte Pioneiro. Atuação nas áreas de Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito Processual Civil. Advogado atuante no Escritório Professor René Dotti, em Curitiba/PR, desde 2003.

CAPÍTULO III

DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TELEFONIA, INTERNET E APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 161. As empresas prestadoras de serviço de acesso à internet via banda larga ficam proibidas de exigir a contratação de provedor de conteúdo como condição ao acesso à internet.⁶³⁹

Parágrafo único. As empresas referidas no caput deste artigo deverão informar aos consumidores sobre o caráter opcional da contratação do serviço de provedor.

Comentário: A Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná reproduz a Lei Estadual 16.400, de 10 de fevereiro de 2010, que dispõe que, no âmbito do Estado do Paraná, as empresas prestadoras de serviço de acesso à internet via banda larga, ficam proibidas de exigir a contratação de provedor de conteúdo como condição ao acesso à internet. A exigência da contratação de um provedor de conteúdo por ocasião da celebração do contrato de acesso à internet via banda larga consiste em prática abusiva, expressamente vedada pelos arts. 6º, IV e 39, I, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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;

[...]

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

⁶³⁹ Inspirado na Lei estadual nº 16.400/2010, de autoria do Dep. Jonas Guimarães.

Rogério Donnini assevera que “o inciso I do art. 39 do CDC (LGL\1990\40) não permite duas espécies de operação ou venda casada: imposição de uma condição consistente na compra de outro produto ou serviço para a aquisição daquele querido a princípio; e o ato de se condicionar a aquisição de produtos ou serviços a limites quantitativos, sem justa causa. Na primeira hipótese, há real clareza na vedação, pois não é permitido esse condicionamento, cabendo exclusivamente ao consumidor optar pela compra de apenas um produto ou prestação de um serviço, pois, caso contrário, estar-se-ia diante da flagrante violação de sua liberdade de escolha diante da superioridade econômica do fornecedor, como no caso de imposição de compra de produto alimentício somente dentro do estabelecimento.

Há várias situações julgadas no STJ e TJSP, consideradas práticas comerciais abusivas, entre elas a vedação à obtenção de cartão de crédito e seguro ou o valor cobrado a título de assessoria imobiliária (SATI – Serviço de Assessoria Técnica Imobiliária) na compra de bem imóvel. Na segunda conduta é vetada a imposição, pelo fornecedor, para a oferta ou venda de produto ou prestação serviço, de uma quantidade mínima para que o negócio seja firmado, ou seja, quando o fornecedor se nega a vender ou prestar um serviço se não for atingida uma certa quantidade, a menos que haja justa causa, inexistindo nesse caso uma completa proibição.

Entende-se por justa causa os limites quantitativos que sejam inferiores à quantidade pretendida pelo consumidor, vale dizer, o fornecedor não pode compelir o consumidor a adquirir quantidades maiores que aquelas desejadas. Contudo, nada obsta que o fornecedor, alegando justa causa, deixe de vender mais quantidades por possuir estoque reduzido, desde que comprove esse fato, haja vista que lhe cabe o ônus da prova” (DONNINI, 2019).⁶⁴⁰ O Tribunal de Justiça do Paraná vem reconhecendo a ilicitude dessa prática abusiva:

RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INCOMPETÊNCIA POR NECESSIDADE DE PERÍCIA. INOVAÇÃO RECURSAL. NÃO CONHECIMENTO. MÉRITO. TROCA DE PNEUS. GARANTIA CONDICIONADA À REALIZAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS. VENDA CASADA. PRÁTICA ABUSIVA. ART. 39, I, DO CDC. RESPONSABILIDADE DA RÉ PELOS DANOS DECORRENTES. SENTENÇA MANTIDA. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0032436-46.2023.8.16.0014 - Londrina -

⁶⁴⁰ DONNINI, Rogério. Venda casada: o condicionamento do fornecimento de produto ou serviço. Revista dos Tribunais, vol. 999/2019, jan/2019. DTR\2018\22791.

Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 05.08.2024)

Trata-se, portanto, de ação ou conduta ilícita, que pode resultar na ilegalidade do contrato ou da referida cláusula impositiva, assim como no recebimento de indenização por danos materiais e morais.:

TELEFONIA. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS. RECLAMANTE INFORMA QUE FIRMOU CONTRATO DE INTERNET BANDA LARGA COM A RECLAMADA. ALEGA QUE A RECLAMADA PASSOU A COBRAR POR SERVIÇOS REFERENTES A PROVEDOR DE INTERNET BANDA LARGA NÃO CONTRATADOS. SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECONHECEU A ILICITUDE DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS. RECLAMANTE, EM SEDE RECURSAL, PRETENDE A REFORMA DA SENTENÇA RECORRIDA A FIM CONDENAR A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EVIDENTE DECEPÇÃO DO CONSUMIDOR QUE PACTUA COM RENOMADA EMPRESA DE TELEFONIA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E RECEBE COBRANÇA DE SERVIÇO NÃO REGULARMENTE PACTUADO. PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E CONFIANÇA DESRESPEITADOS PELA COMPANHIA. COBRANÇA ERRÔNEA QUE PROVOCA NO CONSUMIDOR DESGASTE DESNECESSÁRIO, JUSTAMENTE PORQUE ESPERA DA OPERADORA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFORME DIVULGADOS EM SUAS CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO, MORMENTE QUANDO SE TRATA DE CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO, A QUEM SE IMPUTA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NOS TERMOS DOS ARTS. 14 E 22 DO CDC. PRÁTICA ABUSIVA. OFENSA AO ART. 39, INC. III DO CDC. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO N.º 1.8 DAS TRS/PR. DANO MORAL CARACTERIZADO. (...)" (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0006920-71.2014.8.16.0165 - Telêmaco Borba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS FERNANDO SWAIN GANEM - j. 22.05.2015)

Além do reconhecimento da prática abusiva, a Consolidação ainda determina incumbir aos fornecedores e prestadores de serviços o dever de informar aos consumidores a impossibilidade de se condicionar à aquisição da internet à contratação do provedor, de modo a que a parte mais fraca tenha devidamente atendimento seu direito básico de informação contemplado no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 162. Ficam as operadoras de serviços de telefonia móvel, fixa e de transmissão de dados via banda larga, serviço de streaming de áudio e vídeo, assim como as de TV por assinatura, obrigadas a enviar ao consumidor, no prazo de sete dias corridos, cópia dos contratos de adesão e do termo de aditamento, em caso de alterações no contrato por qualquer meio físico ou eletrônico.⁶⁴¹

§ 1º Os contratos também serão disponibilizados aos consumidores nos sites e aplicativos das operadoras, cujo acesso se dará por meio de login e senha.⁶⁴²

§ 2º Aplicar-se-ão as disposições contidas no caput deste artigo aos contratos de adesão formalizados pela internet ou pelo serviço de telemarketing.

Comentário: A Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná avança em relação ao que havia sido estipulado na Lei Estadual nº 16.685, de 20 de dezembro de 2010, que dispunha que todas as empresas atuantes no Estado do Paraná ficariam obrigadas a encaminhar por escrito aos contratantes, contratos firmados, verbalmente, por meio de call center ou outras formas de vendas a distância.

A partir da vigência da referida Consolidação, o envio da cópia dos contratos de adesão e do termo de aditamento deverá ser feito em até 7 dias, sem prejuízo da possibilidade de o consumidor acessar referidos documentos nos sites e aplicativos dos prestadores de serviços, mediante a disponibilização de login e senha.

A atualização ainda levou em consideração o avanço das tecnologias, inserindo na obrigação não apenas as operadoras de serviço de telefonia, tv por assinatura e transmissão de dados via banda larga, como também os serviços de streaming e áudio e vídeo.

Trata-se, em síntese, de se assegurar o efetivo acesso do consumidor aos contratos e aditivos, de modo a que ele tenha acesso ao que efetivamente contratou, especialmente para o fim de consultar tais expedientes e eventualmente defender seus

⁶⁴¹ Inspirado na Lei Estadual nº 17.300/2012, de autoria do Dep. Teruo Kato.

⁶⁴² **Comentários dos organizadores:** É importante observar que o § 1º não elimina a regra do *caput* do art. 162 que obriga a entrega/envio do contrato e seus aditivos ao consumidor, no prazo de até 7 dias corridos, isto porque o texto contido no parágrafo afirma que os contratos “também” serão disponibilizados no site, ao invés de se valer da conjunção alternativa “ou” que excluiria esta hipótese. Ademais, a mera disponibilização no site não induz a entender que o consumidor tenha acesso ao contrato, na medida em que uma parcela considerável da população não possui essa informação e/ou não sabe operar o site da fornecedora do serviço. Concluindo, entende-se que a ausência de envio/entrega do contrato poderá acarretar a anulação do mesmo (**Pierre Lourenço**).

interesses nas esferas extrajudicial e judicial, sem a necessidade de ter que aguardar o prazo de solicitação e envio pelo prestador de serviços.

Art. 163. Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel pós-paga, transmissão de dados, internet móvel e fixa a informar aos consumidores o exato momento em que estes excederem o limite da franquia contratada.⁶⁴³

Parágrafo único. O acesso à informação descrita no caput deste artigo deverá ser disponibilizado mediante mensagem de texto, página da internet, e-mail ou mensagem de voz.

Comentário: A obrigação de informar ao consumidor acerca do exato momento em que exceder o limite da franquia contratada atende ao disposto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, que tem o direito básico de ser informado corretamente acerca dos serviços contratados, em conformidade com a boa-fé objetiva.

Neste sentido já decidiu o Tribunal de Justiça do Paraná:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. TELECOMUNICAÇÕES. TELEFONIA MÓVEL. COBRANÇA POR UTILIZAÇÃO EXCEDENTE DE FRANQUIA DE INTERNET. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RECLAMADA. PLEITO PELA REFORMA DA SENTENÇA EM SUA TOTALIDADE. CONSUMIDOR QUE DEVE SER COMUNICADO QUANDO SEU CONSUMO SE APROXIMAR DA FRANQUIA CONTRATADA – ART. 80 DA RESOLUÇÃO Nº 632/2014 DA ANATEL. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. VALORES EXORBITANTES. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS PELO CONSUMIDOR. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0040239-64.2020.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MARIA ROSELI GUIESSMANN – j. 21.02.2022).

O acórdão ainda menciona que:

⁶⁴³ Inspirado na Lei Estadual nº 18.837/2016, de autoria do Dep. Requião Filho.

Pois bem, a resolução nº 632/2014 é clara em positivar:

‘Art. 80. O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.

Ademais, dispõe a Lei 8.078/1990 como direito básico 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;

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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência (...)

Por fim, é justo concluir se tratar de corolário inerente à boa-fé objetiva a imposição de um simples aviso ao cliente quando o fim de sua franquia estiver chegando, visto que, desta forma, respeita-se o direito à informação, já que o consumidor poderá optar por continuar utilizando mesmo assim, contratar um serviço adicional ou interromper o uso. Do contrário, nos deparamos com uma situação como a do caso em tela, onde o consumidor não recebe qualquer notícia acerca de seu plano de dados e acaba por se deparar com uma quantia aberrante em sua fatura. Desse modo, há de se concluir que o pleito de reembolso do autor é procedente, visto que a ausência de aviso acerca dos limites do contrato acabou por violar a boa-fé objetiva, bem como o dever de informação e a própria resolução da ANATEL. Não é exigível do consumidor, que não detém a expertise no assunto, ficar ‘calculando’ quanto do pacote já utilizou, de modo que por isso cabe à requerida noticiar a proximidade ao esgotamento da franquia.

Art. 164. Ficam obrigadas as prestadoras de serviços de internet móvel e banda larga na modalidade pós-paga a apresentarem na fatura mensal gráfico com o registro médio diário da velocidade de envio e de recebimento de dados. ⁶⁴⁴

Parágrafo único. A velocidade de envio e de recebimento de dados entre a zero hora e às 8 horas da manhã não poderá ser computada para efeito de aferimento da média diária informada.

Comentário: O dispositivo consolida a redação existente na Lei Estadual nº 18.752, de 13 de abril de 2016, que obrigava as empresas prestadoras de serviços

⁶⁴⁴ Inspirado na Lei Estadual nº 18.752/2016, de autoria do Dep. Luiz Claudio Romanelli.

de internet a apresentar ao consumidor, na fatura mensal, gráficos que informem a velocidade diária média de envio e recebimento de dados entregues no mês.

A possibilidade de Lei Estadual exigir serem informados os consumidores acerca do registro médio diário da velocidade já foi analisada pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 6.893 Espírito Santo:

EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI N. 11.201/2020 DO ESPÍRITO SANTO. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL E INTERNET. OBRIGAÇÃO DE APRESENTAR GRÁFICOS SOBRE A VELOCIDADE MÉDIA DE RECEBIMENTO E ENVIO DE DADOS PELA INTERNET. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS. CONTRARIEDADE AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA DA LIVRE INICIATIVA E DA PROPORCIONALIDADE. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. AÇÃO DIRETA JULGADA IMPROCEDENTE (STF, Pleno, ADI 6.893-ES, Relª. Minª CÁRME LÚCIA, j. 11/10/2021).

O v. acórdão apresenta as justificativas da Lei do Estado do Espírito Santo, que são igualmente aplicáveis à Consolidação da Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná:

Na espécie, a lei questionada objetiva facilitar aos consumidores capixabas acesso à informação adequada, direito previsto no inc. III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Cabe ressaltar a forma de operação da modalidade pós-paga dos serviços de internet móvel e banda larga. Nela, o consumidor usufrui do serviço e, posteriormente, paga valor proporcional ao que utilizou. Assim, o de que se cuida é de direito do consumidor a ter acesso a informações para fazer valer, se for o caso, o seu interesse.

O panorama apresentado pela Anatel, quanto às reclamações direcionadas às empresas de telecomunicações no ano de 2020, demonstra que os serviços de banda larga fixa e telefonia móvel pós-paga, somadas, representam aproximadamente 58% (cinquenta e oito por cento) das reclamações totais registradas pela agência (1.728.768 de 2.963.195).

A obrigação prevista na norma posta em questão surge com o objetivo de elucidar o consumidor quanto ao que foi efetivamente prestado pela empresa contratada, em esforço para garantir acessibilidade àqueles que não têm conhecimento técnico para a compreensão integral dos relatórios habitualmente prestados pelas empresas de telecomunicação.

A matéria respeita a interesse do consumidor capixaba. Desde a promulgação da Lei n. 11.201/2020 do Espírito Santo, o Procon estadual aplicou multas às 12 empresas de telecomunicação atuantes no Estado, em operação intitulada ‘Velocidade Máxima’.

Art. 165. Nos contratos de telecomunicação e de serviços de internet é abusiva a cobrança integral da multa rescisória de fidelização que deverá ser calculada de forma proporcional ao período de carência remanescente.⁶⁴⁵

Comentário: A disposição, de certo modo, assemelha-se ao disposto no art. 413 do Código Civil, que autoriza a redução equitativa da penalidade quando a obrigação for cumprida em parte ou for manifestamente excessiva. Sua finalidade, portanto, consiste em assegurar a proporcionalidade da penalidade, que deve ser reconhecida pelo Magistrado, independentemente de pedido formulado pela parte:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO POSTULANDO O CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO AUTORAL COM CONDENÇÃO AO PAGAMENTO DA CLÁUSULA PENAL AVENÇADA. REDUÇÃO DE OFÍCIO DA MULTA CONTRATUAL PELA CORTE ESTADUAL.

1. Em que pese ser a cláusula penal elemento oriundo de convenção entre os contratantes, sua fixação não fica ao total e ilimitado alvedrio destes, porquanto o atual Código Civil, diferentemente do diploma revogado, introduziu normas de ordem pública, imperativas e cogentes, que possuem o escopo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro da avença, afastando o excesso configurador de enriquecimento sem causa de qualquer uma das partes.

2. Entre tais normas, destaca-se o disposto no artigo 413 do Código Civil de 2002, segundo o qual a cláusula penal deve ser reduzida equitativamente pelo juiz se a obrigação principal tiver sido cumprida em parte, ou se o montante da penalidade for manifestamente excessivo, tendo-se em vista a natureza e a finalidade do negócio.

3. Sob a égide do Código Civil de 2002, a redução da cláusula penal pelo magistrado deixou, portanto, de traduzir uma faculdade restrita às hipóteses de cumprimento parcial da obrigação (artigo 924 do Código Civil de 1916) e passou a consubstanciar um poder/dever de coibir os excessos e os abusos que venham a colocar o devedor em situação de inferioridade desarrazoada.

⁶⁴⁵ Redação inspirada no **Enunciado 13, da JT do STJ, Edição 165** – “Nos contratos de telecomunicação com previsão de permanência mínima, é abusiva a cobrança integral da multa rescisória de fidelização, que deve ser calculada de forma proporcional ao período de carência remanescente.”

4. Superou-se, assim, o princípio da imutabilidade absoluta da pena estabelecida livremente entre as partes, que, à luz do código revogado, somente era mitigado em caso de inexecução parcial da obrigação.
5. O controle judicial da cláusula penal abusiva exsurgiu, portanto, como norma de ordem pública, objetivando a concretização do princípio da equidade - mediante a preservação da equivalência material do pacto - e a imposição do paradigma da eticidade aos negócios jurídicos.
6. Nessa perspectiva, uma vez constatado o caráter manifestamente excessivo da pena contratada, deverá o magistrado, independentemente de requerimento do devedor, proceder à sua redução, a fim de fazer o ajuste necessário para que se alcance um montante razoável, o qual, malgrado seu conteúdo sancionatório, não poderá resultar em vedado enriquecimento sem causa.
7. Por sua vez, na hipótese de cumprimento parcial da obrigação, deverá o juiz, de ofício e à luz do princípio da equidade, verificar se o caso reclamará ou não a redução da cláusula penal fixada.
8. Assim, figurando a redução da cláusula penal como norma de ordem pública, cognoscível de ofício pelo magistrado, ante sua relevância social decorrente dos escopos de preservação do equilíbrio material dos contratos e de repressão ao enriquecimento sem causa, não há falar em inobservância ao princípio da adstrição (o chamado vício de julgamento extra petita), em preclusão consumativa ou em desrespeito aos limites devolutivos da apelação.
9. Recurso especial não provido. (STJ, REsp n. 1.447.247/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 19/4/2018, DJe de 4/6/2018.)

O Tribunal de Justiça do Paraná, inclusive, vem reduzindo equitativamente a penalidade nas hipóteses em que a obrigação é igualmente cumprida:

APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA. “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, CANCELAMENTO DE RESTRIÇÃO INDEVIDA NO SCPC/SERASA COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS”. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE PROVAS A RESPEITO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. POSSIBILIDADE. PROVA MÍNIMA DA FALHA DE SINAL/COBERTURA. INVERSÃO DO ÔNUS QUE NÃO AFASTA O DEVER DE O CONSUMIDOR DEMONSTRAR A VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. RECONHECIMENTO DA LEGALIDADE DA MULTA COBRADA. PARCIAL ACOLHIMENTO. CONTRATO CORPORATIVO. ENTENDIMENTO DE QUE A VALIDADE DA CLÁUSULA DE FIDELIDADE DE 24 MESES DEPENDE QUE SEJA FACULTADO AO CONSUMIDOR A POSSIBILIDADE DE CELEBRAÇÃO NO PRAZO DE 12 MESES. PREVISÃO EXPRESSA DO ART. 59, CAPUT, DA RESOLUÇÃO Nº 632/2014, DA ANATEL.

HIPÓTESE EM QUE NÃO FOI POSSIBILITADA À EMPRESA AUTORA A ESCOLHA DE PRAZO DISTINTO. CANCELAMENTO DO CONTRATO QUE OCORREU ANTES DO PRAZO AVENÇADO, MESMO QUE CONSIDERADA A FIDELIDADE DE 12 MESES. MULTA EXIGÍVEL. REDUÇÃO EQUITATIVA DA MULTA DE FIDELIDADE PREVISTA NO CONTRATO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA E DO DISPOSTO NO ART. 413, DO C. CIVIL. PRECEDENTES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. RECONHECIMENTO DA EXIGIBILIDADE DA MULTA, AINDA QUE EM PATAMAR INFERIOR. REDISTRIBUIÇÃO DOS HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. IMPOSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 6ª Câmara Cível - 0009325-38.2024.8.16.0001 - Curitiba - Rel.: CLAUDIO SMIRNE DINIZ - J. 15.07.2024)

Por fim, não se deve olvidar do enunciado nº 1.6 das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Paraná, que isenta do pagamento da multa por quebra de fidelidade nas hipóteses de defeito do serviço ou ausência de informação adequada:

ENUNCIADO Nº 1.6 - Multa por quebra de fidelidade – defeito do serviço - ausência de informação clara e adequada - inexigibilidade: É inexigível a cobrança de multa por quebra de fidelidade quando o serviço de telefonia apresentar defeito ou quando a empresa não comprovar ter dado ao consumidor informação clara e adequada sobre a cláusula que estabelece a referida multa (a (art.6º, III, do CDC), não se olvidando o contido no art. 54, § 4º, do CDC, que impõe ao fornecedor, nos contratos de adesão, o dever de redigir cláusulas restritivas de direito de forma destacada, permitindo sua "imediata e fácil compreensão"

Art. 166. As concessionárias de serviços públicos de telecomunicação devem dispensar o consumidor do pagamento de multa de fidelização⁶⁴⁶ quando,

⁶⁴⁶ **Comentários dos organizadores:** Notadamente o consumidor deve também ser dispensado da cobrança da multa por quebra do prazo de fidelidade do contrato nas hipóteses de falha na prestação do serviço, uma vez que, se o serviço não estiver sendo adequadamente oferecido o consumidor não poderia ser penalizado com a manutenção do contrato ou com a cobrança da multa rescisória. Temos também os casos onde houver falha no dever de informação, isto é, o consumidor não for previamente avisado sobre a existência da multa, sendo neste sentido o **Enunciado nº 1.6, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – “Multa por quebra de fidelidade – defeito do serviço - ausência de informação clara e adequada - inexigibilidade: É inexigível a cobrança de multa por quebra de fidelidade quando o serviço de telefonia apresentar defeito ou quando a empresa não comprovar ter dado ao consumidor informação clara e adequada sobre a cláusula que estabelece a referida multa (a (art.6º, III, do CDC), não se olvidando o contido no art. 54, § 4º, do CDC, que impõe ao fornecedor, nos contratos de adesão, o dever de redigir cláusulas restritivas de direito de forma destacada, permitindo sua “imediata e fácil compreensão” (Pierre Lourenço).

em razão da perda de vínculo empregatício, devidamente comprovada, ocorrer a rescisão contratual.⁶⁴⁷

§ 1º A dispensa da multa de fidelização de que trata o caput deste artigo não exime o consumidor do pagamento dos débitos pendentes em razão da efetiva prestação do serviço contratado.

§ 2º Fica isento do pagamento da multa o consumidor que mudar de domicílio e o fornecedor não prestar o serviço no novo endereço.

Comentário: O disposto reproduz os arts. 1º e 2º da Lei nº 21.190, de 18 de agosto de 2022. Tais dispositivos têm o propósito de auxiliar os cidadãos paranaenses que se encontrem desempregados e sejam obrigados a efetuar o cancelamento do contrato.

O Supremo Tribunal Federal rejeitou o pedido formulado na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.908, na qual se impugnava a Lei nº 6.295/2012 do Estado do Rio de Janeiro, que obrigava as concessionárias de telefonia fixa e celular a cancelarem a multa contratual por fidelidade nas situações de perda do vínculo empregatício. Confira-se a ementa:

EMENTA AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI Nº 6.295/2012 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E CELULAR. HIPÓTESE DE CANCELAMENTO DA MULTA CONTRATUAL DE FIDELIDADE. ALEGADA USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. AFRONTA AOS ARTS. 1º, 21, IX, 22, IV, E 175 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. INOCORRÊNCIA. 1. A chamada multa contratual de fidelidade – cláusula penal que, acompanhando instrumento de adesão a serviço de telefonia, onera o usuário, como contrapartida pelo oferecimento de determinado produto ou benefício, com a permanência do vínculo com a prestadora por prazo determinado – não incide sobre o contrato de prestação de serviço de telefonia propriamente dito, e sim sobre pactuação paralela, notadamente a aquisição de estação móvel (aparelho de telefonia celular) ou outro dispositivo mediante valor inferior ao praticado no mercado. O instrumento pelo qual a prestadora de serviços de telefonia oferece benefícios a seus usuários, exigindo, em contrapartida, que permaneçam a ela vinculados por um prazo mínimo, não se confunde com o termo de adesão do usuário a plano de serviço de telecomunicações, tampouco o integra, consubstanciando típica relação de consumo. 2. Ao impor o cancelamento da multa contratual de fidelidade quando o usuário de serviços de telefonia celular ou fixa comprovar que perdeu o vínculo empregatício após a adesão ao contrato, a Lei nº 6.295/2012

⁶⁴⁷ Inspirado na Lei Estadual nº 21.190/2022, de autoria dos Dep. Soldado Fruet e Mabel Canto.

do Estado do Rio de Janeiro disciplina relação jurídica tipicamente consumerista, ainda que realizada paralelamente a contrato de prestação de serviço de telefonia. Os efeitos da medida esgotam-se na relação entre o consumidor-usuário e o fornecedor-prestador do serviço público, não interferindo no conteúdo dos contratos administrativos firmados no âmbito federal para prestação do serviço público. 3. Implementada norma de proteção ao consumidor que, rigorosamente contida nos limites do art. 24, V, da Carta Política, em nada interfere no regime de exploração, na estrutura remuneratória da prestação dos serviços ou no equilíbrio dos contratos administrativos, inócua usurpação da competência legislativa privativa da União, e, consequentemente, afronta aos arts. 1º, 21, IX, 22, IV, e 175 da Constituição da República. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente. (STF, ADI 4908, Relator(a): ROSA WEBER, Tribunal Pleno, julgado em 11-04-2019, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-092 DIVULG 03-05-2019 PUBLIC 06-05-2019)

Art. 167. Transcorridos quinze dias da notificação de existência de débito vencido, o consumidor poderá ter suspenso parcialmente o fornecimento do serviço, nos moldes estabelecidos pelo órgão regulador. ⁶⁴⁸

Parágrafo único. Após trinta dias do início da suspensão parcial, o consumidor poderá ter suspenso totalmente o serviço.

Comentário: O disposto retrata os arts. 90 e 93 da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 e representa um benefício em favor do consumidor, que sofrerá a suspensão parcial dos serviços 15 dias após o recebimento de notificação. A cessação total dar-se-á com o decurso do prazo de 30 dias do início da suspensão parcial.

A inobservância desses requisitos para a suspensão total acarretará o pagamento de indenização em decorrência dos danos suportados pelo consumidor. Neste sentido é a orientação do Tribunal de Justiça do Paraná⁶⁴⁹.

⁶⁴⁸ **Enunciado nº 1.4, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – “Suspensão/bloqueio indevido do serviço de telefonia: A suspensão/bloqueio do serviço de telefonia sem causa legítima caracteriza dano moral.”

⁶⁴⁹ RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA. PAGAMENTO EQUIVOCADO DE CÓDIGO DE BARRAS DE BOLETO. CONTATO COM A OPERADORA. DEMORA PARA RESTABELECIMENTO DA LINHA. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO ACERCA DA INADIMPLÊNCIA. VIOLAÇÃO DA RESOLUÇÃO Nº 632 DA ANATEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. VIOLAÇÃO À HONRA OBJETIVA DA PESSOA JURÍDICA DEMONSTRADA. DANOS MORAIS COMPROVADOS NO CASO EM TELA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0013186-42.2022.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTO FERNANDA BERNERT MICHIELIN - J. 25.07.2023)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRESA DE TELEFONIA MÓVEL. PLANO PÓS-PAGO. CANCELAMENTO UNILATERAL DA LINHA PELA OPERADORA. ALEGAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA. CONSTATAÇÃO DE UMA ÚNICA FATURA NÃO PAGA ENTRE AS DEMAIS. ERRO. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO DA FATURA EM ATRASO OU DA SUSPENSÃO/CANCELAMENTO DA LINHA. ART. 90 E 91 DA RESOLUÇÃO Nº 632/2014 DA ANATEL. AUTORA APRESENTA O RECIBO DAS FATURAS ANTERIORES E SEGUINTE. PAGAMENTO REALIZADO ANTES DA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE PARA TERCEIRO. RECLAMADA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS. ART. 373, II

DO CPC. DANO MORAL CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. ENUNCIADOS 1.4 E 1.5 DA TERCEIRA TURMA RECURSAL. QUANTUM FIXADO R\$1.000,00 QUE MERECE SER MAJORADO PARA R\$ 4.000,00. VALOR ADEQUADO PARA O CASO CONCRETO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ALEGAÇÃO DE ACORDO ENTRE AS PARTES NÃO IMPUGNADO PELA RECLAMADA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. ART. 341 DO CPC. DEVOLUÇÃO DOS VALORES COBRADOS EM SUA FORMA DOBRADA DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. Recurso Inominado conhecido e provido. **(TJPR - 3ª Turma Recursal - 0011597-54.2020.8.16.0030 - Foz do Iguaçu - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS ADRIANA DE LOURDES SIMETTE - J. 16.04.2021)**

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

Seção II

Dos aplicativos de comunicação e de redes sociais.

Art. 168. Os serviços de comunicação e de interatividade, com ou sem armazenamento de dados, realizados por meio de multiplataformas são considerados essenciais e a relação jurídica existente entre o usuário e o prestador do serviço é de consumo.

§ 1º Considera-se serviços de comunicação a chamada de voz ou vídeo, assim como o de envio de mensagens de áudio, vídeo, texto, imagens ou documentos, realizado por meio de multiplataformas conectadas à *internet*.

§ 2º Considera-se serviços de interatividade o compartilhamento em rede pública de imagem, vídeo ou texto nas multiplataformas conectadas à *internet* para a disseminação de informações ou conteúdo, de produção própria ou de terceiros.

Comentário: De forma inédita, o Estado do Paraná disciplinou, de modo simples, porém eficaz, as relações jurídicas entre plataformas digitais e usuários, reconhecendo expressamente que se trata de relação de consumo. Isso amplia significativamente o arsenal jurídico de proteção do usuário diante dos prestadores de serviços de comunicação e interatividade por multiplataformas. Reconhecida a natureza consumerista, as prestadoras de serviço por aplicativos, plataformas digitais e redes sociais não podem, imotivadamente, recusar a inscrição ou o atendimento ao usuário, pois o art. 54, II e IX, do CDC/PR, veda ao fornecedor recusar atendimento às demandas dos consumidores; e recusar a prestação de serviços a quem esteja disposto a contratá-los mediante pronto pagamento. Muito menos poderá estas empresas suspender ou cancelar o serviço imotivadamente.

O reconhecimento normativo da relação de consumo entre o usuário e os aplicativos, plataformas digitais e redes sociais apenas positivou o que grande parte da jurisprudência já vinha afirmando. Exemplo disso é o julgado da 1ª Turma Recursal do TJPR, no qual a Juíza Melissa de Azevedo Olivas aplicou as normas do direito do consumidor e reconheceu a falha na prestação do serviço em razão de vulnerabilidade do provedor (Facebook/Instagram), afastando a tese de culpa exclusiva

do consumidor e admitindo culpa concorrente, com manutenção da obrigação de fazer e indenização por dano moral⁶⁵⁰.

Logicamente, nem todos os casos serão enquadrados como relação de consumo, pois é necessário verificar o preenchimento dos requisitos dos artigos 9º e 10 do CDC/PR, que qualificam, respectivamente, as figuras do consumidor e do fornecedor, variando ainda conforme a teoria adotada, razão pela qual se remete à leitura dos comentários a esses dispositivos.

Ressalte-se que a seção intitulada “Dos aplicativos de comunicação e de redes sociais” foi inserida no Capítulo III – “Dos serviços essenciais de telefonia, internet e aplicativos de comunicação”, de modo que os serviços de comunicação e de interatividade passam a ser também considerados essenciais. Essa intenção do legislador paranaense é reforçada tanto pelo *caput* do art. 168, que expressamente afirma tratar-se de serviço essencial, quanto pela redação do art. 151, segundo o qual “são considerados essenciais ou contínuos os serviços (...) de aplicativos de comunicação e de rede social (...)”.

Nesse ponto, com base no art. 146, as prestadoras de serviços de comunicação e de interatividade por meio de multiplataformas estão obrigadas a fornecer o serviço de forma adequada, eficiente, segura e contínua, sob pena de responder pelos danos causados ao consumidor em decorrência da interrupção indevida do serviço ou mesmo de exposição ilícita de conteúdo sensível, por exemplo.

Na construção dessa seção observou-se que, já há alguns anos, os aplicativos de comunicação e as redes sociais se tornaram os meios de contato mais utilizados, superando chamadas telefônicas, mensagens SMS, e-mails e outras tecnologias anteriormente empregadas. Atualmente, a maior parte da população se conecta, comunica-se e se expressa por meio de multiplataformas, realizando ligações, videochamadas ou enviando mensagens por aplicativos de comunicação ou redes sociais. Isso se deve, sobretudo, ao fato de ser uma tecnologia mais moderna e de menor custo para a interação entre pessoas, muitas vezes dispensando até a contratação de linha telefônica ou assinatura de serviço, bastando o uso de aparelho celular ou

⁶⁵⁰ RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA E OBRIGACIONAL. INVASÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL. FACEBOOK E INSTAGRAM. AUSÊNCIA DE ADESÃO PRÉVIA DO AUTOR SOBRE MECANISMOS DE SEGURANÇA DA CONTA. AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES. RÉ QUE ENVIOU “LINK” INVÁLIDO PARA RESTABELECER ACESSO ÀS REDES SOCIAIS. CULPA CONCORRENTE. VULNERABILIDADE NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO PROVEDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DANO MORAL CONFIGURADO. “QUANTUM” MINORADO (R\$3.000,00). OBRIGAÇÃO DE FAZER MANTIDA. “ASTREINTES”. MEIO COERCITIVO. VALOR REDUZIDO. ART. 537, §1º, I, DO CPC. CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0031119-66.2021.8.16.0019 - Ponta Grossa - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 07.08.2023)

tablet e acesso a sinal de wi-fi público, disponível gratuitamente em diversos espaços urbanos.

A própria redação do § 1º evidencia que os aplicativos de comunicação e as redes sociais operam nos mesmos moldes das antigas tecnologias de telefone, fax e pager - historicamente reconhecidas como serviços essenciais - ao afirmar que “considera-se serviços de comunicação a chamada de voz ou vídeo, assim como o envio de mensagens de áudio, vídeo, texto, imagens ou documentos, realizado por meio de multiplataformas conectadas à internet”. Assim, não há razão para negar a essas plataformas o *status* de relação de consumo e de serviço de natureza essencial.

O § 2º descreve os serviços de interatividade relacionados às redes sociais, definindo-os como aquele compartilhamento, em rede pública, de imagem, vídeo ou texto em multiplataformas conectadas à internet, para a disseminação de informações ou conteúdos, próprios ou de terceiros. É um serviço multifuncional, pois as redes sociais além de permitirem contato por chamada de voz, vídeo, mensagens e demais formas típicas de comunicação, também funcionam como portais de notícias, revistas eletrônicas, repositórios de memória (fotos, vídeos, textos) e diário/agenda digitais.

Considera-se, ainda, que há grande probabilidade de pessoas nascidas a partir da década de 2010 terem praticamente toda a sua trajetória de vida registrada em redes sociais (da infância à velhice) por meio de postagens contínuas. Pensamentos, dúvidas, paixões, produções pessoais e, sobretudo, fotografias e vídeos permanecerão disponíveis, em tese, por toda a posteridade, lembranças estas de propriedade exclusiva do consumidor que não poderão ser apagadas, disponibilizadas ou manipuladas sem o seu consentimento. Isso reforça a necessidade de proteção estatal ao consumidor quanto a esse acervo digital biográfico, isto é, ao conteúdo histórico da vida do consumidor produzido ao longo dos anos.

Cumprе registrar que tais plataformas ainda exercem relevante função de amplificação de voz, na medida em que qualquer pessoa, mesmo sem notoriedade, recursos financeiros ou capital político, pode ter sua manifestação artística, profissional, acadêmica, religiosa ou opinativa difundida a milhões de usuários, o que faz das redes sociais um dos maiores instrumentos contemporâneos de inclusão social e efetivação democrática. Um bem jurídico com essa densidade social deve ser tratado como serviço essencial, impondo ao Estado e aos fornecedores o dever de garantir acesso contínuo, seguro e não discriminatório. Nessa linha, o Código do Consumidor do Paraná protege o usuário contra cancelamentos indevidos de perfis ou bloqueios arbitrários de acesso a aplicativos de comunicação, bem como contra a remoção injustificada de imagens, vídeos, fotos e textos, isto é, remoções feitas

sem violação às políticas de uso, sem amparo em norma regulamentar ou sem decisão judicial⁶⁵¹.

No que se refere às notícias falsas (*fake news*)⁶⁵², trata-se de tema particularmente sensível, pois não raro se confunde manifestação opinativa, contrária a determinada corrente de pensamento, com conteúdo falso, o que pode resultar em censura indevida ao usuário-consumidor. A dificuldade está em definir quem terá legitimidade para dizer o que é verdadeiro ou falso, correto ou incorreto. Todavia, há situações em que a falsidade é clara e objetivamente verificável, o que justifica, em caráter preliminar, a retirada do conteúdo postado ou o bloqueio de sua visualização por terceiros. Ainda assim, deve ser assegurado ao titular do perfil censurado o contraditório e a ampla defesa, para que possa apresentar contraprova e, sendo acolhida, obter a reintegração do conteúdo ou o desbloqueio do perfil.

⁶⁵¹ Por maioria, o STF decidiu que as big techs serão responsabilizadas civilmente, nos termos do art. 21 do MCI, pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em casos de crime ou atos ilícitos, sem prejuízo do dever de remoção do conteúdo. Ao julgar os REs 1.037.396 (Tema 987) e 1.057.258 (Tema 533), o STF decidiu, por maioria, que o art. 19 do Marco Civil da Internet é apenas parcialmente constitucional, dispensando assim a exigência de ordem judicial prévia para responsabilizar civilmente a plataforma por conteúdos divulgados. Fixou-se os seguintes entendimentos: (i) em crimes contra a honra, a plataforma só responde se descumprir ordem judicial, mas pode remover por notificação; (ii) em conteúdos graves e notoriamente ilícitos (golpe de Estado, terrorismo, racismo, violência contra mulheres e crianças, induzimento ao suicídio etc), a plataforma pode ser responsabilizada se não atuar de imediato, por falha sistêmica; (iii) enquanto não houver nova lei, em ilícitos em geral e contas falsas, a plataforma responde se, após notificação (judicial ou extrajudicial), não remover o conteúdo; (iv) impôs-se dever de autorregulação, canais de atendimento e relatórios de transparência. Ficaram vencidos André Mendonça, Nunes Marques e Edson Fachin, que defendiam a plena constitucionalidade do art. 19.

⁶⁵² “No campo do Direito, essas notícias falsas aproximam-se das fraudes, perfazendo sua tradução, no âmbito jurídico, como “notícias ou mensagens fraudulentas” (RAIS; SALES, 2020, p. 27). No tocante à finalidade perquirida por elas, tem-se que sua utilização visa, de forma proposital, causar um “dano efetivo ou potencial em busca de alguma vantagem” (RAIS; SALES, 2020, p. 27)” (FROTA, Antonia Georgelia Carvalho. Fake news, manipulação social e o inimigo objetivo. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2022. Pág. 77).

KARINA DA SILVA MAGATÃO

Advogada. Doutoranda e Mestra em Direito das Relações Sociais pela UFPR. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Baccellar. Graduada em Direito pela PUCPR. Professora Adjunta do Curso de Direito da PUCPR. Professora convidada da pós-graduação da PUCPR e da Universidade Regional de Blumenau.

TÍTULO II

DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DIVERSOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I

Das disposições gerais.

Art. 169. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.⁶⁵³

Comentário: O dispositivo em análise relaciona-se com o disposto no inciso VI, do art. 54, do Código do Consumidor do Paraná, o qual prevê como sendo prática abusiva executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.⁶⁵⁴

Da leitura conjunta dos dois dispositivos legais fica claro que a negociação entre fornecedor e consumidor somente será tida por existente mediante apresentação de orçamento prévio pelo fornecedor e manifestação expressa do consumidor concordando com a realização do serviço, nos termos do que foi orçado. Em não tendo sido apresentado o orçamento prévio ao consumidor e não tendo ele apresentado manifestação expressa concordando com a contratação do serviço nos termos do orçamento, qualquer atividade realizada pelo fornecedor de serviços constitui-se mera liberalidade, não obrigando o consumidor.

É importante compreender que a apresentação do orçamento ao consumidor constitui-se nas tratativas contratuais, o orçamento reflete os termos da negociação. O consumidor não pode estar obrigado perante o fornecedor se não existirem as tra-

⁶⁵³ Dispositivo idêntico ao art. 40, do CDC nacional.

⁶⁵⁴ Dispositivo idêntico ao art. 39, VI, do CDC nacional.

tativas do contrato, tampouco a sua manifestação de vontade no sentido de contratar aquilo que foi acordado, de modo que a contraprestação não será exigível, ressalvadas as práticas habituais acordadas entre partes.

E como se exige a entrega prévia do orçamento, fica claro que informar o consumidor apenas verbalmente sobre o serviço que será prestado não é o suficiente, há necessidade de se entregar por escrito o orçamento, independentemente de qual seja o suporte utilizado para efetivar a entrega do escrito, como o papel impresso, envio de e-mail ou whatsapp etc.

O art. 169, do Código do Consumidor do Paraná, dispõe sobre os elementos necessários que devem constar no orçamento, ou seja, aquilo que deve ser informado ao consumidor para que possa avaliar se tem interesse ou não na contratação do serviço. Os elementos obrigatórios são: o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

E certamente que em se tratando de informar, é imperioso lembrar que a informação a ser prestada sempre deve ser clara, a fim de que o dever de informar seja cumprido. Ou seja, o orçamento prévio, além de elencar cada um dos elementos indicados no dispositivo, deve apresentar clareza naquilo que informa.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.⁶⁵⁵

Comentário: Sendo o orçamento apresentado ao consumidor, os valores ali indicados terão validade de 10 (dez) dias corridos. Tal prazo conta a partir do momento em que o orçamento é entregue ao consumidor. O dispositivo legal, entretanto, ressalva a hipótese de haver estipulação em contrário, assim, no caso de as partes terem combinado prazo de validade diverso, prevalece o ajuste celebrado entre elas - consumidor e fornecedor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.⁶⁵⁶

⁶⁵⁵ Dispositivo idêntico ao art. 40, §1º, do CDC nacional.

⁶⁵⁶ Dispositivo idêntico ao art. 40, §2º, do CDC nacional.

Comentário: O orçamento reflete os termos da negociação. Tendo sido ele aprovado pelo consumidor, tem-se um contrato de prestação de serviços celebrado entre consumidor e fornecedor, que tem por base o orçamento aprovado. Assim, consumidor e fornecedor estão obrigados a cumprir todos os termos da negociação, devendo cumprir, cada um, com suas obrigações. Como se trata de um contrato, também por livre negociação das partes é possível alterar o orçamento posteriormente, realizando ajustes no seu conteúdo como um todo.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.⁶⁵⁷

Comentário: Como já dito, o orçamento reflete os termos da negociação. Em tendo sido ele apresentado pelo fornecedor e aprovado pelo consumidor, os contratantes estão sujeitos a cumprir com as obrigações assumidas.

Se no orçamento prévio constava a necessidade de contratação de serviços de terceiros, incluindo o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços, pode-se afirmar que o consumidor está obrigado a pagar pelos serviços que serão realizados pelo terceiro.

Do contrário, se não havia no orçamento prévio esta previsão, não há obrigação alguma por parte do consumidor em relação a eventual serviço que precise ser realizado por terceiro.

Seção II

Da informação ao consumidor quanto ao fim dos prazos dos descontos ou vantagens temporárias.⁶⁵⁸

Art. 170. As empresas prestadoras de serviços que ofereçam descontos ou vantagens temporárias ao consumidor deverão informar a data do término destes nas faturas mensais.

⁶⁵⁷ Dispositivo idêntico ao art. 40, §3º, do CDC nacional.

⁶⁵⁸ Seção inspirada na Lei estadual nº 18.996/2017, de autoria do Dep. Nereu Moura.

Comentário: A oferta é prática comercial que vincula o fornecedor, pois, como disposto no art. 30, do Código de Defesa do Consumidor nacional, toda informação ou publicidade com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Assim, toda vez que o fornecedor oferecer um serviço ao consumidor, mediante algum desconto e/ou vantagem, a oferta deve ser cumprida, nos termos do art. 35, do Código de Defesa do Consumidor nacional. É muito usual se fazer oferta de desconto e/ou vantagem para convencer o consumidor a contratar o serviço, como atrativo comercial. Contudo, nem sempre o que se oferece enquanto vantagem e/ou desconto tem caráter permanente, do contrário, o caráter pode ser temporário.

Neste caso, aquilo que foi ofertado tem data de término prevista, o que é absolutamente permitido, todavia, é obrigatório comunicar o consumidor sobre a data do término do desconto e/ou vantagem na fatura mensal que o consumidor recebe, com a cobrança pelos serviços prestados, pois é fundamental que ele tenha conhecimento de que aquilo que lhe foi ofertado irá se acabar.

Obviamente que tal conhecimento já deve ser prévio, antecedente até mesmo à realização do serviço, pois o ajuste para que o serviço seja prestado, com o aceite pelo consumidor, está condicionado à ciência prévia acerca de todos os termos da contratação.

O que se pretende com a comunicação que deve se repetir a cada fatura é garantir que o consumidor seja lembrado que aquele serviço que lhe está sendo prestado, com algum desconto e/ou mediante alguma vantagem, deixará de sê-lo naquele formato em determinado momento.

A exigência que se faz ao fornecedor é decorrente do princípio da boa-fé objetiva, imposto nos arts. 4º, inciso III, e 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor nacional, que deve ser observado durante a execução do contrato. Dentre as funções do aludido princípio está a criação de deveres anexos ou acessórios, o que impõe ao fornecedor os deveres de informação, cuidado, segurança e colaboração (BENJAMIN, MARQUES, BESSA, 2017, Pág. 412-414). No caso, a comunicação em cada fatura cumpre com os deveres de informação e de colaboração, assim, o consumidor não se surpreende com o encerramento repentino do benefício e/ou vantagem a que estava acostumado.

Seção III

Do direito ao cancelamento do serviço pelos mesmos meios da contratação.

659

Art. 171. Ficam obrigados os prestadores de serviços continuados a assegurar aos consumidores o direito de solicitar o cancelamento dos serviços pelos mesmos meios da contratação. ⁶⁶⁰

Comentário: Quando se trata de serviço público, entende-se por serviço de prestação continuada o “[...] serviço cuja continuidade da execução a Administração Pública não pode dispor, sob pena do comprometimento do interesse público.” (GASPARINI, 2002, Pág. 2).

No caso de relação de consumo, os serviços continuados são aqueles cuja contratação pressupõe a prestação do serviço de modo contínuo pelo fornecedor para a consecução do interesse das partes, especialmente do consumidor. Assim, os serviços contratados não podem deixar de serem executados, sob pena de inadimplemento por parte do fornecedor, já que sua execução permanente é um pressuposto da contratação devido à sua execução ser distribuída pelo tempo de vigência do contrato, ou mesmo por período indeterminado, até que o consumidor manifeste sua vontade em deixar de usufruir dos serviços. No caso, quando o serviço é contratado e tem por característica ser de execução continuada, a negociação gera sempre obrigações futuras entre as partes.

Ressalte-se que, por vezes, a contratação de um serviço público com estas características é realizada, como é o caso dos serviços públicos de energia elétrica, telefonia etc. O consumidor que contrata estes tipos de serviços, que são prestados pela Administração Pública diretamente, ou por meio de seus concessionários ou permissionários, tem para si a prestação contínua de uma atividade.

O que a norma analisada pretende é que o consumidor tenha a prerrogativa de realizar o imediato cancelamento dos serviços, quando de prestação continuada, pelos mesmos meios que lhe são disponibilizados para a contratação. Tal regra visa facilitar para o consumidor aquilo que se sabe dificultoso, já que costumeiramente é simples contratar um serviço, contudo, cancelar a sua prestação mostra-se um tormento, por vezes.

Assim, se a contratação está disponível por telefone, o cancelamento também deve sê-lo, se a contratação está disponível por aplicativo, o cancelamento também deve

⁶⁵⁹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 15.627/2007, de autoria do Dep. Douglas Fabrício.

⁶⁶⁰ Inspirado no PL nº 427/2022, de autoria do Dep. Mabel Canto.

sê-lo, se a contratação está disponível diretamente na tela do caixa eletrônico, o cancelamento também deve sê-lo, e assim por diante.

E certamente que os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, assegurado ao consumidor o esclarecimento sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e penalidades eventualmente incidentes.

Então, fica o alerta a respeito de um possível prazo de carência, também denominado prazo de fidelidade. Sabe-se que é comum que a oferta de um serviço, com a concessão de algum benefício e/ou vantagem, venha acompanhada de um prazo de fidelidade, período mínimo de vinculação do consumidor à relação contratual, sob pena de responder pela rescisão antecipada do contrato.

É o que ocorre, por exemplo, no caso dos serviços de telecomunicação. Os arts. 57 e 58, da Resolução n. 632, de 7 de março de 2014, da Anatel, preveem que o fornecedor do serviço pode oferecer benefícios ao consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao contrato por um prazo mínimo. Em havendo a rescisão antecipada pelo consumidor, pode-se exigir o valor da multa, que deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

Art. 172. Consideram-se, para os efeitos desta Seção, como prestação de serviços continuados, dentre outros:

I - assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos;

II - televisão por assinatura, provedores de internet, linha telefônica fixa ou móvel, serviço de streaming de áudio ou vídeo, transmissão de dados e serviços acrescidos;

III - academias de ginástica e cursos livres;

IV - títulos de capitalização e serviços bancários;

V - cartões de crédito e demais meios de pagamento.

Comentário: Serviços são atividades colocadas à disposição do consumidor no mercado. Serviços continuados, por sua vez, são atividades que são contratadas para que sua prestação se dê de modo contínuo pelo fornecedor para a consecução do interesse das partes, especialmente do consumidor.

O dispositivo em análise elenca exemplos diversos de serviços que têm por característica a prestação continuada, pois sua execução permanente é um pressuposto

da contratação, como é o caso de assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos, televisão por assinatura, provedores de internet, linha telefônica fixa ou móvel, academias de ginástica e cursos livres, títulos de capitalização e serviços bancários, cartões de crédito e demais meios de pagamento, dentre outros.

Note-se que o rol apresentado é meramente exemplificativo, ou seja, diversas outras atividades que possam ser prestadas pelo fornecedor no mercado e que tenham por característica serem prestadas continuamente, ou seja, de modo permanente, se submetem às regras desta seção, como é o caso de seguros e planos de saúde enquanto serviços continuados, mesmo que sejam atividades não elencadas nos incisos acima.

E não há espaço para discussão acerca da natureza exemplificativa do rol, pois a própria redação da lei deixa isso evidente com o uso da expressão “dentre outros”.

Por fim, é importante mencionar o caráter inovador da norma, ao prever no rol de serviços continuados o serviço de streaming de áudio ou vídeo, cuja definição foi prevista no parágrafo 1º do mesmo dispositivo.

§ 1º Considera-se serviço streaming a tecnologia de transmissão de dados de áudio ou vídeo pela internet, sem a necessidade de baixar o conteúdo.

Comentário: O legislador, ao definir o serviço de *streaming* como sendo a tecnologia de transmissão de dados pela internet, sem a necessidade de baixar conteúdo, está tratando de uma tecnologia que movimenta intensamente o mercado na atualidade, sendo que são muitos os consumidores usuários deste tipo de serviço.

Segundo José Eduardo Soares de Melo (MELO, 2018, Pág. 273), o *streaming* é a tecnologia que, utilizando-se da rede mundial de computadores, permite a transmissão de dados e informações de forma contínua, sem a necessidade de que o usuário realize o download dos arquivos a serem executados. O consumidor se utiliza destes serviços quando contrata serviços audiovisuais que dão acesso a filmes, séries, músicas, dentre outros, como ocorre com os acessos às plataformas Netflix, Spotify, Amazon Prime, Globoplay etc.

O serviço de *streaming* é compreendido como continuado, pois, conforme elucidado Alberto Macedo (MACEDO, 2018, Pág. 514), a transmissão é feita de forma contínua, enquanto a pessoa está ouvindo e/ou assistindo o conteúdo, através de um sistema de buffer², que permite o armazenamento do arquivo aos poucos e a transmissão e/ou reprodução aos que estão ouvindo e/ou assistindo.

Assim, como estabelece o art. 171, tais prestadores de serviços continuados estão obrigados a assegurar aos consumidores o direito de solicitar o cancelamento dos serviços pelos mesmos meios da contratação.

§ 2º Fica vedada a cobrança de adicional do serviço de streaming por acesso em aparelho diverso ao inicialmente cadastrado, assim como a cobrança da taxa adicional por acesso ao serviço fora do domicílio de origem ou por meio de outra rede de internet.⁶⁶¹

Comentário: Como as plataformas de *streaming* permitem a transmissão de dados e informações de forma contínua, por meio da rede mundial de computadores, o acesso ao serviço prestado se dá por meio de aparelhos como celulares, computadores, televisores, tablets etc.

Assim, não é lícito ao fornecedor impedir que o consumidor tenha acesso ao serviço de *streaming* usando de aparelhos diversos, constituindo-se prática ilegal e abusiva eventual exigência de pagamento adicional para o caso de se pretender acessar o serviço em pontos diversos de acesso ao inicialmente cadastrado. Se a lógica é a mobilidade dos usuários, poder acessar o serviço por diversos meios e de diversos locais é pressuposto do serviço prestado.

Inclusive, é abusiva qualquer disposição contratual que autorize o fornecedor a cobrar adicional do serviço de *streaming* por acesso em aparelho diverso ao inicialmente cadastrado, assim como a cobrança da taxa adicional por acesso ao serviço fora do domicílio de origem ou por meio de outra rede de internet.

Seção IV

Da proibição da prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura.⁶⁶²

⁶⁶¹ **Comentários dos organizadores:** O § 2º teve origem no caso Netflix que passou a cobrar uma taxa extra para permitir o acesso ao serviço de *streaming* por meio de outros aparelhos e/ou localidades. Vários Procons autuaram a referida empresa por conta dessa cobrança abusiva. Por sua vez, o Dep. Paulo Gomes, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da ALEPR, solicitou informações junto a operadora que apresentou uma resposta furtiva, justificando assim a criação desta norma (Pierre Lourenço).

⁶⁶² Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.229/2017, de autoria do Dep. Gilson de Souza.

Art. 173. Fica proibida a prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura, sendo nulas cláusulas contratuais em contrário.

Comentário: Contrato por assinatura é aquele firmado pelo consumidor com o intuito de usufruir de um serviço por um determinado período. A diferença dos demais contratos está no tempo de execução do contrato, pois nos contratos por assinatura o período de acesso ao serviço é maior, se comparado às demais contratações.

No caso, são contratos de execução continuada, cujo período de execução pode ser semanal, mensal, semestral ou mesmo anual, mas o período é sempre previamente definido, com o prazo de término do serviço fixado. Como exemplo, cite-se o contrato por assinatura de revistas, o contrato por assinatura de veículos, o contrato por assinatura de TV.

No caso de contratações por assinatura, com período de execução previamente definido, inclusive com o prazo de encerramento do serviço fixado, não pode haver renovação automática do contrato. E qualquer cláusula contratual que assim preveja é nula de pleno direito, pois é abusiva.

A contratação do serviço por um novo período deve partir da vontade manifesta e expressa do consumidor.

Art. 174. O consumidor deverá ser informado do término do contrato com antecedência mínima de trinta dias.

Comentário: O fornecedor deve informar ao consumidor o vencimento do contrato por assinatura com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, valendo-se, para tal, de meios de comunicação adequados, a fim de que o consumidor seja previamente cientificado do término dos serviços.

De modo similar ao que se estabelece nos contratos de prestação de serviço continuado, o que se pretende com a comunicação prévia é garantir que o consumidor seja lembrado que aquele serviço que lhe está sendo prestado deixará de sê-lo.

Como dito nos comentários ao art. 170, tal exigência que se faz ao fornecedor é decorrente do princípio da boa-fé objetiva, imposto nos arts. 4º, inciso III, e 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor nacional, que deve ser observado durante a execução do contrato. Ele impõe ao fornecedor os deveres de informação e de colaboração, assim, o consumidor não se surpreende com o encerramento repentino da prestação do serviço.

Art. 175. Caso o consumidor concorde em renovar o contrato, este deverá ser feito mediante solicitação expressa.

Comentário: A prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura é proibida, sendo nulas cláusulas contratuais em contrário. Assim, o legislador exige que eventual renovação do contrato de prestação de serviços por assinatura somente ocorra mediante solicitação expressa do consumidor.

Assim, o consumidor precisa manifestar expressamente o seu interesse na renovação contratual, pelos meios de comunicação disponíveis para tal, desde que o meio se mostre adequado para a transmissão do interesse do consumidor e que torne a manifestação de vontade inequívoca.

A exigência de manifestação expressa do consumidor é importante, pois a manutenção da relação contratual por mais um período criará deveres e obrigações para o consumidor que não podem lhe ser impostos se não houver interesse de sua parte na renovação do contrato.

Se a manifestação de vontade livre e consciente é necessária para a celebração de negócios jurídicos válidos e eficazes, inclusive os de consumo, também deve ser necessária para a renovação do negócio. A permanência do vínculo contratual entre as partes contratantes por mais um período depende da vontade das partes, já que trará deveres e obrigações por novo lapso temporal.

Art. 176. Fica vedado a obtenção de dados bancários ou de pagamento do consumidor para a entrega de amostra grátis.

Comentário: Quaisquer dados do consumidor, bancários ou de pagamento, não podem ser tomados pelo fornecedor, sob o pretexto de beneficiar o consumidor com alguma amostra grátis a partir do acesso a estes dados. O legislador, no caso, não proíbe que o fornecedor entregue amostra grátis ao consumidor, mas proíbe que o fornecedor condicione a entrega ao acesso.

Tal restrição existe, pois, o acesso aos dados viabiliza a realização de cobranças em desfavor do consumidor sem o seu consentimento. Inclusive, o acesso aos dados possibilita que a amostra grátis enviada não seja, de fato, gratuita, passando o fornecedor a cobrar por ela, como se o consumidor tivesse querido contratar. Dita prática é absolutamente ilegal e abusiva

Nos contratos de prestação de serviço por assinatura, como no caso de assinatura de revistas, não é incomum a obtenção dos dados do consumidor, sob o pretexto de ser enviado exemplar de revista gratuitamente. Ocorre que, a partir do acesso, iniciam-se cobranças em prejuízo do consumidor, que se vê recebendo os exemplares, semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, mesmo não tendo tido a intenção de contratar, estando obrigado para com o pagamento. A ilicitude da prática está expressa na lei, portanto.

Seção V

Do cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing e do atendimento de chamadas para o prefixo 0800⁶⁶³

Art. 177. Fica instituído o cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.⁶⁶⁴

Comentário: Segundo Bob Stone e Jonh Wyman, “O telemarketing compreende a aplicação integrada e sistemática de tecnologia de telecomunicações e processamento de dados, com sistemas administrativos, com o propósito de otimizar o mix das comunicações de marketing usado por uma companhia para atingir seus clientes” (STONE; WYMAN; 1992, Pág. 5). Assim, estão compreendidos no conceito de telemarketing os contatos realizados por meio de ligações telefônicas e o envio de mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas – SMS ou de aplicativos associados à linha de telefone.

A realização da oferta de produtos e serviços por meio de telemarketing não é uma prática ilegal, pelo contrário. Contudo, o que se constata, muitas vezes, é que fornecedores têm se valido deste formato de comunicação abusivamente, entrando em contato com o consumidor de forma insistente e inconveniente, sendo desagradável a comunicação em diversos momentos. As empresas se utilizam, inclusive, do uso de *robocalls*, que realizam os contatos de forma programada, por dezenas de vezes, em qualquer horário do dia, por meio de ligações não identificadas. Como cita Antônio Carlos Efig, “[...] *representando o verdadeiro spam da telefonia*” (EFING; 2024; Pág. 403).

⁶⁶³ A Seção V tem inspiração na Lei Estadual n. 16.135, de 24 de junho de 2009, de autoria dos Dep. Jonas Guimarães, Dep. Ademar Traiano, Dep. Marcelo Rangel e Dep. Osmar Bertoldi.

⁶⁶⁴ Dispositivo similar ao art. 1º, da Lei Estadual n. 16.135, de 24 de junho de 2009, de autoria dos Dep. Jonas Guimarães, Dep. Ademar Traiano, Dep. Marcelo Rangel e Dep. Osmar Bertoldi.

A ideia do bloqueio, previsto no dispositivo legal em análise, é impedir o recebimento destes contatos.

No Paraná, desde 2009, com a edição da Lei Estadual n. 16.135/2009, o consumidor passou a ter o direito de escolher se quer ou não receber contatos telefônicos com a oferta de produtos ou serviços. Nos termos da referida lei, é possível solicitar o bloqueio de linha(s) telefônica(s) cadastradas em nome do consumidor enquanto titular, para não receber esse tipo de chamada. Transcorridos 30 dias da solicitação de bloqueio, as empresas estarão proibidas de realizar ligações de telemarketing ou enviar mensagens oferecendo produtos ou serviços sem a autorização do consumidor.

O bloqueio impede contatos de fornecedores que ofertam produtos e serviços por meio de ligações telefônicas, mas não impedem as chamadas de entidades filantrópicas, que solicitam doações, e das empresas expressamente autorizadas pelo consumidor titular da linha telefônica.

O bloqueio também não impede contatos de empresas de cobrança, sendo que, no caso, deve o fornecedor observar o disposto no art. 42, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

Outra questão importante diz respeito à constitucionalidade da Lei Estadual n. 16.135/2009. Como a legislação trata de matéria consumerista, está incluída na competência concorrente entre União, Estados-membros e Distrito Federal, nos termos do que dispõe a Constituição Federal, em seu art. 24. E na chamada competência legislativa concorrente, cabe à União editar normas gerais, e aos Estados-membros e Distrito Federal exercer a chamada competência complementar, no caso, dispor a respeito dos limites da oferta ao consumidor por meio de ligações de telemarketing.

O próprio Código de Defesa do Consumidor nacional, reforçando a competência suplementar dos Estados-membros e Distrito Federal, traz expressamente em seu art. 55 norma a respeito da competência concorrente entre a União, os Estados e o Distrito Federal para baixar normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços, estabelecendo que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

Portanto, o Código de Defesa do Consumidor nacional não exaure a matéria de proteção ao consumidor, apenas trata de normas gerais, cabendo aos Estados-membros e Distrito Federal editar normas complementares. Assim, a lei estadual

que criou o cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing está na seara da dita competência legislativa estadual suplementar, nos termos daquilo que dispõe o art. 24, da Constituição Federal.⁶⁶⁵

Além disso, a Constituição Federal também trata a proteção ao consumidor como direito fundamental, como menciona o art. 5º, inciso XXXII, reiterado, ainda, na ordem econômica e financeira, no art. 170, inciso V, enquanto princípio geral. Criar normas necessárias para a fiscalização e controle da produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, portanto, é promover a proteção do consumidor nos termos impostos pela Constituição.

O Supremo Tribunal Federal já teve a oportunidade de se manifestar sobre a constitucionalidade da Lei Estadual n. 4.896, de 9 de novembro de 2006, do Estado do Rio de Janeiro, na redação dada pelas de n. 7.853 e 7.885, publicadas em 16 de janeiro e 5 de março de 2018. O julgamento se deu na Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 5.962, de Relatoria do Ministro Marco Aurélio. Os ministros analisaram a competência concorrente dos Estados para legislar sobre direito do consumidor, norma estadual a prever cadastro de usuários contrários ao recebimento

⁶⁶⁵ O Supremo Tribunal Federal já teve oportunidade de se manifestar acerca da atividade legislativa estadual complementar, em situações similares envolvendo a tutela do consumidor: DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO. ADI CONTRA LEI PARANAENSE 13.519, DE 8 DE ABRIL DE 2002, QUE ESTABELECE OBRIGATORIEDADE DE INFORMAÇÃO, CONFORME ESPECIFICA, NOS RÓTULOS DE EMBALAGENS DE CAFÉ COMERCIALIZADO NO PARANÁ. ALEGAÇÃO DE OFENSA AOS ARTS. 22, I e VIII, 170, CAPUT, IV, E PARÁGRAFO ÚNICO, E 174 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. OFENSA INDIRETA. AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. I - Não há usurpação de competência da União para legislar sobre direito comercial e comércio interestadual porque o ato normativo impugnado buscou, tão-somente, assegurar a proteção ao consumidor. II - Precedente deste Tribunal (ADI 1.980, Rel. Min. Sydney Sanches) no sentido de que não invade esfera de competência da União, para legislar sobre normas gerais, lei paranaense que assegura ao consumidor o direito de obter informações sobre produtos combustíveis. III - Afronta ao texto constitucional indireta na medida em que se mostra indispensável o exame de conteúdo de outras normas infraconstitucionais, no caso, o Código do Consumidor. IV - Inocorre delegação de poder de fiscalização a particulares quando se verifica que a norma impugnada estabelece que os selos de qualidade serão emitidos por entidades vinculadas à Administração Pública estadual. V - Ação julgada parcialmente procedente apenas no ponto em que a lei impugnada estende os seus efeitos a outras unidades da Federação (ADI 2832, Relator(a): RICARDO LEWANDOWSKI, Tribunal Pleno, julgado em 07-05-2008, DJe-112 DIVULG 19-06-2008 PUBLIC 20-06-2008 EMENT VOL-02324-01 PP-00170 RTJ VOL-00205-03 PP-01107 LEXSTF v. 30, n. 358, 2008, p. 63-87 RCJ v. 22, n. 142, 2008, p. 89); AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI ESTADUAL 7.574/2017 DO RIO DE JANEIRO. OBRIGAÇÃO IMPOSTA A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DECORRENTES DO SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. ARTIGO 24, V e VIII, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. 1. Repartir competências compreende compatibilizar interesses para reforçar o federalismo em uma dimensão realmente cooperativa e difusa, rechaçando-se a centralização em um ou outro ente e corroborando para que o funcionamento harmônico das competências legislativas e executivas otimizem os fundamentos (art. 1º) e objetivos (art. 3º) da Constituição da República. 2. Legislação que impõe obrigação de informar o consumidor acerca da identidade de funcionários que prestarão serviços de telecomunicações e internet, em sua residência ou sede, constitui norma reguladora de obrigações e responsabilidades referentes a relação de consumo, inserindo-se na competência concorrente do artigo 24, V e VIII, da Constituição da República. 3. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente. (ADI 5745, Relator(a): ALEXANDRE DE MORAES, Relator(a) p/ Acórdão: EDSON FACHIN, Tribunal Pleno, julgado em 07-02-2019, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-200 DIVULG 13-09-2019 PUBLIC 16-09-2019).

de oferta de produto ou serviço, e a vedar a realização de cobrança e venda via telefone, fora do horário comercial, em dias úteis ou não.⁶⁶⁶

A respeito da Lei Estadual n. 16.135/2009, do Estado do Paraná, o Tribunal de Justiça do Estado já se manifestou também pela constitucionalidade, reconhecendo que o bloqueio de chamadas se encontra na esfera de proteção do consumidor, sendo que a Constituição Federal prevê competência legislativa concorrente para tal âmbito, com a atuação da União, Estados-membros e Distrito Federal. Ademais, segundo consta na decisão, tem-se que a Lei Estadual não cuidou de regular serviços de telecomunicação ou políticas tarifárias, mas sim de telemarketing, este incluso no âmbito do direito do consumidor.⁶⁶⁷

Hoje, com a Consolidação das Leis de Proteção ao Consumidor do Paraná, a previsão do cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing foi reiterada e ratificada pelo legislador. E pelas mesmas razões expostas anteriormente, trata-se de norma constitucional, já que sua edição foi possível em decorrência do exercício da chamada competência complementar dos Estados-Membros e Distrito Federal, no caso, para dispor a respeito dos limites da oferta ao consumidor por meio de ligações de telemarketing.⁶⁶⁸

⁶⁶⁶ ADVOGADO-GERAL DA UNIÃO – CONTROLE ABSTRATO DE CONSTITUCIONALIDADE. Cabe à Advocacia-Geral da União a defesa do ato normativo impugnado – artigo 103, § 3º, da Constituição Federal. LEGITIMIDADE – PERTINÊNCIA TEMÁTICA – PROCESSO OBJETIVO. Associação possui legitimidade para ajuizar ação direta de inconstitucionalidade quando verificada pertinência temática, ou seja, elo entre o preceito atacado e os objetivos institucionais contidos no Estatuto. COMPETÊNCIA NORMATIVA – CONSUMIDOR – PROTEÇÃO – AMPLIAÇÃO – LEI ESTADUAL. Ausentes obrigações relacionadas à execução contratual da concessão de serviço de telecomunicações, é constitucional, ante a competência concorrente dos Estados para legislar sobre direito do consumidor, norma estadual a prever cadastro de usuários contrários ao recebimento de oferta de produto ou serviço, fixando prazo para o implemento e multa ante o descumprimento, e a vedar a realização de cobrança e venda via telefone, fora do horário comercial, em dias úteis ou não. Precedente: ação direta de inconstitucionalidade nº 5.745, julgada em 7 de fevereiro de 2019. (ADI 5962, Relator(a): MARCO AURÉLIO, Tribunal Pleno, julgado em 25-02-2021, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-097 DIVULG 20-05-2021 PUBLIC 21-05-2021).

⁶⁶⁷ APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA DO PROCON. SENTENÇA DE SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO POR ILEGITIMIDADE PASSIVA DO PROCON. EXTINÇÃO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO QUANTO AO PEDIDO EM FACE DO ESTADO DO PARANÁ. APELO DA EMPRESA AUTORA. *QUESTIONAMENTO QUANTO A CONSTITUCIONALIDADE DA LEI Nº 16.135/2009. PEDIDO NÃO CONHECIDO. LEGISLAÇÃO QUE DIZ RESPEITO AO DIREITO CONSUMERISTA E NÃO À TELECOMUNICAÇÕES*. COMPETÊNCIA DO PROCON PARA FISCALIZAR E AUTUAR, NO EXERCÍCIO DO PODER DE POLÍCIA. ENTENDIMENTO DO STJ. MÉRITO. PROCESSO ADMINISTRATIVO QUE OBSERVOU O CONTRADITÓRIO. DECISÃO ADMINISTRATIVA FUNDAMENTADA. MULTA PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. ARTIGO 57 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E ARTIGO 24 E SEQUINTE DO DECRETO Nº 2.181/1997. MANUTENÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS EM FAVOR DO ENTE PÚBLICO. UTILIZAÇÃO DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL COMO PARÂMETRO PARA HONORÁRIOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, NÃO PROVIDO. (TJPR - 4ª Câmara Cível - 0002756-22.2013.8.16.0190 - Curitiba - Rel.: DESEMBARGADOR HAMILTON RAFAEL MARINS SCHWARTZ - J. 05.02.2019).

⁶⁶⁸ Em nível nacional, empresas foram convocadas para dialogar sobre o assunto com a Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações. Na ocasião, alguns princípios foram estabelecidos e assumidos alguns compromissos (Processo n. 53500.010080/2019-55, da Anatel). Além disso, desde 2019 existe uma Lista Nacional de “Não Perturbe”, que a Anatel determinou que fosse criada para que usuários pudessem se cadastrar e bloquear ligações que tenham como objetivo oferecer, promover ou vender produtos e serviços (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/nao-me-perturbe>). E anos depois a Anatel também editou dois atos normativos: o Ato n. 10.413/2022, que estabeleceu o prefixo 0303, para que o consumidor possa identificar o recebimento de ligação de telemarketing; e um despacho, também de 2022, que

Art. 178. O consumidor que não deseje receber ligações de telemarketing poderá inscrever o respectivo número telefônico no cadastro que observará o disposto nesta Seção.

Comentário: Nos termos da referida lei, é possível solicitar o bloqueio de linha(s) telefônica(s) cadastradas em nome do consumidor enquanto titular, para não receber esse tipo de contato. Transcorridos 30 dias da solicitação de bloqueio, as empresas estarão proibidas de realizar ligações de telemarketing ou enviar mensagens oferecendo produtos ou serviços sem a autorização do consumidor.

O cadastro, portanto, é fundamental para o implemento do bloqueio da linha telefônica. A sua realização deve observar as orientações do órgão de proteção ao consumidor responsável, no caso, o PROCON/PR.

Parágrafo único. O cadastro tem por objetivo impedir que as empresas de telemarketing ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, inclusive os institutos de pesquisa, efetuem ligações telefônicas, enviem mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas - SMS ou de aplicativos associados à linha de telefone não autorizadas para os usuários nele inscritos.

Comentário: O bloqueio proíbe contatos telefônicos de fornecedores com a pretensão de ofertar produtos e serviços por meio de ligações telefônicas ou mensagens, inclusive de institutos de pesquisa. Quaisquer contatos telefônicos estão impedidos, como as ligações telefônicas, o envio de mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas – SMS ou por meio de aplicativos associados à linha de telefone, sejam eles realizados por empresas de telemarketing, por estabelecimentos outros que se valem deste tipo de serviço ou mesmo por pessoas físicas contratadas com tal propósito.

O bloqueio não impede as chamadas de entidades filantrópicas, que solicitam doações, e das empresas expressamente autorizadas pelo consumidor titular da linha telefônica a entrar em contato para a realização de ofertas.

A autorização referida deve ser manifestada de forma expressa pelo consumidor, sendo que sua vontade deve ser inequívoca. O consumidor não pode ser obrigado a autorizar as ligações, tampouco pode constar a autorização em contrato de adesão, sob pena de a cláusula ser considerada nula.

acabou com a gratuidade de ligações com duração inferior a três segundos. Estas, dentre outras, são apenas algumas medidas que existem para tentar tratar o problema.

O bloqueio também não impede ligações de empresas de cobrança, sendo que, no caso, deve o fornecedor observar o disposto no art. 42, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

Art. 179. A partir de trigésimo dia da inscrição, as empresas de telemarketing, os estabelecimentos que se utilizarem desse serviço ou as pessoas físicas contratadas com tal propósito não poderão efetuar ligações telefônicas, enviar mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas -SMS ou de aplicativos direcionadas ao correspondente número, salvo se comprovarem a existência de prévia autorização do titular da linha.

Comentário: O prazo de 30 (trinta) dias, que é corrido e conta a partir da inscrição do consumidor no cadastro, é o prazo que o legislador entendeu como razoável para que o fornecedor se inteire do cadastro, para poder evitar, a partir de então, fazer o contato com o consumidor apresentando ofertas por meio de linhas telefônicas.

Assim, em 30 (trinta) dias a contar do cadastro feito pelo consumidor, as empresas de telemarketing, os estabelecimentos outros que se valem deste tipo de serviço ou mesmo as pessoas físicas contratadas com tal propósito passam a estar proibidas de apresentar ofertas ao consumidor por meio de linhas telefônicas, ou seja, não poderão efetuar ligações telefônicas, enviar mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas -SMS ou de aplicativos direcionadas ao correspondente número.

E realizado o cadastro pelo consumidor, o contato telefônico só está permitido para o caso de o fornecedor ter sido autorizado previamente pelo titular da linha a realizar o contato. Como comentado acima, a autorização referida deve ser manifestada de forma expressa pelo consumidor, sendo que sua vontade deve ser inequívoca. O consumidor não pode ser obrigado a autorizar as ligações, tampouco pode constar a autorização em contrato de adesão, sob pena de a cláusula ser considerada nula.

Art. 180. Na inscrição do cadastro o consumidor deverá fornecer os dados pessoais e de domicílio.

Comentário: Para a realização da inscrição no cadastro, o consumidor titular da linha telefônica precisa apresentar os seus dados pessoais, conforme as exigências do órgão de proteção do consumidor responsável, no caso, o PROCON/PR.

Os dados de domicílio também são necessários, para que se averigüe a aplicabilidade do Código do Consumidor do Paraná, que tem o seu âmbito de incidência sobre o território estadual, assegurando direitos aos consumidores paranaenses, entendidos como sendo aqueles que possuem domicílio no território estadual.

§ 1º O consumidor poderá cadastrar somente linhas telefônicas registradas em seu nome.

Comentário: A inscrição no cadastro somente pode ser realizada pelo titular da linha telefônica para a qual se pretende bloquear as ligações telefônicas e o envio de mensagens. Terceiros não estão autorizados a realizar o cadastro em nome do consumidor, trata-se de direito exercitável exclusivamente pelo seu titular, no caso, o próprio consumidor.

E não há limite de inscrições, todas as linhas telefônicas que existam registradas em nome do consumidor podem ser bloqueadas para o recebimento de ligações e mensagens com ofertas de produtos e serviços, basta que o consumidor o faça para cada uma.

§ 2º Incluem-se, nas disposições desta Seção, os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

Comentário: O legislador não fez diferenciação em relação ao tipo de linha telefônica registrada em nome do consumidor que pode ser bloqueada, assim, tanto linhas telefônicas de telefones fixos, como linhas telefônicas de aparelhos de telefonia móvel em geral, podem ser bloqueadas pelo consumidor, caso ele tenha interesse.

§ 3º A qualquer momento o consumidor poderá solicitar sua exclusão do cadastro.

Comentário: A opção do consumidor pela inscrição de linha telefônica registrada em seu nome no cadastro para bloqueio de ligações com ofertas de produtos e serviços é um direito exercitável a qualquer tempo. Da mesma forma, a opção pela exclusão do cadastro também pode se dar a qualquer tempo, sendo esta a vontade do consumidor.

Assim, a qualquer momento pode o consumidor entrar em contato com o órgão de proteção do responsável, no caso, o PROCON/PR, e solicitar o cancelamento

do bloqueio na linha telefônica, a fim de que possa receber ofertas de produtos e serviços por meio de ligações telefônicas ou mensagens.

Art. 181. As empresas de telemarketing poderão efetuar contato com o consumidor somente no período compreendido entre 8h e 18h em dias úteis, e entre 10h e 16h aos sábados.

Comentário: O dispositivo legal em análise aplica-se para todo tipo de contato telefônico feito com o consumidor, seja por meio de ligações telefônicas, envio de mensagens via Serviço de Mensagens Curtas – SMS ou via aplicativos associados à linha telefônica.

E pode ser variável a intenção do contato, pois pode ser realizado com a pretensão de ofertar produtos e serviços, quando inexistente o bloqueio objeto de análise, ou em caso de bloqueio, quando o contato é permitido expressamente pelo consumidor; ou pode ser realizado por entidades filantrópicas, que solicitam doações; ou, ainda, o contato pode ser feito por empresas de cobrança, que estão autorizadas a usar de meios para buscar a satisfação dos seus créditos, nos termos do art. 42, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

Em todas estas hipóteses, o legislador limitou o período em que o fornecedor pode tentar se comunicar com o consumidor, com o intuito de garantir que o consumidor não seja importunado em momentos impróprios, especialmente de descanso. Assim, o dispositivo legal prevê que empresas de telemarketing poderão efetuar contato com o consumidor somente no período compreendido entre 8h e 18h em dias úteis, e entre 10h e 16h aos sábados.

Apesar de a redação da lei mencionar apenas empresas de telemarketing, incluem-se nesta restrição também os estabelecimentos outros que se valem deste tipo de serviço ou pessoas físicas contratadas com tal propósito, as entidades filantrópicas e as empresas de cobrança em geral.

Parágrafo único. Fica vedada a realização de ligações telefônicas em domingos e feriados.

Comentário: O parágrafo em referência complementa o *caput* do artigo, ao estabelecer a proibição expressa da realização de ligações telefônicas em domingos e feriados. Nestes dias, em qualquer horário, fica proibida a tentativa de contato com o consumidor.

Art. 182. Os fornecedores que disponibilizarem atendimento telefônico gratuito com o prefixo 0800 ficam obrigados a aceitar e atender, sem ônus para o consumidor, chamadas de origem de telefones fixos ou móveis.⁶⁶⁹

Comentário: Um número 0800 é um tipo de Número Único Nacional (NUN) de Discagem Direta Gratuita (DDG) que permite a realização de chamadas sem a necessidade da Discagem Direta à Distância (DDD). A chamada pode se originar de todo território nacional ou de determinada região específica, funcionando especialmente para empresas que pretendem oferecer um atendimento telefônico personalizado para seus clientes, um canal direto de comunicação.

Por meio do seu 0800 a empresa deve estar disponível gratuitamente para o consumidor, independentemente de o consumidor realizar chamadas de um telefone celular ou fixo para a empresa. Assim, não pode existir qualquer ônus para o consumidor que realiza este tipo de contato.

Além disso, através deste número as empresas costumam prestar o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, recebendo críticas, sugestões ou reclamações, prestando esclarecimentos e viabilizando a suspensão e o cancelamento de produtos ou serviços. É uma forma de garantir o exercício dos direitos à informação e transparência, previstos no art. 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor nacional, e a existência de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de operacionalizar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo, como preconiza o art. 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

Atualmente o Decreto n. 11.034, de 5 de abril de 2022 estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao tratamento de suas demandas.

Segundo o Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Ou seja, o 0800 é um canal de comunicação que integra o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e está submetido

⁶⁶⁹ Dispositivo inspirado no Projeto de Lei Estadual n. 510, de 2020, de autoria dos Deputados Luciana Rafagnin e Arilson Chiorato.

às diretrizes e normas estabelecidas pelo Decreto em referência, merecendo atenção.

ERICK LÉ PALAZZI FERREIRA

Erick Lé Palazzi Ferreira. Defensor Público Presidente da Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado do Paraná. Ex-Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor (2021/2024). Ex-Coordenador do CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) (2017/2021). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

BRUNO DE ALMEIDA PASSADORE

Doutor em Direito do Estado pela Universidade de São Paulo (USP), com coorientação da Universidade de Bologna. Mestre em Direito Processual pela USP. Bacharel em Direito pela USP. Cientista Político pela Universidade Federal do Paraná. Defensor Público Auxiliar do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Paraná. Diretor Financeiro da ADEPAR.

Seção VI

Da obrigação dos órgãos de proteção ao crédito.⁶⁷⁰

Art. 183. O registro do nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito somente poderá ocorrer após trinta dias a contar do inadimplemento, e mediante prévia notificação com antecedência mínima de cinco dias.

Comentário: Trata-se de disposição parcialmente nova. A obrigatoriedade de prévia notificação para inscrição do consumidor devedor se encontra normatizada no artigo 43, §2º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). A responsabilidade da comunicação prévia é do órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito, devendo notificar o consumidor do recebimento do pedido de credor da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes (Súmula 359 do STJ)⁶⁷¹, sob pena de responsabilidade civil objetiva, com configuração de dano moral *in re ipsa*.⁶⁷²

A inovação está circunscrita na regulamentação de prazo mínimo de inadimplência para pedido de inscrição do nome do devedor nos cadastros dos órgãos de proteção de crédito. A disposição é digna dos mais altos elogios e não existia na legislação. A escolha de uma moratória para inscrição no cadastro é uma opção política importante, apesar de usualmente as empresas só solicitarem a abertura de cadastro do devedor como inadimplente após um período alongado (normalmente não ocorre o pedido de inscrição de dívida em mora inferior a 30 dias).

A instituição do prazo de 30 (trinta) dias para inscrição do devedor em cadastro de proteção ao crédito possibilita que consumidores em mora, até mesmo involuntária (esquecimento, por exemplo), adimplam a obrigação, evitando-se a negatificação

⁶⁷⁰ Seção inspirada na Lei Estadual nº 15.967/2008, de autoria do Dep. Marcelo Rangel.

⁶⁷¹ Enunciado n. 359 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: “Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.”

⁶⁷² “AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACÓRDÃO EM HARMONIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE, FIRMADA EM JULGAMENTO DE RECURSO REPETITIVO. SÚMULA 83/STJ. REVISÃO DAS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELO COLEGIADO ESTADUAL. INVIALIBILIDADE. NECESSIDADE DE REVISÃO DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. A ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, § 2º, do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexistia inscrição desabonadora regularmente realizada. Súmula 83/STJ. 2. A revisão da conclusão estadual - acerca da ausência da notificação prévia à inscrição do nome do consumidor no cadastro de proteção ao crédito - demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, providência inviável na via estreita do recurso especial, ante o óbice disposto na Súmula 7/STJ. 3. Razões recursais insuficientes para a revisão do julgado. 4. Agravo interno desprovido”. (AgInt no AREsp 1047894/RS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/08/17, DJe 01/09/17).

desnecessária, regra que compatibiliza perfeitamente os interesses dos consumidores e dos fornecedores.⁶⁷³

Esse período, diga-se de passagem, foi estabelecido com bastante prudência pelo legislador. Nos Estados Unidos, por exemplo, a Lei de Práticas Justas de Cobrança de Dívidas (FDCPA) é ainda mais rigorosa, porque prevê idêntico prazo para contestação do débito (que, nos termos da legislação brasileira, é de apenas 5 dias)⁶⁷⁴.

Registre-se, ademais, que não é inédita no direito brasileiro a fixação de prazos que condicionem a adoção de medidas anexas à cobrança da dívida pelo credor, como o é a inscrição negativa. Nesse sentido, a própria Lei Estadual nº 22.130/2024, no art. 159, exige o transcurso do prazo de 30 dias para que seja possível a suspensão do fornecimento de serviço essencial, exigida igualmente a notificação com no mínimo 5 dias de antecedência. Tem-se aqui exatamente a mesma lógica, que apenas reforça o caráter sistemático da legislação estadual.

Art. 184. Ficam obrigados os órgãos de proteção ao crédito, a retirar o nome do consumidor do cadastro restritivo, no prazo máximo de cinco dias, após a confirmação do pagamento do débito.⁶⁷⁵

Comentário: Previsão analógica ao disposto no artigo 43, §3º, do 2º da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), que diz: “O consumidor, sempre que encontrar inexactidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata

⁶⁷³ **Comentários dos organizadores:** Deve ser observado ainda que a legislação estadual trouxe duplo critério para a inscrição do nome do consumidor-devedor nos órgãos de proteção ao crédito (tempo de dívida + tempo de notificação). No entanto, isto não importa em dizer que a negatificação deverá ocorrer após o 35º dia, pois é lícito ao fornecedor encaminhar a notificação dentro do prazo trigesimal, respeitando-se os cinco dias de antecedência, o que permitirá a negatificação no 30º dia do vencimento do débito. Observa-se também que tanto o credor quanto os órgãos cadastrais poderão continuar cobrando o devedor durante este período de tolerância, sendo certo que o consumidor-devedor continuará obrigado ao pagamento do valor principal, acrescido de juros, multa, correção monetária e demais encargos contratuais (**Pierre Lourenço**).

⁶⁷⁴ *Fair Debt Collection Practices Act*, § 809. *Validation of debts: (a) Notice of debt; contents. Within five days after the initial communication with a consumer in connection with the collection of any debt, a debt collector shall, unless the following information is contained in the initial communication or the consumer has paid the debt, send the consumer a written notice containing – (1) the amount of the debt; (2) the name of the creditor to whom the debt is owed; (3) a statement that unless the consumer, within thirty days after receipt of the notice, disputes the validity of the debt, or any portion thereof, the debt will be assumed to be valid by the debt collector; (4) a statement that if the consumer notifies the debt collector in writing within the thirty-day period that the debt, or any portion thereof, is disputed, the debt collector will obtain verification of the debt or a copy of a judgment against the consumer and a copy of such verification or judgment will be mailed to the consumer by the debt collector; and (5) a statement that, upon the consumer's written request within the thirty-day period, the debt collector will provide the consumer with the name and address of the original creditor, if different from the current creditor.* Disponível em: www.ftc.gov/legal-library/browse/rules/fair-debt-collection-practices-act-text#809, consultado em 17.06.2025

⁶⁷⁵ **Enunciado nº 11, da 1ª Turma Recursal do TJPR** - Dano moral - inscrição e/ou manutenção indevida: É presumida a existência de dano moral, nos casos de inscrição e/ou manutenção em órgão de restrição ao crédito, quando indevida.

Enunciado nº 4.6, da 3ª Turma Recursal do TJPR - Dano moral - inscrição e/ou manutenção indevida: É presumida a existência de dano moral, nos casos de inscrição e/ou manutenção em órgão de restrição ao crédito, quando indevida. (Res. nº 0002/2010, publicado em 29/12/200, DJ nº 539).

correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”.

A partir do momento em que o débito é quitado, a inscrição no cadastro de proteção ao crédito se torna inexistente/indevida, devendo o órgão de proteção proceder a retificação no prazo de 5 (cinco) dias. Vale apontar que a regra aqui esculpida decorre de entendimento jurisprudencial pacífico e sumulado pelo STJ⁶⁷⁶, aplicando expressamente para os órgãos de proteção ao crédito obrigação que já era do credor.

Já nos alertava o ilustre professor Antônio Carlos Efigênia que, embora os órgãos cadastrais tivessem a intenção de alertar e prevenir os fornecedores de possíveis maus pagadores, com o tempo a restrição creditícia seria “... *capaz de provocar graves problemas quando do lançamento indevido de dados*” (EFING, 2002, p. 27). Assim, com o objetivo de mitigar danos ao consumidor, o arquivista deve promover a exclusão do cadastro quando for informado do pagamento ou da incorreção dos dados (inexistência de contratação do serviço, por exemplo).

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

Comentário: Previsão idêntica ao disposto no artigo 43, § 1º, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Trata-se de especificação do direito básico de informação do consumidor em conjunto com previsão de prazo máximo para permanência de registro negativo. Conforme entendimento jurisprudencial consolidado, o prazo de cinco anos tem início com o vencimento da dívida, não da sua efetiva inscrição no cadastro de proteção ao crédito⁶⁷⁷. Logo, a manutenção de negativação além do prazo quinquenal (termo inicial o dia posterior ao vencimento da dívida) gera responsabilidade civil do órgão de proteção ao crédito.

⁶⁷⁶ **Enunciado n. 548 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça:** “Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.” (Julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015).

⁶⁷⁷ “RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRAZO DE PERMANÊNCIA. ART. 43, §1º, DO CDC. CINCO ANOS. TERMO INICIAL. DATA DO FATO GERADOR DO REGISTRO. INTERPRETAÇÃO LITERAL, LÓGICA, SISTEMÁTICA E TELEOLÓGICA DO ENUNCIADO NORMATIVO. 1. Pacificidade do entendimento, no âmbito deste Superior Tribunal de Justiça, de que podem permanecer por até 5 (cinco) anos em cadastros restritivos informações relativas a créditos cujos meios judiciais de cobrança ainda não tenham prescrito. 2. Controvérsia que remanesce quanto ao termo inicial desse prazo de permanência: (a) a partir da data da inscrição ou (b) do dia subsequente ao vencimento da obrigação, quando torna-se possível a efetivação do apontamento, respeitada, em ambas as hipóteses, a prescrição. 3. Interpretação literal, lógica, sistemática e teleológica do enunciado normativo do §1º, do art. 43, do CDC, conduzindo à conclusão de que o termo 'a quo' do quinquênio deve tomar por base a data do fato gerador da informação depreciadora. 4.

§ 2º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Comentário: Previsão idêntica ao disposto no artigo 43, § 5º, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). A regra veda a inscrição e/ou manutenção das dívidas prescritas nos cadastros negativos de crédito. A interpretação do presente dispositivo deve ser compatibilizada com a previsão do parágrafo anterior, no sentido de que o limite máximo para manutenção em cadastro negativo é de 5 (cinco) anos, podendo ser menor, caso a dívida, dada a sua natureza jurídica, tenha prazo prescricional menor que 5 (cinco) anos – ex: prescreve em 1 (um) ano a dívida decorrente do não pagamento de hospedagem ou fornecimento de alimentos (artigo 206, inciso I do Código Civil)⁶⁷⁸.

Vencida e não paga a obrigação, inicia-se, no dia seguinte, a contagem do prazo, independentemente da efetivação da inscrição pelo credor. Doutrina acerca do tema. 5. Caso concreto em que o apontamento fora providenciado pelo credor após o decurso de mais de dez anos do vencimento da dívida, em que pese não prescrita a pretensão de cobrança, ensejando o reconhecimento, inclusive, de danos morais sofridos pelo consumidor. 6. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO”. (REsp 1316117/SC, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Rel. p/ Acórdão Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/04/2016, DJe 19/08/2016)

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DADOS DO TÍTULO PROTESTADO. PUBLICIDADE. COMPETÊNCIA. TABELIONATO DE PROTESTO DE TÍTULOS. DATA DE VENCIMENTO DA DÍVIDA. INFORMAÇÃO ESSENCIAL. CONTAGEM. PRAZO QUINQUENAL. INSCRIÇÃO E MANUTENÇÃO. NOME DO CONSUMIDOR. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSTITUIÇÃO ARQUIVISTA. RESPONSABILIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Não há obrigação legal de a administradora do cadastro de inadimplentes inserir no seu banco de dados todas as informações constantes na certidão de protesto do título, tendo em vista a publicidade desses dados ser de competência privativa do Tabelião de Protesto de Títulos (Lei n. 9.492/1997, arts. 2º, 3º e 27). 2. A inscrição e manutenção do nome do devedor em cadastros de inadimplentes está adstrita ao prazo de cinco anos, contados do primeiro dia seguinte à data de vencimento da dívida. 2.1. A data de vencimento da dívida é informação relevante, devendo, portanto, constar no banco de dados do cadastro de inadimplentes, sobretudo para possibilitar o controle do limite temporal estabelecido no art. 43, § 1º, da Lei n. 8.078/1990. 3. Recurso especial parcialmente provido para julgar parcialmente procedente a ação de obrigação fazer, a fim de determinar que a data de vencimento do título protestado seja inserida no banco de dados da instituição mantenedora”. (REsp n. 2.095.414/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/6/2024, DJe de 18/6/2024).

⁶⁷⁸ “RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DADOS. CARTÓRIOS DE PROTESTO. PRINCÍPIO DA FINALIDADE. PRINCÍPIO DA VERACIDADE DA INFORMAÇÃO. ART. 43 DO CDC. PRAZOS DE MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÃO NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. PRESCRIÇÃO DA DÍVIDA. TERMO INICIAL. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO ARQUIVISTA. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. RESULTADO PRÁTICO EQUIVALENTE AO ADIMPLENTO. ART. 84 DO CDC. DANO MORAL. LIMITAÇÃO. SENTENÇA. ABRANGÊNCIA NACIONAL. 1. Recurso especial interposto em: 07/07/2016. Concluso ao gabinete em: 22/08/2018. Julgamento: CPC/15. 2. Na presente ação civil pública, questiona-se a circunstância de as recorridas estarem descumprindo o disposto no art. 43, §§ 1º e 5º, do CDC, mantendo a inscrição do nome de consumidores em seus cadastros de inadimplentes por prazo superior a cinco anos, contados da data de vencimento do título, já que não realizam qualquer controle sobre o prazo prescricional e o respectivo termo inicial dos dados provenientes de cartórios de protestos. 3. Consoante as disposições dos arts. 844 e 850 do CC/02, a autocomposição levada a efeito pelos órgãos públicos legitimados, na via administrativa do compromisso de ajustamento de conduta, não constitui renúncia a direitos, mas simples reconhecimento de direitos mínimos em proveito dos substituídos processuais, reais detentores do direito material controvertido. Precedente. 4. O propósito recursal é determinar qual o termo inicial do limite temporal previsto no § 1º do art. 43 do CDC e a quem cabe a responsabilidade pela verificação do prazo máximo de permanência da inscrição em cadastros de proteção ao crédito, e a possibilidade de configuração de danos morais indenizáveis. 5. A essência - e, por conseguinte, a função social dos bancos de dados - é reduzir a assimetria de informação entre o credor/vendedor, garantindo informações aptas a facilitarem a avaliação do risco dos

Art. 185. O fornecedor que não informar aos órgãos de proteção ao crédito sobre o pagamento da dívida no prazo de cinco dias, deverá pagar multa⁶⁷⁹, de caráter punitivo, de 30% (trinta por cento) sobre este valor em favor do consumidor.⁶⁸⁰

Comentário: Trata-se de disposição nova, não prevista na Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). A presente regra traz obrigação para o fornecedor prevista na jurisprudência pacífica dos tribunais superiores, inclusive sumulada.⁶⁸¹ A inovação diz respeito a previsão de multa em favor do con-

potenciais clientes, permitindo aos credores e comerciantes estabelecer preços, taxas de juros e condições de pagamento justas e diferenciadas para bons e maus pagadores. 6. Em vista da tensão com os direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana, o CDC, disciplinando a matéria, atribuiu caráter público às entidades arquivistas, para instituir um amplo, rigoroso e público controle de suas operações, no interesse da comunidade. 7. O princípio da finalidade atua de forma preventiva, impedindo que os dados - na maioria das vezes negativos e obtidos sem o consentimento dos consumidores - sejam desvirtuados pelos usuários do sistema, para garantir o débito, punir o devedor faltoso ou coagir ao pagamento. 8. Os dados cadastrados de consumidores devem ser objetivos, claros e verdadeiros, haja vista que informações desatualizadas ou imprecisas dificultam a efetiva proteção ao crédito e prejudicam a atividade econômica do consumidor e também do fornecedor. 9. As entidades mantenedoras de cadastros de crédito devem responder solidariamente com a fonte e o consulente pela inexistência das informações constantes em seus arquivos e pelos danos que podem causar aos consumidores (art. 16 da Lei 12.414/2011). 10. Nas obrigações de fazer no Direito do Consumidor, o juiz deve conceder a tutela específica da obrigação ou determinar providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento (art. 84 do CDC). 11. A jurisprudência do STJ concilia e harmoniza os prazos do § 1º com o do § 5º do art. 43 do CDC, para estabelecer que a manutenção da inscrição negativa nos cadastros de proteção ao crédito respeita a exigibilidade do débito inadimplido, tendo, para tanto, um limite máximo de cinco anos que pode ser, todavia, restringido, se for menor o prazo prescricional para a cobrança do crédito. 12. Em razão do respeito à exigibilidade do crédito e ao princípio da veracidade da informação, o termo inicial do limite temporal de cinco anos em que a dívida pode ser inscrita no banco de dados de inadimplência é contado do primeiro dia seguinte à data de vencimento da dívida. 13. O limite temporal de manutenção da informação do art. 43, § 1º, do CDC é examinado isoladamente em relação a cada anotação. 14. Os arquivistas devem adotar a posição que evite o dano potencial ao direito da personalidade do consumidor, razão pela qual é legítima a imposição da obrigação de não-fazer, consistente em não incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos, sem a informação do prazo de vencimento da dívida, para controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei 8.078/90. 15. Condenação genérica das recorridas à indenização dos danos materiais e à compensação dos danos morais individualmente sofridos pelos consumidores, desde que se comprovada que todas as anotações em seus nomes estejam desatualizadas. 16. Abrangência da decisão proferida em ação coletiva em todo o território nacional, respeitados os limites objetivos e subjetivos do que decidido. Entendimento repetitivo. 17. Recurso especial provido". (REsp n. 1.630.659/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/9/2018, DJe de 21/9/2018).

⁶⁷⁹ **Comentários dos organizadores:** O artigo 185 foi inspirado na Lei nº 15.967/2008, de autoria do Dep. Marcelo Rangel, onde estabelecia um prazo de apenas 48 horas para que o SPC e SERASA providenciassem a baixa do débito, penalizando-se o fornecer-credor com o pagamento de multa de 30% sobre o valor da dívida caso não informasse o banco de dados, senão vejamos: "Art. 1º Ficam obrigados o Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, a Centralização de Bancos S/A - SERASA e quaisquer outros órgãos de bancos de dados, a retirar o nome do cidadão da relação de cadastro negativo, no prazo máximo de 48 horas, após a confirmação do pagamento do débito. Art. 2º As lojas ou empresas, que não informarem ao órgão de bancos de dados sobre o pagamento da dívida efetuado pelo cliente, deverão pagar multa de 30% (trinta por cento) referente ao valor da dívida. Parágrafo único. A multa deverá ser paga ao cliente que não teve seu nome retirado, dentro do prazo, da relação de cadastro negativo". Porém, infelizmente a jurisprudência do TJPR foi no sentido de que configuraria um *bis in idem*, a pena de multa da Lei 15.967/2008 com a fixação de dano moral. Então, com o objetivo de deixar a norma mais clara estabeleceu o legislador de 2024 no artigo 185 de forma categórica que a multa de 30% é de caráter punitivo, afastando a alegação de qualquer semelhança com a compensação por dano moral que, em muitos casos, é calculada com base no critério pedagógico/compensatório, isto é, o *quantum* é fixado tanto para corrigir o ofensor quanto para compensar a vítima (Pierre Lourenço).

⁶⁸⁰ **Enunciado nº 1.1, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – "Dívida paga – inscrição/manutenção – dano moral: A inscrição e/ou manutenção de dívida paga em órgãos de restrição ao crédito configura dano moral."

⁶⁸¹ Vide comentários do artigo.

sumidor pelo descumprimento da obrigação esculpida. O entendimento jurisprudencial pacífico é de que o descumprimento da obrigação pelo fornecedor (não pedir a exclusão do nome do devedor ao órgão de proteção de crédito em 5 dias do efetivo pagamento) gera dano extrapatrimonial *in re ipsa*⁶⁸² (presumido/decorrente do próprio fato), no entanto, a previsão deste dispositivo é mais inovadora, prevendo uma sanção ao fornecedor que viola o direito do consumidor, inclusive definindo um percentual da dívida e o consumidor como beneficiário, constituindo-se direito do consumidor lesado.

A previsão traz mais segurança jurídica (previsibilidade e exigibilidade) ao consumidor em caso do descumprimento da obrigação pelo fornecedor. Vale aqui aplaudir a legislação em comento e os legisladores que fizeram esta escolha política, que, utilizando-se da sua competência concorrente (suplementar) sobre normas de produção e consumo⁶⁸³, optaram por instituir regra suplementar de garantia de cumprimento do direito a informação e acesso ao crédito.

⁶⁸² “DIREITO CIVIL E DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS”. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. ALEGADA MANUTENÇÃO INDEVIDA DO NOME DA CONSUMIDORA EM CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE AUTORA. (1) PRETENSÃO DE REFORMA ACOLHIDA. CONJUNTO PROBATÓRIO EVIDENCIA QUE, MESMO APÓS O PAGAMENTO DO DÉBITO, O NOME DA CONSUMIDORA PERMANECEU NEGATIVADO POR PRAZO SUPERIOR A CINCO DIAS ÚTEIS. SÚMULA 548/STJ. INJUSTA MANUTENÇÃO DA NEGATIVAÇÃO DO NOME DA CONSUMIDORA. DANO MORAL PRESUMIDO. PRECEDENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), EM ATENÇÃO AOS PARÂMETROS ADOTADOS POR ESTA CÂMARA. (2) INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. 1. Havendo prova de que o nome da parte consumidora foi indevidamente mantido junto ao rol de inadimplentes após o pagamento do débito, não há que se falar em inexistência de prova concreta acerca do efetivo dano moral sofrido, já que ele é presumido. Nesse sentido, “o Superior Tribunal de Justiça tem entendimento pacífico de que o dano moral, oriundo de inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes, prescinde de prova, configurando-se *in re ipsa*, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato” (AgInt no AREsp 1745021/SP). 2. Caso concreto em que a autora, ora apelante, descumbiu-se do ônus de provar o fato constitutivo de seu direito, ao apresentar comprovantes de pagamento de parcelas em aberto, relacionadas à dívida que motivou a negativação de seu nome em cadastro de restrição ao crédito, e indicativos de que o apontamento da dívida teria durado tempo superior a cinco dias úteis contados do pagamento do débito, conforme Súmula 548/STJ (art. 373, inciso I, CPC), enquanto a parte ré em momento algum apresentou provas que de algum modo justificassem a manutenção da negativação do nome da autora após a alegada quitação do débito, ônus que lhe cabia (art. 373, inciso II, CPC). 3. Levando em conta, na hipótese ora examinada, (i) o considerável porte econômico da requerida (sociedade anônima que tem por objeto social a exploração de franquias em negócios no ramo mercadológico de odontologia); (ii) o curto período em que a parte consumidora teve seu nome inscrito no rol de maus pagadores (pouco menos de um mês, a contar do pagamento do débito); e (iii) inexistir prova de situação concreta de negativa de crédito à demandante durante o curto período em que teve seu nome indevidamente negativado, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra compatível para compensar as ofensas aos direitos da personalidade da parte autora, sem enriquecê-la indevidamente, sendo descabida fixação de indenização em valor superior a este. 4. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Recurso conhecido e parcialmente provido”. (TJPR - 6ª Câmara Cível - 0003321-69.2022.8.16.0028 - Colombo - Rel.: DESEMBARGADOR RENATO LOPES DE PAIVA - J. 26.02.2024).

⁶⁸³ Constituição Federal: “Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (...) V - produção e consumo; (...) § 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.”

KARINA DA SILVA MAGATÃO

Advogada. Doutoranda e Mestra em Direito das Relações Sociais pela UFPR. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Baccellar. Graduada em Direito pela PUCPR. Professora Adjunta do Curso de Direito da PUCPR. Professora convidada da pós-graduação da PUCPR e da Universidade Regional de Blumenau.

CAPÍTULO II

DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ATIVIDADES ESPECÍFICAS

Seção I

Das obrigações dos prestadores de serviços de assistência técnica e consertos em geral.⁶⁸⁴

Art. 186. Os fornecedores de produtos e serviços de assistência técnica e consertos em geral deverão entregar o protocolo de atendimento com a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao local.

Comentário: As assistências técnicas podem comercializar produtos para a manutenção, conserto e reformas em geral, não realizando, no caso, a assistência ou o conserto diretamente, mas apenas fazendo a venda de peças que vão ser utilizadas futuramente. Elas podem atuar, ainda, como prestadoras de serviço, realizando efetivamente a assistência técnica de bens, atividade cujo intuito é a manutenção ou o reparo de produtos defeituosos. Tal serviço pode ser prestado diretamente pelo fabricante do produto ou por terceiros autorizados. A lógica se mantém para os fornecedores de consertos em geral, que podem atuar comercializando peças que se prestam ao conserto, ou realizando a manutenção, conserto e reformas em geral de produtos.

No que diz respeito ao serviço de assistência técnica e consertos em geral, é comum que o consumidor se utilize dele quando o produto apresenta defeito e ainda está no período de garantia, seja a garantia legal, conforme assegura o art. 18, seja a garantia contratual, prevista no art. 50, ambos do Código de Defesa do Consumidor nacional. Neste caso, a regra é de que todas as despesas com a assistência técnica ou o conserto ficam por conta do fornecedor do produto. E se o defeito não for sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o consumidor passa a ter o direito de escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, e o abatimento proporcional do preço.

⁶⁸⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.953/2017, de autoria do Dep. Felipe Francischini, e PL nº 212/2022, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

Perante o consumidor, pela assistência técnica ou conserto realizado, responde o prestador do serviço, que é o responsável pela realização da assistência ou do conserto, bem como os demais fornecedores do produto defeituoso pertencentes à cadeia de fornecimento, nos termos do art. 25, Parágrafo 1º, e art. 7º, Parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor nacional. A responsabilidade, como se sabe, é objetiva.

Outra é a hipótese, contudo, se já ultrapassado o período de garantia. Também ocorre de o consumidor se valer deste tipo de serviço para reparar o produto, mas por sua própria conta, pois a assistência ou o conserto é viável e do seu interesse.

Registre-se que reparar é importante, pois viabiliza a redução da quantidade de lixo e permite a reutilização ou reaproveitamento do produto, que são extremamente importantes para contribuir com a solução dos problemas do lixo e como meio de promoção do desenvolvimento sustentável, atendendo diretrizes que nasceram na Conferência das Nações Unidas sobre desenvolvimento sustentável, cujo propósito foi produzir um conjunto de objetivos que enfrentassem os desafios ambientais, políticos e econômicos mais urgentes do mundo hoje.⁶⁸⁵

Independentemente de o consumidor ter procurado a assistência técnica porque o produto apresentou um defeito e está na garantia, ou porque ele tem a intenção de consertar o produto por sua conta, os fornecedores de serviços de assistência técnica e consertos em geral deverão entregar o protocolo de atendimento com a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao local.

Trata-se do documento comprobatório da entrega do bem para a realização do serviço, cuja importância também reside no fato de estar o bem, a partir daquele momento, sob a guarda, cuidado e responsabilidade do fornecedor do serviço.

Lembrando que o fornecedor do serviço não poderá realizar qualquer assistência ou conserto antes de apresentar ao consumidor o orçamento prévio do serviço e obter a sua aprovação, no caso de produtos que serão reparados por conta do consumidor, como estabelece o art. 165, do presente Código.

Em relação a produtos que estão na garantia, o fornecedor não precisa passar o orçamento de valores ao consumidor, já que o custo disso fica por conta do próprio fornecedor do produto defeituoso, mas precisa lhe dar as informações necessárias a respeito de como se processará a realização do serviço.

Por fim, é importante mencionar que o direito de receber o protocolo de atendimento tem significativa importância para o consumidor, pois o protocolo é o ato

⁶⁸⁵ <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

comprobatório de que o consumidor reclamou do defeito e apresentou o produto para reparo, o que interrompe o prazo decadencial para reclamar pelo vício do produto, nos termos do art. 26, Parágrafo segundo, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

Segundo dispõe o inciso citado, se sobrevier resposta negativa acerca da reparação do defeito, transmitida de forma inequívoca pelo fornecedor, inclusive por meio do prestador do serviço de assistência técnica ou conserto, reinicia a contagem do prazo decadencial, até então obstada, para que o consumidor tome as providências que entender cabíveis, como reclamação junto ao PROCON, propositura de ação judicial etc.

Art. 187. O consumidor terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral, sob pena de perda do bem.

Comentário: Enquanto o objeto está sob os cuidados do estabelecimento, entende-se que entre fornecedor e consumidor existe um contrato de depósito, previsto no art. 627, do Código Civil. No caso, o estabelecimento, que é o depositário, recebe um objeto móvel para guardar, até que o depositante o reclame. E durante o período em que a coisa depositada está sob os cuidados do depositário, ele é obrigado a ter o cuidado e diligência que costuma com o que lhe pertence, como preconiza o art. 629, do Código Civil Brasileiro.

Recentemente o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná se manifestou neste sentido, com base em precedentes do Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo a responsabilidade objetiva da assistência técnica pela inobservância do dever de guarda e cuidado do bem, sob o argumento de que, se a coisa móvel está sob os cuidados do fornecedor para a realização de serviço contratado pelo cliente, concomitantemente à prestação de serviço há um contrato de depósito, por meio do qual o fornecedor assume a obrigação de guarda e conservação da coisa. Segundo consta na decisão, aquele que se obriga a realizar um serviço em bem alheio assume o encargo de restituí-lo ao seu dono.⁶⁸⁶

Para além dos deveres de guarda e cuidado em relação aos objetos entregues para conserto, não é de hoje que existe uma preocupação significativa em relação a objetos, então, esquecidos ou mesmo abandonados nos estabelecimentos que prestam assistência técnica ou realizam consertos em geral. A preocupação existe por

⁶⁸⁶ TJPR - 8ª Câmara Cível - 0010371-02.2022.8.16.0173 - Umuarama - Rel.: DESEMBARGADOR LUCIANO CAR-RASCO FALAVINHA SOUZA - J. 08.04.2024.

conta da responsabilidade do estabelecimento, obviamente, mas também por conta do espaço que ocupam e, principalmente, porque a despesa com um eventual conserto realizado acaba se tornando um prejuízo sem o pagamento do valor pelo cliente.

Por estes motivos os estabelecimentos costumeiramente intencionam vender os objetos abandonados ou esquecidos, especialmente para cobrir os custos com o reparo, mas não podem fazê-lo sem que exista segurança de que não se caracterizará, por exemplo, o crime de apropriação indébita. Regular esta questão, prevendo o perdimento do bem depois de determinado lapso temporal de abandono do bem, portanto, foi fundamental.

O tratamento jurídico da questão, assim, deve se dar a partir do diálogo das fontes, de modo a se buscar na legislação civil os institutos do abandono e da ocupação, para serem aplicados na relação de consumo em análise. Segundo Priscila Zeni de Sá, o diálogo das fontes pressupõe a aplicação simultânea das fontes do direito, sem a ideia da exclusão ou da dicotomia, com respeito sempre aos vetores constitucionais, pois a Constituição vai direcionar para a resposta jurídica dentro de um sistema que se deve apresentar como ordenado e coerente (SÁ; 2018; Página 231). A questão, portanto, será analisada a partir do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo em comento estabelece que o consumidor terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral, sob pena de perda do bem.

Pois bem, o art. 1.275, do Código Civil, prevê que dentre as causas de perdimento da propriedade está o abandono. Maria Helena Diniz explica que o abandono é o ato unilateral de vontade em que o proprietário se desfaz do bem, por não mais desejar continuar sendo seu dono (DINIZ; 2014; Página 656).

Sabe-se que se um produto é deixado em qualquer estabelecimento para reparo, melhoria, troca, orçamento, avaliação ou qualquer outro serviço, e não é retirado, pode-se entender que ocorreu o abandono do bem (*res derelicta*), desde que o consumidor tenha sido cientificado de que o perdimento ocorrerá pela não retirada do objeto, pois o abandono é um ato de vontade.

Entretanto, no entendimento de Orlando Gomes, “Para a coisa ser tida como abandonada, necessária não é a declaração de abandono. Em certos casos, o abandono é presumido. As mais das vezes, resulta de circunstâncias que o induzem. As coisas não procuradas em certo e determinado prazo podem ser consideradas *res derelictae*.” (GOMES; 2006; Página 202).

Independentemente do que se considere como acertado, em sendo o produto tido por abandonado, o consumidor perde o bem, como dispõe o dispositivo comentado. Neste caso, o bem passará à propriedade do estabelecimento, pelo instituto da ocupação, previsto no art. 1263 do Código Civil, o qual estabelece que quem se assenhorear de coisa sem dono para logo lhe adquire a propriedade, não sendo essa ocupação defesa por lei.

A ocupação, segundo Orlando Gomes, é o assenhorear-se de coisa sem dono, seja porque nunca foram apropriadas, seja porque foram abandonadas por seu dono. Assim, aquele que se apropria de uma dessas coisas, com a intenção de se tornar seu proprietário, adquire-lhe o domínio (GOMES; 2006; Página 200).

Por tudo que foi dito, fica assegurado por lei ao fornecedor que o consumidor terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral, sob pena de perda do bem por abandono. Em ocorrendo o abandono, o produto passa a pertencer ao fornecedor, pelo instituto da ocupação, podendo o fornecedor utilizar-se do bem como melhor lhe convir.⁶⁸⁷

§ 1º Fica o prestador de serviço obrigado a fornecer o termo em que conste expressamente a possibilidade da perda do bem e eventuais custos de guarda.

Comentário: A sanção de perdimento do bem, bem como a cobrança por eventuais custos com a guarda e conservação da coisa durante o período em que o objeto estiver depositado sob os cuidados do estabelecimento, devem ser comunicados ao consumidor de forma expressa.

A disposição em análise está de acordo com o que prevê o art. 54, Parágrafo quarto, do Código de Defesa do Consumidor nacional, que estabelece que “As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão”.

Assim, somente é possível aplicar a sanção de perda do bem ou cobrar os valores pela guarda e conservação da coisa quando o consumidor estiver inquestionável-

⁶⁸⁷ Em sentido diverso: MARTINS, Plínio Lacerda. Conserto de produtos: perda da posse/propriedade do produto pelo abandono. Prática comercial abusiva. **Revista MPMG Jurídico**. Ano III - out/nov/dez de 2007. Belo Horizonte: CEAf. 2007, p. 29-30.

mente ciente destas consequências para o caso de não retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias.

Especificamente a respeito dos custos, fica presumida como gratuita a permanência do produto, salvo se ultrapassado o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para retirar o objeto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral e constatar no termo expressamente a possibilidade de cobrança de eventuais custos pela guarda da coisa.

§ 2º A contagem do prazo mencionado no caput deste artigo inicia-se da data da informação ao consumidor, por qualquer meio hábil de comprovação, da conclusão, não realização ou impossibilidade da execução do serviço.

Comentário: O legislador previu como fundamental para a caracterização do abandono a posterior cientificação do consumidor da conclusão, da não realização ou da impossibilidade da execução do serviço, por qualquer meio hábil de comprovação.

É a partir da cientificação que se inicia a contagem do prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos para que o consumidor compareça até a assistência técnica ou o estabelecimento de conserto em geral para retirar o produto, sob pena de perda do bem.

Sobre a cientificação ao consumidor, o legislador também especificou que ela pode se dar por qualquer meio hábil de comprovação, portanto, qualquer forma de comunicação é aceitável, desde que o fornecedor tenha consigo um meio para comprovar que a cientificação se implementou. Admite-se, por exemplo, o envio de mensagens por WhatsApp, e-mail, telegrama, ligação telefônica etc., desde que o fornecedor comprove que o consumidor ficou ciente de que o bem está disponível para retirada, pois a execução do serviço foi concluída, não foi realizada ou a sua execução foi impossível.

A questão da comprovação da comunicação perpassa pelos meios de prova admissíveis no ordenamento jurídico brasileiro. Segundo o art. 369, do Código de Processo Civil Brasileiro, as partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados na lei, para provar a verdade dos fatos.

Dentre os meios legais previstos no Código estão a ata notarial, o depoimento pessoal, a confissão, a exibição de documento ou coisa, a prova documental, a prova

testemunhal, a prova pericial e a inspeção judicial. Mas, para além destes meios, também é importante considera que os ditos meios atípicos são admissíveis. Como ensina Ernane Fidelis dos Santos: “O meio probatório pode não estar previsto na lei, mas ser admitido desde que moralmente legítimo (art. 332), isto é, da espécie que não fere princípios éticos na captação” (SANTOS; 1996; Página 391). É o caso, por exemplo, da reconstituição de fatos e da interceptação telefônica.

Como ensinam Luiz Guilherme Marinoni e Sérgio Cruz Arenhart, o art. 369, do Código de Processo Civil Brasileiro, fala em meios moralmente legítimos, e isso não confronta o que é legal com o que é moral, apenas enaltece que esses meios são os não tipificados na lei. Logo, a admissibilidade de uma prova está relacionada com sua conformação ou não com o direito (MARINONI; ARENHART; 2022, Página).

§ 3º Deverá ser reiterado ao consumidor a possibilidade de perdimento do bem quando comunicado de uma das hipóteses do § 2º deste artigo.

Comentário: O legislador, ao prever o abandono como hipótese de perdimento do bem, entendeu como fundamental, para além da necessidade de constar no termo obrigatório a possibilidade da perda do bem, cientificar o consumidor da conclusão, da não realização ou da impossibilidade da execução do serviço, por qualquer meio hábil de comprovação.

Se existe, portanto, uma necessidade de que o abandono se constitua ato de vontade, como citado anteriormente, tal pressuposto fica preenchido, na medida em que a ciência do consumidor e seu posterior desinteresse pelo bem evidenciam a vontade de abandoná-lo.

§ 4º A perda do bem ocorrerá independentemente do pagamento do serviço realizado, exceto nos casos em que a transferência de titularidade não se efetive por simples tradição.

Comentário: Quando a lei prevê que o consumidor terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral, sob pena de perda do bem, não faz qualquer distinção em relação ao serviço contratado já ter sido pago ou não pelo consumidor. Ou seja, o perdimento decorre do abandono e a ocupação é consequência do perdimento, independentemente de o consumidor ter pago qualquer quantia previamente pelo serviço contratado.

Ocorre que o legislador excepciona os casos em que a transferência de titularidade não se efetive por simples tradição, pois outras formalidades são necessárias para tal. São hipóteses em que o abandono, por si só, não viabiliza a ocupação.

É o que acontece, por exemplo, no caso de veículos, quando são deixados em oficina para conserto e, por qualquer razão, lá são esquecidos ou abandonados. No caso, como a transferência da propriedade depende dos trâmites junto ao órgão de trânsito, além da manifestação de vontade do vendedor no sentido de transferir o bem, não haverá possibilidade de o abandono levar ao perdimento do bem, mesmo se o consumidor tiver sido cientificado sobre dever comparecer para retirar o veículo do local.

No caso, para que a assistência técnica ou o estabelecimento de conserto em geral possa tomar providências em relação ao bem esquecido ou abandonado, pode se aplicar por analogia o procedimento das coisas vagas e as regras da descoberta, respectivamente previstos no art. 746, do Código de Processo Civil Brasileiro, e art. 1.233, do Código Civil Brasileiro, que preveem o depósito da coisa em juízo e a possibilidade de pagamento de indenização pelas despesas que o fornecedor houver feito com a conservação e transporte da coisa, se o dono não preferir abandoná-la.

Inclusive, nestes casos, segundo o Superior Tribunal de Justiça, o fornecedor que tem por interesse ser ressarcido ou, de alguma forma, recompensado pelo serviço que prestou, pelo fato de o consumidor não ter realizado o pagamento do serviço, sequer pode exercer direito de retenção, quicá seja possível o perdimento do bem.⁶⁸⁸

Art. 188. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.⁶⁸⁹

Comentário: O serviço de reparação de produto realizado por estabelecimento de assistência técnica ou conserto em geral pressupõe o emprego de componentes de reposição, pois o ato de consertar um bem pode exigir a substituição de partes que constituem este bem. Por esta razão, a legislação estadual prevê, aos moldes do que

⁶⁸⁸ REsp n. 1.628.385/ES, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 22/8/2017, DJe de 29/8/2017.

⁶⁸⁹ Dispositivo idêntico ao art. 21 do CDC nacional.

já faz a legislação federal, que nestes casos considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo quando o consumidor autorizar a reutilização de componentes.

A respeito do tema, Leonardo Roscoe Bessa explica que as especificações técnicas sempre devem ser atendidas. A autorização expressa do consumidor a que se faz referência deve ser compreendida no sentido de que são permitidas peças usadas e reconcondicionadas. Além disso, também explica que a autorização expressa pode ser verbal, mas indica ser recomendável que seja por escrito, como forma de o fornecedor comprovar que tal autorização se implementou, especialmente diante da infração penal contida no art. 70, do Código de Defesa do Consumidor nacional. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA. 2017. Páginas 246-247).

Outra questão a se considerar é levantada por Zelmo Denari, segundo o qual a não observância desta regra caracteriza impropriedade do serviço e inadequação da peça utilizada como componente, ensejando a possibilidade de reexecução do serviço e reposição da peça, nos termos dos arts. 18 e 20, do Código de Defesa do Consumidor nacional (GRINOVER; BENJAMIN; FINK; FILOMENO; WATANABE; NERY JÚNIOR; DENARI; 2007, Página 224).

Para além disso, o art. 25, parágrafo segundo, do Código de Defesa do Consumidor nacional, diz que na ocorrência de um dano, se ele for decorrente de componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação, ou seja, o prestador do serviço de assistência técnica ou conserto em geral, ao reparar um produto, responde pelo dano decorrente de componente ou peça incorporada a ele.

Seção II

Da proteção da saúde dos consumidores nos estabelecimentos de acesso a jogos de computador - *Lan House*.⁶⁹⁰

Art. 189. Ficam regidos por esta Seção todos os estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, interligados em rede local ou conectados à rede mundial de computadores (internet), lan house e seus correlatos.

⁶⁹⁰ Seção inspirada na Lei Estadual nº 15.442/2007, de autoria da Dep. Elza Correia.

Comentário: As denominadas *lan houses* ou *cyber cafés*, bem como seus correlatos, são estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, tanto interligados em rede local ou como conectados à rede mundial de computadores (internet). São estes estabelecimentos que são regidos por esta seção, que tem por intuito promover a proteção da saúde dos consumidores que acessam jogos de computador.

Art. 190. Os estabelecimentos especificados no art. 189 desta Lei devem, para o zelo e proteção à saúde da criança e do adolescente, bem como dos demais consumidores, obedecer às seguintes normas:

I - acesso de menores de dezoito anos após às 22h somente será permitido com autorização dos pais ou responsável;

II - a venda e o consumo de bebidas alcoólicas, cigarros e congêneres é proibida;

III - a iluminação do local e o volume dos equipamentos devem ser adequados de forma a não prejudicar a acuidade visual e auditiva dos consumidores.

Parágrafo único. O estabelecimento deverá manter um cadastro dos menores de dezoito anos que frequentam o local com os dados pessoais e de domicílio.

Comentário: O Estatuto da Criança e do Adolescente estabelece que a criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhes assegurado por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade – art. 3º.

São as condições da criança e do adolescente como pessoas em desenvolvimento que justificam toda a preocupação que existe na sua proteção, inclusive a Constituição da República Federativa do Brasil, em seu art. 227, dispõe que é dever do Estado, da família e da sociedade assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, dentre outros, o direito à vida, à saúde, ao lazer, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

Enquanto sujeitos em desenvolvimento, é muito importante se atentar para as consequências negativas para a saúde de crianças e adolescentes que o uso e acesso

desmedido a programas e jogos de computador podem causar. Não é totalmente diferente para os demais consumidores, mas o é em menor grau, certamente.

Por isso que os estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, *lan houses* e correlatos precisam seguir determinadas normas na prestação de seus serviços, pois são locais muito frequentados por crianças e adolescentes. Tais normas são necessárias especialmente para proteger a saúde de crianças e adolescentes, sem prejuízo da proteção aos demais consumidores. São elas: necessidade de autorização dos pais ou responsável para o acesso de menores de dezoito anos após às 22h; proibição da venda e do consumo de bebidas alcoólicas, cigarros e congêneres; adequação da iluminação do local e do volume dos equipamentos de forma a não prejudicar a acuidade visual e auditiva dos consumidores.

Ainda, o dispositivo exige que o estabelecimento mantenha um cadastro dos menores de dezoito anos que frequentam o local com os dados pessoais e de domicílio, lembrando que a Lei Geral de Proteção de Dados, em seu art. 14, assegura que o tratamento dos dados pessoais de crianças e adolescentes deverá ser realizado em seu melhor interesse.

Como elucida Antônio Carlos Efig, o legislador pátrio estabeleceu posturas de comprometimento social a serem seguidas pelos fornecedores de produtos e serviços, tanto para o caso em que crianças ou adolescentes praticam diretamente o consumo, como no caso em que elas se encontrem expostas às atividades comerciais (EFING; 2024; Pág. 388).

Art. 191. Os estabelecimentos mencionados no art. 189 desta Lei ficarão obrigados a tomar as medidas necessárias, a fim de impedir que o menor de idade utilize contínua e ininterruptamente os equipamentos por um período superior a 3 horas, devendo haver um intervalo de 30 minutos entre os períodos de uso.

Parágrafo único. Deverá ser fixado, em local visível, aviso sobre o limite de horas e o tempo de intervalo entre os períodos de uso, de acordo com o caput deste artigo.

Comentário: Levando em consideração as disposições da Constituição da República Federativa do Brasil, do Estatuto da Criança e do Adolescente, da Lei Geral de Proteção de Dados, do Marco Civil da Internet, em especial o seu art. 29, bem como do Marco Legal da Primeira Infância, em especial o seu art. 5º, a Resolução nº 245, de 5 de abril de 2024, do Conselho Nacional dos Direitos da Crianças e do

Adolescentes – CONANDA, passou a dispor sobre os direitos das crianças e adolescentes em ambiente digital.

E dentre os dispositivos previstos na resolução consta o art. 22, que impõe às empresas provedoras de produtos e serviços digitais a responsabilidade por identificar, medir, avaliar e mitigar preventiva e diligentemente os riscos reais ou previsíveis aos direitos e interesse superior de crianças e adolescentes relacionados às funcionalidades, à concepção, gestão e funcionamento de seus serviços e sistemas, inclusive os algorítmicos, de redes sociais, jogos, aplicativos e demais ambientes digitais, especialmente aqueles relacionados à saúde mental, como a adicção, o tempo excessivo de tela e possíveis prejuízos à autoestima e ao bem-estar físico e emocional de crianças e adolescentes.

Há uma evidente preocupação hoje com a saúde mental de crianças e adolescentes em ambiente virtual, por conta da adicção, que é a dependência psicológica ou compulsão por jogos, computadores, internet etc., o tempo excessivo de tela, por todas as consequências para o desenvolvimento físico, psíquico, emocional etc., dentre outros vários motivos que justificam os anseios a respeito.

O Código do Consumidor do Paraná, por sua vez, integrando este sistema de normas protetivas à saúde do consumidor de jogos de computador, acertadamente previu também os deveres dos estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, *lan house* e seus correlatos. As disposições da legislação estadual são importantes, tendo em vista que são estes estabelecimentos que estão diretamente em contato com o consumidor, o que facilita a efetividade na proteção dos direitos.

Segundo o dispositivo em comento, os estabelecimentos referidos estão obrigados a tomar as medidas necessárias, a fim de impedir que o menor de idade utilize contínua e ininterruptamente os equipamentos por um período superior a 3 horas, devendo haver um intervalo de 30 minutos entre os períodos de uso. O intuito é a proteção da saúde do menor, portanto, por conta de todos os argumentos elencados acima.

E com o intuito não apenas de cientificar os usuários, mas também de conscientizar a sociedade, deverá ser fixado, em local visível, aviso sobre o limite de horas e o tempo de intervalo entre os períodos de uso.

Não obstante a importante previsão legislativa, ainda há um longo caminho a ser percorrido pelo Estado na tutela do consumidor em ambientes virtuais, especialmente do consumidor criança e adolescente, pois, como recomenda a Sociedade Brasileira de Pediatria - associação profissional que agrega mais de 27.000 médicos pediatras -, é necessário evitar a exposição de crianças menores de 2 anos às telas,

limitar o tempo de telas ao máximo de 1 hora/dia no caso de crianças com idades entre 2 e 5 anos, limitar ao máximo de 1-2 horas/dia no caso de crianças com idades entre 6 e 10 anos, e limitar o tempo de telas e jogos de videogames a 2-3 horas/dia no caso de adolescentes com idades entre 11 e 18 anos, sendo importante nunca deixar “virar a noite” jogando. Por fim, alerta-se que há um aumento dos riscos à saúde e problemas comportamentais com o uso de mais de 4-5 horas/dia.⁶⁹¹

Ou seja, a previsão legislativa ainda foi tímida em relação às reais necessidades para a proteção do consumidor nos estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, interligados em rede local ou conectados à rede mundial de computadores (internet), *lan house* e seus correlatos.

Art. 192. A utilização de jogos que envolvam prêmios em dinheiro fica proibida, salvo as competições oficiais multiplayer autorizados pelos órgãos competentes.

Comentário: A Lei Federal 14.790/2023 passou a dispor sobre a modalidade lotérica denominada apostas de quota fixa – *bets* - no Brasil, e dentre as apostas de quota fixa legalizadas foram incluídos os chamados jogos *on-line*.

Desde então passou a ser do Ministério da Fazenda a competência de regular o setor, para que atue de forma regulada e controlada, especialmente com o intuito de se combater a lavagem de dinheiro no país. Em razão disso, todo apostador precisa cadastrar uma conta bancária ou de pagamento em seu nome, que será de onde sairão todos os recursos que enviar ou para onde serão enviados todos os recursos que receber da empresa de apostas. Depósitos ou pagamento de prêmios por meio de dinheiro em espécie ou boleto estão proibidos.

E é no art. 14 da citada legislação que está previsto que as apostas de quota fixa que tenham por objeto os eventos de jogo *on-line* somente poderão ser ofertadas em meio virtual, mediante o acesso a canais eletrônicos. O mesmo dispositivo veda a instalação ou disponibilização de equipamentos ou outros dispositivos em estabelecimentos físicos que sejam destinados à comercialização de apostas de quota fixa em meio virtual.

Posteriormente à lei citada, foi aprovada a Lei Federal n. 14.852/2024, que cria o marco legal para a indústria de jogos eletrônicos. No art. 6º da referida legislação

⁶⁹¹ https://www.sbp.com.br/fileadmin/user_upload/24604c-MO_MenosTelas_MaisSaude-Atualizacao.pdf. Acesso em 08.01.2025.

constam princípios e diretrizes e, dentre outros, estão o respeito aos direitos fundamentais e aos valores democráticos, a defesa do consumidor e educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres e a proteção integral da criança e do adolescente.

Ainda, segundo o art. 10, os jogos eletrônicos podem ser utilizados para entretenimento ou para qualquer outra atividade lícita, inclusive, para fins de entretenimento ou contemplação artística, desde que observada sua classificação etária indicativa.

A legislação estadual, então, segue as disposições da legislação federal, ao prever que a utilização de jogos que envolvam prêmios em dinheiro fica proibida dentro dos estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, *lan house* e seus correlatos.

Excepcionam-se, contudo, as competições oficiais *multiplayers* autorizadas pelos órgãos competentes. Competições *multiplayers* são aquelas em que multijogadores competem em jogos digitais mesmo estando distantes geograficamente. Além de inexistir obstáculos geográficos, não há limite para o número de participantes simultâneos, sendo indiferente a quantidade de entradas de controles/joysticks disponíveis no console ou a necessidade de dividir a projeção em tela ao meio (REIS; CAVICHIOLLI; 2014; Página 342).

Assim, no caso em que as competições de jogos *multiplayers* são oficiais, autorizadas pelos órgãos competentes, não fica proibida a utilização de jogos que envolvam prêmios em dinheiro dentro dos estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, *lan house* e seus correlatos.

A questão dos jogos eletrônicos de apostas atualmente tem sido objeto de muita preocupação, especialmente diante do vício que as pessoas desenvolvem em relação aos jogos, o que compromete a sua qualidade de vida como um todo, inclusive social e emocional, e até mesmo por conta da situação de superendividamento que pode ser alcançada diante da prática dos jogos de maneira descontrolada.

Por tais razões a Portaria n. 1.231/2024, da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, estabeleceu as regras que os agentes operadores de apostas deverão cumprir em relação ao jogo responsável, pois se priorizou a proteção dos apostadores. Dentre algumas medidas estão a divulgação de informações para apostadores e a identificação de seus perfis, com o monitoramento do seu comportamento como meio de antecipar formas para prevenir o jogo patológico e seus malefícios.

Também foi proibido pela Portaria o oferecimento de crédito para apostas, as empresas podem aceitar apenas pagamento pré-pago (cartão de débito). Tais medidas têm por intuito a prevenção do superendividamento.

Seção III

Das informações obrigatórias dos serviços de leilões.

Art. 193. É obrigatória, nos editais dos lotes disponibilizados à arrematação, a indicação do valor do lance inicial e do lance de incremento, assim como das despesas acessórias incidentes após a arrematação.⁶⁹²

Comentário: A arrematação é o ato de adquirir bem oferecido à venda por leiloeiro, sujeito responsável pela venda de objetos alheios em nome dos proprietários e que, nesta condição, atua como mandatário. A venda se realiza por lote, que é o bem ou conjunto de bens que são submetidos ao leilão, sendo admissível que o leiloeiro apregoe todo o lote, quando ele se constituir num conjunto de bens, ou que o leiloeiro o desmembre, viabilizando a venda de lances para arrematação individualizada, caso não haja interessados na aquisição do lote na integralidade.

A regulamentação da profissão de leiloeiro consta no Decreto nº 21.981/32, e segundo os arts. 22 e 40 do referido instrumento, os atos praticados por leiloeiros são atos de comércio, logo, o leiloeiro é um comerciante, já que tem como profissão habitual a venda de mercadorias.

Foi a partir desta perspectiva que o Superior Tribunal de Justiça definiu acerca da possibilidade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor nacional à venda pública promovida por leiloeiros, a depender do tipo de comércio praticado. Aplicam-se as regras do Código Civil quando o leiloeiro vende bens particulares, como bens de colecionadores e produtores particulares a colecionadores ou adquirentes particulares em geral, a exemplo da venda de obras de artes, joias de família, bens de espólio e até de gado. Na hipótese, entretanto, em que o leiloeiro realiza a venda de bens cuja propriedade inequívoca é de um sujeito fornecedor, e se houver, na outra ponta de relação, a figura do consumidor como adquirente, a relação é de consumo e merece a proteção da lei consumerista. É neste último caso que pode o

⁶⁹² Redação inspirada no art. 128 do Código do Consumidor de Pernambuco.

leiloeiro responder solidariamente com o proprietário dos bens, também na qualidade de fornecedor.⁶⁹³

Como ensina Cláudia Lima Marques, “O leiloeiro ou casa de leilões pode ser aquele que vende os produtos oferecidos a lances, o que se assemelha mais aos leilões tradicionais, o que facilita o pagamento e a responsabilização, assim como as garantias do contrato. E existe ainda o ‘leilão por co-shopping’, que não é um leilão stricto sensu, mas que trabalha com descontos, conforme o número de consumidores que se interessa por um produto ou grupo de produtos. Neste caso, o leiloeiro serve de plataforma comercial na Internet para o ‘encontro’ do grupo de interessados” (MARQUES; 2004; Página 217).

Para além dos leilões tradicionais, portanto, percebe-se a importância que as relações contratuais estabelecidas por meio eletrônico possuem atualmente, no caso, os ditos leilões virtuais. E o leiloeiro virtual, também na condição de intermediário, porque registra usuários em seu portal, fornece senhas de identificação, controla a identificação de vendedores e compradores, dentre outras atividades de intermediação, controle e percepção de lucros, também é responsável perante o consumidor.

Todas estas questões são importantes para a análise da aplicabilidade do Código do Consumidor do Paraná, inclusive para os fornecedores de serviços de comércio eletrônico na modalidade leilão virtual.

E dentre outras atribuições e cuidados que o leiloeiro possui, é obrigatório que faça constar nos editais dos lotes disponibilizados à arrematação, a indicação do valor do lance inicial e do lance de incremento, assim como das despesas acessórias incidentes após a arrematação.

O valor do lance inicial é o valor da oferta para a abertura do leilão, é a quantia menor a ser aceita como oferta primeira no leilão. O lance de incremento, também conhecido como lance de incremento mínimo, é o valor mínimo de oferta para aumentar um lance anterior em um leilão, com o intuito de cobrir uma oferta anterior. O lance de incremento é importante para garantir que os lances que se sucedem ao lance inicial não sejam insignificantes.

Além do valor dos lances, as despesas acessórias incidentes após a arrematação precisam constar do edital, pois o seu conhecimento também é fundamental, a fim de que o consumidor avalie se a arrematação do bem é oportuna e viável para ele, principalmente a partir da ciência acerca das despesas que ficarão sob sua responsabilidade. O acesso à tais dados é uma garantia decorrente do direito básico à

⁶⁹³ REsp n. 1.234.972/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 24/3/2015, DJe de 30/3/2015.

informação, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor nacional, sendo que sua violação é causa de invalidade da arrematação, por força da aplicação analógica do art. 886, do Código de Processo Civil.

§ 1º Para os fins do disposto no caput deste artigo, consideram-se despesas acessórias:

- I - as taxas cobradas a título de guarda de bens;**
- II - o registro de mudança de propriedade nos órgãos competentes;**
- III - as taxas de emissão de documentos que se fizerem necessários para a transferência de propriedade ou regularização do uso;**
- IV - os tributos e multas incidentes sobre os bens;**
- V - a comissão a ser paga ao leiloeiro;**
- VI - a caução de arrematação; e**
- VII - as taxas cartorárias.**

Comentário: O parágrafo 1º, do art. 193, do Código do Consumidor do Paraná, traz alguns tipos de despesas acessórias que podem incidir após a arrematação. Isso significa que, se houver alguma destas despesas no caso concreto, deve constar no edital a necessidade de sua cobrança posterior. Ressalte-se que o rol é exemplificativo, o que significa reconhecer que outras despesas acessórias podem existir, a depender do que se trate o caso concreto, sendo também necessária sua menção no edital.

§ 2º Não se consideram despesas acessórias as que vierem a incidir sobre os bens após a publicação do edital, assim como aquelas destinadas a remoção, transporte, melhoria ou recuperação.

Comentário: O *caput*, do art. 193, do Código do Consumidor do Paraná, é claro ao estabelecer que a obrigatoriedade é de que conste no edital dos lotes disponibilizados à arrematação a indicação das despesas acessórias incidentes após a arrematação.

Assim, em tendo sido realizada a publicação do edital, com a indicação das despesas até então incidentes após a arrematação, não se pode exigir que também houvesse constado no mesmo edital eventuais despesas que vierem a incidir sobre os bens após a publicação do edital. Tal exigência é incabível, desmedida.

Portanto, a obrigatoriedade está atrelada às despesas conhecidas até a publicação do edital.

Além disso, despesas com a remoção, transporte, melhoria ou recuperação do bem não precisam constar do edital, pois devem ser custeadas necessariamente pelo arrematante e ficam exclusivamente por sua conta e risco.

§ 3º Nos editais de leilões de veículos, além das informações previstas no §1º deste artigo, deverá constar:

I - o tipo de combustível do veículo;

II - o estado de conservação da gravação do número de identificação veicular no chassi ou no monobloco, indicando, se for o caso, a necessidade de regravações.

Comentário: O Parágrafo 3º, do art. 193, do Código do Consumidor do Paraná, acrescenta às informações exigidas em edital aquilo que é de fundamental importância se saber no caso de aquisição de veículo automotor: o tipo de combustível do veículo e o estado de conservação da gravação do número de identificação veicular no chassi ou no monobloco, indicando, se for o caso, a necessidade de regravações.

O acesso aos dados indicados é uma garantia decorrente do direito básico à informação, como já citado, que viabiliza ao consumidor avaliar se a arrematação do veículo é oportuna e viável.

Art. 194. Após a realização do pregão, deverá ser disponibilizado, em até cinco dias úteis, o rol dos lotes ou bens arrematados, com indicação dos valores individuais alcançados.⁶⁹⁴

Parágrafo único. As informações tratadas no *caput* deverão estar disponíveis no *síte* das empresas organizadoras dos pregões ou de seus leiloeiros, sem prejuízo de outros meios de divulgação.

Comentário: Ao término da realização do leilão, as empresas organizadoras de leilões ou seus leiloeiros deverão dar publicidade ao resultado do pregão, em até 5 (cinco) dias úteis. A indicação deve se dar por lote ou por bem individualizado arremato, com menção do valor alcançado em cada caso.

⁶⁹⁴ Redação inspirada no art. 129 do Código do Consumidor de Pernambuco.

A publicização exigida deverá se realizar nos sites das empresas ou de seus leiloeiros, sem prejuízo de que ela também aconteça por outros meios de divulgação, como cartas, editais, jornais etc.

A publicidade exigida é importante para que o consumidor tenha a possibilidade de conhecer o resultado do leilão, tendo em vista que sua participação foi interessada para a aquisição do lote.

Seção IV

Dos prestadores de serviços de estacionamento privados e terceirizados.

Art. 195. Os estacionamentos privados, terceirizados e serviços de manobrista atenderão ao disposto nesta Seção, sem prejuízo de outros dispositivos aplicáveis.⁶⁹⁵

Comentário: O disposto nesta Seção aplica-se exclusivamente aos estacionamentos privados. A regra é clara, portanto, incidindo para os prestadores de serviços de estacionamento privados, terceirizados e serviços de manobristas, estando excluídos os estacionamentos públicos.

Tal previsão justifica-se, tendo em vista que se exclui da aplicação das normas protetivas do consumidor a relação que se estabelece entre o usuário de estacionamentos públicos e o Poder Público.

Além disso, como a lei também prevê, outros dispositivos são aplicáveis à relação, como é o caso do art. 627 e ss., do Código Civil brasileiro, que regula o contrato de depósito. Segundo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, são até mesmo irrelevantes a gratuidade e a falta de vigilância ou de controle de entrada e saída de veículos do estacionamento para caracterizar a responsabilidade da empresa, pois ela decorre da caracterização do contrato de depósito para guarda do veículo, inclusive, em razão do interesse da empresa em angariar clientela.⁶⁹⁶

⁶⁹⁵ Redação inspirada no art. 97 do Código do Consumidor de Pernambuco.

⁶⁹⁶ AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL - RESSARCIMENTO DE VALORES DESPENDIDOS PELA SEGURADORA. FURTO DE VEÍCULO. ESTACIONAMENTO DE UNIVERSIDADE PRIVADA. 1.- O entendimento firmado por esta Corte, inclusive sumulado (Súmula 130/STJ), é no sentido que "a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento". Os precedentes que culminaram na edição da referida Súmula destacam a irrelevância da gratuidade, falta de vigilância ou de controle de entrada e saída de veículos do estacionamento para caracterizar a responsabilidade da empresa, uma vez que caracterizado o contrato de depósito para guarda do veículo e, inclusive, em razão do interesse da empresa em angariar clientela. 2.- Agravo Regimental improvido. (AgRg no REsp n. 1.249.104/SC, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 16/6/2011, DJe de 27/6/2011.)

Em sendo assim, o contrato firmado entre fornecedor de serviços de estacionamento e consumidor é compreendido como um contrato de depósito e os deveres do fornecedor, no caso, também decorrem das normas civis, não apenas das normas protetivas específicas do consumidor.

É o mesmo que se passa com o art. 187, anteriormente comentado. Trata-se de um diálogo entre fontes diversas do direito, de modo a se buscar na legislação civil as disposições pertinentes, para serem aplicadas à relação de consumo em análise. O caso concreto, portanto, será analisado e solucionado a partir das normas específicas de proteção do consumidor e das normas gerais civis, mais especificamente aquelas previstas no Código Civil brasileiro.

§ 1º Entende-se por prestador de serviços de estacionamento de veículos automotores as empresas que ofereçam, de forma gratuita ou onerosa, vagas de estacionamento ou serviço de manobrista, ainda que haja terceirização do serviço.⁶⁹⁷

Comentário: Todo aquele que se utiliza de um espaço, área ou local determinados com o fim de guardar veículos automotores sob os seus cuidados é prestador de serviços de estacionamento. Incluem-se nesta concepção o fornecedor que oferta a vaga dentro daquele espaço, área ou local e o fornecedor que realiza a manobra dos veículos, inclusive quando este serviço é terceirizado, tendo em vista a solidariedade entre todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento, nos termos do art. 7º, parágrafo único, art. 12, art. 14 e art. 25, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

O serviço, por seu turno, pode ser prestado de forma gratuita ou onerosa, pois o Parágrafo 2º, do art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor nacional, prevê que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração. E a remuneração, por sua vez, não necessariamente precisa ser direta, de modo que o serviço pode ou não ter ônus para o consumidor.

Assim, como ensina Cláudia Lima Marques, a expressão “mediante remuneração” inclui não apenas os serviços remunerados diretamente pelo consumidor, mas também os serviços de consumo remunerados indiretamente, aqueles que não são pagos pelo consumidor individualmente e de forma direta, mas custeados pela coletividade (transporte de idosos sem custo, por exemplo) ou pelo próprio consumidor, mas indiretamente, por meio de “benefícios gratuitos” que recebe (com as

⁶⁹⁷ Inspirado na Lei Estadual nº 19.036/2017, de autoria do Dep. Felipe Francischini.

milhas de cartão, por exemplo) (BENJAMIN; MARQUES; BESSA. 2017. Página 136).

Portanto, independentemente de o serviço de estacionamento ser prestado de forma onerosa ou gratuita, está o fornecedor enquadrado dentro da concepção de prestador de serviços e deve observar as regras contidas nesta Seção, bem como as demais normas aplicáveis.

A respeito do tema, cite-se novamente o entendimento do Superior Tribunal de Justiça: “[...] irrelevância da gratuidade, falta de vigilância ou de controle de entrada e saída de veículos do estacionamento para caracterizar a responsabilidade da empresa, uma vez que caracterizado o contrato de depósito para guarda do veículo e, inclusive, em razão do interesse da empresa em angariar clientela [...]”.⁶⁹⁸

§ 2º Em caso de terceirização do serviço, o fornecedor responde de forma solidária com a empresa terceirizada pelas obrigações de natureza consumerista.

Comentário: O Código de Defesa do Consumidor nacional prevê que todos os integrantes da cadeia de fornecimento são solidariamente responsáveis pelas obrigações de natureza consumerista que decorrem do fornecimento de produto ou da prestação do serviço, nos termos do art. 7º, parágrafo único, art. 12, art. 14 e art. 25, parágrafo 1º.

Então, não poderia ser outra a previsão da legislação estadual, pois ambos os fornecedores - o direto e aquele a quem o serviço foi terceirizado -, pertencem à cadeia de fornecimento, auferindo lucro com a atividade que desempenham e, por isso, respondem objetivamente e solidariamente, a partir da teoria do risco-proveito da atividade negocial.⁶⁹⁹

⁶⁹⁸ AgRg no REsp n. 1.249.104/SC, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 16/6/2011, DJe de 27/6/2011.

⁶⁹⁹ Carlos Roberto Gonçalves explica que uma das teorias que justifica a responsabilidade objetiva é a teoria do risco, segundo a qual toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros e, por isso, deve ser obrigada a repará-lo, independentemente de culpa. Segundo o autor, a responsabilidade civil, então, desloca-se da noção de culpa para a de risco, sendo encarada como “risco-proveito”, diante do princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável, ou mesmo como “risco criado”, pois se responsabiliza todo aquele que, independentemente de culpa, expuser alguém ao risco (GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito das obrigações: parte especial: responsabilidade civil. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 43).

Art. 196. O prestador de serviço responde perante o consumidor pela reparação⁷⁰⁰ de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.⁷⁰¹

Comentário: De acordo com o disposto no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor nacional, os fornecedores de serviços respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores. A responsabilidade é objetiva, logo, independe de culpa, pela lógica de que o fornecedor realiza atividades de risco para auferir lucro, que podem causar danos, assim, a partir da teoria do risco-proveito da atividade comercial, deve responder perante o consumidor (GONÇALVES; 2014; Página 43).

Não haverá responsabilidade, contudo, nas hipóteses de exclusão, elencadas no art. 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor nacional. Segundo o dispositivo, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado se comprovar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A força maior e o caso fortuito externo, não previstos na legislação como causas excludentes de responsabilidade, são tratados pela jurisprudência também como causas excludentes de responsabilidade.⁷⁰²

Segundo explica o ministro do Superior Tribunal de Justiça Luís Felipe Salomão, em seu voto, o caso fortuito e a força maior têm sido entendidos pela jurisprudência como espécies do gênero fortuito externo, que pode ser entendido como o fato imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa. Também explica que o gênero fortuito interno, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio e, portanto, não se constituindo causa excludente de responsabilidade.⁷⁰³

O julgador ainda destacou em seu voto que a doutrina, ao fazer a distinção entre o caso fortuito interno e o caso fortuito externo, entende que apenas quando se tratar de fortuito externo haverá excludente de responsabilidade. Como ensina Rizzatto Nunes, não são causas excludentes de responsabilidade a força maior e o caso fortuito, não obstante faça a distinção entre o fortuito interno e externo, considerando as disposições do Código Civil brasileiro a respeito do contrato de transporte (NUNES; 2022; Página 358-362).

⁷⁰⁰ **Enunciado nº 3.1, da 3ª Turma Recursal do TJPR** – Furto de veículo – instituição de ensino/estabelecimento comercial: Havendo estacionamento na instituição de ensino ou no estabelecimento comercial, evidente o dever de vigilância e custódia sobre os automóveis, sendo tais entes responsáveis pelos danos (morais e materiais) causados.

⁷⁰¹ Redação inspirada na Súmula 130/STJ.

⁷⁰² REsp n. 2.031.816/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/3/2023, DJe de 16/3/2023.

⁷⁰³ REsp n. 1.450.434/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 18/9/2018, DJe de 9/11/2018.

Especificamente em relação à responsabilidade do prestador de serviço de estacionamento, em se tratando de fortuito interno, a jurisprudência também entende que não é afastada a responsabilidade do fornecedor.⁷⁰⁴

Nesta perspectiva, o legislador estadual previu expressamente a responsabilidade do prestador de serviço de estacionamento, inclusive seguindo a redação da Súmula 130, do Superior Tribunal de Justiça, que assim prevê: *a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.*

É importante destacar, inclusive, que os precedentes que culminaram na edição da referida súmula destacam a irrelevância da gratuidade e da falta de vigilância ou de controle de entrada e saída de veículos do estacionamento, tendo em vista se tratar de um contrato de depósito para a guarda de veículo, o que torna inquestionável a responsabilidade da empresa em razão do tipo de negócio estabelecido.⁷⁰⁵

Outra questão relevante diz respeito à interpretação que a súmula passou a receber ao longo dos tempos, no sentido de se entender que estabelecimentos comerciais, ao oferecerem estacionamento, ainda que gratuito, respondem objetivamente pelos furtos, roubos e latrocínios ocorridos no seu interior, uma vez que, apesar de o estacionamento não ser inerente à natureza do serviço prestado, gera legítima expectativa de segurança ao cliente em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, pois o estabelecimento assume o dever - implícito em qualquer relação contratual - de lealdade e segurança.⁷⁰⁶

⁷⁰⁴ AgInt no AREsp n. 2.288.749/PE, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024, DJe de 23/8/2024.

⁷⁰⁵ AgRg no REsp n. 1.249.104/SC, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 16/6/2011, DJe de 27/6/2011.

⁷⁰⁶ AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - FURTO DE VEÍCULO EM ESTACIONAMENTO DE SUPERMERCADO - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. "A empresa que fornece estacionamento aos veículos de seus clientes responde objetivamente pelos furtos, roubos e latrocínios ocorridos no seu interior, uma vez que, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, o estabelecimento assume o dever - implícito em qualquer relação contratual - de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança. Inteligência da Súmula 130 do STJ" (REsp 1269691/PB, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Rel. p/ Acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/11/2013, DJe 5/3/2014). 2. No caso concreto, o Tribunal a quo, com base no suporte fático apresentado nos autos, decidiu pela presença dos requisitos ensejadores da reparação civil. A reforma de tal entendimento requer o reenfrentamento do arcabouço fático da causa, atraindo, no caso, a incidência da Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp n. 850.198/RN, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 12/9/2017, DJe de 15/9/2017.)

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. RECURSO ESPECIAL. LANCHONETE. ROUBO EM ESTACIONAMENTO GRATUITO, EXTERNO E DE LIVRE ACESSO. EMPREGO DE ARMA DE FOGO. CASO FORTUITO EXTERNO. SÚMULA Nº 130/STJ. INAPLICABILIDADE. RISCO ESTRANHO À NATUREZA DO SERVIÇO PRESTADO. AUSÊNCIA DE LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE SEGURANÇA. 1. O Superior Tribunal de Justiça, conferindo interpretação extensiva à Súmula nº 130/STJ, entende que estabelecimentos comerciais, tais como grandes shoppings centers e hipermercados, ao oferecerem estacionamento, ainda que gratuito, respondem pelos assaltos à mão armada praticados contra os clientes quando, apesar de o estacionamento não ser inerente à natureza do serviço prestado, gera legítima expectativa de segurança ao cliente em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos

Por fim, também elucida o Superior Tribunal de Justiça, que a responsabilidade das empresas, neste caso, é derivada da incidência dos princípios gerais da boa-fé objetiva e da função social do contrato na compreensão da responsabilidade civil dos estabelecimentos comerciais, incumbindo ao fornecedor do serviço e responsável pelo local de atendimento o dever de proteger a pessoa e os bens do consumidor.⁷⁰⁷

Parágrafo único. Fica vedada a divulgação em recibos, placas ou cartazes, de informação que isente o prestador de serviço da responsabilidade por dano, furto ou roubo do veículo. ⁷⁰⁸

Comentário: Não é válida qualquer cláusula excludente do dever de indenizar prejuízos causados ao consumidor na prestação do serviço de estacionamento, como consequência do direito básico à efetiva prevenção e reparação de danos, previsto no art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor nacional.

consumidores. 2. Nos casos em que o estacionamento representa mera comodidade, sendo área aberta, gratuita e de livre acesso por todos, o estabelecimento comercial não pode ser responsabilizado por roubo à mão armada, fato de terceiro que exclui a responsabilidade, por se tratar de fortuito externo. 3. Embargos de divergência não providos. (EREsp n. 1.431.606/SP, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Segunda Seção, julgado em 27/3/2019, DJe de 2/5/2019).

⁷⁰⁷ RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA EM DRIVE-THRU DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FORTUITO INTERNO. FATO DO SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. 1. O drive-thru, em linhas gerais, é a forma de atendimento ou de serviço diferenciado de fornecimento de mercadorias em que o estabelecimento comercial disponibiliza aos seus clientes a opção de aquisição de produtos sem que tenham que sair do automóvel. O consumidor é atendido e servido ao "passar" com o veículo pelo restaurante, mais precisamente em área contígua à loja. 2. Assim como ocorre nos assaltos em estabelecimentos, a rede de restaurantes, ao disponibilizar o serviço de drive-thru em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assumiu o dever implícito de lealdade e segurança em qualquer relação contratual, como incidência concreta do princípio da confiança (inteligência da Súm. 130 do STJ). 3. Ao estender a sua atividade para a modalidade drive-thru, a lanchonete buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar os seus ganhos e proventos, pois, por meio do novo serviço, ampliou o acesso aos seus produtos e serviços, facilitou a compra e venda, aumentou as suas receitas, perfazendo um diferencial competitivo para atrair e fidelizar ainda mais a sua clientela. Por conseguinte, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade. 4. De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a forma de venda pelo drive-thru ao empreendimento, acabou por incrementar, de alguma forma, o risco à sua atividade, notadamente por instigar os consumidores a efetuar o consumo de seus produtos de dentro do veículo, em área contígua ao estabelecimento, deixando-os, por outro lado, mais expostos e vulneráveis a intercorrências como a dos autos. 5. Aliás, o sistema drive thru não é apenas uma comodidade adicional ou um fator a mais de atração de clientela. É, sim, um elemento essencial de viabilidade da atividade empresarial exercida, sendo o modus operandi do serviço, no qual o cliente, em seu veículo, aguarda por atendimento da empresa. 6. Ademais, configurada a responsabilização da fornecedora em razão da própria publicidade veiculada, em que se constata a promessa de segurança de seus clientes. 7. Na hipótese, diante de tais circunstâncias trazidas aos autos, verifica-se que o serviço disponibilizado foi inadequado e ineficiente, não havendo falar em caso fortuito ou força maior, mas sim em fortuito interno, porquanto incidente na proteção dos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida e na frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor-médio, concretizando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o cliente. O fornecedor, por sua vez, pelo que consta dos autos, não demonstrou ter adotado todas as medidas, dentro de seu alcance, para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito drive-thru tampouco comprovou que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência. 8. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.450.434/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 18/9/2018, DJe de 9/11/2018.)

⁷⁰⁸ Redação inspirada no art. 98 do Código do Consumidor de Pernambuco.

Assim, o prestador de serviços de estacionamento não pode divulgar em recibos, placas ou cartazes, informação que o isente da responsabilidade por dano, furto ou roubo do veículo. E se o fizer, não tem validade a disposição.

Veja-se que o art. 25, do Código de Defesa do Consumidor nacional, proíbe a estipulação de cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar do fornecedor nos casos de vício do produto ou do serviço e fato do produto ou do serviço.

Além do mais, o art. 51, I, segue para estabelecer que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilitem, exonarem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

Apenas quando se tratar de relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica que a indenização poderá ser limitada, mas em situações justificáveis, segundo a redação do artigo.

Art. 197. Ficam obrigados os fornecedores de produtos e serviços que ofereçam ao consumidor área própria ou de terceiros para estacionamento a manter registro de entrada e saída de veículos, entregando ao consumidor o respectivo comprovante.⁷⁰⁹

Comentário: A manutenção do registro de entrada e saída de veículos nos estacionamentos é importante para o consumidor, pois auxilia na comprovação da existência do contrato de depósito entre as partes, em caso de eventual conflito.

Não obstante a importância citada, a comprovação da referida relação contratual independe de prova escrita, por isso o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que é irrelevante a falta de controle de entrada e saída de veículos do estacionamento para caracterizar a responsabilidade da empresa, já que ela decorre da caracterização do contrato de depósito para guarda do veículo, inclusive, em razão do interesse da empresa em angariar clientela.

§ 1º Havendo perda ou extravio do cartão ou ticket de estacionamento pelo consumidor, será consultado o registro de entrada e saída de veículos para

⁷⁰⁹ Inspirado na Lei Estadual nº 19.036/2017, de autoria do Dep. Felipe Francischini.

que seja cobrado apenas o tempo de utilização do serviço, sendo vedada a cobrança de multa ou outra penalidade.

Comentário: Ao entregar o veículo no estacionamento, o consumidor precisa receber um comprovante, no qual deve constar a data e a hora de entrada, os dados identificadores do veículo, o prazo máximo de permanência - para alertar o consumidor a respeito desta informação importante -, bem como os dados da empresa.

Com o comprovante, tem-se as informações necessárias para se saber o tempo de permanência do consumidor no local e o valor a ser pago pela prestação do serviço. Ocorre que o consumidor pode perder o comprovante, e isso não autoriza o fornecedor a cobrar dele qualquer quantia, ou mesmo a penalizá-lo por isso. O consumidor tem o direito de pagar tão somente pelo tempo que o veículo permaneceu no local, não pode ser cobrado por alguma quantia fixa, ou multa, ou qualquer quantia que não seja a exata e devida por ele, tampouco ser impedido de sair com o veículo do estacionamento.

Como a responsabilidade pelo controle de permanência do veículo no local é do fornecedor do serviço, ele deve ter outros meios de identificar a data e a hora de entrada, os dados identificadores do veículo, bem como calcular o valor do serviço, independente da apresentação do ticket ou cartão.

Assim, qualquer cobrança que se aplique, inclusive multa, pela perda do comprovante, é prática abusiva, nos termos do art. 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor nacional. Desta forma, havendo perda ou extravio do cartão ou ticket de estacionamento pelo consumidor, será consultado o registro de entrada e saída de veículos para que seja cobrado apenas o tempo de utilização do serviço, sendo vedada a cobrança de multa ou outra penalidade.

§ 2º O consumidor deverá comprovar ser o proprietário ou responsável pelo veículo, no caso de perda ou extravio do cartão ou *ticket* de estacionamento.

Comentário: Como elucidado, ao entregar o veículo no estacionamento, o consumidor precisa receber um comprovante, no qual deve constar a data e a hora de entrada, os dados identificadores do veículo, o prazo máximo de permanência, bem como os dados da empresa. O ticket ou cartão comprova o depósito do veículo, auxilia o consumidor no controle da cobrança que será realizada pela permanência do veículo no estacionamento e autoriza a retirada do bem do estacionamento.

Assim, é importante guardar o comprovante de entrega, pois a perda ou o extravio do cartão ou ticket de estacionamento pelo consumidor causa diversos transtornos,

dentre eles a necessidade de medidas administrativas para que o veículo seja liberado, especialmente por questões de segurança em relação a quem fará a retirada do veículo, para a própria proteção do patrimônio que está sob os cuidados e vigilância do fornecedor.

Segundo previsto na legislação estadual, no caso de perda ou extravio do cartão ou ticket de estacionamento, a retirada do veículo do estacionamento está condicionada à comprovação de que o consumidor é o proprietário ou o responsável pelo veículo. A demonstração necessária pode acontecer a partir da conferência dos documentos pessoais do consumidor com o CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo, com o contrato de locação do veículo ou outros documentos capazes de demonstrar que o consumidor é proprietário ou responsável pelo veículo.

MARISTELA DENISE MARQUES DE SOUZA

Graduada, mestre e doutora pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Professora da graduação e especialização lato sensu da PUC/PR. Professora convidada da Escola da Magistratura da Paraíba. Professora convidada da Escola do Ministério Público de Mato Grosso do Sul. Palestrante. Membro do Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil (IBERC). Membro do Grupo de Pesquisa do Consumo e Sociedade Tecnológica da PUC/PR. Consultora jurídica. E-mail: maristela.marques@pucpr.br

LIVRO III

DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS

TÍTULO I

DO COMÉRCIO DE ALIMENTOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I

Da reserva de vagas para idosos, pessoas com deficiência e gestantes nas praças de alimentação dos *shopping centers*, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico.⁷¹⁰

Art. 198. Fica estabelecido a reserva de no mínimo 5% (cinco por cento) das vagas nas praças de alimentação de shopping centers, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico, que disponham de cem ou mais lugares, ao uso prioritário dos idosos, pessoas com deficiência e gestantes.

§ 1º As vagas devem ser identificadas por aviso ou característica que as diferencie dos assentos destinados ao público em geral.

§ 2º As vagas poderão ser cedidas a outrem quando não houver consumidores nas condições estabelecidas.

§ 3º Na hipótese do § 2º deste artigo, havendo fila de espera, os idosos, pessoas com deficiência e gestantes deverão ter preferência na lista.

Comentário: A Lei Estadual 19.628/2018, dispõe sobre a reserva de vagas para idosos, portadores de necessidades especiais e gestantes nas praças de alimentação dos shopping centers, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico localizados no Estado do Paraná.

⁷¹⁰ Redação inspirada na Lei Estadual nº 19.628/2018, de autoria do Dep. Nereu Moura.

O texto de referida Lei foi repetido no texto desta Consolidação, no artigo ora comentado, mantendo a reserva prioritária aos idosos, pessoas com deficiência e gestantes de 5% (cinco por cento) das vagas nas praças de alimentação de *shopping centers*, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico, com identificação por aviso ou caracteres que as diferencie dos demais assentos destinados ao público em geral, como o uso de expressões, adesivos, cores, de modo que possam ser identificadas como vagas reservadas para efeitos desta lei.

As vagas prioritárias descritas neste artigo, quando não estiverem sendo utilizadas pelos consumidores nas condições estabelecidas, poderão ser cedidas aos consumidores em geral e, havendo fila de espera, os idosos, pessoas com deficiência e gestantes deverão ter preferência nesta lista.

Os consumidores denominados hipervulneráveis ou com vulnerabilidade⁷¹¹ agravada, passam a ter uma proteção mais cuidadosa do legislador, como vem apontando a doutrina acerca da vulnerabilidade de certos grupos de consumidores: “Da mesma forma, certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade, razão pela qual se pode falar em situação de vulnerabilidade agravada, ou, como também vem denominando a doutrina, hipervulnerabilidade do consumidor. A utilidade do reconhecimento de causas que acentuem a vulnerabilidade do consumidor, agravando sua condição, se estabelece como um critério de interpretação e aplicação das normas de proteção – ou, como sugere a doutrina, originando um dever de cuidado especial – atendendo a essa situação peculiar de certos consumidores”. (MIRAGEM, 2024, p.99)

Observa-se essa proteção em especial na Lei Estadual 18.047/2014,⁷¹² na reserva de vagas preferenciais em estacionamento públicos e privados, para de gestantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo com até dois anos de idade; na Lei Federal 14.626/2023⁷¹³, que dá provimento ao atendimento prioritário em estabelecimentos públicos e privados às pessoas com deficiência, as pessoas com trans-

⁷¹¹ O princípio da vulnerabilidade é o princípio básico e fundamental para a existência e a aplicação do direito do consumidor. Dispõe o artigo 4º, I, do CDC, entre os princípios informadores da Política Nacional das Relações de Consumo, o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.”

⁷¹² **Art. 1º** É assegurada a reserva, para gestantes durante todo o período gestacional e pessoas acompanhadas de crianças de colo com até dois anos de idade, de vagas preferenciais nos estacionamento públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade aos beneficiários.

⁷¹³ Lei Federal nº 10.408/2000 - **Art. 1º** As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

torno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue; no Estatuto do Idoso, Lei Federal 10.741.2003⁷¹⁴, que garantiu atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, concebendo proteção especial, também aos consumidores idosos e na Lei Federal 13.146/2015, que institui Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania, resultando na inserção no Código de Defesa do Consumidor, no parágrafo único do artigo 6º e § 6º do artigo⁷¹⁵, reconhecendo a hipervulnerabilidade deste grupo de consumidores .

Seção II

Da obrigação de informação sobre a presença de insumos de origem suína na composição dos produtos.⁷¹⁶

Art. 199. Ficam obrigadas as indústrias fornecedoras a informar ao consumidor sobre a presença de insumos de origem suína na composição de produtos por estas produzidos.

Art. 200. A informação deve constar no rótulo do produto e no cardápio do estabelecimento, de forma específica, nítida, de fácil leitura e em língua portuguesa.

⁷¹⁴ Lei Federal nº 10.741/2003 – Estatuto do Idoso - **Art. 1º** É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. **§ 1º** A garantia de prioridade compreende: I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

⁷¹⁵ **Art. 6º** São direitos básicos do consumidor: **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; **Parágrafo único.** A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. **Art. 43.** O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes. **§ 6º** Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

⁷¹⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 20.160/2020, de autoria do Dep. Ademar Traiano e Poder Executivo.

§ 1º Nos produtos que possuem rótulo a informação deve ser exposta juntamente com a composição ou lista de ingredientes ou, na falta desta, em local onde seja possível o acesso às informações nutricionais complementares.

§ 2º Nos cardápios dos estabelecimentos a informação deve ser exposta juntamente com a descrição do alimento comercializado.

§ 3º É vedado o uso exclusivo da expressão “origem animal” nos produtos que contêm insumos de origem suína em sua composição.

Art. 201. Nos casos em que o contato com insumos de origem suína for incerto durante o processo de produção do produto, deve constar no rótulo a informação “pode conter carne suína” e as informações nutricionais complementares, e, no cardápio juntamente com a descrição do alimento comercializado.

Comentário: O Código de Defesa do Consumidor, dispõe em seus artigos 8º a 10, sobre a proteção e segurança do consumidor, proibindo expressamente aos fornecedores a colocação no mercado de consumo produtos e serviços que acarretem riscos à saúde e segurança dos consumidores, dispondo referidos artigos, as obrigações dos fornecedores quanto as situações de nocividades e periculosidades, visando a proteção da saúde, integridade e segurança do consumidor.

O texto da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC), não remete diretamente à segurança alimentar, contudo, interpretação extensiva do texto legal se faz premente, de modo que o legislador estadual, atua em tal proteção, assim como os órgãos ligados à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON)⁷¹⁷ e demais órgãos estaduais e municipais de fiscalização, voltados para a garantia da segurança, vigilância sanitária e alimentar.

Os artigos 199 a 201 desta lei, são originários do PL 227/2018⁷¹⁸, que na época recebeu parecer favorável da Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná (ALEP), no sentido de que muitas crenças religiosas proíbem o consumo de carne suína, assim como fere os princípios ideológicos dos consumidores vegetarianos e veganos, que ao consumirem alimentos e

⁷¹⁷ A Secretaria Nacional do Consumidor (**Senacon**), criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97.

⁷¹⁸ O projeto de lei 227/2018, assinado pelo deputado Ademar Traiano (PSDB), que teve origem no Parlamento Universitário de 2017 e foi aprovado em primeiro turno de votação na sessão plenária de 26/11/2019, na Assembleia Legislativa do Paraná. <https://site.mppr.mp.br/consumidor/Noticia/Empresas-de-alimentos-deverao-informar-consumidores-sobre-presenca-de-carne>. Acesso em 30/11/2024.

até medicamentos, com insumos de origem suína, estariam sendo enganados, induzidos em erro, sem a devida e clara informação, sem contar os consumidores alérgicos⁷¹⁹ ao consumo deste tipo de carne e seus derivados.

Obriga a lei que os fabricantes de produtos de quaisquer outros produtos que contenham insumos de origem suína (alimentos e medicamentos), seja em maior ou menor quantidade, devem apresentar informação clara a respeito, alertando os consumidores, de forma específica, nítida, de fácil leitura e em língua portuguesa, no rótulo dos produtos, lista de ingredientes ou onde seja possível o acesso às informações nutricionais complementares (artigos 199, 200 caputs e § 1º).

Os restaurantes, lanchonetes e estabelecimentos assemelhados também vão precisar fazer a indicação nos seus cardápios, de forma clara e precisa acerca da composição na elaboração de seus alimentos e preparos, cuja informação deve ser exposta juntamente com a descrição do alimento comercializado. (§2º, art. 200)

Fica expressamente proibido a expressão vaga “origem animal”, nos produtos (§ 3º, art. 200).

Trata o artigo 201 de uma possível omissão de informação ou até mesmo de contaminação de alimentos, por carne suína, impondo ao fornecedor, que em caso de contato com insumos de origem suína for incerto durante o processo de produção do produto, o desconhecimento da origem dos insumos na produção, deve constar obrigatoriamente no rótulo a informação “pode conter carne suína” e as informações nutricionais complementares, e, no cardápio juntamente com a descrição do alimento comercializado, justamente evitando de tal forma, possíveis situações de insegurança alimentar ao consumidor, até mesmo ser induzido este, em erro.

Seção III

⁷¹⁹ Em virtude do grande número de alimentos que podem causar alergias alimentares (mais de 170 alimentos já foram descritos como alergênicos), a Anvisa identificou aqueles que apresentam maior relevância para a saúde pública, considerando os dados disponíveis sobre a prevalência e severidade das diferentes alergias alimentares. A literatura internacional indica que cerca de 90% dos casos de alergia alimentar são ocasionados por apenas oito alimentos: ovos, leite, peixe, crustáceos, castanhas, amendoim, trigo e soja. Esses alimentos também são reconhecidos pelo Padrão Geral para Rotulagem de Alimentos Embalados do Codex Alimentarius como os principais alergênicos alimentares. Assim, esses alimentos foram incluídos na lista da Anvisa de principais alergênicos. Além disso, o látex natural foi incluído considerando a Lei nº 12.849/2013 e as evidências técnico-científicas avaliadas, que demonstraram que essa substância ou derivados podem ser utilizados em alimentos e desencadear alergias alimentares. **Durante a elaboração regulamentação, foram recebidas contribuições para inclusão de muitos alimentos e substâncias que causam alergias alimentares e outras doenças, como:** abacaxi, aipo, alho, aromatizantes, banana, cacau, canela, castanha-portuguesa, coco, cominho, corantes, conservantes, cravo, edulcorantes, fenilalanina, carne de frango, gergelim, glutamato monossódico, lactose, látex, leguminosas, linhaça, malte, mandioca, mel, milho, moluscos, mostarda, noz-moscada, pimenta, pinhão, pinoli, **carne suína**, própolis. **(grifo nosso)** <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/alimentos>. Acesso 04/12/2024

Da informação sobre prazo de validade dos produtos.⁷²⁰

Art. 202. Ficam obrigados os fornecedores a expor de forma destacada, por meio de cartaz afixado em local visível, a data de validade dos produtos de gênero alimentício que venham a vencer dentro do prazo de dez dias.

§ 1º O destaque dos cartazes com as datas de vencimento deverá respeitar a mesma proporção daqueles dos preços promocionais.

§ 2º Caso a divulgação da promoção seja feita oralmente, por etiquetas marcadas ou qualquer outro meio de divulgação, inclusive por mídia eletrônica, o prazo de validade deverá ser anunciado pelo mesmo método, simultaneamente.

Comentário: Destaca-se a importância de o fornecedor de produtos de gênero alimentício respeitarem as normas do Código de Defesa do Consumidor que veda a venda de produtos fora do prazo de validade, tornando-os impróprios ao consumo.⁷²¹

No entanto, não impede que o fornecedor promova ofertas dos produtos de seu estoque que ainda estejam dentro da validade, desde que destaque a informação do prazo a vencer. O dispositivo estabelece que produtos alimentícios com vencimento previsto em até 10 (dez) dias devem exibir, de forma clara e ostensiva, a data de validade em local de fácil visualização, inclusive por meio de cartazes. Caso a oferta ou promoção seja divulgada por outros meios como a comunicação oral, painéis eletrônicos ou plataformas digitais, a informação quanto à iminência do vencimento deverá ser veiculada, de modo simultâneo, pelos mesmos canais, com destaque e legibilidade equivalentes.

Como, na atualidade para as promoções são frequentemente utilizadas as mídias sociais, assim como as páginas da internet, estes meios devem ser utilizados para divulgar, de modo simultâneo a promoção e o prazo de validade quando inferior a dez dias.

Outrossim, o disposto no artigo 31 do CDC, deve ser observado em relação à oferta: “Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas

⁷²⁰ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.478/2013, de autoria do Dep. André Bueno, e no PL nº 369/2019, de autoria do Dep. Alexandre Amaro.

⁷²¹ Art. 18 (...) § 6º São impróprios ao uso e consumo: I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, **prazos de validade** e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

Observar, também, que os produtos alimentícios refrigerados, obedecem ao disposto no parágrafo único do mesmo artigo: “As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével”. Portanto, o fornecedor de produtos alimentícios, cuidarão relativamente aos prazos de validade de seus produtos comercializados em seus estabelecimentos físicos e virtuais, mantendo a informação clara e destacada, acerca do prazo de validade, a vencer dentro do prazo de dez dias, afixando cartazes fisicamente ou virtualmente em seus sites e ou redes sociais, canais de divulgação de suas promoções.

Seção IV

Da comercialização de carnes.⁷²²

Art. 203. Ficam obrigados os supermercados, peixarias, restaurantes e estabelecimentos comerciais em geral a expor o nome científico e o nome vulgar das espécies de tubarão, raia e outros animais comercializados como produtos alimentícios.

§ 1º A identificação é obrigatória em rótulos de embalagens, cardápios e na exposição de produtos e subprodutos, processados ou *in natura*.

§ 2º O Poder Público poderá realizar campanhas educativas e de esclarecimento à população sobre o consumo de tubarões e raia, sob o codinome *cação* e o impacto desse consumo na conservação dessas espécies.

Comentário: A obrigatoriedade de divulgação do nome científico e do nome vulgar de peixes, como *cação*, raia e outros animais, comercializados, em rótulos de embalagens, cardápios e na exposição de produtos e subprodutos, processados ou *in natura*, vem definida pela Instrução Normativa nº 53 do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de 1º de setembro de 2020⁷²³, define o nome comum e os respectivos nomes científicos para as principais espécies de peixes de

⁷²² Seção inspirada na Lei Estadual nº 21.324/2022, de autoria do Poder Executivo.

⁷²³ Diário Oficial da União. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/autenticidade.html>, pelo código 05152020090400002. Nº 171, sexta-feira, 4 de setembro de 2020 ISSN 1677-7042 Seção 1.

interesse comercial destinados ao comércio nacional., sendo de responsabilidade daquele órgão a atualização dos respectivos nomes vulgares e científicos.

O Poder Público poderá promover campanhas educativas e de esclarecimento à população sobre o consumo de tubarões e raias, sob o codinome cação e o impacto desse consumo na conservação dessas espécies, uma vez que tais espécies estão ameaçadas, devido a sua pesca excessiva e predatória.⁷²⁴

Importante o consumidor conhecer, ter a informação clara do que está consumindo, determinando a sua escolha consciente sobre o produto, posto que na maioria das vezes, a rotulagem vem impressa como “cação”, porém, a maioria dos consumidores desconhecem que se trata de tubarão, ameaçado de extinção. Como revela a pesquisa: “O uso do termo genérico “cação” é uma das práticas que prejudica a fiscalização e contribui para a consumação desses animais. De acordo com Rodrigo, logo que os animais são capturados, sua cabeça e nadadeiras são removidos, desembarcando apenas o seu tronco, dificultando, portanto, a identificação da espécie. Assim, mais de uma espécie (ameaçada ou não) é vendida como o nome comum de cação. A prática mitiga o conhecimento do consumidor, que muitas vezes consome raias e tubarões ameaçados sem estar ciente”(DOMINGUES, Rodrigo).⁷²⁵

~~Art. 204. Fica proibido o uso da palavra carne e seus derivados, sinônimos ou em língua estrangeira, junto à rotulagem e embalagens publicitárias em produtos que não contenham carne natural em sua formulação e sejam ofertados por quaisquer meios aos consumidores.~~⁷²⁶

~~§ 1º A carne sintética in vitro ou cultivada refere-se à carne artificial com processo laboratorial não produzida a partir do abate de animais. (Revogado pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)~~

⁷²⁴ <https://oeco.org.br/noticias/83-das-especies-de-raias-e-tubaro-es-comercializadas-no-brasil-estao-ameacadas/> Acesso 04/12/2024.

Sessenta e quatro das 203 espécies de raias e tubarões presentes no Brasil estão sendo comercializadas. Na maioria dos casos as carnes são vendidas como o termo genérico “cação”, é o que diz uma pesquisa que saiu esse mês na “Biological Conservation”. Os pesquisadores identificaram pelo DNA que 83% das espécies comercializadas estão ameaçadas de extinção, enquanto 12% se encontram na categoria “quase ameaçada” pela lista vermelha da IUCN.

⁷²⁵ Pesquisador Rodrigo Domingues, do Instituto Oceanográfico da Universidade de São Paulo. Trecho da entrevista dada a ONG OECO. <https://oeco.org.br/noticias/83-das-especies-de-raias-e-tubaro-es-comercializadas-no-brasil-estao-ameacadas/> Acesso 04/12/2024.

⁷²⁶ Caput e parágrafos inspirados no PL nº 879/2023, de autoria de vários deputados.

~~§ 2º Os consumidores deverão ser informados sobre o processo de fabricação e eventual recomendação da Organização Mundial de Saúde - OMS sobre o consumo de carnes, artificial ou natural, classificadas como alimento e cancerígeno. (Revogado pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)~~

Art. 204. Os produtos que não contenham carne natural em sua formulação e que não sejam produzidos a partir do abate de animais, deverão fazer constar em suas rotulagens, embalagens e peças publicitárias a identificação e as informações definidas pelos órgãos federais competentes, de modo a garantir o direito de informação do consumidor. (Redação dada pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)⁷²⁷

Comentário: Muitos alimentos não são produzidos com carnes ou peixes naturais, mas com substitutivos vegetais, são denominados de *plant-based*, termo “criado na década de 1980, refere-se a uma dieta baseada em produtos de origem vegetal com pouca gordura e alto teor de fibras, focada na saúde. Esses produtos são sinônimos de produtos que se assemelham aos convencionais, porém produzidos apenas com ingredientes vegetais”.⁷²⁸

Com o avanço da biotecnologia, já é possível a produção de carne *in vitro* (ou carne cultivada) em laboratório, procedimento que, no Brasil, ainda se encontra em fase experimental. A técnica baseia-se na multiplicação de células animais em ambiente controlado, por meio de biorreator, equipamento que reproduz condições biológicas adequadas para o crescimento celular, simulando um sistema natural de irrigação por nutrientes. Em países como Cingapura, esse produto já é comercializado, atendendo tanto ao público contrário ao abate de animais quanto à demanda de regiões que não dispõem de extensas áreas para pecuária.

O dispositivo em análise tem por finalidade assegurar que o consumidor seja claramente informado sobre a natureza desse produto, evitando que adquira carne de origem laboratorial acreditando tratar-se de carne proveniente de animal abatido, sobretudo porque se trata de tecnologia recente, cujos eventuais efeitos de longo prazo ainda demandam acompanhamento.

⁷²⁷ Alteração dada pela Lei nº 22.353, de 09 de abril de 2025. O artigo revogado tratava da proibição do uso da palavra carne e seus derivados, sinônimos ou em língua estrangeira, junto à rotulagem e embalagens publicitárias em produtos que não contivessem carne natural em sua formulação e fossem ofertados por quaisquer meios aos consumidores.

⁷²⁸ ALIMENTOS PLANT-BASED: INOVAÇÃO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar** - ISSN 2675-6218, [S. l.], v. 5, n. 3, p. e535019, 2024. DOI: [10.47820/recima21.v5i3.5019](https://doi.org/10.47820/recima21.v5i3.5019). Disponível em:

<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/5019>. Acesso em: 5 dez. 2024.

O comando do art. 204 justifica-se para evitar práticas enganosas ao consumidor, especialmente aquelas que o induzem à aquisição de produtos alimentícios mediante alegações de que seriam “saudáveis” ou “sustentáveis”, quando tais afirmações são genéricas, carecem de fundamentação técnica ou não estão devidamente comprovadas, apresentando elevado potencial de erro ou confusão⁷²⁹.

Além de o artigo exigir a identificação dessa espécie de produto em rotulagens, embalagens e campanhas publicitárias, a lei também determina que constem as informações prestadas pelos órgãos federais competentes. No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) atuam na regulação de alimentos de origem não convencional, como os *plant-based* e, por extensão, devem disciplinar a produção, inspeção, rotulagem e comercialização de proteínas cultivadas em laboratório (carne *in vitro*), especialmente quanto à comprovação de segurança do processo. Dessa forma, evita-se que o consumidor seja levado a crer que está adquirindo carne de abate quando, na realidade, se trata de produto biotecnológico ainda em fase de consolidação regulatória.

Para os analistas do mercado de *plant-based*, o Brasil enfrenta uma lacuna regulatória e “a ausência de definições claras gera insegurança jurídica para as empresas, confusão para os consumidores e, em alguns casos, acaba estimulando uma concorrência desleal em alguns setores com o uso de denominações não aplicáveis a produtos vegetais, imagens associadas a produtos de origem animal ou até alegações de saudabilidade e de sustentabilidade potencialmente enganosas”.⁷³⁰

CAPÍTULO II

DOS SUPERMERCADOS, AÇOUGUES E ESTABELECIMENTOS SIMILARES

⁷²⁹ O cenário da indústria *plant-based* no Brasil está em ascensão. Em 2023, as vendas de substitutos vegetais de carnes e frutos do mar aumentaram em 38% em comparação ao ano anterior, alcançando a marca de 1,1 bilhão de reais, conforme relatório da Euromonitor. Este valor é quase o dobro da projeção inicial para 2025. Disponível: <https://bhbfood.com/colunas/plant-based/faturamento-da-industria-plant-based-supera-r-1-bilhao-no-brasil/>. Acesso em 05.12.2024.

⁷³⁰ Mayra Cirilo. **Fundadora da BAUHÍ. Assessoria Regulatória.** <https://bhbfood.com/colunas/mayra-cirilo/produtos-plant-based-regulamentacao-iniciativas-e-perspectivas/>. Acesso 15/04/2025. O enfrentamento destas questões regulatórias, entraram na pauta da ANVISA e do MAPA, desde 2021, com a Tomada Pública de Subsídios (TPS), além oficinas virtuais promovidas pela ANVISA, bem como a inserção na agenda regulatória (2021/2023). Em julho de 2023, foi aberta uma consulta pública pelo MAPA sobre minuta da portaria de produtos análogos (Portaria DAS n°. 831 de 03 de julho de 2023); em setembro de 2024, o MAPA realizou uma audiência pública para discutir essa proposta de regulamentação (Portaria SDA/Mapa n° 831/2023). Sem alterações até o fechamento de abril de 2025.

Seção I

Da obrigação de exposição do preço por unidade de medida.⁷³¹

Art. 205. Os supermercados, hipermercados, autosserviços, mercearias e similares, onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, ficam obrigados a expor o preço por unidade de medida.

Parágrafo único. Considera-se preço por unidade de medida, quilo, litro, metro ou outra.

Art. 206. Os supermercados, hipermercados, autosserviços, mercearias e demais fornecedores que vendam produtos embalados em lote ou conjunto, ficam obrigados a expor o preço por unidade de medida.

Comentário: O autosserviço ou varejo de autosserviço, é a solução mais econômica, ágil e prática que os empresários e comerciantes vêm utilizando para a acessibilidade de seus consumidores às prateleiras, na escolha e acesso direto ao produto e sem o atendimento de outras pessoas. Prática recorrente em supermercados, hipermercados, mercearias, panificadoras, autosserviços⁷³², lojas de conveniências em postos de combustíveis e pequenos comércios de bairros, onde o consumidor escolhe o produto previamente embalado, pesado e com o preço em código de barras e, em alguns estabelecimentos, executam o pagamento sem a intermediação humana, por meio dos totens de pagamento.

Diante das facilitações de vendas e de compras pelo consumidor, o fornecedor paranaense passa a ter que cumprir regras específicas de apresentação de seus produtos nesta modalidade de vendas, exigindo que o preço esteja exposto por unidade de medida, assim entendido como quilo, litro, metro ou outra medida prevista no Quadro Geral de Unidades de Medida (QGUM) no Brasil, segundo o INMETRO⁷³³, até mesmo os fornecedores que vendem os produtos embalados em lote ou conjunto, ficam obrigados à exposição do preço por unidade de medida.

⁷³¹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 16.723/2010, de autoria do Dep. Wilson Quintero.

⁷³² As *vending machines* são um tipo de produto em destaque quando o assunto é autosserviço e praticidade. A única mão de obra associada a esses dispositivos diz respeito à reposição de estoque e possíveis manutenções.

<https://inobag.com.br/blog/melhoria-processos/aplicacoes-vending-machine/>. Acesso 05/12/2024.

⁷³³ O Quadro Geral de Unidades de Medida (QGUM), para uso no País, baseia-se na tradução luso-brasileira autorizada da 9ª edição do Sistema Internacional de Unidades (SI), publicada pelo Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM) em 2019, tradução esta elaborada pelo Inmetro e pelo IPQ (referenciada como “tradução luso-brasileira de 2021 do SI”).

Seção II

Dos preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima e da obrigação da balança de precisão.

Art. 207. Os supermercados e similares ficam obrigados a fixar os preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima, com letra visível e perceptível, visando a melhor visualização pelas pessoas com deficiência e idosos.⁷³⁴

Art. 208. Ficam obrigados todos os supermercados e similares a disponibilizarem uma balança de precisão no caixa ou na saída do estabelecimento para aferição da pesagem das mercadorias adquiridas.⁷³⁵

Comentário: O artigo 207 impõe aos supermercados e similares a fixação dos preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima, com letra visível e perceptível, de tal maneira a visualização de pessoas com deficiência e idosos tenham maior acessibilidade e visibilidade à informação sobre o preço, ante a maior fragilidade destes consumidores.

A determinação do artigo 208, obrigando os supermercados e similares a disponibilizarem uma balança de precisão no caixa ou na saída do estabelecimento, é essencial para que o consumidor possa aferir se a pesagem do produto previamente embalado e pesado pelo fornecedor, está de acordo com a rotulagem a apresentada⁷³⁶, exercendo o seu direito conferido pela norma consumerista.

Seção III

Da obrigação de informar dados sobre os frigoríficos e similares.⁷³⁷

<https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/documentos-tecnicos-em-metrologia/quadro-geral-de-unidades-de-medida-no-brasil.pdf>. Acesso 05/12/2024.

⁷³⁴ Inspirado na Lei Estadual nº 17.459/2013, de autoria do Dep. Gilson de Souza.

⁷³⁵ Inspirado na Lei Estadual nº 9.427/1990, de autoria do Dep. Antônio Martins Anibelli.

⁷³⁶ Art. 19 CDC. Os fornecedores respondem solidariamente **pelos vícios de quantidade do produto** sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

⁷³⁷ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.115/2012, de autoria do Dep. Nelson Garcia, e PL nº 861/2023, de autoria do Dep. Luís Corti.

Art. 209. Ficam obrigados os açougues, padarias, peixarias, supermercados e comerciantes de carnes e peixes em geral a expor, em local visível aos consumidores, o nome, o telefone e o endereço do frigorífico fornecedor do produto colocado à venda, assim como a data de fabricação ou recebimento e o prazo de validade.

§ 1º Dispensa-se o cumprimento do caput deste artigo aos produtos previamente embalados por seus fabricantes que contenham as informações de data de fabricação e de validade, desde que vendidos em suas embalagens de origem.

§ 2º Fica sob a responsabilidade do estabelecimento definir a validade dos produtos fracionados ou reembalados, devendo esta ser inferior ao da peça original e seguir as orientações descritas pelo fabricante e órgão regulador.⁷³⁸

Comentário: A Resolução SESA nº 469/2016, do Estado do Paraná, considerando a necessidade de permanente aperfeiçoamento das ações de vigilância sanitária para assegurar a segurança alimentar e as condições higiênico-sanitárias, aprovou regulamento técnico que estabelece procedimentos de boas práticas a serem observados no fracionamento, armazenamento, embalagem e comercialização de produtos derivados de origem animal, abrangendo, inclusive, a atividade de autoserviço⁷³⁹, a fim de garantir a qualidade, inocuidade e condições higiênico-sanitárias destes produtos.

Destaca-se dentro dos critérios da norma, que todo produto derivado de origem animal somente poderá ser fracionado, embalado, reembalado e rotulado pelo es-

⁷³⁸ Inspirado no item 3.6, da Resolução nº 469/2016, da Secretaria de Saúde PR.

⁷³⁹ Para efeito desta Norma, define-se como:

2.1 Autoserviço: é a atividade de comercialização no próprio estabelecimento, sem distribuição, de produtos derivados de origem animal fracionados, manipulados e embalados na ausência do consumidor e que fiquem expostos a disposição dos consumidores nos estabelecimentos dos ramos de atividades abaixo discriminados:

2.1.1 Açougue ou similar, exceto os estabelecimentos que transformem, congelem, descongelem ou adicionem ingredientes aos produtos, como: carnes temperadas e salgadas, carne moída, vide item 5.

2.1.2 Peixaria e estabelecimento de comércio varejista de pescados, exceto os estabelecimentos que congelem, descongelem ou adicionem ingredientes aos produtos, vide item 5.

2.1.3 Padaria e estabelecimento de comércio varejista de frios, exceto os estabelecimentos que congelem ou adicionem ingredientes aos produtos.

2.1.4 Supermercado, mercados e similares, exceto os estabelecimentos que congelem ou adicionem ingredientes aos produtos.

https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-04/469_16.pdf.

tabelecimento varejista com atividade de Autosserviço, desde que tenha sido inspecionado e registrado em sua origem pelo Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Animal e somente poderá ser comercializado no próprio local (3.1 e 3.2).

O que motiva o artigo 209 e seus incisos, é a preocupação com a segurança alimentar, voltado à questão da higiene e obedecendo os requisitos da legislação sanitária específica, portanto, a obrigatoriedade de açougues, padarias, peixarias, supermercados e comerciantes de carnes e peixes em geral a expor, em local visível aos consumidores a identificação completa frigorífico fornecedor do produto colocado à venda, data de fabricação ou recebimento e a data de validade, ressalva aos produtos previamente embalados por seus fabricantes que contenham as informações de data de fabricação e de validade, desde que vendidos em suas embalagens de origem (§1º).

A Resolução estadual⁷⁴⁰, estabelece ainda, que é de responsabilidade do estabelecimento varejista com atividade de Autosserviço, definir a validade dos produtos fracionados e/ou reembalados. A data de validade deverá ser inferior ao da peça original e seguir as orientações descritas pelo fabricante após abrir a embalagem original, visando a garantia da segurança do alimento, regra esta repetida no § 2º, do artigo 209, desta Consolidação.

Seção IV

Da venda de produtos orgânicos.⁷⁴¹

Art. 210. Os hipermercados e supermercados deverão dispor, no interior de suas lojas ou no local da comercialização, espaço destacado para a venda de produtos orgânicos in natura.

§ 1º O espaço para a venda deve ser instalado no mesmo local ou seção em que são expostos os produtos cultivados com agrotóxico.

§ 2º O local de venda deverá ser identificado e de fácil visualização pelo consumidor.

⁷⁴⁰ 3.5 O estabelecimento varejista com atividade de Autosserviço deverá comprovar à Vigilância Sanitária que possui Responsável Técnico qualificado a exercer a atividade na área de alimentos por meio da apresentação de documento expedido pelo Conselho de Classe.

3.6. Fica sob a responsabilidade do estabelecimento varejista com atividade de Autosserviço, definir a validade dos produtos fracionados e/ou reembalados. A data de validade deverá ser inferior ao da peça original e seguir as orientações descritas pelo fabricante após abrir a embalagem original, visando a garantia da segurança do alimento.

⁷⁴¹ Inspirada na Lei Estadual nº 17.477/2013, de autoria do Dep. Luiz Eduardo Cheida.

Comentário: A Lei Federal nº 10.831/2003, que disciplina a agricultura orgânica, estabelece como finalidades do sistema de produção orgânica⁷⁴², entre outras: a oferta de produtos saudáveis, isentos de contaminantes intencionais; a preservação da diversidade biológica dos ecossistemas naturais; a manutenção da fertilidade do solo em longo prazo; a reciclagem de resíduos orgânicos; e a redução do uso de recursos não renováveis.⁷⁴³

A Lei Federal nº 10.831/2003 foi regulamentada pelo Decreto nº 6.323/2007, cujo Capítulo III disciplina a comercialização de produtos orgânicos, com destaque para os arts. 12, 13 e 14, que especificam requisitos, condições e procedimentos aplicáveis à oferta desses produtos no mercado.

O art. 12 afirma que os produtos orgânicos devem ser protegidos de forma contínua, para que não se misturem com produtos não orgânicos e não entrem em contato com materiais ou substâncias cujo uso não esteja autorizado na produção orgânica. Os arts. 13 e 14, por sua vez, dispõem que os produtos orgânicos passíveis de contaminação por contato e indistinguíveis, visualmente, de similares não orgânicos devem ocupar espaço delimitado para orgânicos, não se misturando com os demais. À luz disso, parece, em análise preliminar, que o § 1º do art. 210 poderá violar a norma federal destacada, uma vez que autoriza que hipermercados e supermercados disponham, no interior de suas lojas ou no local da comercialização, de espaço destacado para a venda de produtos orgânicos *in natura* (caput do art. 210) e determina a instalação desse espaço no mesmo local ou seção em que são expostos produtos cultivados com agrotóxicos (§ 1º), devendo o local ser identificado e de fácil visualização pelo consumidor (§ 2º).

Tomando como referência, os produtos *in natura*, como hortaliças, frutas e legumes, na produção orgânica e não-orgânica, o processamento de ambos são completamente distintos, de modo que a possibilidade de contaminação cruzada entre eles é uma consequência. O fato de a Lei Estadual permitir a exposição desses

⁷⁴² Dec. 6.323/2007 - Art. 2º, XVII - sistema orgânico de produção agropecuária: todo aquele em que se adotam técnicas específicas, mediante a otimização do uso dos recursos naturais e socioeconômicos disponíveis e o respeito à integridade cultural das comunidades rurais, tendo por objetivo a sustentabilidade econômica e ecológica, a maximização dos benefícios sociais, a minimização da dependência de energia não-renovável, empregando, sempre que possível, métodos culturais, biológicos e mecânicos, em contraposição ao uso de materiais sintéticos, a eliminação do uso de organismos geneticamente modificados e radiações ionizantes, em qualquer fase do processo de produção, processamento, armazenamento, distribuição e comercialização, e a proteção do meio ambiente;

⁷⁴³ Art. 1º Considera-se sistema orgânico de produção agropecuária todo aquele em que se adotam técnicas específicas, mediante a otimização do uso dos recursos naturais e socioeconômicos disponíveis e o respeito à integridade cultural das comunidades rurais, tendo por objetivo a sustentabilidade econômica e ecológica, a maximização dos benefícios sociais, a minimização da dependência de energia não-renovável, empregando, sempre que possível, métodos culturais, biológicos e mecânicos, em contraposição ao uso de materiais sintéticos, a eliminação do uso de organismos geneticamente modificados e radiações ionizantes, em qualquer fase do processo de produção, processamento, armazenamento, distribuição e comercialização, e a proteção do meio ambiente.

produtos conjuntamente, no mesmo setor, nos pontos de vendas dos fornecedores, viola o disposto no Decreto Federal (artigos 12 a 14), conforme exposto acima. Salvo, se embalados e devidamente identificados como “ORGÂNICOS” ou “NÃO ORGÂNICOS”, não induzindo, com tal informação, os consumidores na busca de uma vida mais saudável e livre de contaminantes em seus alimentos.

Seção V

Da obrigação de informar os produtos destinados aos consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos.⁷⁴⁴

Art. 211. Ficam obrigados os supermercados e estabelecimentos similares que comercializem produtos alimentícios com mais de cinco caixas registradoras a disponibilizar, em local específico e com destaque, os produtos destinados aos consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos.

§ 1º Considera-se como local específico aquele designado exclusivamente para a oferta dos produtos o corredor, gôndola, prateleira ou quiosque.

§ 2º Os produtos *light* e *diet* devem ser dispostos separadamente com indicação clara e destacada para cada tipo de produto, ainda que acomodados no mesmo setor.

Art. 212. Os produtos alimentícios destinados aos consumidores celíacos deverão ser destacados com a informação de que não contém glúten.

Art. 213. Os produtos alimentícios destinados aos consumidores diabéticos deverão ser destacados com a informação de que não contém açúcar.

Art. 214. Os produtos alimentícios destinados aos indivíduos com intolerância à lactose deverão ser destacados com a informação de que não contém lactose.

Art. 215. Os produtos alimentícios destinados aos consumidores vegetarianos e veganos deverão possuir uma identificação própria.

Comentário: A medida estabelecida pelo art. 211, que obriga supermercados e estabelecimentos similares que comercializam produtos alimentícios e possuam

⁷⁴⁴ Seção inspirada na Lei nº 16.496/2010, de autoria do Dep. Marcelo Rangel, e Lei nº 19.499/2018, de autoria do Dep. Ademir Bier.

mais de cinco caixas registradoras a reservar, em local específico e com destaque, produtos destinados a consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos, é de fácil cumprimento, não acarreta custos adicionais aos fornecedores e atenua as dificuldades enfrentadas por esses grupos de consumidores específicos, classificados como hipervulneráveis em razão de seu estado especial de saúde.

O § 1º do artigo 211, determina que os estabelecimentos disponibilizem um espaço específico, designado para a oferta dos produtos que pode ser “o corredor, gôndola, prateleira ou quiosque”, o que não impede que seja algum espaço diverso que corresponda a formas análogas de setorização.

Os produtos *light* e *diet* devem ser dispostos separadamente com indicação clara e destacada para cada tipo de produto, ainda que acomodados no mesmo setor, conforme prevê o § 2º do mesmo artigo. O motivo da disposição em separado, posto que os produtos *light* e *diet* se diferenciam na sua formulação, para as dietas especiais, destacadamente para os diabéticos.

Os produtos *light* (leve, em inglês) são aqueles com teor reduzido de sódio, açúcares, gorduras ou colesterol. Já os *diets* (dieta, em inglês) têm em sua composição a ausência total de algum ingrediente em particular, como açúcar, gordura ou sal, este utilizados por diabéticos uma vez não conter açúcar.⁷⁴⁵ “O produtos *light* e *diet* têm na sua composição uma redução de algum nutriente. No *light* o produto tem uma redução de, pelo menos, 25% de algum nutriente, como gordura e açúcar e, por consequência, de calorias. Nos produtos *diet*, a modificação diz respeito à retirada de algum nutriente com o objetivo de saúde por conta de uma determinada patologia. Mas para manter o produto com sua característica original é adicionado outro elemento, como adoçante ou edulcorante ou gordura” (MONTEIRO, 2017).⁷⁴⁶

Por tal motivo, o legislador paranaense, em seu artigo 213, determinou que os produtos alimentícios destinados aos consumidores diabéticos deverão ser destacados com a informação de que “**não contém açúcar**”, por ser a diabetes uma patologia importante e ser tratada no Brasil como questão de saúde pública. Segundo a Sociedade Brasileira de Diabetes, o Brasil já tem cerca de 20 milhões de pessoas com diabetes⁷⁴⁷, por isso, a recomendação do Ministério da Saúde: “A melhor forma de

⁷⁴⁵ Conselho Nacional de Nutrição. <https://www.cfn.org.br/index.php/nutricao-na-midia/entenda-o-que-sao-produtos-light-e-diet/>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁴⁶ Renata Monteiro, professora do Departamento de Nutrição da Universidade de Brasília (UnB). Entrevista publicada em 27.12.2017. Conselho Nacional de Nutrição. <https://www.cfn.org.br/index.php/nutricao-na-midia/entenda-o-que-sao-produtos-light-e-diet/>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁴⁷ <https://diabetes.org.br/brasil-ja-tem-cerca-de-20-milhoes-de-pessoas-com-diabetes/>. Acesso 01/12/2024.

prevenir é praticando atividades físicas regularmente, mantendo uma alimentação saudável e evitando consumo de álcool, tabaco e outras drogas. Comportamentos saudáveis evitam não apenas o diabetes, mas outras doenças crônicas, como o câncer”⁷⁴⁸.

Em relação aos produtos alimentícios destinados aos consumidores celíaco, deverão ser destacados com a informação “**não contém glúten**”, conforme expressão do artigo 212. A indicação da informação destacada nos alimentos, protege os consumidores especiais⁷⁴⁹, portadores da doença celíaca, “causada pela intolerância permanente ao glúten, principal fração proteica presente no trigo, no centeio, na cevada e na aveia, e se expressa por inflamação das células intestinais em indivíduos geneticamente predispostos”⁷⁵⁰.

A separação dos produtos nas prateleiras dos estabelecimentos comerciais é importante, diante da contaminação cruzada, no caso dos doentes celíacos, uma vez que qualquer partícula de glúten que entre em contato com o produto isento de glúten, poderá desencadear sérios problemas de saúde ao paciente, até mesmo na forma de armazenamento.

Outro risco alimentar foi tratado pelo legislador, obrigando o fornecedor que comercializa os produtos alimentícios destinados aos indivíduos com intolerância à lactose deverão ser, também, destacados com a informação “**não contém lactose**”, prevista no artigo 214. Assim como os doentes celíacos, alguns consumidores apresentam intolerância à lactose, “é a incapacidade de digerir a lactose (açúcar do leite). O problema é resultado da deficiência ou ausência de uma enzima intestinal chamada lactase. Esta enzima possibilita decompor o açúcar do leite em carboidratos mais simples, para a sua melhor absorção”⁷⁵¹. Causando problemas de orgânicos ao consumidor. No Brasil, 51% da população tem tendência a desenvolver intolerância à lactose, segundo estudo realizado pelo laboratório de genética Genera⁷⁵².

⁷⁴⁸ <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/d/diabetes>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁴⁹ De acordo com dados da [Federação Nacional das Associações de Celíacos do Brasil \(Fenacelbra\)](https://www.fenacelbra.com.br/), estima-se que, no Brasil, há aproximadamente 2 milhões de celíacos, sendo a maioria não diagnosticada. No mundo, a estimativa é que 1% da população seja celíaca. <https://www.fenacelbra.com.br/>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁵⁰ PORTARIA Nº 307, DE 17 DE SETEMBRO DE 2009. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/sas/2009/prt0307_17_09_2009_rep.html. Acesso 01/12/2024.

⁷⁵¹ <https://bvsms.saude.gov.br/intolerancia-a-lactose>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁵² <https://www.pratidonaduzzi.com.br/impressa/noticias/item/2232>. Acesso 01/12/2024. Além disso, uma pesquisa conduzida pela Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) sugere que a raça e a cor influenciam na digestão da lactose: 57% dos brancos e pardos, 80% dos negros e 100% dos descendentes de japoneses no Brasil apresentam algum grau de intolerância.

Os dados sobre doenças e intolerâncias alimentares são importantes, para a tomada de decisão do Poder Legislativo para promover normas de segurança alimentar aos consumidores paranaenses, destacando-se as informações nos produtos alimentícios comercializados e destinados a este público especial de consumo.

O artigo 215 faz referência aos produtos alimentícios destinados aos consumidores vegetarianos e veganos, que deverão possuir uma identificação própria, o que os diferencia, justamente para que os consumidores vegetarianos e veganos, também contemplados pela lei, como pessoas que optam por excluir alimentos de origem animal de seu cardápio, seja em busca de uma alimentação mais saudável, sustentável e até mesmo ética, ou escolhas por valores pessoais.

Existe diferença entre os consumidores vegetarianos e veganos, até mesmo para que possam escolher seus alimentos: “A principal diferença entre vegetariano e vegano é a exclusão de produtos de origem animal. Enquanto os vegetarianos optam por não consumir algumas coisas, os veganos adotam uma abordagem mais rigorosa, eliminando completamente qualquer produto proveniente de animais”⁷⁵³.

Seção VI

Das medidas para atendimento de consumidores em supermercados.⁷⁵⁴

Art. 216. Os supermercados e similares deverão colocar à disposição dos consumidores, colaboradores suficientes e necessários no setor de caixa para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.⁷⁵⁵

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável, o prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera e após feriados prolongados.

⁷⁵³ <https://www.tendaatacado.com.br/dicas/descubra-a-diferenca-entre-vegetariano-e-vegano/>. Acesso 01/12/2024.

⁷⁵⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 13.400/2001, de autoria do Dep. Ademar Traiano.

⁷⁵⁵ **Comentários dos organizadores:** Originariamente, esta previsão estava estabelecida na Lei nº 13.400/2001, cujo objeto principal era a regulamentação do atendimento no interior de estabelecimentos bancários. Por essa razão, a referida lei apresentou inconsistências relevantes de aplicabilidade ao setor de supermercados — como a exigência de fornecimento de senha para atendimento, medida que se mostrava lógica apenas para serviços bancários. No processo de elaboração da Consolidação, a equipe técnica, liderada pelo Dep. Paulo Gomes, optou por desmembrar a Lei nº 13.400/2001, mantendo uma parte no capítulo referente às relações de consumo com as instituições financeiras e outra neste capítulo, relativo a supermercados, açougues e estabelecimentos similares (**Pierre Lourenço**).

§ 2º Os prestadores de serviços deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

Art. 217. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo, será realizado em caixas exclusivos.

Art. 218. Os hipermercados, supermercados, micromercados, varejões e estabelecimentos congêneres deverão disponibilizar, durante o horário regular de funcionamento, colaboradores para, se necessário, auxiliarem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que estejam no interior do estabelecimento realizando ou prestes a realizar compras.⁷⁵⁶

Art. 219. As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida deverão solicitar o auxílio estabelecido nesta Lei junto ao balcão de informações, atendimento ou, na ausência do referido setor, a qualquer colaborador do estabelecimento comercial.

Parágrafo único. Considera-se pessoa com deficiência aquela que se enquadre na Lei nº 18.419, de 2015.⁷⁵⁷

Art. 220. Os estabelecimentos deverão implementar ações e programas de treinamento para os funcionários que atuem em contato direto com o público, inclusive pessoal terceirizado, a fim de combater qualquer tipo de tratamento discriminatório a consumidores.⁷⁵⁸

Art. 221. Os procedimentos estabelecidos nos arts. 218 a 220 desta Lei são opcionais aos estabelecimentos que possuírem vinte colaboradores ou menos.⁷⁵⁹

Comentário: A Seção VI trata das medidas para atendimento de consumidores em supermercados e similares, no que diz respeito ao número de colaboradores suficientes e executados em tempo razoável de atendimento no setor de caixa (*caput*, artigo 216).

⁷⁵⁶ Inspirado no PL nº 695/2023, de autoria dos deputados Ney Leprevost, Tiago Amaral, Márcio Pacheco e Paulo Gomes.

⁷⁵⁷ Inspirado no PL nº 695/2023, de autoria dos deputados Ney Leprevost, Tiago Amaral, Márcio Pacheco e Paulo Gomes.

⁷⁵⁸ Texto sugerido pela Comissão da Igualdade Racial da ALEPR.

⁷⁵⁹ Inspirado no PL nº 695/2023, de autoria dos deputados Ney Leprevost, Tiago Amaral, Márcio Pacheco e Paulo Gomes.

Entende-se atendimento em tempo razoável, o prazo máximo de 20 minutos em dias normais (inclui os finais de semana) e de 30 minutos em véspera e após feriados prolongados, observando o calendário nacional e local, que podem variar de acordo com seus respectivos feriados (§1º).

Quanto ao número de colaboradores, os supermercados e similares deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas, para que os consumidores possam controlar se há número de colaboradores suficientes para atendimento da demanda do estabelecimento do fornecedor (§2º).

Aos consumidores maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo, terão garantido atendimento preferencial e será realizado em caixas exclusivos (Artigo 217).

Para as pessoas com deficiência⁷⁶⁰ ou mobilidade reduzida que estejam no interior do estabelecimento realizando ou prestes a realizar compras, os hipermercados, supermercados, micromercados, varejões e estabelecimentos congêneres deverão disponibilizar, durante o horário regular de funcionamento, colaboradores para, se necessário, auxiliarem estes consumidores especiais (Artigo 218), que deverão solicitar o auxílio junto ao balcão de informações, atendimento ou, na ausência do referido setor, a qualquer colaborador do estabelecimento comercial (Artigo 219).

O artigo 220, impõe aos estabelecimentos a implementação de ações e programas de treinamento para os funcionários que atuem em contato direto com o público, inclusive pessoal terceirizado, a fim de combater qualquer tipo de tratamento discriminatório a consumidores, evitando desta forma cometimento de crimes de discriminação gênero, raça e credo e, por consequência, ações indenizatórias.

Torna-se opcional as medidas previstas nos artigos 218 a 220, quando o estabelecimento possuir vinte colaboradores ou menos, sendo sempre importante o preparo dos colaboradores no atendimento direto ao público para atendimento da confiança e transparência nas relações de consumo (artigo 221).

Seção VII

Das práticas de higiene a serem observadas por fornecedores para proteção da saúde do consumidor.⁷⁶¹

⁷⁶⁰ Lei Estadual nº 18.419/2015. Lei Federal nº 7.853/1989. Lei Federal 14.626/2023.

⁷⁶¹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.933/2019, de autoria do Dep. Requião Filho.

Art. 222. Ficam obrigados os supermercados e estabelecimentos similares que possuem setor de caixas com mais de três caixas registradoras a proceder à higienização de carrinhos, cestos, embalagens ou quaisquer outros artefatos ou equipamentos reutilizáveis assemelhados, postos à disposição dos consumidores para a realização de suas compras.

§ 1º A higienização consistirá na limpeza prévia, com produto antisséptico de comprovada eficiência, dos objetos reutilizáveis, especialmente nos locais destinados ao contato manual dos consumidores.

§ 2º Os objetos deverão ser higienizados, no mínimo, a cada quinze dias, independentemente do tempo de uso, e não podem ser disponibilizados ao consumidor sem que haja sido completado o processo de higienização.

Comentário: A Seção VII desta Consolidação determina práticas de higiene a serem observadas por fornecedores para proteção da saúde do consumidor, obrigando os supermercados e estabelecimentos similares que possuem setor de caixas com mais de três caixas registradoras a proceder à higienização de carrinhos, cestos, embalagens ou quaisquer outros artefatos ou equipamentos reutilizáveis assemelhados, que estejam à disposição dos seus consumidores (Artigo 222, *caput*).

Deverão utilizar, previamente, para a higienização e limpeza produto antisséptico de comprovada eficiência, dos objetos reutilizáveis, especialmente nos locais destinados ao contato manual dos consumidores (§1º), necessários para garantir a saúde dos consumidores⁷⁶². Os objetos deverão ser higienizados, no mínimo, a cada quinze dias, independentemente do tempo de uso, e não podem ser disponibilizados ao consumidor sem que haja sido completado o processo de higienização, com os cuidados necessários para a segurança e saúde do consumidor (§2º).

Dispõe o artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, **obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.** (Grifo nosso)

⁷⁶² Um estudo realizado pela Universidade do Arizona mostrou que **mais de 75% dos carrinhos de compras testaram positivo para bactérias fecais**. Como recomendação, Sood, disse que as pessoas deveriam passar um pano desinfetante no carrinho antes de usá-lo. 16 de nov. de 2023. <https://oglobo.globo.com/saude/noticia/2023/11/16>. Acesso 02/12/2024.

De igual forma dispõe o § 2º do artigo supra⁷⁶³, a obrigatoriedade de o fornecedor higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. A norma paranaense corrobora com a norma federal (Lei 8.078/1990).

⁷⁶³ Incluído pela Lei Federal nº 13.486, de 2017.

ERICK LÉ PALAZZI FERREIRA

Erick Lé Palazzi Ferreira. Defensor Público Presidente da Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado do Paraná. Ex-Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor (2021/2024). Ex-Coordenador do CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) (2017/2021). Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

BRUNO DE ALMEIDA PASSADORE

Doutor em Direito do Estado pela Universidade de São Paulo (USP), com coordenação da Universidade de Bologna. Mestre em Direito Processual pela USP. Bacharel em Direito pela USP. Cientista Político pela Universidade Federal do Paraná. Defensor Público Auxiliar do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Paraná. Diretor Financeiro da ADEPAR.

CAPÍTULO III

DOS RESTAURANTES, LANCHONETES, BARES, FAST-FOODS E SIMILARES

Seção I

Da obrigatoriedade de informar na entrada dos estabelecimentos comerciais as formas de pagamento. ⁷⁶⁴

Art. 223. Fica obrigada a instalação de avisos na entrada dos restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares, redigidos de forma clara e visível, sobre os meios de pagamento aceitos.

Comentário: Este artigo é de suma importância para a transparência na relação de consumo. Ao obrigar a instalação de avisos claros e visíveis sobre os meios de pagamento aceitos, evita-se surpresas desagradáveis para o consumidor no momento do pagamento. Imagine-se a frustração de um cliente que, após consumir em um estabelecimento, é informado que o uso de cartão de crédito não é aceito como forma de pagamento.

Essa disposição legal alinha-se com o princípio da informação, previsto tanto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)⁷⁶⁵, bem como no art. 6, III, da presente legislação paranaense de defesa do consumidor (CDC-PR), que garante ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de suas características, qualidade, quantidade, composição, preço e garantias, bem como os riscos que apresentem.

Seção II

Da obrigatoriedade de disponibilizar cardápios impressos. ⁷⁶⁶

⁷⁶⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.946/2016, de autoria do Dep. Felipe Francischini.

⁷⁶⁵ “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: ... 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; ...”

⁷⁶⁶ Seção inspirada no substitutivo ao PL nº 1.245, de 2023, de relatoria do Deputado Federal Aureo Ribeiro, PL nº 264/2023, de autoria dos Deputados Delegado Tito Barichello e Douglas Fabrício, e PL nº 408/2023, de autoria da Dep. Marli Paulino.

Art. 224. Os restaurantes, lanchonetes, bares, fast-foods e similares que comercializem alimentos preparados para consumo imediato disponibilizarão aos consumidores, quando solicitado, cardápios impressos, redigidos de forma clara e legível, para atendimento presencial dos consumidores.

Parágrafo único. Admite-se a utilização de cardápios digitais, desde que também disponibilizados cardápios impressos.

Comentário: O dispositivo em questão se correlaciona ao dever do fornecedor de produtos e serviços de informar adequadamente os seus preços, nos termos do art. 2º, do Decreto 5.903/2006 ⁷⁶⁷. Traz ainda opção de os estabelecimentos comerciais terem cardápios digitais acerca de seus produtos, algo que significa uma possibilidade de redução de custos e adaptação à modernidade em que a massiva maioria de cidadãos paranaenses são possuidores de smartphones com acesso facilitado à internet. Ademais, a pandemia de Covid-19 bem demonstrou que esse tipo tecnologia trouxe mais higiene e redução de transmissibilidade de doenças que poderiam se propagar através do manuseio de objetos.

Porém, mesmo que permita o uso de cardápios digitais, o dispositivo em questão traz obrigatoriedade de os estabelecimentos disponibilizarem cardápios impressos a requerimento do consumidor. Tal norma visa garantir a acessibilidade da informação a todos os consumidores, especialmente os excluídos digitais: pessoas que por razões variadas - como por fatores etários, por serem pessoas portadoras de deficiência ou mesmo por simples opção pessoal -, não são dotadas de meios técnicos para acessar conteúdo *online*. Trata-se de reconhecer que apesar de o uso de internet e smartphones ser algo “normal” na sociedade moderna não significa deixar esquecido aqueles que não se amoldam ao modelo hegemônico. Além disso, cardápios impressos podem ser mais práticos em determinadas situações.

Art. 225. Fica vedado condicionar o acesso aos cardápios físicos ou digitais à formação de cadastro ou de banco de dados do consumidor, bem como utilizar qualquer informação obtida durante o atendimento para envio de mensagens publicitárias, salvo expressa autorização do consumidor.

Comentário: Este artigo é de grande importância uma vez que visa proteger a privacidade do consumidor. Afinal, condicionar o acesso ao cardápio à formação

⁷⁶⁷ Art. 2º - Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

de cadastro ou utilizar informações para envio de publicidade sem autorização expressa é considerado uma prática abusiva, podendo inclusive ser visto como uma hipótese de venda casada.

O CDC, em seu art. 39, I⁷⁶⁸ (equivalente ao art. 54, I, do CDC-PR), veda ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. A coleta de dados deve ser transparente e com o consentimento do consumidor, conforme o art. 7º, I, da Lei Geral de Proteção de Dados⁷⁶⁹.

Seção III

Da oferta de *couvert* de alimentos por restaurantes, lanchonetes, bares e demais estabelecimentos.⁷⁷⁰

Art. 226. Os restaurantes, lanchonetes, bares, fast-foods e similares que adotam o sistema de *couvert* de alimentos disponibilizarão ao consumidor a descrição clara do preço e da composição do serviço.

Parágrafo único. Entende-se como *couvert* de alimentos o serviço caracterizado pelo fornecimento de aperitivos sólidos e líquidos servidos antes do início da refeição propriamente dita.

Art. 227 Fica vedado aos estabelecimentos o fornecimento do serviço de *couvert* de alimentos ao consumidor sem solicitação prévia, salvo se oferecido gratuitamente.

Parágrafo único. O serviço prestado em desconformidade com o previsto no caput deste artigo não gerará qualquer obrigação de pagamento.

Comentário: Os artigos 226 e 227 se assemelham aos artigos 98 e 99 da Consolidação da Lei de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (Lei Estadual 17.832/23). Tais dispositivos indicam a necessidade de clareza na descrição do

⁷⁶⁸ “Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;”

⁷⁶⁹ “Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;”

⁷⁷⁰ Seção inspirada na Lei nº 17.301/2012, de autoria do Dep. Bernardo Ribas Carli.

preço e composição do “couvert de alimentos”. O consumidor precisa saber exatamente o que está pagando. O conceito de “couvert de alimentos” está igualmente bem definido, evitando-se ambiguidades.

Veda-se, portanto, a prática de “deixar na mesa” do cliente alimentos ou bebidas e, no momento de pagamento, o consumidor ser surpreendido com a cobrança de produtos que não pediu. Assim, proíbe-se tal prática, deixando claro que apenas o consumidor pode pedi-los. Essa disposição está em consonância com o princípio da liberdade de escolha do consumidor, que não pode ser obrigado a adquirir um serviço que não deseje.

O fornecimento do couvert de alimentos sem solicitação prévia, salvo se oferecido gratuitamente, protege o consumidor de práticas de venda casada ou de cobranças indevidas. Além disso, é estabelecida a sanção para caso em que tal prática acontece, que seria o direito de recusa do consumidor de pagar por tais produtos. Aproxima-se, portanto, à hipótese de amostra grátis prevista no art. 39, parágrafo único do CDC nacional⁷⁷¹ (equivalente ao art. 54, parágrafo único, do CDC-PR).

Seção IV

Da oferta de *couvert* artístico por restaurantes, lanchonetes, bares e demais estabelecimentos de gênero similar.⁷⁷²

Art. 228. Os restaurantes, lanchonetes, bares, fast-foods e similares que oferecem serviços de couvert artístico deverão fixar, em local visível ao consumidor, a descrição clara do preço pago por este serviço.

§ 1º Entende-se como couvert artístico a taxa que o consumidor paga pela música, shows ou apresentações, desenvolvidas ao vivo, de qualquer natureza cultural ou artística.

§ 2º A taxa do couvert artístico deverá ser previamente informada de forma acessível à pessoa com deficiência, em observância ao inciso III e parágrafo único, ambos do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

⁷⁷¹ “Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: ... III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; ... Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.”

⁷⁷² Seção inspirada na Lei Estadual nº 21.819/2023, de autoria do Dep. Paulo Gomes.

Art. 229. Fica vedado aos estabelecimentos descritos no art. 228 desta Lei a cobrança do couvert artístico ao consumidor que se encontre em área reservada ou em local que não possa usufruir integralmente do serviço.

Art. 230. Fica vedada a cobrança de couvert artístico nas hipóteses de músicas ambiente, exibição de jogos esportivos, lutas e shows transmitidos por equipamentos de multimídia.

Parágrafo único. Entende-se como equipamento multimídia aquele utilizado com objetivo de transmitir imagem e som para diversas pessoas ao mesmo tempo.

Art. 231. O serviço prestado em desconformidade com o previsto nesta Seção não gerará qualquer obrigação de pagamento.

Comentário: Os artigos 228 a 231 indicam a necessidade de clareza na descrição do preço e composição do “couvert artístico. A exigência de fixar em local visível a descrição clara do preço do couvert artístico garante a transparência na cobrança desse serviço. O conceito de “couvert artístico” está igualmente bem definido no §1º do art. 228, evitando-se ambiguidades. O § 2º do mesmo dispositivo reforça a necessidade de informação acessível a pessoas com deficiência, em observância ao CDC.

A vedação da cobrança do couvert artístico em áreas reservadas ou locais onde o consumidor não pode usufruir integralmente do serviço é justa e evita cobranças indevidas. Trata-se de normativa que visa evitar que, por exemplo, o consumidor que esteja no segundo andar de um restaurante se veja obrigado a pagar pelo couvert artístico referente a um musicista que se apresenta no térreo do mesmo negócio.

A proibição da cobrança de couvert artístico em casos de música ambiente, exibição de jogos esportivos ou shows transmitidos por equipamentos de multimídia, prevista no art. 230, é importante para diferenciar o verdadeiro couvert artístico (apresentação ao vivo) de outras formas de entretenimento. O parágrafo único define “equipamento multimídia” para evitar dúvidas. Registra-se que não há qualquer exceção e a legislação é clara nesse aspecto ao conceito de “apresentação ao vivo”. Logo não seria possível sequer, por exemplo, alegar que determinado estabelecimento comercial transmite evento do tipo “pay-per-view” com o objetivo de demandar pagamento de couvert, como normalmente ocorre com partidas de futebol, lutas etc.

Ainda, e de forma similar ao “couvert de alimentos”, o serviço prestado em desconformidade com as regras desta seção não gera obrigação de pagamento, reforçando a proteção ao consumidor.

Seção V

Da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais dos alimentos.⁷⁷³

Art. 232. Ficam obrigados os restaurantes, lanchonetes, bares, fast-foods e similares a divulgarem as seguintes informações em suas tabelas nutricionais dos alimentos comercializados:

I - quantidade de calorias;

II - presença de glúten;

III - concentração de carboidratos, incluindo-se a lactose.

§ 1º Os estabelecimentos deverão adaptar seus cardápios para que contendam as informações deste artigo.

§ 2º Os estabelecimentos que não possuam cardápios deverão atender aos dispositivos da presente Seção por meio de informações de fácil acesso e legíveis a todos os consumidores.

§ 3º A relação de que trata o caput deste artigo deverá ser elaborada e assinada por nutricionista, com o respectivo número de sua inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas.

Art. 233. Não se aplica o disposto nesta Seção aos microempreendedores individuais e microempresas assim definidas na legislação federal.

Parágrafo único. O disposto na presente Seção também não se aplica as lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, que deverão observar as regras estabelecidas no Capítulo III - Das relações de consumo com as instituições de ensino.

Comentário: A obrigatoriedade de divulgar informações nutricionais como calorias, presença de glúten e concentração de carboidratos atende ao direito à informação e à saúde do consumidor, todas previstas no art. 6, I, do CDC (equivalente ao art. 6, I, do CDC-PR). Essa medida é especialmente relevante para pessoas com

⁷⁷³ Seção inspirada na Lei nº 16.085/2009, de autoria do Dep. Luiz Eduardo Cheida, Lei nº 17.604/2013, de autoria dos deputados Pastor Edson Praczyk e Hermas Brandão Junior.

restrições alimentares ou que buscam uma alimentação mais saudável. Os parágrafos deste artigo detalham como essa informação deve ser apresentada.

Não sem algum risco, o legislador estadual resolveu excluir os microempreendedores individuais e microempresas dessa obrigação, tendo em vista as dificuldades que esses pequenos negócios podem enfrentar para cumprir essa exigência. Entende-se que tal excepcionalidade merece algumas críticas, posto que ameaças à saúde e segurança do consumidor não diferencia se o fornecedor é uma grande empresa ou um microempreendedor. No entanto, fez bem ao prever que lanchonetes e similares em escolas, independentemente de se tratar de pequeno ou grande empresário, devem seguir as regras específicas previstas nos artigos 110 a 113 do CDC-PR.

Seção VI

Da divulgação e informação quanto a cobrança da taxa de serviço ou gorjeta.⁷⁷⁴

Art. 234. Os restaurantes, lanchonetes, bares, hotéis e demais estabelecimentos de gênero similar que cobram dos consumidores a taxa de serviço ou gorjeta, devem divulgar a porcentagem sobre o valor total do consumo do produto ou serviço e a natureza opcional e facultativa da mesma.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo se aplica a todos os estabelecimentos comerciais que cobram a taxa de serviço ou gorjeta, independente da atividade desempenhada.

Art. 235. A porcentagem sobre o valor total do consumo do produto ou serviço, e a natureza opcional e facultativa da mesma, deverão:

I - ser disponibilizadas em local de fácil acesso, com grande visibilidade e redigida de maneira que facilite a compreensão por parte dos consumidores;

II - constar em local acessível à pessoa com deficiência, em observância ao contido no inciso III do caput e no parágrafo único, ambos do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC;

⁷⁷⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 21.721/2023, de autoria do Dep. Paulo Gomes.

III - estar incluídas junto à conta e ao cardápio dos estabelecimentos com a inscrição “pagamento opcional” ou “pagamento facultativo”, ao lado dos valores ou na discriminação da cobrança da taxa de serviço ou gorjeta.

Comentário: A obrigatoriedade de divulgar a porcentagem e a natureza opcional da taxa de serviço ou gorjeta visa evitar constrangimentos e garantir que o consumidor saiba quanto deverá pagar, bem como que não é obrigado a fazê-lo. Essa disposição está alinhada com o princípio da boa-fé nas relações de consumo.

Este artigo detalha como essa informação deve ser disponibilizada, incluindo a necessidade de ser em local de fácil acesso, visível, compreensível e acessível a pessoas com deficiência, além de constar na conta e no cardápio com a indicação de "pagamento opcional" ou "pagamento facultativo".

Uma crítica que se faz é não haver a previsão de percentuais máximos para inclusão de forma automatizada, uma vez que se vê rotineiramente valores que superam os tradicionais “10%”, passando para 12%, 15% ou mesmo 20%. Não se estaria impedindo que o consumidor satisfeito com os serviços prestados possa dar valores a maior a título de gorjeta ou serviço, mas um percentual máximo poderia trazer uma segurança ao consumidor.

Ainda, entende-se que a lei poderia prever a proibição de questionamentos por parte do estabelecimento comercial sob pena de multa ou outra sanção acerca das razões de o consumidor não desejar pagar por esse percentual facultativo, uma vez que é bastante corriqueira certos constrangimentos no momento em que o consumidor informa não desejar incluir na conta tal percentual.

Seção VII

Da informação obrigatória dos fornecedores de serviço de *open bar* e *open food*.⁷⁷⁵

Art. 236. Ficam obrigados os fornecedores de serviços e produtos que promovam eventos com o serviço de *open bar* e *open food* identificar de forma clara e visível, em suas peças de publicidade, os tipos de bebida e comida que serão servidas durante o evento.

Comentário: A obrigação de identificar de forma clara e visível os tipos de bebida e comida que serão servidas em eventos com serviço de *open bar* e *open food* evita

⁷⁷⁵ Seção inspirada no PL nº 054/2020, de autoria do Dep. Requião Filho.

a propaganda enganosa e garante que o consumidor saiba exatamente o que está adquirindo. Afinal, são corriqueiros oferecimento de serviços desse tipo em que o consumidor possui poucas informações além do fato de saber que o evento é “open bar” ou “open food”.

Críticas merecem ser feitas, uma vez que o legislador estadual poderia avançar na discussão sobre a pertinência de eventos com propostas do tipo “open bar”, especialmente quando se está lidando com festas do tipo universitária. Infelizmente, não houve avanço no assunto durante as discussões do CDC-PR.

ALCELYR VALLE DA COSTA NETO

Doutor. Mestre. Especialista em Direito Processual Civil. Professor Universitário. Advogado. Juiz Leigo. Avaliador MEC/INEP. Membro Relator das Comissões de Direito do Consumidor e Educação Jurídica na OAB/PR. Pós-Doutorado em Direito.

TÍTULO II

DOS COMÉRCIOS ESPECÍFICOS

CAPÍTULO I

DO COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS

Seção I

Da proibição da operação de postos de combustíveis pelo sistema auto serviço.

Art. 237. Os estabelecimentos de comercialização de combustíveis e lubrificantes a varejo são obrigados a manter atendentes, ficando vedada a operação de bombas, ou manuseio de combustíveis e lubrificantes, diretamente pelo consumidor.⁷⁷⁶

Comentário: O Código de Defesa do Consumidor não possui uma norma específica que proíba o autoatendimento em postos de combustíveis. Sendo assim, é comum que Estados e Municípios tenham leis e regulamentos próprios que estabelecem normas mais específicas para a atividade de revenda de combustíveis, como por exemplo o Estado do Paraná, sendo que em algumas localidades podem, de fato, proibir o autoatendimento, enquanto outras podem permitir com determinadas restrições. Logo, além das leis, temos também as normas técnicas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e outras entidades regulamentadoras que podem estabelecer requisitos de segurança para a operação de postos de combustíveis, incluindo aspectos relacionados ao autoatendimento. No Paraná, a principal preocupação relacionada ao autoatendimento é a segurança, tanto dos consumidores quanto do meio ambiente, uma vez que a possibilidade de vazamentos, incêndios e outros acidentes podem ser maior em caso de manuseio inadequado dos equipamentos. Pois bem, para o CDC, o produto ou serviço possui qualidade quando funciona adequadamente (atende à finalidade que lhe é inerente) e, ao mesmo tempo, não oferece risco à saúde e segurança do consumidor.

⁷⁷⁶ Inspirada na Lei Estadual nº 12.822/1999, de autoria do Dep. Tony Garcia.

Art. 238. Ficam obrigados os fornecedores a informar, por cartazes ou mídia eletrônica, a diferença percentual entre o valor do litro da gasolina e do álcool (etanol), e destacar o produto mais econômico ao consumidor.⁷⁷⁷

Comentário: O citado artigo visa aumentar a transparência e a clareza na comunicação entre os fornecedores de combustíveis e os consumidores, pois, ao obrigar os postos de combustível a informar, por meio de cartazes ou mídia eletrônica, a diferença percentual entre o preço do litro da gasolina e do álcool (etanol), e a destacar o produto mais econômico, o artigo facilita a tomada de decisão dos consumidores. Trata-se de uma medida importante para promover a concorrência no setor de combustíveis e possibilitar que o consumidor possa escolher de forma mais informada o combustível que oferece o melhor custo-benefício, levando em consideração o preço e a qualidade do produto. Sendo assim, essa exigência contribui para o fortalecimento da relação de confiança entre consumidores e fornecedores, uma vez que a transparência nas informações é um fator essencial para a construção de um mercado ético e justo.

Art. 239. Ficam obrigados os postos de combustíveis a informar, por cartazes ou mídia eletrônica, se a gasolina comercializada é formulada ou refinada.⁷⁷⁸

Comentário: Este artigo tem como objetivo garantir que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas sobre os preços dos combustíveis, permitindo-lhes fazer escolhas mais conscientes e econômicas, garantindo assim, a efetivação ao Código de Defesa do Consumidor que, em seu art. 31, determina que: “A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”. Portanto, o artigo facilita a comparação entre os dois produtos, auxiliando o consumidor a identificar qual é a opção mais vantajosa em termos de custo-benefício. Logo, a transparência de preços pode estimular a concorrência entre os postos de combustível, incentivando-os a oferecer preços mais competitivos. Na redação original da lei estadual que inspirou a criação

⁷⁷⁷ Inspirado na Lei nº 16.756/2010, de autoria do Dep. Marcelo Rangel.

⁷⁷⁸ Inspirado na Lei nº 18.119/2014, de autoria do Dep. Paranhos.

deste dispositivo estabelecia-se a definição da gasolina formulada⁷⁷⁹ e refinada⁷⁸⁰, no entanto, o legislador optou por excluir esses conceitos do Código Estadual com o objetivo de evitar divergências com eventuais normas de órgãos reguladores.

Art. 240. Os preços de venda deverão ser discriminados separadamente para cada tipo de gasolina.⁷⁸¹

Comentário: O citado artigo reflete a preocupação com a transparência e a clareza na comunicação entre os postos de combustíveis e os consumidores, tendo em vista que visa permitir que o consumidor saiba exatamente quanto está pagando por cada tipo de gasolina disponível no mercado, qual seja, gasolina comum, aditivada ou premium, por exemplo. A discriminação separada dos preços é fundamental para que o consumidor possa comparar os custos de forma mais clara e, ainda, possam optar por aquele que oferece melhor custo-benefício para suas necessidades específicas. O artigo também reflete uma preocupação com a educação do consumidor, ao garantir que ele tenha acesso a informações detalhadas sobre os produtos que está adquirindo, o que contribui para o fortalecimento da confiança do consumidor no mercado de combustíveis.

Art. 241. Fica instituído a formatação dos preços para comercialização de combustíveis limitada a dois dígitos de centavos.⁷⁸²

Comentário: Tem-se que essa medida é uma forma de padronizar a apresentação dos preços, tornando-os mais compreensíveis e facilitando a comparação entre os valores cobrados em diferentes postos de combustíveis. Assim, com a utilização de dois dígitos após a vírgula para a discriminação dos preços pode parecer uma pequena mudança, mas ela contribui significativamente para evitar preços com valores com frações de centavos que poderiam gerar confusão ou incertezas no momento da compra. Com isso, tal medida também tende a reduzir práticas que poderiam ser consideradas como tentativas de engano ou de manipulação de preços, como a utilização de valores com frações de centavos para criar a impressão de que

⁷⁷⁹ Art. 1º, § 2º, da Lei estadual 18.119/2014 – “Para efeitos desta Lei, considera-se gasolina formulada aquela composta de resíduos de destilação petroquímicos adicionados de solventes, com qualidade inferior à gasolina refinada.”

⁷⁸⁰ Art. 1º, § 1º, da Lei estadual 18.119/2014 – “Para efeitos desta Lei, considera-se gasolina refinada aquela completamente isenta de substâncias nocivas contidas no petróleo cru, eliminadas pelo processo de refinação.”

⁷⁸¹ Inspirado na Lei nº 18.119/2014, de autoria do Dep. Paranhos.

⁷⁸² Inspirado na Lei nº 18.782/2016, de autoria do Dep. Evandro Araújo.

o preço está mais baixo do que realmente é praticado. Portanto, ao limitar o número de dígitos, o artigo 241 ajuda a promover uma maior uniformidade no mercado, permitindo mais confiança para que os consumidores possam fazer comparações de preços entre os postos de combustíveis, o que facilita a leitura dos preços com maior transparência. Sendo assim, a padronização a dois dígitos torna a comparação mais simples e evita distorções no entendimento do valor real do produto.

Art. 242. As informações estabelecidas nesta Seção deverão ser veiculadas em local visível a todos os consumidores.⁷⁸³

Comentário: Este Código, com esse artigo, reforça a importância da transparência e da acessibilidade das informações no momento da compra de combustíveis, o que permite que todos os consumidores, possam tomar decisões informadas. Com isso, a exigência de que essas informações sejam apresentadas de forma visível nos postos de combustíveis é essencial para garantir que nenhum consumidor seja desinformado ou pego de surpresa sobre o produto que está adquirindo. Isso inclui a clareza sobre os tipos de combustíveis disponíveis, seus preços, e outras características relevantes, como a diferença entre gasolina comum e aditivada, por exemplo, ou a variação de preços entre diferentes tipos de combustíveis. Além disso, essa visibilidade das informações contribui para a criação de um ambiente de consumo mais justo, baseando-se em dados claros e acessíveis. No **artigo 6º**, o Código de Defesa do Consumidor prevê *“como direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada sobre diferentes produtos e serviços, como a especificação correta de quantidade, as características, a composição, a qualidade, os tributos incidentes e o preço, incluindo os eventuais riscos que tais produtos ou serviços possam causar”*. Segundo o ministro do STJ Humberto Martins, o direito à informação está diretamente relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome (**EREsp 1.515.895**). Portanto, quando as informações são de fácil acesso, os consumidores têm o poder de fazer comparações entre os postos e escolher aquele que oferece as melhores condições, seja em termos de preço, qualidade ou atendimento. Importante, frisar, ainda, que a visibilidade das informações também ajuda a evitar práticas comerciais enganosas ou desleais, uma vez que ao ter acesso a essas informações de forma clara e direta, os consumidores ficam mais capacitados para fazer escolhas mais conscientes e alinhadas às suas necessidades, sem serem influenciados por ofertas confusas ou difíceis de entender.

⁷⁸³ Inspirado na Lei nº 18.119/2014, de autoria do Dep. Paranhos.

CAPÍTULO II

DO COMÉRCIO EM FARMÁCIAS E DROGARIAS

Seção I

Da obrigatoriedade das farmácias incluírem bula magistral em medicamentos manipulados.⁷⁸⁴

Art. 243. Ficam obrigadas as farmácias incluírem bula magistral em medicamentos manipulados.

Comentário: A bula magistral é um documento imprescindível que contém informações detalhadas sobre o medicamento manipulado, incluindo indicações, posologia, efeitos colaterais, contraindicações, interações medicamentosas e orientações de armazenamento, entre outros dados essenciais para a correta utilização do produto. Portanto, a sua inclusão visa garantir a segurança do consumidor que irá usar o medicamento, fornecendo todas as informações necessárias de forma adequada e sem riscos à saúde. O citado artigo, tem por finalidade aumentar a segurança no uso de medicamentos manipulados, uma vez que estes, por serem preparados individualmente, podem ter variações nas dosagens e combinações de substâncias. Essa exigência da bula no contexto dos medicamentos manipulados traz mais transparência ao passo que permite que o consumidor tenha acesso a um conjunto maior de informações que era de conhecimento técnico exclusivo das farmácias de manipulação. O art. 6º, III, do CDC, pontua a importância de o consumidor conhecer adequadamente os diferentes produtos e serviços, preço, características, composição, tributos incidentes, bem como os riscos que apresentam. O direito básico à informação do consumidor – que corresponde ao dever de informar do fornecedor – é decorrência e concretização da boa-fé objetiva. É fundamental para o pleno exercício do direito de escolha (art. 6º, II) – até mesmo a legítima opção de não consumir. Segundo o ministro Herman Benjamin: “*A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa*” (STJ, REsp. 1.758.118, Min. Herman Benjamin).

⁷⁸⁴ Inspirada na Lei Estadual nº 17.051/2012, de autoria do Dep. Valdir Rossoni.

Parágrafo único. Considera-se bula magistral o conjunto de orientações farmacêuticas impressas, de forma separada, que devem acompanhar o medicamento manipulado.

Comentário: O termo bula magistral pode ser definido como o “conjunto de orientações farmacêuticas impressas”, assim, o parágrafo deixa claro que a bula não é apenas um simples aviso ou instrução superficial. A bula deve ser composta por informações completas, fornecidas pelo farmacêutico, que são essenciais para o uso seguro e eficaz do medicamento manipulado. As orientações podem incluir, por exemplo, posologia, forma de administração, precauções, efeitos adversos, contraindicações e interações medicamentosas.

Art. 244. Atendidas às especificações impostas pela legislação federal, além das informações contidas na rotulagem do medicamento, a bula magistral deverá conter as seguintes informações ao paciente consumidor, que devem ser apresentadas de maneira clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa:

I - como devo usar este medicamento?;

II - cuidados na gravidez;

III - cuidados na amamentação;

IV - esqueci de usar o medicamento, o que devo fazer?;

V - o que fazer se for usada uma grande quantidade deste medicamento de uma só vez?;

VI - reações indesejáveis;

VII - onde, como e por quanto tempo posso guardar este medicamento?;

VIII - o que mais devo saber sobre este medicamento?.

O citado artigo determina uma lista de informações que devem ser incluídas na bula magistral, onde assegura que o paciente (consumidor) tenha acesso a detalhes essenciais sobre o medicamento. Portanto, cada um dos incisos do artigo traz uma preocupação com a segurança do paciente (consumidor) e o correto uso do medicamento, vejamos:

Inciso I: O inciso fornece a orientação sobre a dosagem, o horário e a forma de administração do medicamento. Informações claras sobre a posologia são cruciais para garantir a eficácia do tratamento e evitar erros no uso do medicamento.

Incisos II e III: Trata da inclusão de cuidados específicos visando alertar as gestantes e lactantes (consumidoras) sobre possíveis riscos ou precauções necessárias ao utilizarem o medicamento, já que algumas substâncias podem afetar o desenvolvimento do feto ou ser excretadas no leite materno.

Inciso IV: Esse inciso é relevante para orientar o paciente sobre o que fazer em caso de esquecimento da dose, evitando que o paciente tome decisões inadequadas, como o uso de uma dose em dobro ou a interrupção abrupta do tratamento.

Inciso V: Neste inciso, o paciente (consumidor) é orientado sobre os passos a serem seguidos caso haja ingestão excessiva do medicamento, o que é importante para prevenir intoxicações ou outros efeitos adversos. A orientação pode incluir procurar atendimento médico imediato ou como proceder caso isso ocorra.

Inciso VI: A listagem de possíveis efeitos adversos do medicamento é crucial para que o paciente possa identificar e relatar rapidamente qualquer sintoma inesperado ou prejudicial ao seu médico ou farmacêutico, evitando complicações.

Inciso VII: Trata-se de instruções sobre a conservação do medicamento são essenciais, pois o armazenamento inadequado pode comprometer a eficácia do produto. Orientar sobre a temperatura, umidade e outros cuidados contribui para garantir a qualidade do medicamento ao longo de seu uso.

Inciso VIII: Esse item permite que informações adicionais sejam fornecidas, como interações medicamentosas, precauções especiais, ou dados importantes sobre o medicamento que não se enquadram nos itens anteriores, mas são essenciais para o paciente.

Parágrafo único. Cabe ao órgão de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde definir a forma e o conteúdo das bulas magistrais nos limites do que dispõe esta Seção.

Comentário: O parágrafo único retrata o papel da **Vigilância Sanitária** como órgão regulador e fiscalizador, permitindo que ela estabeleça de maneira mais detalhada como as informações nas bulas magistrais devem ser apresentadas. Isso inclui aspectos como a organização do conteúdo, formato, linguagem e clareza das informações. Embora a legislação federal estabeleça diretrizes gerais, a Vigilância Sanitária tem a competência de adaptar essas normas à realidade local, considerando as particularidades do estado, da população e das farmácias manipuladoras.

Art. 245. Além das especificações constantes do art. 244 desta Lei, a bula magistral deverá conter, no mínimo, as seguintes frases de alerta:

I - manter o medicamento em embalagem original, fechado e guardado longe da luz, do calor e da umidade excessivos;

II - não guardar o medicamento em armários de banheiro ou perto de pias e lavatórios, ou próximo a material de limpeza;

III - manter este medicamento sempre fora do alcance de crianças e animais domésticos;

IV - não usar medicamentos sem orientação profissional;

V - em caso de reações indesejáveis, suspender o uso do medicamento e procurar orientação profissional;

VI - não utilizar o medicamento com data de validade vencida;

VII - não é recomendado o uso de medicamentos durante a gravidez e lactação, sem orientação profissional;

VIII - não ingerir bebida alcoólica durante o tratamento;

IX - em caso de alteração da cor, cheiro, consistência ou sabor, procure seu farmacêutico para esclarecimentos;

X - nunca dê seu medicamento para outra pessoa e vice-versa, apesar de alguns sintomas serem parecidos, o tipo de medicamento e a dose que cada pessoa necessita podem ser diferentes;

XI - use seu medicamento corretamente, conforme a indicação, a falta no uso do medicamento poderá acarretar problemas e pôr em risco a sua saúde;

XII - o uso deste medicamento com outros medicamentos e alimentos deve seguir orientação profissional.

Comentário: O referido artigo, é de fundamental importância para a segurança do paciente, uma vez que fornece informações claras e objetivas sobre o uso correto do medicamento, reduzindo o risco de eventos adversos e garante a eficácia do tratamento. Porém, ressalta-se que os incisos presentes nesse artigo podem não se aplicar a todos os medicamentos, onde cada caso deve ser avaliado individualmente pelo profissional de saúde, que poderá fornecer orientações mais específicas e personalizadas. Portanto, os incisos abordam diversos aspectos importantes, como:

Incisos I e II: Trata da importância de armazenar o medicamento em local adequado, protegido da luz, calor, umidade e fora do alcance de crianças e animais domésticos.

Incisos III, IV, X e XI: Trata-se de um importante alerta para a necessidade de utilizar o medicamento sob orientação profissional, evitar a automedicação e o não compartilhamento de medicamentos com outras pessoas.

Incisos V e VI: Visa orientar o paciente (consumidor) a suspender o uso do medicamento em caso de reações indesejáveis e procurar orientação médica.

Incisos VII e VIII: O paciente (consumidor) deve ser alertado para os riscos do uso de medicamentos durante a gravidez e lactação, sem orientação profissional, e desaconselha o consumo de álcool durante o tratamento.

Inciso IX: Tem o objetivo de orientar o paciente (consumidor) a consultar o farmacêutico em caso de alterações na aparência do medicamento.

Inciso XII: Importante alerta que visa assegurar a importância de seguir a orientação profissional em relação ao uso do medicamento com outros medicamentos e alimentos.

Art. 246. Todo o medicamento manipulado deve ser rotulado com os seguintes dados:

I - nome do profissional que indicou o medicamento;

II - nome do paciente;

III - número de registro da formulação no livro de receituário;

IV - data da manipulação;

V - prazo de validade;

VI - componente da formulação com as respectivas quantidades;

VII - número de unidades, peso ou volume contido;

VIII - posologia;

IX - nome e endereço completo do estabelecimento, registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

X - nome do farmacêutico responsável técnico da farmácia com o respectivo número de inscrição junto ao Conselho Regional de Farmácia.

Comentário: Este artigo tem por finalidade estabelecer que dados obrigatórios devem constar no rótulo dos medicamentos manipulados, pois tem como objetivo principal garantir a segurança do paciente (consumidor) e a rastreabilidade do medicamento, fornecendo informações claras e completas sobre sua composição, uso e validade.

Incisos I e II: A identificação do profissional prescritor e do paciente (consumidor) é fundamental para individualizar o tratamento e garantir a correta administração do medicamento.

Inciso III: O número de registro da formulação no livro de receituário permite rastrear a origem do medicamento e verificar sua conformidade com a receita médica.

Incisos IV e V: A data de manipulação e o prazo de validade são cruciais para garantir a eficácia e segurança do medicamento, informando ao paciente por quanto tempo ele pode ser utilizado.

Inciso VI: A lista dos componentes da formulação, com suas respectivas quantidades, é essencial para que o paciente (consumidor) e outros profissionais de saúde tenham conhecimento da composição do medicamento, evitando reações alérgicas ou interações medicamentosas indesejadas.

Incisos VII e VIII: A informação sobre a quantidade de unidades, peso ou volume contido no medicamento, bem como a posologia (modo de usar), é fundamental para garantir a administração correta e a eficácia do tratamento.

Incisos IX e X: O nome e endereço completo do estabelecimento, o número de registro no CNPJ e o nome do farmacêutico responsável técnico, com o número de inscrição no CRF, são importantes para identificar o local de manipulação do medicamento e garantir a responsabilidade técnica pela sua qualidade.

Art. 247. Para os efeitos desta Seção toda farmácia deve estar sob a responsabilidade técnica direta de um profissional farmacêutico, legalmente habilitado, com responsabilidade pelas informações contidas nas bulas magistrais.

Comentário: Sabe-se que o farmacêutico responsável técnico é o profissional que assume a responsabilidade por todos os processos que ocorrem na farmácia, desde a aquisição e armazenamento dos medicamentos até a dispensação e a manipulação de fórmulas magistrais. Ele é o responsável por garantir que a farmácia cumpra

todas as normas sanitárias e que os medicamentos sejam seguros e eficazes. Importante esclarecer que para ser o responsável técnico de uma farmácia, o farmacêutico deve ser legalmente habilitado, ou seja, deve ter o diploma de graduação em Farmácia e o registro no Conselho Regional de Farmácia (CRF). Essa exigência garante que o profissional tenha a formação técnica e científica necessária para exercer a função com responsabilidade e competência. Portanto, o citado artigo é de suma importância para a saúde pública, pois garante que as farmácias sejam dirigidas por profissionais qualificados e responsáveis, que zelam pela qualidade dos medicamentos e pela segurança dos pacientes. A presença do farmacêutico responsável técnico é fundamental para garantir que os medicamentos sejam armazenados, dispensados e manipulados corretamente, evitando erros e riscos à saúde.

Seção II

Do comércio de artigos de conveniência em farmácias.⁷⁸⁵

Art. 248. O comércio de artigos de conveniência poderá ser realizado em farmácias e drogarias com a observância das normas de segurança e higiene expedidas pelo órgão responsável pelo licenciamento.

Parágrafo único. Os artigos de conveniência serão expostos em suas embalagens originais e devidamente lacrados, em balcões, estantes ou gôndolas e separados dos medicamentos.

Comentário: O citado artigo, juntamente com seu parágrafo único, trata da possibilidade de farmácias e drogarias comercializarem artigos de conveniência, além dos medicamentos. Porém, essa permissão é acompanhada de condições específicas para garantir a segurança e a higiene, tanto dos produtos quanto dos consumidores. O *caput* do artigo 248 permite que farmácias e drogarias vendam artigos de conveniência, o que pode incluir produtos como alimentos, bebidas não alcoólicas, produtos de higiene pessoal, cosméticos, entre outros. Essa permissão visa ampliar a oferta de produtos nesses estabelecimentos, facilitando a vida dos consumidores. Portanto, essa permissão para o comércio de artigos de conveniência está condicionada à observância das normas de segurança e higiene expedidas pelo órgão responsável pelo licenciamento, geralmente a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Essas normas visam garantir que os produtos sejam armazenados e comercializados de forma segura, evitando a contaminação e a deterioração. Logo, o

⁷⁸⁵ Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.733/2013, de autoria do Dep. Alexandre Curi.

parágrafo único do citado artigo determina que os artigos de conveniência sejam expostos em balcões, estantes ou gôndolas em suas embalagens originais, devidamente lacradas, separados dos medicamentos. Essa medida visa evitar a confusão entre os produtos e garantir que os medicamentos não sejam contaminados por outros produtos. Por fim, é importante ressaltar que a venda de artigos de conveniência não é obrigatória para farmácias e drogarias. Cada estabelecimento pode decidir se quer ou não comercializar esses produtos, levando em consideração o espaço disponível, a demanda dos consumidores, entre outras questões.

Art. 249. As lojas de conveniência e *drugstores* poderão funcionar no mesmo estabelecimento das farmácias e drogarias, desde que as atividades nelas desenvolvidas façam parte do objeto social da sociedade e mediante a expedição, pelo órgão responsável pelo licenciamento, de alvarás sanitários específicos, atendido o disposto no parágrafo único do art. 248 desta Lei.

Comentário: Este artigo discute a viabilidade da operação conjunta de lojas de conveniência e *drugstores* dentro de farmácias e drogarias. No entanto, essa permissão está condicionada ao cumprimento de requisitos específicos para assegurar a organização, a segurança dos estabelecimentos e a transparência para os consumidores. Portanto, para funcionar no mesmo estabelecimento, as lojas de conveniência e *drugstores* devem obter alvarás sanitários específicos, expedidos pelo órgão responsável pelo licenciamento, geralmente a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Esses alvarás atestam que os estabelecimentos cumprem as normas sanitárias e de segurança para os produtos que comercializam. Assim, como o artigo anterior, é importante ressaltar que a permissão para o funcionamento conjunto não é obrigatória. Cada estabelecimento pode decidir se quer ou não incluir uma loja de conveniência ou *drugstore* em seu espaço, levando em consideração o espaço disponível, a demanda dos consumidores e outras questões. É importante destacar que a jurisprudência do Estado do Paraná tem se posicionado favoravelmente quanto à possibilidade de funcionamento conjunto de lojas de conveniência e *drugstores* em farmácias e drogarias, desde que observadas as exigências legais, reconhecendo o Tribunal a constitucionalidade dessa prática com fundamento na competência supletiva do Estado para legislar sobre o tema.⁷⁸⁶

⁷⁸⁶ REMESSA NECESSÁRIA – AÇÃO DECLARATÓRIA – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – ALTERAÇÃO DE LICENÇA SANITÁRIA – COMÉRCIO DE ARTIGOS DE CONVENIÊNCIA – POSSIBILIDADE DE FUNCIONABILIDADE DAS LOJAS DE CONVENIÊNCIA E DRUGSTORES NO MESMO ESTABELECIMENTO DAS FARMÁCIAS E DROGARIAS, DESDE QUE OBSERVADAS AS EXIGÊNCIAS LEGAIS – INTELIGÊNCIA DA LEI ESTADUAL Nº 17.733/2013 – VEDAÇÃO IMPOSTA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 09/2009 DA ANVISA – NORMATIVO QUE EXTRAPOLA OS LIMITES DE COMPETÊNCIA – INAPTIDÃO PARA OBSTAR A ATIVI-

Art. 250. Fica proibida a comercialização, em farmácias e drogarias, de bebidas alcoólicas, cigarros e alimentos não industrializados.

Comentário: Por sua vez o citado artigo estabelece uma proibição importante para farmácias e drogarias: a comercialização de bebidas alcoólicas, cigarros e alimentos não industrializados. Essa medida visa proteger a saúde pública e garantir que esses estabelecimentos cumpram sua função principal, que é a dispensação de medicamentos e produtos relacionados à saúde. O artigo é claro ao proibir a venda de bebidas alcoólicas, cigarros e alimentos não industrializados em farmácias e drogarias. Essa proibição se justifica pela natureza desses produtos, que podem ser prejudiciais à saúde se consumidos em excesso ou de forma inadequada. Tais produtos quando consumidos em excesso, podem causar diversos problemas de saúde, além de dependência química e doenças graves.

Seção III

Da obrigação das farmácias e drogarias a manterem à disposição dos consumidores compêndio de bulas de medicamentos.⁷⁸⁷

Art. 251. Ficam obrigadas as farmácias e drogarias a disponibilizar para consulta gratuita dos consumidores o compêndio de bulas, editado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa, dos medicamentos postos à venda.

DADE LEGIFERANTE DOS ENTES FEDERADOS (ADI Nº 4093) – PREVALÊNCIA DA COMPETÊNCIA SUPLETIVA ESTADUAL – ATIVIDADE ECONÔMICA DEVIDAMENTE PREVISTA NO OBJETO SOCIAL – EFETIVO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS EXIGIDOS, CONSOANTE RELATÓRIO TÉCNICO EMITIDO PELA SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO PARANÁ – DIREITO AO LICENCIAMENTO PARA FUNCIONAR COMO DRUGSTORE – SENTENÇA CONFIRMADA EM SEDE DE REMESSA NECESSÁRIA. (TJPR - 5ª C. Cível - 0037193-14.2013.8.16.0021 - Cascavel - Rel.: Desembargador Renato Braga Bettega - J. 23.03.2020).

MANDADO DE SEGURANÇA. FARMÁCIA E DROGARIA. RECUSA DE RENOVAÇÃO DE LICENÇAS SANITÁRIAS EM RAZÃO DA RETIRADA DE BARREIRA FÍSICA (VIDRO) ENTRE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE CONVENIÊNCIA. OFENSA AO DIREITO LÍQUIDO E CERTO VERIFICADA. LICENÇA QUE É ATO ADMINISTRATIVO VINCULADO. CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS PELA IMPETRANTE. INTELIGÊNCIA DA LEI ESTADUAL Nº 17.733/13 E ADI Nº 4.954, DO STF. POSSIBILIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS DE CONVENIÊNCIA E MEDICAMENTOS DENTRO DA MESMA ÁREA DO ESTABELECIMENTO. AUSÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL QUANTO A NECESSIDADE DE UM AQUÁRIO DE VIDRO. PRECEDENTES DESTA CORTE EM CASOS ANÁLOGOS. SEGURANÇA CONCEDIDA. (TJPR - 5ª Câmara Cível - 0053883-69.2022.8.16.0000 - Rel.: DESEMBARGADOR LUIZ MATEUS DE LIMA - J. 27.03.2023

⁷⁸⁷ Inspirada na Lei nº 17.439/2012, de autoria dos deputados Gilberto Ribeiro e Hermas Brandão Jr.

Parágrafo único. O compêndio de bulas a que se refere o caput deste artigo será atualizado pelo estabelecimento sempre que colocar à venda novo medicamento regularmente aprovado para comercialização pela Anvisa.

Comentário: O artigo estabelece uma importante obrigação para farmácias e drogarias, visando garantir aos consumidores o direito de acessar informações sobre os medicamentos que estão à venda. Ele assegura que os consumidores possam consultar gratuitamente o compêndio de bulas, o qual é editado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), nas farmácias e drogarias e, ainda, tem como principal objetivo, que o usuário tenha acesso a informações detalhadas sobre os medicamentos, tais como dosagens, indicações, efeitos colaterais, contraindicações, e outras orientações relevantes, tais como promover a transparência no mercado farmacêutico e garantir o direito à informação do consumidor.

Já o parágrafo único do artigo reforça a necessidade de atualização contínua do compêndio de bulas pelas farmácias e drogarias. Portanto, toda vez que um novo medicamento for aprovado pela ANVISA, o estabelecimento terá que incluir a bula desse medicamento em sua versão mais atualizada, pois que assegura que os consumidores tenham acesso a informações sempre corretas e atualizadas, especialmente considerando que novos medicamentos podem ter especificidades que mudam com o tempo, como novas indicações ou efeitos colaterais que surgem após estudos mais detalhados.

Seção IV

Da disponibilização e venda de medicamentos.⁷⁸⁸

Art. 252. Ficam obrigados os fabricantes de medicamentos de uso contínuo a disponibilizar aos consumidores embalagens com no mínimo trinta comprimidos.

Comentário: O artigo estabelece uma obrigação importante para os fabricantes de medicamentos de uso contínuo: eles devem disponibilizar embalagens com, no mínimo, trinta comprimidos. Assim, o dispositivo visa garantir o fornecimento contínuo de medicamentos essenciais para o tratamento de doenças que exigem o uso regular e prolongado de fármacos, oferecendo mais comodidade e previsibilidade

⁷⁸⁸ Inspirada no PL nº 155/2020, de autoria do Dep. Tercílio Turini.

aos pacientes e consumidores. Com isso, o principal benefício dessa norma é garantir que o paciente tenha continuidade no tratamento, especialmente em medicamentos que exigem uso diário. A interrupção de tratamentos médicos pode acarretar sérios riscos à saúde, como a piora do quadro clínico ou o desenvolvimento de complicações. Por se tratar de uma lei estadual, a norma se aplica integralmente às fabricantes localizadas no estado, ficando a cargo do órgão de vigilância sanitária a fiscalização para garantir seu cumprimento. Em caso de descumprimento, a empresa pode estar sujeita a penalidades que vão desde advertências até multas, além de outras medidas corretivas conforme necessário.

Art. 253. Ficam obrigadas as farmácias a venderem comprimidos e pílulas por unidade, atendendo à prescrição do receituário médico, à necessidade do consumidor e às seguintes condições:

I - possibilidade de as farmácias fracionarem medicamentos desde que garantida a qualidade e eficácia terapêutica original dos produtos;

II - exigência de que o fracionamento seja efetuado na presença de farmacêutico;

III - apresentação, na embalagem, do nome do produto, dos responsáveis técnicos pela sua fabricação e fracionamento, do número do lote e do prazo de validade.

Comentário: Nesse caso, o citado artigo trata de uma importante medida para garantir o acesso do consumidor a medicamentos de forma mais flexível e personalizada, uma vez que as farmácias são obrigadas a venderem comprimidos e pílulas por unidade, conforme prescrição médica, respeitando a necessidade do paciente e estabelecendo condições que garantem a segurança, qualidade e eficácia do medicamento fracionado. Essa norma reflete a preocupação com a acessibilidade dos medicamentos, especialmente em casos em que o paciente não precise da embalagem inteira ou tenha dificuldade em adquirir uma quantidade maior do que o necessário. Seu objetivo principal é permitir que as farmácias fracionem medicamentos e os vendam por unidade, garantindo que cada consumidor adquira apenas a quantidade necessária para seu tratamento. Essa medida é especialmente útil para pacientes que precisam de pequenas doses de um medicamento específico, seja para tratamentos de curta duração ou quando a embalagem padrão contém mais unidades do que o necessário para a prescrição médica. Importante ressaltar que toda venda fracionada de medicamentos está condicionada à prescrição médica, ou seja, o farmacêutico não pode fracionar ou vender medicamentos sem a devida orientação do médico, garantindo assim, que o paciente (consumidor) só receberá

a quantidade necessária para o tratamento e não será exposto a riscos decorrentes do uso incorreto de medicamentos.

Inciso I: Este inciso relata que ao fracionar os medicamentos, a farmácia deve garantir que o produto continue a manter suas propriedades farmacológicas, como potência e segurança, conforme determinado pelo fabricante, uma vez que medicamentos que são fracionados de forma inadequada podem perder a eficácia ou até mesmo causar riscos à saúde do paciente (consumidor).

Inciso II: Estabelece que o fracionamento de medicamentos deve ser realizado na presença de um farmacêutico, que é o profissional capacitado para assegurar que o procedimento seja feito de acordo com as normas de segurança e qualidade. Assim, o farmacêutico, nesse contexto, tem o papel de orientar e monitorar o processo, garantindo que o medicamento seja fracionado de forma adequada e que todas as condições de armazenamento e manuseio sejam cumpridas, prevenindo contaminações ou deterioração do produto.

Inciso III: Determina que, ao fracionar um medicamento, a farmácia deve fornecer informações claras na embalagem, incluindo o nome do produto, os responsáveis técnicos pela fabricação e pelo fracionamento, o número do lote e o prazo de validade. Esses dados são essenciais para garantir que o consumidor tenha informações completas sobre o medicamento que está adquirindo, além de proporcionar rastreabilidade e controle de qualidade, caso seja necessário realizar uma investigação sobre o produto.

Art. 254. Os preços cobrados por unidade de comprimidos ou pílulas devem ser proporcionais ao preço previsto para a embalagem fechada do medicamento em questão.

Comentário: O citado artigo estabelece que os preços cobrados por unidade de comprimidos ou pílulas fracionadas devem ser proporcionais ao preço previsto para a embalagem fechada do medicamento. Essa disposição tem como objetivo evitar abusos de preço no processo de venda fracionada e garantir que os consumidores não sejam prejudicados economicamente ao adquirirem quantidades menores de medicamentos. Tem-se ainda que o artigo busca garantir que o preço cobrado por unidade de comprimidos ou pílulas seja proporcional ao preço da embalagem inteira. Ou seja, ao fracionar os medicamentos, a farmácia não pode cobrar de forma excessiva por unidade, aproveitando-se da necessidade do consumidor de adquirir uma quantidade menor do medicamento. O preço por unidade de comprimido ou pílula deve seguir uma razão proporcional, ou seja, a venda fracionada não pode ser significativamente mais cara do que a embalagem com a quantidade

maior do produto. Sendo assim, o dispositivo visa prevenir práticas comerciais abusivas e garantir que o fracionamento do medicamento seja feito de maneira justa para o consumidor. A norma também contribui para a transparência nas relações comerciais entre farmácias e consumidores.

LEONARDO LINDROTH DE PAIVA

Doutorando em Direito pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil – UNIBRASIL (Bolsista CAPES/PROSUP). Mestre em Direito pela PUCPR. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Especialista em Direito Civil pela Universidade Anhanguera/Uniderp. Professor de cursos de graduação, pós-graduação, cursos preparatórios para a OAB e concursos públicos. Autor e organizador de diversos livros e artigos científicos. Sócio do escritório LPJ Advocacia. E-mail: leonardo@lpjadvocacia.com.br

CAPÍTULO III

DO COMÉRCIO DE VEÍCULOS

Seção I

Da obrigatoriedade das concessionárias de automóveis apresentarem ao consumidor o orçamento nas revisões, conforme o especificado pelo fabricante no manual do veículo.⁷⁸⁹

Art. 255. As concessionárias de automóveis deverão apresentar ao consumidor o orçamento nas revisões, especificando de forma clara e com destaque, os itens que o fabricante define no manual do veículo como indispensáveis de serem submetidos a cada revisão.

Parágrafo único. Caso a concessionária informe que outros itens devem ser verificados na revisão, deverá apresentar orçamento em separado e deixar claro ao consumidor que são itens distintos dos recomendados pelo fabricante, dando a opção ao consumidor de autorizar um dos orçamentos apresentados.

Comentário: O artigo 255 do Código do Consumidor do Paraná reforça o dever do respeito ao princípio da transparência nas relações de consumo, conforme previsto no art. 6º, III, do CDC, que assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. A exigência de um orçamento detalhado visa impedir práticas abusivas, como a inclusão de serviços desnecessários, protegendo o consumidor de cobranças indevidas.

A transparência é fundamental para equilibrar a relação entre fornecedor e consumidor, evitando abusos e garantindo escolhas conscientes. Rizzatto Nunes destaca que o Código de Defesa do Consumidor “inverteu a regra do *caveat emptor*, pela qual era o consumidor quem tinha de buscar as informações que desejasse sobre o produto ou serviço, trocando-a, então, pela regra do *caveat venditor*, que ordena justamente o contrário, isto é, cabe ao fornecedor dar cabal informação sobre o produto ou serviço” (NUNES, 2018, p. 456).

O *caput* do artigo 255 determina, portanto, que se trata de um dever da concessionária apontar, expressamente e de forma destacada, os itens sujeitos à revisão, as-

⁷⁸⁹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.640/2015, de autoria do Dep. Requião Filho.

sim definidos no manual do veículo como indispensáveis. Em simples interpretação, o texto legal tem por objetivo deixar claro ao consumidor quais itens são essenciais e determinados pelo manual do veículo e quais itens são colocados pela concessionária por mera liberalidade e visando o lucro, como se verifica em muitos casos concretos, por meio de aditivos, lavagem, serviços estéticos ou componentes e peças não essenciais.

Já o parágrafo único do artigo 255 tem por fim positivar a interpretação já existente no Código de Defesa do Consumidor, agora de forma mais específica e mais diretamente relacionada às concessionárias ao realizar orçamentos para revisão dos veículos. Tal previsão urgiu diante do apelo popular, após constantes abusos cometidos pelos fornecedores que, por muitas vezes, informavam um valor de revisão previsto em um “pacote”, mas que ao analisar os veículos acabava por executar serviços a mais sem a prévia comunicação e autorização do consumidor. Ao chegar na concessionária ou oficina, o consumidor se deparava com uma conta muito maior do que o orçamento estimado – aquele que ele havia aprovado – e o fornecedor trazia justificativas para as cobranças “extras”, não dando saída ao consumidor, que se via obrigado a pagar uma conta maior do que a esperada e efetivamente autorizada.

Tartuce defende que “a exigência de orçamento prévio para a prestação de um serviço é outro exemplo típico de aplicação da boa-fé objetiva à fase pré-contratual do negócio de consumo, por representar incidência do dever anexo de informação” (TARTUCE, 2024, p. 478). No mesmo sentido, já decidiu o STJ⁷⁹⁰.

Ressalte-se que o CDC já protegia, há muito, o consumidor quanto a tais práticas. Ocorre que tal proteção decorria, como visto, de princípios e normas não muito explícitos e talvez de difícil interpretação pelo consumidor leigo, trazendo, agora, o Código do Consumidor do Paraná um detalhamento de previsões já abarcadas pelo Código de Defesa do Consumidor, porém mais focado em situações relativas à manutenção dos veículos.

⁷⁹⁰ Serviços de mecânica. Código de Defesa do Consumidor. Arts. 6º, VI, e 39, VI. Precedentes. 1. A inversão do ônus da prova, como já decidiu a Terceira Turma, está no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao ‘critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências’ (art. 6º, VIII). Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da ‘facilitação da defesa’ dos direitos do consumidor” (REsp 122.505-SP, da minha relatoria, DJ 24.08.1998). 2. O art. 39, VI, do Código de Defesa do Consumidor determina que o serviço somente pode ser realizado com a expressa autorização do consumidor. Em consequência, não demonstrada a existência de tal autorização, é imprestável a cobrança, devido, apenas, o valor autorizado expressamente pelo consumidor. 3. Recurso especial conhecido e provido, em parte” (STJ – REsp 332869/RJ – Terceira Turma – Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito – j. 24.06.2002 – DJ 02.09.2002, p. 184).

Art. 256. Além do disposto no art. 255 desta Lei, o orçamento deverá conter:

I - o preço da mão de obra;

II - o preço dos materiais, produtos ou equipamentos utilizados ou trocados detalhando quais os itens que estão na garantia;

III - a data de início e término do serviço;

IV - as condições de pagamento.

Comentário: O artigo 256 complementa as disposições do artigo 255, detalhando os elementos obrigatórios de um orçamento a ser apresentado ao consumidor. Este dispositivo traduz a aplicação prática do princípio da transparência (art. 6º, III, do CDC), exigindo clareza e precisão nas informações fornecidas, a fim de assegurar o pleno conhecimento do consumidor sobre os custos e condições dos serviços propostos. Sua previsão nada mais é do que uma releitura do artigo 40, do Código de Defesa do Consumidor⁷⁹¹. Tartuce destaca, nesse sentido, que o artigo 40 do CDC traz tal exigência mesmo em relação à concessionária que efetua reparos no veículo, ainda que dentro do período de garantia e, portanto, sem qualquer cobrança (2024, p. 478). Ainda no mesmo sentido:

(...) as informações constantes do orçamento devem ser completas, vinculando a parte declarante, nos termos dos já analisados arts. 30, 31 e 48 do CDC. Ato contínuo, como preceitua o § 2º do art. 40 da Lei Consumerista, uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contratantes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes. Caso a parte se negue a cumprir o que foi orçado, cabem as medidas de tutela específica, caso da fixação de multa ou astreintes (art. 84 do CDC). (TARTUCE, 2024, p. 478)

O inciso I determina que o valor da mão de obra deve ser discriminado, permitindo que o consumidor compreenda qual parcela do orçamento corresponde ao trabalho humano. Essa separação evita confusões e possibilita a avaliação de propostas concorrentes, assegurando maior poder de negociação ao consumidor. Deve-se enfatizar que a clareza no detalhamento de custos de mão de obra evita práticas

⁷⁹¹ Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

abusivas e garante que o consumidor esteja ciente dos valores praticados em cada etapa do serviço, protegendo-o contra cobranças excessivas,

No inciso II, a especificação dos itens utilizados e de seus valores, acompanhada da informação sobre quais estão sob garantia, é essencial para garantir a segurança jurídica da relação de consumo. Isso permite ao consumidor entender seus direitos em relação a eventuais problemas futuros com os materiais utilizados. A exigência de detalhamento no orçamento visa proporcionar informação clara e precisa, conforme o art. 31 do CDC, permitindo ao consumidor avaliar os custos e benefícios dos serviços propostos. A ausência dessas informações pode ser considerada prática abusiva, conforme o art. 39, XII, do CDC.

No inciso III, a previsão do prazo de execução do serviço protege o consumidor contra atrasos injustificados, viabilizando a cobrança de medidas compensatórias em caso de descumprimento do cronograma, nos termos do art. 35 do CDC. Nesse sentido, o TJPR, na Apelação nº 0006313-21.2021.8.16.0001 entendeu por condenar em dano moral a concessionária pela demora na solução, bem como diante do descaso⁷⁹².

O *tempo* tem sido cada vez mais considerado um elemento de extrema importância nas relações jurídicas e nas relações de consumo não é diferente. O tempo do consumidor não pode ser menosprezado pelo fornecedor, como observa Bergstein (2019, p. 49), sob pena de responsabilização.

O inciso IV prevê que o orçamento deve conter as condições de pagamento. Tal previsão reforça o direito do consumidor de conhecer previamente as condições para quitar o serviço, prevenindo abusos, como a imposição de condições excessivamente onerosas ou a cobrança de encargos não pactuados.

⁷⁹² APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. JEEP COMPASS 2017 ANO 2018. DEFEITO APRESENTADO QUANDO DA TERCEIRA REVISÃO PROGRAMADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. JUNTADA DE DOCUMENTOS NOVOS. ADMISSÃO PARCIAL. CONSIDERAÇÃO NO JULGAMENTO DO RECURSO. DEFEITO APRESENTADO NA PEÇA DENOMINADA “TROCADOR DE CALOR DA TRANSMISSÃO”. VÍCIO OCULTO NO VEÍCULO DEVIDAMENTE EVIDENCIADO. EXISTÊNCIA DE VÍCIO CRÔNICO DE FABRICAÇÃO NOS COMPONENTES TROCADOS. RÉS QUE NÃO NEGAM A EXISTÊNCIA DE VÍCIO, TAMPOUCO ALEGAM O DESGASTE NATURAL E O MAU USO. EXISTÊNCIA DE AÇÃO CÍVEL PÚBLICA QUE SOLICITA A RESOLUÇÃO DOS VÍCIOS TAL QUAL APRESENTADO NO VEÍCULO DO AUTOR. GARANTIA CONTRATUAL QUE NÃO TEM O CONDÃO DE AFASTAR A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELOS VÍCIOS OCULTOS. POSSIBILIDADE DE RESPONDER MESMO APÓS VENCIDA A GARANTIA CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE DA FABRICANTE PELO VÍCIO OCULTO NO PRODUTO DURÁVEL QUE NÃO SE RESTRINGE AO PRAZO DE GARANTIA. DEVER DAS RÉS EM INDENIZAR O VALOR DESEMBOLSADO PARA CONCERTO DO VEÍCULO. INDENIZAÇÃO DECORRENTE DA DEFASAGEM NA VENDA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. DESCASO DAS RÉS PARA RESOLVER ADMINISTRATIVAMENTE O PROBLEMA. NEGATIVA DE CONCERTO MESMO CIENTE DO PROBLEMA CRÔNICO QUE AFETAVAM OS VEÍCULOS DA RÉ. FATOS QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR DO COTIDIANO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. REDISTRIBUIÇÃO DA SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS RECURSAIS. DESCABIMENTO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR - 10ª Câmara Cível - 0006313-21.2021.8.16.0001 - Curitiba - Rel.: DESEMBARGADOR MARCO ANTONIO ANTONIASSI - J. 26.10.2023)

A ausência dos elementos especificados no artigo 256 pode ser considerada omissão de informação essencial, configurando infração ao CDC e sujeitando o fornecedor às penalidades previstas no art. 56 do Código. Além disso, tal ausência pode ensejar indenização por danos materiais ou morais ao consumidor, conforme demonstrado nas decisões jurisprudenciais acostadas.

Seção II

Da obrigação do fornecedor de veículos automotores de informar sobre o *recall*.⁷⁹³

Art. 257. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.⁷⁹⁴

§ 1º Considera-se recall o procedimento pelo qual o fornecedor de veículos automotores informa ao consumidor os defeitos detectados nos produtos, após terem sido colocados no mercado de consumo, a fim de realizar o reparo ou troca.

§ 2º A comunicação referida no caput deste artigo deverá também ser expedida ao órgão estadual de trânsito para fins de registro e notificação ao adquirente em caso de transferência de propriedade do veículo automotor.

Comentário: O artigo 257 trata da obrigação do fornecedor de realizar o *recall*, uma medida que visa proteger os consumidores ao corrigir defeitos de qualidade por insegurança (defeitos) detectados em produtos já comercializados.

Como já mencionado em nota de rodapé, o *caput* do art. 257 do Código do Consumidor Paranaense é idêntico ao artigo 10, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, no dispositivo da Lei Federal, a previsão trata de qualquer produto ou serviço colocado no mercado, ao passo que a Lei Paranaense é mais específica ao tratar do chamado procedimento de *recall* em casos específicos de veículos automotores.

⁷⁹³ Seção inspirada na Lei Estadual nº 18.713/2016, de autoria do Dep. Felipe Francischini.

⁷⁹⁴ Dispositivo idêntico ao art. 10, § 1º, do CDC nacional.

O *recall* configura uma obrigação pós-contratual do fornecedor, que consiste num dever do fornecedor de “comunicar às autoridades, à sociedade e aos consumidores a respeito de vícios de qualidade por insegurança (defeitos) nos produtos e serviços que foram constatados após comercialização” (BESSA, 2021, p. 139). A importância do recall está diretamente relacionada ao princípio da segurança nas relações de consumo, assegurado pelo art. 6º, I, do CDC. Trata-se de um direito básico do consumidor, que exige do fornecedor uma conduta ativa para prevenir ou mitigar riscos causados por seus produtos e serviços.

Uma vez constatado o vício de qualidade, cabe ao fornecedor convocar o consumidor para reparo ou troca do equipamento ou peça defeituosa. Além disso, cabe ao fornecedor a comunicação ao órgão estadual de trânsito, como determinado no parágrafo 2º. Expedida a comunicação do *recall* ao órgão de trânsito, este deve registrar a necessidade junto aos cadastros do veículo, bem como notificar o adquirente em caso de transferência da propriedade do veículo.

O Código de Trânsito Brasileiro ainda prevê, em seu artigo 131, §4º e §5º que o não atendimento ao chamamento para *recall* no período de um ano, contado da data de comunicação, importa no registro da sua necessidade no Certificado de Licenciamento Anual e, nesta hipótese, o veículo apenas poderá ser licenciado com a comprovação do atendimento da substituição e reparo por parte do proprietário.

A jurisprudência brasileira tem afirmado que, ainda que o consumidor não atenda ao chamado de recall, o fornecedor não se exime de sua responsabilidade. Essa posição está embasada na responsabilidade objetiva prevista no art. 12 do CDC, segundo a qual o fornecedor responde pelos danos causados por seus produtos, independentemente de culpa. Foi exatamente nesse sentido que decidiu o Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1.010.392/RJ, julgado em 2008, entendendo que por mais que o consumidor não atenda ao *recall*, tal fato não excluiria a responsabilidade do fornecedor⁷⁹⁵.

Apesar de uma decisão bastante protecionista ao consumidor, não se pode afirmar que em todos os casos a desídia do consumidor no atendimento ao *recall* lhe garantirá uma decisão favorável em caso de acidente de consumo, até por que sua falta de compromisso pode ser entendida como ausência de cumprimento aos deveres da boa-fé.

⁷⁹⁵ “A circunstância de o adquirente não levar o veículo para conserto, em atenção a recall, não isenta o fabricante da obrigação de indenizar” (STJ, REsp 1.010.392/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 24.03.2008, DJe 13.05.2008).

Quanto ao fornecedor, é importante destacar que além de todos os riscos de responsabilização civil por acidentes de consumo derivados de um produto defeituoso, o descumprimento da obrigação de *recall* pode levar à aplicação de sanções administrativas, como as previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, com correspondência no art. 307 do Código do Consumidor Paranaense.

Art. 258. A informação de que trata esta Seção não poderá fixar prazo limite para o exercício do direito à reparação gratuita do vício que integrar o objeto do recall, sendo direito imprescritível do proprietário exigir o reparo gratuito de seu veículo.

Comentário: O artigo 258 reforça uma proteção essencial ao consumidor ao declarar a imprescritibilidade do direito de reparação gratuita nos casos de *recall* de veículos automotores. Essa disposição busca assegurar que o fornecedor não possa estabelecer um prazo para que o consumidor exerça seu direito ao reparo, mesmo após o término do chamamento público. Trata-se de um avanço na proteção do consumidor, especialmente diante de situações em que o defeito de segurança (vício por insegurança) pode gerar riscos à saúde e à vida do proprietário, de terceiros e à coletividade. Essa previsão se alinha ao princípio da segurança nas relações de consumo (art. 6º, I, do CDC), que visa garantir que produtos e serviços no mercado sejam adequados e seguros para uso e consumo, independentemente de prazos.

A imprescritibilidade prevista no art. 258 é uma exceção importante dentro do regime de responsabilidade civil do CDC, em que geralmente se aplicam prazos de prescrição ou decadência para a reparação de danos ou vícios. Nesse caso, o legislador paranaense reconheceu a natureza especial dos *recalls*, dado que os defeitos envolvidos comprometem diretamente a segurança dos consumidores.

A proibição de prazos garante que o consumidor não seja penalizado por não ter atendido ao chamado inicial do recall, seja por desconhecimento, seja por indisponibilidade. Com isso, o artigo em comento protege o consumidor contra a perda do direito à reparação, assegurando a manutenção da segurança do bem, pelo tempo que for necessário e sempre gratuitamente, promovendo a continuidade da defesa do consumidor, em perfeita sintonia com o Código de Defesa do Consumidor e o Código de Trânsito Brasileiro.

Seção III

Da obrigação das revendedoras e concessionárias de veículos de informar sobre isenções tributárias concedidas às pessoas com deficiência e portadoras de enfermidade.⁷⁹⁶

Art. 259. Ficam obrigadas as revendedoras e as concessionárias de veículos a informar, em local de fácil visualização, às pessoas com deficiência ou portadoras de enfermidade de caráter irreversível, sobre as seguintes isenções:

I - Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI;

II - Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS;

III - demais tributos.

Comentário: O artigo 259 estabelece o dever de informação clara e acessível por parte das revendedoras e concessionárias de veículos, especificamente direcionado a pessoas com deficiência ou portadoras de enfermidade de caráter irreversível. Este dispositivo visa garantir o pleno conhecimento dos consumidores sobre os benefícios fiscais a que têm direito, em conformidade com o princípio da transparência, previsto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Essa norma reforça o direito à informação como mecanismo de inclusão social e econômica, visando reduzir desigualdades e promover a dignidade da pessoa humana. A obrigação imposta às revendedoras e concessionárias também dialoga com os direitos fundamentais previstos no art. 5º, caput, e no art. 170, VII, da Constituição Federal, que asseguram igualdade e proteção a grupos vulneráveis.

O Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) é regulado pela Lei nº 8.989/1995 e prevê que a isenção do IPI é concedida na aquisição de veículos destinados ao uso exclusivo de pessoas com deficiência ou por seus representantes legais.

A isenção do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), por sua vez, é regulamentada pelo Convênio ICMS nº 38/2012 e destina-se à aquisição de veículos novos por pessoas com deficiência, incluindo condições específicas para o tipo de veículo e valor limite.

⁷⁹⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.851/2019, de autoria da Dep. Maria Victória.

Dependendo da legislação local e federal, outros tributos podem ser isentos, como o Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), dependendo das regras estaduais.

A exigência de que a informação seja colocada em local de fácil visualização é fundamental para garantir a acessibilidade, um direito assegurado pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015). Essa disposição vai além do aspecto meramente informativo, promovendo a conscientização de direitos que muitas vezes são desconhecidos pelos beneficiários. A ausência de informação sobre os benefícios fiscais pode ser enquadrada como prática abusiva, nos termos do art. 39, III e IV, do CDC, que veda o fornecimento de informações insuficientes ou enganosas sobre produtos e serviços.

O descumprimento do previsto no artigo 259 da legislação paranaense pode acarretar em diversas consequências jurídicas, como as sanções administrativas previstas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor, com correspondência no art. 307 do Código do Consumidor Paranaense, além de possível responsabilidade civil pelos danos causados aos consumidores que forem prejudicados pela ausência ou insuficiência de informação, nos termos do art. 6, VI, do CDC.

Seção IV

Do dever de informação das revendedoras e concessionárias sobre defeitos, desgastes, colisões entre outras intercorrências na revenda de veículos usados.

Art. 260. As concessionárias e revendedoras deverão informar, por escrito, previamente à realização da compra do veículo, a ocorrência de colisão, enchente, histórico de leilão e recall, entre outras intercorrências.

Parágrafo único. A ausência das informações previstas no caput deste artigo, confere ao consumidor o direito de exigir, alternativamente e a sua escolha, uma das hipóteses do § 1º do art. 58 desta Lei.⁷⁹⁷

Comentário: O artigo 260 do Código do Consumidor Paranaense institui uma obrigação às concessionárias e revendedoras de veículos: a de informar, por escrito e de forma clara, quaisquer intercorrências que possam impactar o histórico ou a integridade do bem antes da concretização da compra. Entre as situações indicadas,

⁷⁹⁷ Redação inspirada no art. 18, § 1º, do CDC nacional.

destacam-se eventos como colisões, enchentes, histórico de leilão e recall, mas o texto permite a inclusão de outras ocorrências que possam influenciar na decisão de compra do consumidor.

Como em vários outros pontos, tal determinação reforça o princípio da transparência, a fim de assegurar que o consumidor tenha acesso a informações completas e precisas sobre o bem que está adquirindo, permitindo uma decisão consciente e evitando surpresas que possam causar prejuízos financeiros ou colocar em risco sua segurança, além de prevenir as práticas enganosas e abusivas.

O caput do artigo especifica algumas das intercorrências que devem ser comunicadas ao consumidor antes da compra:

- a) Colisões: Veículos que sofreram colisões podem apresentar problemas estruturais ou de segurança que nem sempre são visíveis a olho nu. Informar o consumidor sobre tais eventos é indispensável para evitar vícios ocultos, uma prática vedada pelo art. 39, inciso VIII, do CDC.
- b) Enchentes: Danos causados por enchentes, especialmente nos sistemas elétricos e mecânicos, podem reduzir significativamente a vida útil do veículo. A omissão dessa informação pode configurar prática abusiva, causando prejuízo ao consumidor.
- c) Histórico de leilão: Veículos provenientes de leilão geralmente apresentam maior risco de problemas mecânicos ou estruturais. A não comunicação desse histórico pode induzir o consumidor a erro, violando o art. 31 do CDC, que exige clareza nas informações sobre as características essenciais dos produtos.
- d) Recalls pendentes: Informar sobre recalls não atendidos é uma obrigação importante para garantir a segurança do veículo e do consumidor, considerando que esses reparos geralmente estão relacionados a falhas graves de fabricação.

A obrigatoriedade de informar tais situações reforça o compromisso com a boa-fé objetiva, base das relações de consumo, exigindo que o fornecedor atue de maneira honesta e colaborativa para proteger o consumidor de prejuízos desnecessários.

Mas, o ponto alto do artigo 260 do Código do Consumidor Paranaense é, sem dúvida, o seu parágrafo primeiro. Isso, pois o mencionado dever já era implícito nas relações de consumo, em respeito aos princípios da transparência e da boa-fé objetiva. Ao positivar situações específicas na venda de automóveis já temos um relevante avanço, porém ao trazer a consequência de possibilitar, nos termos do artigo 58, parágrafo primeiro e incisos da mesma lei (que replica o art. 18, parágrafo

primeiro e incisos do CDC), os seguintes direitos, traz uma grande segurança ao consumidor e também uma obrigação positivada ao fornecedor.

Portanto, em caso de descumprimento da obrigação de informar, o consumidor terá o direito de escolher entre as alternativas previstas no §1º do art. 58 do mesmo Código:

- I. A substituição do veículo por outro equivalente;
- II. A restituição do valor pago, devidamente atualizado, sem prejuízo de perdas e danos; ou
- III. O abatimento proporcional no preço do veículo adquirido.

Com isso, o legislador paranaense demonstra uma preocupação em equilibrar mais as relações contratual de compra e venda de veículos, dando ao consumidor um grande poder, podendo ele solucionar como melhor lhe aprouver a situação de prejuízo que sofreu.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, no entanto, antes da entrada em vigor do Código do Consumidor Paranaense, ainda era reticente em considerar a falta de informação sobre a origem do veículo como um vício oculto. Em decisão proferida em 2023, a 5ª Turma Recursal entendeu por reformar a sentença que havia reconhecido o vício oculto diante da omissão da origem do veículo (que era proveniente de leilão), trazendo o argumento de que faltava provas de que a loja fornecedora havia dolosamente omitido o histórico de leilão⁷⁹⁸.

Ora, felizmente o Código do Consumidor Paranaense traz a obrigação dos fornecedores em informar, de forma clara e precisa, esta e outras intercorrências, de modo que pouco importa se a omissão foi dolosa ou não, uma vez que saber a origem do bem ou suas intercorrências faz parte do risco do seu negócio, não podendo tal risco ser transferido ao consumidor.

⁷⁹⁸ RECURSO INOMINADO. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO USADO. ALEGAÇÃO DE VÍCIO OCULTO E OMISSÃO DA ORIGEM DE LEILÃO DO BEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA REQUERIDA. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CITAÇÃO AFASTADA. ENUNCIADO 5 DO FONAJE. DOCUMENTOS JUNTADOS APÓS A INSTRUÇÃO. PRECLUSÃO. ART. 33, LEI Nº 9.099/95. MÉRITO. VÍCIOS OCULTOS NÃO CONSTATADOS. DESGASTE NATURAL E MANUTENÇÕES NECESSÁRIAS QUE NÃO SE CONFUNDEM COM VÍCIO REDIBITÓRIO. VEÍCULO COM 17 ANOS DE USO E ALTA QUILOMETRAGEM. PROBLEMAS NÃO ACOBERTADOS PELA GARANTIA CONTRATUAL. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE A REQUERIDA OMITIU DOLOSAMENTE O HISTÓRICO DE LEILÃO DO VEÍCULO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

~~Art. 261. As concessionárias ou revendedoras após informar, por escrito, sobre o vício ou mau funcionamento de determinada peça ou componente do veículo usado, poderá propor o abatimento do preço.~~

Art. 261. As concessionárias ou revendedoras, após informar, por escrito, sobre o vício ou mau funcionamento de determinada peça ou componente do veículo usado, poderão propor o abatimento do preço. (Redação dada pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)

§ 1º Para a validade do previsto no caput deste artigo deverá ser redigida cláusula específica e em destaque com a indicação da peça ou componente objeto de abatimento do preço.

§ 2º O abatimento do preço deverá ser em valor equivalente ao custo para o reparo do veículo.

§ 3º A ausência de informação sobre o vício ou mau funcionamento do veículo acarretará a nulidade do contrato, salvo se sanado no prazo de trinta dias, conforme previsto no § 1º do art. 58 desta Lei. ⁷⁹⁹

Comentário: O art. 261 estabelece regras para situações em que concessionárias ou revendedoras de veículos usados identificam vícios ou mau funcionamento em peças ou componentes do veículo. A norma autoriza a venda do veículo com o vício, porém devendo realizar o abatimento proporcional do preço e cumpridos os requisitos de transparência e formalização contratual. Essa possibilidade dá ao consumidor a oportunidade de adquirir o veículo com ciência plena de eventuais problemas, desde que o desconto seja adequado ao custo do reparo necessário.

O parágrafo primeiro estabelece que, para a validade da transação envolvendo abatimento de preço, deve ser redigida uma cláusula específica e em destaque no contrato, indicando a peça ou componente com vício ou mau funcionamento.

Essa formalidade tem como objetivo evitar fraudes ou ambiguidades, garantindo que o consumidor tenha plena ciência das condições em que o veículo está sendo adquirido. O destaque da cláusula atende ao art. 46 do CDC, que exige que as condições contratuais sejam apresentadas de forma clara e compreensível, sob pena de nulidade das cláusulas que não sejam adequadamente informadas.

⁷⁹⁹ Redação inspirada no art. 18, § 1º, do CDC nacional.

O parágrafo segundo, por sua vez, estabelece que o abatimento do preço deve ser equivalente ao custo do reparo do veículo. Esse critério busca garantir que o desconto concedido ao consumidor seja justo e proporcional, evitando práticas abusivas por parte do fornecedor.

A norma complementa o disposto no art. 18, §1º, III, do CDC e art. 58, §1º, III do Código do Consumidor Paranaense, que preveem o abatimento proporcional do preço como uma das opções à disposição do consumidor em caso de vícios do produto. Importante notar que, caso o abatimento seja inferior ao valor necessário para o reparo, o consumidor poderá pleitear a diferença com base no art. 39, V, do CDC, que proíbe a exigência de vantagem manifestamente excessiva.

Por fim, O parágrafo terceiro prevê que a ausência de informação sobre o vício ou mau funcionamento do veículo acarreta a nulidade do contrato, salvo se o defeito for sanado no prazo de 30 dias, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 58 do Código do Consumidor Paranaense (correspondente ao art. 18, do CDC). Essa previsão tem como base o art. 51, IV, do CDC, que declara nulas as cláusulas contratuais que impossibilitem ou atenuem o direito à informação adequada e clara.

O art. 261 reforça a responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no art. 12 do CDC, ao garantir que o consumidor seja informado sobre vícios de qualidade e possa tomar uma decisão consciente na compra do veículo. A norma protege o consumidor contra práticas abusivas e promove a boa-fé nas relações de consumo.

Além disso, a exigência de cláusulas específicas e o critério de proporcionalidade no abatimento evitam que fornecedores utilizem práticas oportunistas para minimizar ou ocultar os problemas apresentados nos produtos.

CAPÍTULO IV

DE OUTROS RAMOS DE COMÉRCIOS

Seção I

Do registro do número de série da bicicleta e ciclos no documento fiscal.⁸⁰⁰

⁸⁰⁰ Seção inspirada na Lei nº 19.722/2018, de autoria da Dep. Cristina Silvestri, e na Lei nº 18.697/2016, de autoria do Dep. Péricles de Holleben Mello.

Art. 262. Ficam obrigados os estabelecimentos que comercializam bicicletas ou ciclos a registrar o número de série no documento fiscal emitido ao consumidor.

Parágrafo único. O documento servirá, para todos os fins de direito, como comprovante formal de propriedade do produto.

Comentário: O artigo 262 estabelece a obrigatoriedade de os estabelecimentos comerciais que vendem bicicletas ou ciclos registrarem o número de série do produto no documento fiscal emitido ao consumidor. Além disso, prevê que esse documento fiscal servirá como comprovação formal de propriedade do bem, conferindo maior segurança jurídica tanto ao consumidor quanto à sociedade, uma vez que as bicicletas ou ciclos não possuem um documento de registro e são, muitas vezes, objeto de furtos e receptação.

Essa medida permite uma rastreabilidade das bicicletas e ciclos, facilitando a recuperação em caso de roubo ou furto, protegendo o efetivo proprietário em caso de disputas envolvendo a propriedade do bem.

O parágrafo único estabelece que o documento fiscal emitido com o registro do número de série serve, para todos os fins de direito, como comprovante formal de propriedade do produto. Essa previsão tem relevância prática em várias situações, como:

- a) Reivindicação de propriedade: O consumidor pode utilizar o documento fiscal para comprovar que é o legítimo proprietário da bicicleta ou ciclo, especialmente em casos de furto ou apropriação indevida.
- b) Prevenção de litígios: O documento fiscal formaliza a transação comercial e facilita a resolução de disputas envolvendo a propriedade do bem.
- c) Venda ou transferência de propriedade: Ao transferir a bicicleta ou ciclo para terceiros, o número de série registrado no documento fiscal facilita o controle e a transparência da transação, bem como protegem contra furtos e roubos.

O Artigo 262 traz uma previsão de simples cumprimento pelos fornecedores que trará benefícios aos consumidores e à sociedade, dificultando o mercado de bens roubados e, assim, fortalecendo os mecanismos de rastreabilidade.

Seção II

Da afixação de aviso em estabelecimentos que fabriquem ou comercializem produtos utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados.⁸⁰¹

Art. 263. Ficam obrigados os estabelecimentos que fabricam ou comercializam produtos utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados, tais como papel seda, arame, fogos de artifício, entre outros, a fixarem em local de fácil visualização a informação da existência da Lei Federal nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, e do art. 261 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1948 - Código Penal, que torna crime a fabricação, a venda, o transporte ou a soltura de balões, bem como expor a perigo a embarcação e a aeronave.

Comentário: O artigo 263 impõe aos estabelecimentos que fabricam ou comercializam materiais utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados a obrigação de informar, de forma visível e clara, a existência de normas legais que criminalizam a fabricação, venda, transporte ou soltura desses artefatos. A norma faz referência direta à Lei Federal nº 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais) e ao art. 261 do Código Penal, reforçando a importância de conscientizar a sociedade sobre os riscos e as penalidades associadas a essa prática.

É notório que balões de ar quente não tripulados representam um risco ao meio ambiente, à segurança pública e à aviação. A sua soltura pode causar incêndios florestais, danos a propriedades privadas, interferência em redes elétricas e ameaças à aviação. O objetivo do artigo é promover a conscientização ambiental e social por meio de um mecanismo preventivo, utilizando os próprios fabricantes e comerciantes como agentes de informação.

O artigo 263 cita duas normas fundamentais para compreender a proibição de fabricação, venda e soltura de balões:

a) Lei Federal nº 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais)

Em seu art. 42, a Lei de Crimes Ambientais estabelece que fabricar, vender, transportar ou soltar balões que possam provocar incêndios em florestas, áreas urbanas ou quaisquer outros locais é crime, com pena de detenção de 1 a 3 anos e multa. A norma reforça a necessidade de proteger o meio ambiente contra ações que possam causar danos irreparáveis.

b) Art. 261 do Código Penal

⁸⁰¹ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.699/2018, de autoria do Dep. Miss. Ricardo Arruda.

Esse dispositivo tipifica como crime expor a perigo embarcações ou aeronaves, incluindo ações como a soltura de balões que possam interferir na navegação aérea. A pena prevista é de reclusão de 2 a 5 anos, além de multa. A norma protege a segurança da aviação e previne acidentes graves que podem colocar em risco vidas humanas.

O artigo 263 exige que os estabelecimentos fixem a informação sobre as penalidades legais em local de fácil visualização, o que é se enquadra no dever da informação previsto no art. 6, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Seção III

Das regras para a venda física ou eletrônica de produtos e serviços de compra coletiva.⁸⁰²

Art. 264. As empresas que exploram o comércio eletrônico de vendas coletivas pela internet e aplicativos de telefonia móvel deverão manter o serviço telefônico de atendimento gratuito ao consumidor e de acordo com as normas de funcionamento dos call centers.

Comentário: O art. 264 estabelece uma obrigação específica para empresas que exploram o comércio eletrônico de vendas coletivas, impondo a elas o dever de manter um serviço telefônico gratuito de atendimento ao consumidor (SAC), em conformidade com as normas de funcionamento dos call centers.

A exigência de um SAC gratuito é coerente com o Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta os serviços de atendimento ao consumidor em âmbito nacional. Esse decreto estabelece requisitos mínimos para o funcionamento dos SACs, como:

- a) Gratuidade do atendimento.
- b) Funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia.
- c) Resolução das demandas no primeiro contato, sempre que possível.
- d) Registro e fornecimento de protocolo ao consumidor.

⁸⁰² Seção inspirada na Lei Estadual nº 17.106/2012, de autoria do Dep. André Bueno.

A referência às normas dos call centers no art. 264 garante que as empresas de vendas coletivas sigam esses padrões, assegurando um atendimento eficiente e respeitoso. Ao obrigar a criação de um canal telefônico gratuito, o art. 264 busca evitar práticas que limitem ou dificultem o exercício dos direitos do consumidor, especialmente em um setor caracterizado pela interação virtual e, muitas vezes, pela ausência de contato físico entre consumidor e fornecedor.

Ao alinhar-se às normas nacionais sobre SACs, o dispositivo assegura que os consumidores tenham acesso facilitado à resolução de problemas, reforçando a transparência e a boa-fé nas relações de consumo.

Art. 265. A hospedagem dos sites e aplicativos de venda coletiva eletrônica e de aplicativos de telefonia móvel deverão ser de responsabilidade da empresa com sede ou filial em território nacional, sendo obrigatória a identificação na página inicial do CNPJ, endereço e meios de contato da empresa.

Comentário: O art. 265 estabelece diretrizes importantes para o funcionamento de sites e aplicativos de vendas coletivas e plataformas digitais de comércio eletrônico. O dispositivo impõe que a hospedagem dessas plataformas seja de responsabilidade de uma empresa com sede ou filial no Brasil e determina a obrigatoriedade de exibir, na página inicial, informações como o CNPJ, endereço e meios de contato.

Essa norma tem como objetivo assegurar maior transparência, segurança jurídica e facilidade de acesso às informações pelos consumidores, alinhando-se aos princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e à legislação nacional que regula o comércio eletrônico.

A obrigatoriedade de exibir o CNPJ, endereço e meios de contato na página inicial das plataformas digitais atende ao princípio da transparência, previsto no art. 6º, III, do CDC, que assegura ao consumidor acesso a informações claras e completas.

A previsão da norma paranaense apresenta consonância com o Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico no Brasil e determina que fornecedores devem apresentar, de forma clara, informações como razão social, CNPJ, endereço físico e eletrônico, bem como com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que exige que empresas que colem e tratam dados pessoais sejam identificáveis, assegurando a proteção dos direitos do titular de dados.

Art. 266. As ofertas deverão conter, no mínimo, as seguintes informações, em tamanho não inferior a 20% (vinte por cento) da letra da chamada, para venda:

I - quantidade mínima de consumidores para liberação da oferta;

II - prazo para a utilização da oferta por parte do consumidor, que deverá ser de, no mínimo, seis meses;

III - endereço, telefone e site da empresa responsável pela oferta;

IV - em se tratando de alimentos, constar eventuais complicações alérgicas e outras que o produto possa causar;

V - a quantidade de consumidores que serão atendidos por dia e a forma de agendamento para utilização da oferta;

VI - a quantidade máxima de cupons que poderão ser adquiridos por consumidor, bem como os dias da semana e horários em que poderá ser utilizado.

Comentário: O art. 266 regula as informações mínimas que devem constar nas ofertas realizadas por empresas, especialmente no contexto de vendas coletivas ou promoções que envolvam cupons de desconto. O dispositivo estabelece critérios de transparência e clareza, exigindo que elementos essenciais da oferta sejam apresentados de maneira visível e padronizada, com fonte não inferior a 20% do tamanho da letra da chamada publicitária.

O artigo lista os elementos obrigatórios que devem constar nas ofertas, especialmente em plataformas de vendas coletivas ou promoções de caráter semelhante:

i. Quantidade mínima de consumidores para liberação da oferta (Inciso I):

Muitas ofertas de vendas coletivas dependem da adesão de um número mínimo de consumidores para sua ativação. Informar claramente essa condição evita expectativas frustradas e garante que o consumidor esteja ciente da necessidade de cumprimento dessa meta. A omissão desse dado pode ser interpretada como prática abusiva, nos termos do art. 39, XII, do CDC, que proíbe condicionar o fornecimento de produtos ou serviços a condições não claras ou previamente informadas.

ii. Prazo mínimo de seis meses para utilização da oferta (Inciso II):

O prazo mínimo assegura que o consumidor tenha tempo suficiente para usufruir da oferta, evitando que promoções sejam limitadas a períodos curtos que

inviabilizem sua utilização. Essa previsão protege o consumidor contra promoções que impõem restrições excessivas ao uso dos cupons, assegurando maior flexibilidade.

iii. Informações da empresa responsável pela oferta (Inciso III):

A exigência de que o endereço, telefone e site da empresa estejam incluídos na oferta reforça o princípio da transparência, facilitando a comunicação do consumidor em caso de dúvidas ou problemas. Essa medida também é prevista no Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico, garantindo que as informações sobre o fornecedor sejam claras e acessíveis.

iv. Complicações alérgicas ou riscos associados a alimentos (Inciso IV):

No caso de alimentos, a obrigação de informar sobre potenciais complicações alérgicas é essencial para proteger a saúde do consumidor. Essa exigência está alinhada com o art. 31 do CDC, que determina que produtos e serviços devem ser apresentados com informações claras sobre seus riscos. A omissão de advertências relacionadas a alérgenos pode configurar infração grave e sujeitar o fornecedor a penalidades previstas no art. 56 do CDC.

v. Quantidade de consumidores atendidos por dia e forma de agendamento (Inciso V):

Essa previsão evita a prática de vendas promocionais sem controle, que podem gerar superlotação e impedir que o consumidor utilize a oferta dentro de condições razoáveis. Informar o limite de atendimentos diários e a necessidade de agendamento reduz a ocorrência de conflitos e garante maior previsibilidade ao consumidor.

vi. Quantidade máxima de cupons por consumidor e restrições de uso (Inciso VI):

Limitar o número de cupons por consumidor evita práticas desleais, como o acúmulo excessivo de promoções por uma única pessoa. A obrigatoriedade de especificar dias da semana e horários de utilização protege o consumidor contra promoções que, na prática, não possam ser usadas devido a restrições não divulgadas.

O art. 266 do Código do Consumidor Paranaense estabelece regras claras e detalhadas para a apresentação de ofertas, assegurando que os consumidores tenham acesso a informações essenciais para a tomada de decisão, alinhando-se ao CDC e demais normas de alcance federal, visando uma maior previsibilidade, segurança jurídica e proteção ao consumidor.

Art. 267. Caso o número mínimo de consumidores para a liberação da oferta não seja atingido, a devolução dos valores pagos deverá ser realizada até em 72 horas.

Comentário: O artigo 267 continua tratando das compras coletivas e apresenta a previsão da obrigatoriedade da devolução dos valores pagos quando a oferta não atinge o número mínimo de compradores, de modo que o produto ou serviço não serão entregues. A norma protege o consumidor contra frustrações em transações que dependem de condições específicas, como ofertas coletivas que só são liberadas mediante adesão mínima. Ao exigir a devolução em prazo curto, o dispositivo promove maior confiança nas transações e garante o retorno rápido dos valores, minimizando os transtornos causados pela não ativação da oferta.

De forma análoga, pode-se mencionar o artigo 42, parágrafo único, que determina a devolução imediata de valores cobrados indevidamente. Aqui, no entanto, não se trata de cobrança indevida, mas sim de uma não concretização da oferta, pelo requisito do atingimento de um número mínimo de adquirentes. Nesse sentido, a norma paranaense trouxe uma maior flexibilidade ao fornecedor, concedendo o prazo de 72 horas para a devolução, tempo que se entende razoável para que o consumidor tenha seu dinheiro restituído.

Art. 268. As informações sobre ofertas e promoções somente poderão ser enviadas aos consumidores pré-cadastrados no site ou aplicativo, com expressa autorização para o recebimento.

Comentário: O art. 268 estabelece que as informações sobre ofertas e promoções só podem ser enviadas a consumidores previamente cadastrados no site ou aplicativo, e que tenham dado autorização expressa para o recebimento. Essa norma reforça o princípio da autodeterminação informativa, assegurando que o consumidor tenha controle sobre os conteúdos publicitários que recebe, em conformidade com a legislação brasileira de proteção de dados e o Código de Defesa do Consumidor.

A exigência de autorização expressa busca evitar práticas abusivas, como o envio indiscriminado de publicidade não solicitada (spam), que pode causar incômodos ao consumidor e violar sua privacidade. A norma também reflete as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que estabelece o consentimento como base legal para o tratamento de dados pessoais, especialmente no envio de comunicações publicitárias.

O cadastramento prévio e a autorização para o recebimento de ofertas promovem maior transparência e respeitam o direito do consumidor à privacidade. Isso é especialmente relevante no ambiente digital, onde é comum o uso de dados pessoais para campanhas publicitárias, muitas vezes sem o consentimento do titular.

Além disso, a norma evita práticas que possam ser interpretadas como abusivas, como o envio de publicidade massiva a consumidores que não demonstraram interesse.

Os fornecedores devem implementar mecanismos que garantam o cadastramento prévio e a coleta de consentimento de forma clara e rastreável, como caixas de seleção ("checkboxes") não pré-marcadas durante o processo de registro.

Os consumidores, por sua vez, podem revogar a qualquer tempo a autorização concedida, devendo o fornecedor fornecer meios para tanto.

Art. 269. Serão responsáveis pela veracidade das informações a empresa proprietária do site de vendas coletivas ou do aplicativo, assim como o estabelecimento ofertante, respondendo solidariamente por eventuais danos causados ao consumidor.

Comentário: O art. 269 estabelece que tanto a empresa proprietária do site ou aplicativo de vendas coletivas quanto o estabelecimento ofertante são solidariamente responsáveis pela veracidade das informações divulgadas em ofertas. Essa previsão visa garantir que o consumidor não seja prejudicado por informações falsas, enganosas ou incompletas, protegendo seus direitos e reforçando o equilíbrio nas relações de consumo.

A norma reflete o disposto no art. 7º, parágrafo único, e no art. 25, §1º, do CDC, que estabelecem a responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participam da cadeia de consumo. Isso significa que tanto o site ou aplicativo que veicula a oferta quanto o estabelecimento que efetivamente presta o serviço ou fornece o produto respondem igualmente por eventuais danos causados ao consumidor.

Da mesma forma, a 1ª Turma Recursal do TJPR reconheceu a responsabilidade objetiva e solidária do site de vendas coletivas e da empresa que diretamente fornecia o produto⁸⁰³, condenando-os à restituição dos valores pela não entrega dos produtos.

⁸⁰³ RECURSO INOMINADO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA E VENDA DE PRODUTO POR MEIO DE APLICATIVO DE CELULAR. DEMORA NA

Seção IV

Da obrigação das empresas que comercializam vidros para box, envidraçamento de sacadas, entre outros.⁸⁰⁴

Art. 270. Ficam obrigados os fornecedores de vidros para boxes de banheiros, envidraçamento de sacadas, entre outros a informar ao consumidor, no ato da compra, os tipos de vidros de segurança previstos nas normas da ABNT e demais normas técnicas vigentes.

Parágrafo único. As películas de segurança deverão ser aplicadas nos vidros, de acordo com as normas da ABNT e demais normas técnicas vigentes.

Comentário: O art. 270 determina que os fornecedores de vidros destinados a usos específicos, como boxes de banheiros e envidraçamento de sacadas, têm a obrigação de informar ao consumidor, no momento da compra, sobre os tipos de vidros de segurança previstos nas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e demais regulamentos vigentes. Essa previsão tem por finalidade assegurar a transparência e a segurança nas relações de consumo, promovendo o acesso do consumidor a informações essenciais sobre produtos que podem impactar diretamente sua saúde e segurança.

Isso ocorre, pois os vidros usados em ambientes como banheiros e sacadas devem atender a padrões de segurança específicos, estabelecidos pela ABNT, como as normas NBR 7199 (projetos e aplicações de vidros na construção civil) e NBR 14698 (vidros de segurança). Esses regulamentos classificam os vidros de segurança em categorias, como:

- a) Vidro temperado: Resistente a choques mecânicos e térmicos, e que, ao quebrar, fragmenta-se em pequenos pedaços não cortantes.

ENTREGA DE PRODUTO. CELULAR ENTREGUE EM COR DIVERSA DA CONTRATADA. RESPONSABILIDADE DE TODOS OS ENVOLVIDOS NA CADEIA DE FORNECIMENTO. DESITE COMPRA COLETIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA. DANO MATERIAL MANTIDO NO LIMITE DA EXTENSÃO DO DANO (ART. 944 DO CC). DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MERO DISSABOR. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0008056-66.2017.8.16.0014 - Londrina - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS VANESSA BASSANI - Rel.Desig: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 22.05.2018)

⁸⁰⁴ Seção inspirada no PL nº 359/2020, de autoria dos deputados Alexandre Curi, Ademar Traiano e Luiz Cláudio Romanelli.

- b) Vidro laminado: Composto por camadas intercaladas que mantêm os fragmentos unidos em caso de quebra, reduzindo os riscos de acidentes.
- c) Vidro aramado: Reforçado com fios de aço que evitam a dispersão de fragmentos em caso de ruptura.

A obrigatoriedade de informar sobre esses tipos de vidro permite que o consumidor tome decisões conscientes, compreendendo os riscos e benefícios de cada material.

A previsão legal do Código do Consumidor Paranaense se amolda ao que preveem os artigos 6º, I e III; 8º e 31 do Código de Defesa do Consumidor, no sentido da segurança e informação, proteção da segurança, saúde e integridade física do consumidor e a exigência de que as características essenciais sejam informadas claramente, respectivamente.

Por outro lado, a omissão do fornecedor, com o consequente descumprimento do previsto no artigo pode configurar prática abusiva, nos termos do art. 39, IV, do CDC, por colocar em risco a segurança do consumidor, além de se sujeitar às sanções administrativas previstas no art. 56 do Código do Consumidor Paranaense, além de responsabilidade civil em casos de acidentes.

BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 7199: Vidros na construção civil – Projeto, execução e aplicações. Rio de Janeiro: ABNT, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14698: Vidros de segurança – Terminologia, requisitos e métodos de ensaio. Rio de Janeiro: ABNT, 2001.

BERGSTEIN, Lais. O tempo do Consumidor e o Menosprezo Planejado: O Tratamento Jurídico do Tempo Perdido e a Superação das Suas Causas. São Paulo: RT, 2019.

BESSA, Leonardo R. Código de Defesa do Consumidor Comentado. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1º ago. 2008.

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 mar. 2013.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, RJ, 31 dez. 1940.

BRASIL. Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 fev. 1998.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1.010.392/RJ*. Relator: Ministro Humberto Gomes de Barros. Terceira Turma. Julgado em 24 mar. 2008. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 13 maio 2008.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 332869/RJ*. Relator: Ministro Carlos Alberto Menezes Direito. Terceira Turma. Julgado em 24 jun. 2002. Diário da Justiça, Brasília, DF, 2 set. 2002, p. 184.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. *Apelação Cível n.º 0006313-21.2021.8.16.0001*. Relator: Desembargador Marco Antonio Antoniassi. 10ª Câmara Cível. Julgado em 26 out. 2023. Curitiba, PR.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Método, 2024.

CHRISTIANE RABELO DE SOUZA

Pós-doutoranda em Direito pelo UNICURITIBA. Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe. Especialista em Direito Constitucional pela Universidade Anhanguera - UNIDERP. Membro do Grupo de Pesquisa CNPQ “Eficácia dos direitos humanos e fundamentais: seus reflexos nas relações sociais”. Foi coordenadora do Curso de Direito do Centro Universitário UNIAGES Paripiranga/BA. Exerceu a função de Coordenadora Regional Nordeste da Área de Ciências Jurídicas na Vice-Presidência do Grupo Ânima Educação. Integra o corpo de docentes do Ecossistema Anima Educação, atuando em diversas IES (AGES, UNIFACS, UnP, USJT, Anhembi Morumbi, UNA, UNIFG, UNIRITTER, UNISUL, FPB) na graduação e pós-graduação dos cursos da área de Ciências Jurídicas. Revisora dos conteúdos dos materiais da Unidade Curricular Digital (EAD) da área de Ciências.

LIVRO IV

DOS EVENTOS, HOTELARIA E TURISMO

TÍTULO I

DA CULTURA, LAZER, ESPORTES, DIVERSÕES E ESPETÁCULOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Das disposições comuns.

Art. 271. Os responsáveis pelas diversões e espetáculos públicos deverão informar, de forma visível e de fácil acesso, sobre a sua natureza, a faixa de classificação etária e o preço dos ingressos.⁸⁰⁵

Comentário: O art. 271 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) do Estado do Paraná consolida a importância do direito à informação no âmbito das relações de consumo, com ênfase especial no mercado de eventos culturais e de entretenimento.

Inspirada na redação do art. 74, parágrafo único, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a norma estabelece obrigações claras aos responsáveis por diver-

⁸⁰⁵ Redação inspirada no art. 74, parágrafo único, do ECA.

Direito vigente:

- Constituição Federal de 1988 (CRFB/88): arts. 5º, XIV; 220, § 3º, I e II.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): Lei Federal nº 8.069/1990, art. 74, parágrafo único.
- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Lei Federal nº 8.078/1990, arts. 6º, III e IV; 31.

Direito anterior:

- Dispositivos genéricos previstos no CDC e no ECA, sem regulamentação específica em âmbito estadual.

sões e espetáculos públicos, exigindo a divulgação visível e de fácil acesso de informações essenciais, como a natureza do evento, a faixa de classificação etária e o preço dos ingressos.

A informação é um pilar estruturante do sistema consumerista brasileiro, diretamente associada ao princípio da transparência, consagrado no art. 6º, III, do CDC, o qual impõe aos fornecedores o dever de comunicar, de forma clara e ostensiva, todas as condições dos produtos e serviços ofertados, garantindo que o consumidor possa fazer escolhas conscientes. Nesse sentido, o dispositivo estadual eleva a transparência a um patamar central, especialmente em um mercado dinâmico e, por vezes, opaco, como o de eventos culturais.

Conforme Miragem (2024, p. 194), a eficácia do dever de informar está vinculada à boa-fé objetiva, exigindo que as informações sejam transmitidas de forma clara, acessível e suficientemente compreensível, de modo a permitir que o consumidor exerça sua autonomia decisória de maneira consciente.

No contexto do mercado de eventos culturais, em que práticas comerciais opacas podem prejudicar a experiência do consumidor, a regulamentação estadual complementa o CDC ao reforçar o dever dos fornecedores de adotar uma postura proativa na comunicação de informações essenciais, promovendo, assim, a equidade informacional e a confiança nas relações contratuais.

A norma consumerista estadual, também, dialoga com disposições constitucionais, como o art. 5º, XIV, da Constituição Federal, que assegura a todos o direito de acesso à informação, salvo restrições justificadas por sigilo imprescindível à segurança do Estado e à proteção da sociedade.

Assim, ao garantir que os consumidores recebam informações claras e precisas, o art. 271 do CDC estadual materializa o direito fundamental à informação, promovendo a segurança e a dignidade nas relações de consumo.

No que diz respeito à proteção de crianças e adolescentes, o art. 220, § 3º, incisos I e II, da Constituição reforça o compromisso com a divulgação adequada de restrições etárias e a natureza das diversões e espetáculos públicos, refletindo o princípio da proteção integral, previsto no art. 227 da Constituição, que assegura a segurança física, moral e psicológica do público infantojuvenil.

Nesse sentido, o art. 271 do CDC estadual não apenas amplia a proteção já prevista no ordenamento jurídico federal, mas também eleva o direito à informação a uma condição indispensável para o fortalecimento da segurança e da dignidade nas relações de consumo. Ao exigir que as informações sejam claras, precisas e acessíveis,

a norma assegura que o consumidor possa tomar decisões informadas e conscientes, reduzindo assim as assimetrias informacionais e promovendo uma relação mais justa entre consumidores e fornecedores.

Adicionalmente, a exigência de informar o preço dos ingressos encontra respaldo no art. 31 do CDC nacional, que determina que os fornecedores apresentem de maneira precisa e ostensiva os valores cobrados pelos produtos e serviços. Tal imposição visa coibir práticas abusivas, como a omissão de informações que dificultem a comparação de preços, fortalecendo a livre concorrência e equilibrando as relações de consumo.

De acordo com Bruno Miragem, o direito à informação é multifacetado, abrange a comunicação de dados formais, bem como a transmissão de informações de forma compreensível e acessível, para que o consumidor possa exercer seu direito de escolha com plena consciência (MIRAGEM, 2024, p. 194).

Essa perspectiva é indispensável para coibir práticas abusivas, como a omissão ou apresentação confusa de preços, que dificultam a comparação entre opções disponíveis no mercado. Assim, a norma estadual reforça a equidade informacional nas relações de consumo, promovendo o equilíbrio contratual e fortalecendo a livre concorrência ao permitir que os consumidores avaliem adequadamente os custos e benefícios de suas escolhas (MIRAGEM, 2024, p. 194).

A relevância da norma estadual torna-se ainda mais evidente no contexto das vendas digitais de ingressos, onde a ausência de regulamentação específica pode resultar em falta de clareza sobre as condições de comercialização.

Ao preencher essa lacuna, o art. 271 garante que informações essenciais sejam disponibilizadas de forma acessível, independentemente do meio utilizado para a aquisição, favorecendo a democratização do acesso a eventos culturais e de entretenimento.

Sob o ponto de vista econômico e social, o dispositivo estabelece critérios claros para fornecedores, ao mesmo tempo em que assegura aos consumidores informações indispensáveis para decisões seguras e conscientes. Nesse aspecto, a regulamentação fomenta um mercado mais transparente e equilibrado, alinhando-se aos valores constitucionais de proteção ao consumidor, transparência e livre concorrência.

Portanto, o art. 271 do CDC Estadual do Paraná regulamenta práticas comerciais no setor de entretenimento, como também reafirma a importância da ética, da in-

clusão e da proteção do consumidor contribuindo para a construção de um mercado mais justo e transparente, consolidando o compromisso do Estado com a dignidade e a segurança de todos os envolvidos nas relações de consumo.

Art. 272. O consumidor tem direito ao reembolso integral do valor pago se cancelado o evento cultural, esportivo, de espetáculo ou de diversões, salvo caso fortuito ou força maior.⁸⁰⁶

§ 1º Em até sete dias contados do recebimento da comunicação da remarcação da data do evento, o consumidor poderá requerer o reembolso integral do valor pago.

§ 2º O fornecedor deverá reembolsar os valores pagos em até trinta dias contados do requerimento do consumidor.

Comentário: O art. 272 do CDC Estadual introduz um marco regulatório específico para assegurar o direito ao reembolso integral em caso de cancelamento de eventos culturais, esportivos ou de entretenimento, excetuando-se as hipóteses de caso fortuito ou força maior.

Essa norma reflete uma preocupação com a proteção efetiva dos consumidores em situações de frustração de expectativas, ao estabelecer regras claras e objetivas que promovem o equilíbrio nas relações contratuais.

A previsão de reembolso integral, em conformidade com o art. 272, alinha-se aos princípios constitucionais da proteção ao consumidor (art. 5º, XXXII, da CRFB/88) e da ordem econômica (art. 170, V, da CRFB/88), reforçando a dignidade e a segurança nas relações de consumo. Ao disciplinar essa questão, o legislador estadual preenche uma lacuna existente na legislação federal, ao mesmo tempo em que exerce a competência concorrente prevista no art. 24, V, da Constituição Federal para legislar sobre consumo.

A exceção prevista no *caput*, que exclui a responsabilidade do fornecedor em casos de caso fortuito ou força maior, encontra respaldo na doutrina e na jurisprudência, que reconhecem a necessidade de distinguir situações imprevisíveis e inevitáveis,

⁸⁰⁶ **Direito vigente:**

- Constituição Federal de 1988 (CRFB/88): arts. 5º, XXXII; 170, V; 24, V.
- Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990): arts. 6º, VI; 14, § 1º; 20.
- Legislação complementar: Inexistência de norma federal específica que regule, em detalhe, o direito ao reembolso em eventos cancelados.

como desastres naturais ou decisões administrativas restritivas. O Superior Tribunal de Justiça (STJ), em diversos precedentes, tem enfatizado a abusividade de cláusulas que excluam indevidamente o direito ao reembolso, reforçando a necessidade de critérios justos na gestão dessas situações (REsp 1.321.655-MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22/10/2013).

A inserção do art. 272 do CDC Estadual, ao prever o reembolso integral para consumidores em casos de cancelamento de eventos, reflete a preocupação do legislador com a segurança e a transparência nas relações contratuais, bem como com a mitigação de práticas que possam gerar desequilíbrios excessivos. No entanto, a exclusão dessa obrigação nas hipóteses de caso fortuito ou força maior reforça a necessidade de delimitação clara das situações em que a responsabilidade do fornecedor pode ser afastada.

Conforme destaca Bruno Miragem, “o caso fortuito e a força maior possuem características essenciais, como a necessidade e a inevitabilidade, sendo aptos a romper o nexo causal quando se configuram como externos à atividade do fornecedor” (MIRAGEM, 2024, p. 669).

Essa distinção entre caso fortuito interno e externo é fundamental para compreender os limites da responsabilidade objetiva no âmbito das relações de consumo. Enquanto o caso fortuito interno está intrinsecamente relacionado ao risco inerente à atividade desempenhada pelo fornecedor, o caso fortuito externo se apresenta como um evento completamente alheio à organização ou à atividade econômica desenvolvida, apto a excluir a responsabilidade do agente (MIRAGEM, 2024, p. 672).

A jurisprudência, alinhada à doutrina, vem consolidando a compreensão de que apenas o caso fortuito externo é capaz de romper o nexo de causalidade em situações de responsabilidade objetiva. Nesse sentido, Miragem enfatiza que “apenas quando o evento causador do dano é estranho à atividade típica do fornecedor, ele pode ser considerado apto a afastar a responsabilidade objetiva” (MIRAGEM, 2024, p. 671).

Essa abordagem foi consolidada pela Súmula 479 do STJ, que estabelece que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Embora a súmula trate especificamente do setor bancário, a sua fundamentação é extensível às relações de consumo de forma geral, indicando que os fornecedores devem assumir os riscos inerentes a sua atividade econômica.

No contexto do art. 272, a exclusão de responsabilidade em caso de caso fortuito ou força maior encontra suporte tanto na jurisprudência como no art. 393 do Código Civil, que define o caso fortuito ou a força maior como fatos necessários, cujos efeitos não podem ser evitados ou impedidos. Essa previsão normativa alinha-se à exigência, mencionada por Miragem, de que “o evento causador do dano seja inequivocamente estranho à atividade típica do fornecedor, como desastres naturais ou intervenções governamentais restritivas” (MIRAGEM, 2024, p. 670).

A regulamentação estadual, ao delimitar essas exceções de forma clara, promove a previsibilidade jurídica e o equilíbrio nas relações de consumo, evitando que fornecedores transfiram indevidamente aos consumidores os riscos que são inerentes à sua atividade econômica.

Ao mesmo tempo, a norma protege os consumidores contra abusividades, garantindo que a exclusão de responsabilidade seja aplicada somente em situações excepcionalíssimas, de acordo com os parâmetros definidos pela doutrina e jurisprudência.

Portanto, o art. 272 do CDC Estadual representa um avanço no tratamento das relações de consumo ao disciplinar de forma objetiva e equilibrada os direitos e deveres das partes em situações de cancelamento de eventos, resguardando tanto os interesses legítimos dos consumidores quanto a sustentabilidade econômica dos fornecedores.

O § 1º permite que o consumidor, informado sobre a remarcação de um evento, tenha até sete dias para requerer o reembolso integral. Trata-se de uma proteção inédita na legislação brasileira, ao reconhecer que a alteração unilateral de datas constitui modificação substancial da relação contratual, exigindo consentimento ou rescisão sem prejuízo ao consumidor. Essa previsão reflete o princípio da boa-fé objetiva, ao assegurar que o consumidor tenha tempo suficiente para avaliar as novas condições e decidir de maneira livre e informada.

O § 2º, por sua vez, introduz outra regra inédita que obriga o fornecedor a reembolsar os valores pagos pelo consumidor no prazo de até trinta dias contados do requerimento. Essa disposição estabelece um prazo específico e vinculativo, promovendo celeridade e segurança jurídica nas relações de consumo. Assim, o dispositivo protege os consumidores contra atrasos injustificados e reforça o dever de boa-fé por parte dos fornecedores.

Do ponto de vista econômico, os §§ 1º e 2º impõem desafios aos fornecedores, que precisam ajustar suas práticas para cumprir os prazos e condições de reembolso. No entanto, a norma promove previsibilidade e estabilidade no setor de

eventos, podendo reduzir a judicialização de conflitos e fortalecer a confiança dos consumidores.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolida a proteção dos direitos do consumidor em casos de cancelamento de eventos, estabelecendo que a falha na prestação do serviço impõe ao fornecedor o dever de reembolsar integralmente os valores pagos. No REsp 1.321.655-MG, relatado pelo Ministro Paulo de Tarso Sanseverino e julgado em 22 de outubro de 2013, o STJ abordou a abusividade de cláusulas contratuais que limitam ou excluem o direito ao reembolso, destacando que tais práticas violam o equilíbrio contratual e colocam o consumidor em desvantagem exagerada. Essa decisão ressalta a incompatibilidade dessas cláusulas com os princípios da boa-fé e da equidade, fundamentos centrais do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A corte, ao analisar a relação de consumo, sublinhou que a proteção ao consumidor não é meramente opcional, mas um imperativo constitucional e legal. Conforme o art. 51, IV, do CDC, são nulas de pleno direito cláusulas que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada”. Nesse sentido, o STJ reforçou que, em situações de cancelamento, o consumidor não pode ser penalizado por uma falha que não deu causa, sendo assegurado o direito à devolução integral dos valores pagos.

Esse entendimento dialoga diretamente com o art. 272 do CDC Estadual do Paraná, que normatiza, de maneira inovadora, o direito ao reembolso integral em caso de cancelamento de eventos culturais, esportivos ou de entretenimento.

Percebe-se que a norma estadual vai além ao estabelecer critérios objetivos que regulam tanto o direito do consumidor de requerer o reembolso em até sete dias após a comunicação de remarcação do evento (§ 1º) quanto a obrigação do fornecedor de efetuar a devolução dos valores em até trinta dias (§ 2º). Tais previsões fortalecem a segurança jurídica e refletem o compromisso com os princípios da transparência, da previsibilidade e da boa-fé nas relações contratuais.

A decisão do STJ no REsp 1.321.655-MG é relevante por evidenciar que cláusulas que excluam o reembolso ou dificultem o seu exercício configuram práticas abusivas e violam o direito do consumidor à reparação.

Nesse sentido, a jurisprudência contribui para a concretização de direitos fundamentais, como a dignidade do consumidor e o equilíbrio nas relações de consumo, fundamentos, igualmente, protegidos pela Constituição Federal.

O art. 272 do CDC Estadual do Paraná complementa a legislação nacional ao preencher lacunas que podem ser exploradas em prejuízo do consumidor, promovendo maior clareza e previsibilidade. A norma garante que, mesmo em situações adversas, como cancelamentos, os consumidores possam contar com proteção efetiva, incluindo a devolução célere de valores e os critérios objetivos para a comunicação e solicitação de reembolso.

Dessa forma, a regulamentação estadual converge com os precedentes do STJ ao consagrar o direito ao reembolso integral como uma medida de justiça e equilíbrio, fortalecendo as relações de consumo e promovendo um ambiente de confiança entre consumidores e fornecedores.

Socialmente, a norma reafirma o compromisso com a inclusão e a democratização do acesso a eventos culturais e esportivos. Isso porque o dispositivo protege os consumidores mais vulneráveis e estimula práticas comerciais mais éticas e transparentes.

Por conseguinte, o art. 272 do CDC Estadual do Paraná pode ser considerado um exemplo de inovação legislativa que traduz os princípios constitucionais e consumeristas em regras específicas que fortalecem a proteção ao consumidor. Os inéditos §§ 1º e 2º ampliam as garantias dos consumidores, bem como promovem um ambiente de consumo mais equilibrado, ético e alinhado às expectativas do mercado e da sociedade.

Dessa forma, a norma consolida-se como um instrumento indispensável para a construção de relações contratuais pautadas pela transparência, pela boa-fé e pela segurança jurídica.

Art. 273. A compra de ingresso realizada fora do estabelecimento comercial, por site, telefone, a domicílio ou qualquer outro meio, poderá ser cancelada pelo consumidor no prazo de até sete dias após a compra, com direito ao reembolso integral do valor pago.⁸⁰⁷

⁸⁰⁷ **Direito vigente:**

- Constituição Federal/88: arts. 5º, XXXII; 170, V; e 24, V.
- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Lei nº 8.078/1990, art. 49

Direito anterior:

- Inexistência de norma específica no estado do Paraná ou em âmbito nacional que regulamentasse prazo diferenciado de desistência para ingressos adquiridos virtualmente com proximidade ao evento.

Parágrafo único. Na compra do ingresso com prazo inferior a sete dias da data do evento, o período de reflexão (desistência) se estende até 24 horas antes do horário agendado para o início do mesmo.

Comentário: O art. 273 do CDC Estadual do Paraná representa um avanço na regulação das relações de consumo no mercado de entretenimento, ao adaptar os direitos consagrados no Código de Defesa do Consumidor nacional (CDC – Lei n. 8078/90) às necessidades específicas do mercado paranaense.

Esse dispositivo reforça o direito de arrependimento em compras realizadas fora do estabelecimento comercial, assegurado no art. 49 do CDC, ao mesmo tempo em que inova ao introduzir limites específicos aplicáveis a eventos e espetáculos, como detalhado em seu parágrafo único.

O direito de arrependimento constitui um dos pilares fundamentais na proteção do consumidor, especialmente em contratos realizados fora do ambiente comercial. Trata-se de um mecanismo que visa corrigir a assimetria informacional característica dessas transações, permitindo que o consumidor reflita sobre a contratação sem a pressão do ambiente de compra.

Esse direito foi reforçado pelo Decreto nº 7.962, de 2013, que regulamenta aspectos do comércio eletrônico, abrangendo desde a oferta até o pós-contrato, com ênfase na clareza das informações e no atendimento facilitado.

Ao adaptar o prazo de reflexão de sete dias consagrado no CDC para permitir o cancelamento até 24 horas antes do evento, nos casos em que o ingresso tenha sido adquirido em período inferior a sete dias, o art. 273 atende a desafios práticos enfrentados pelo mercado local, posto que promove a previsibilidade e a sustentabilidade do setor de eventos, ao mitigar prejuízos decorrentes de cancelamentos intempestivos, que comprometem a organização e geram perdas financeiras.

De acordo com Rizzatto Nunes, o direito de arrependimento no comércio eletrônico tem o intuito de garantir a confiança do consumidor nesse ambiente digital. O autor destaca que o decreto, ao exigir informações claras sobre o fornecedor e os produtos ou serviços ofertados, bem como ao prever mecanismos de atendimento facilitado, assegura que o consumidor tenha condições de tomar decisões conscientes e bem-informadas (NUNES, 2025, p. 657).

Adicionalmente, o decreto destaca a relevância da transparência, ao impor que cláusulas limitativas de direitos sejam redigidas de maneira clara e com destaque, facilitando sua imediata compreensão e evitando práticas que possam prejudicar o consumidor (NUNES, 2025, p. 658).

A regulamentação do direito de arrependimento tem implicações práticas, com destaque no comércio eletrônico, em que a vulnerabilidade do consumidor é ampliada pela ausência de contato físico com o produto ou serviço.

Nesse contexto, o dispositivo do CDC Estadual do Paraná vai além de ser apenas uma norma complementar às legislações nacional; ele emerge como uma resposta sensível às necessidades específicas do mercado de entretenimento.

Dessa forma, compreendendo as particularidades desse setor, a norma estadual adapta o direito de arrependimento para equilibrar os interesses de consumidores e fornecedores. Isso porque ao introduzir limites temporais claros para a desistência em eventos e espetáculos, ele promove um diálogo harmonioso entre os direitos do público e os desafios operacionais dos organizadores, ajustando de forma inteligente e prática o exercício desse direito às realidades e demandas locais.

O dispositivo reflete a preocupação do legislador em equilibrar os direitos do consumidor e os desafios operacionais do setor de eventos, uma vez que o prazo de reflexão de sete dias consagrado no CDC foi adaptado para permitir o cancelamento até 24 horas antes do evento, nos casos em que o ingresso tenha sido adquirido em período inferior a sete dias.

Esse alinhamento constitui uma resposta direta aos problemas práticos enfrentados pelo mercado local, destacando-se dois pontos principais: 1. A previsibilidade e a sustentabilidade do setor de eventos, em que cancelamentos intempestivos prejudicam a organização de eventos, comprometendo a lotação e gerando perdas financeiras; 2. A coibição da prática de cambismo, comportamento corriqueiro nesse setor, em que cambistas adquirem ingressos em massa, os revendem a preços superiores até o momento do evento e cancelam os não vendidos, explorando lacunas normativas e prejudicando consumidores legítimos.

É importante mencionar que essa articulação normativa não surgiu de forma isolada; ela foi fruto de um processo de diálogo constante entre o Poder Legislativo e os setores diretamente impactados.

Ao promover consultas públicas e análises técnicas, o legislador conseguiu identificar lacunas no ordenamento jurídico vigente e compreender os desafios enfrentados tanto pelos consumidores quanto pelos fornecedores. Essa abordagem colaborativa foi essencial para moldar um dispositivo que atendesse às peculiaridades do mercado de eventos e equilibrasse as necessidades de proteção ao consumidor com a viabilidade operacional dos organizadores.

A justificativa do CDC Estadual ressalta, de forma explícita, a importância das audiências públicas e da análise técnica como elementos centrais no desenvolvimento

da norma. Esse processo de construção colaborativa permitiu que representantes do setor de eventos destacassem, de maneira fundamentada, os desafios enfrentados pela ausência de limites claros para o exercício do direito de desistência, especialmente em eventos de curta duração, em que a previsibilidade e a organização são tão importantes para a sustentabilidade econômica e operacional.

Percebe-se que o ajuste introduzido pelo parágrafo único reflete o consenso construído nas audiências públicas realizadas com diversos atores do setor, incluindo associações representativas como a ABREVIN – Associação Brasileira das Empresas de Vendas de Ingressos, que manifestou apoio às modificações propostas no PL 230/2023. (Nota de Apoio da ABREVIN, 20.06.2024).

Segundo nota oficial da ABREVIN, o projeto foi considerado essencial para assegurar previsibilidade e segurança jurídica às empresas de venda de ingressos, promovendo o desenvolvimento sustentável da indústria criativa no Paraná (Nota de Apoio da ABREVIN, 20.06.2024).

Esse documento evidencia a relevância da norma ao detalhar a interação entre os diversos atores envolvidos no mercado de entretenimento local. As modificações introduzidas no texto legislativo, como o teto de 20% para a taxa de conveniência, foram resultado de um processo participativo e colaborativo, buscando harmonizar os direitos do consumidor com a sustentabilidade do setor.

Do ponto de vista constitucional, o art. 273 encontra respaldo no art. 24, V, da CRFB/88, que autoriza os estados a legislar suplementarmente sobre o consumo. Esse entendimento foi amplamente consolidado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento da ADI nº 2.591, que reconheceu a competência dos estados para regular aspectos específicos das relações de consumo, desde que respeitem os princípios gerais estabelecidos na legislação federal. (STF, ADI 2.591, Rel. Min. Nelson Jobim, julg. 07.06.2006).

Assim, o Ministro Nelson Jobim destacou, em seu voto, que o CDC (Lei Federal nº 8078/90) pode ser complementado por meio de regulamentação local para atender às peculiaridades regionais, sem ferir a uniformidade do sistema consumerista nacional (STF, ADI 2.591, Rel. Min. Nelson Jobim, julg. 07.06.2006).

Além disso, a constitucionalidade do art. 273 é reforçada pelo precedente da ADI nº 6.727/21, no qual o STF reconheceu a validade de norma estadual que proibia a publicidade ativa para empréstimos a aposentados e pensionistas. No julgamento, em questão, a Ministra Cármen Lúcia salientou que a competência concorrente permite que os estados suplementem normas gerais para proteger consumidores em situações de vulnerabilidade (STF, ADI 6.727, Rel. Min. Cármen Lúcia, julg. 12.05.2021).

Por conseguinte, denota-se que o presente dispositivo legal dialoga diretamente com essa visão, posto que aborda um cenário em que consumidores podem estar expostos a práticas comerciais predatórias, como o cambismo.

Ademais, o art. 273 demonstra um compromisso legislativo com a adaptação do sistema normativo às demandas contemporâneas do consumo, uma vez que reflete um equilíbrio necessário para proteger consumidores e garantir a sustentabilidade econômica do setor de eventos.

Tem-se que a normativa representa um exemplo prático de como a legislação estadual pode inovar e responder aos desafios modernos do consumo, tendo sido respeitados os limites constitucionais e o alinhamento com a jurisprudência consolidada, conforme o explicitado.

Portanto, pode-se afirmar que o dispositivo, em comento, enriquece o sistema jurídico porque retrata situações específicas que não estavam contempladas de forma detalhada na legislação nacional e ao mesmo tempo fortalece a proteção do consumidor sem comprometer a uniformidade legislativa.

Acrescente-se que a importância desse artigo está ligada à vulnerabilidade do consumidor no contexto digital e de eventos, tendo em vista que o crescimento das vendas digitais, especialmente em plataformas de eventos, aumentou a exposição dos consumidores a práticas abusivas, como falta de clareza nas condições de cancelamento e a prática do cambismo.

Dessa forma, ao introduzir prazos específicos e regras mais claras, reduz as assimetrias informacionais e protege os consumidores, que são vulneráveis tanto pela complexidade das transações digitais quanto pela ausência de normativas específicas no CDC nacional.

Destaque-se que o comércio eletrônico no Brasil tem evoluído rapidamente, refletindo inúmeras mudanças nos hábitos de consumo e nos modelos de negócios. Essa evolução trouxe à tona a necessidade de adaptações no CDC para atender às especificidades das transações digitais.

A ausência de contato físico com os produtos, a intermediação tecnológica e a desmaterialização de bens — como a substituição de DVDs por serviços de *streaming* — ampliaram a vulnerabilidade dos consumidores, demandando regras mais específicas para assegurar equilíbrio nas relações contratuais (PINHEIRO, 2021, p. 142).

Nesse contexto, o CDC, complementado por legislações como o Decreto nº 7.962/2013 e o Marco Civil da Internet, busca proteger o consumidor em platafor-

mas digitais, com destaque para mercados dinâmicos como o de eventos. Tais normas introduziram requisitos de transparência, como a disponibilização clara de informações sobre o fornecedor e os produtos ou serviços ofertados, bem como mecanismos de atendimento facilitado, objetivando reduzir assimetrias informacionais, a fim de que o consumidor tenha condições de tomar decisões conscientes e bem-informadas (PINHEIRO, 2021, p. 153-154).

Contudo, a expansão do comércio eletrônico trouxe desafios como a falta de transparência em práticas contratuais, o aumento de práticas abusivas e a intensificação da vulnerabilidade informacional do consumidor. Problemas como a ausência de informações claras, a dificuldade de comprovar transações digitais e o risco de manipulação de dados exemplificam esses entraves. Além disso, mercados como o de ingressos para eventos enfrentam questões específicas, incluindo a prática de cambismo e a falta de opções viáveis para aquisição de ingressos sem taxas adicionais (PINHEIRO, 2021, p. 156-157).

Nesse espeque, a regulação estadual do Paraná surge como uma resposta sensível a esses desafios, adaptando os princípios gerais do CDC às particularidades do mercado digital. A norma demonstra a capacidade das legislações locais em atuar de forma suplementar, proporcionando maior clareza e segurança jurídica em setores com alta volatilidade e dinâmica de consumo.

Do ponto de vista econômico, o dispositivo protege o setor de eventos, principalmente pequenas e médias empresas, de perdas financeiras causadas por cancelamentos de última hora. Essa proteção, entretanto, deve ser balanceada com os direitos do consumidor para evitar acusações de desequilíbrio normativo.

De fato, o art. 273 estabelece uma previsibilidade econômica essencial para a organização de eventos, posto que oportuniza que os fornecedores possam planejar suas operações sem o risco de grandes cancelamentos próximos à data do evento.

Além de que incentiva investimentos no setor cultural e de entretenimento no Paraná, ao estabelecer um ambiente jurídico estável e transparente, o que contribuirá para o fortalecimento da segurança jurídica no setor e reduzirá a judicialização de conflitos.

Ressalte-se os desafios relacionados à aplicação do dispositivo, especialmente no que tange à sua fiscalização e efetivo cumprimento. Destacam-se duas questões centrais que demandam atenção: 1) Quais estratégias podem ser implementadas para garantir que organizadores de eventos e plataformas digitais de venda de ingressos cumpram de forma rigorosa os prazos estabelecidos pela legislação? e 2)

Quais mecanismos de controle e monitoramento podem ser estruturados para prevenir práticas abusivas e assegurar a proteção efetiva dos consumidores nesse contexto?

Diante dessas indagações, percebe-se a necessidade da integração do dispositivo estadual com ações de fiscalização do Procon-PR e campanhas educativas para consumidores e fornecedores, a fim de que a normativa consumerista paranaense alcance a sua plena eficácia.

Nesse aspecto, a implementação do art. 273 pode ser fortalecida por campanhas de conscientização junto aos consumidores sobre os prazos e as condições de cancelamento, para evitar que o direito de desistência seja negligenciado ou mal compreendido.

Portanto, denota-se que o dispositivo legal, ora analisado, consolida um marco normativo adaptado às peculiaridades do mercado local. Trata-se de um instrumento de regulação que equilibra a proteção ao consumidor e a viabilidade econômica dos fornecedores, ao estabelecer diretrizes claras que minimizam conflitos, garantem previsibilidade e promovem a justiça nas relações de consumo

Ao abordar de maneira inovadora os desafios do consumo digital e do mercado de eventos, o art. 273 reafirma o compromisso legislativo com a defesa dos direitos fundamentais do consumidor, enquanto incentiva a confiança e o crescimento sustentável do setor de entretenimento.

Esse equilíbrio, entre direitos e responsabilidades, contribui para a segurança jurídica e a redução da judicialização de disputas, fortalecendo as bases para um ambiente de consumo mais ético e transparente.

Dessa forma, destaca-se o impacto jurídico, econômico e social do dispositivo, posicionando o Paraná como um Estado que, além de atento às transformações das relações de consumo modernas, se apresenta como modelo de inovação legislativa, capaz de dialogar com as demandas contemporâneas e antecipar soluções para os desafios futuros.

Art. 274. Fica permitida a cobrança da taxa de conveniência quando previamente informada ao consumidor para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial.⁸⁰⁸

⁸⁰⁸ **Direito vigente:**

• Constituição Federal/88: arts. 5º, XXXII; 170, V; e 24, V.

Parágrafo único. A taxa de conveniência não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor de face do ingresso.⁸⁰⁹

Comentário: O art. 274 do CDC do Estado do Paraná regulamenta a cobrança da taxa de conveniência nas vendas de ingressos realizadas fora do estabelecimento comercial, como em compras *on line* ou por telefone. A norma estabelece que essa taxa é permitida desde que previamente informada ao consumidor e limitada a 20% do valor nominal do ingresso. Essa regulamentação visa disciplinar uma prática comum no mercado de eventos e comércio eletrônico, garantindo critérios justos e transparentes para a cobrança de taxas adicionais.

A previsão de uma taxa de conveniência tem como objetivo remunerar os serviços adicionais prestados pelos intermediários na comercialização de ingressos, tais como a facilidade de aquisição remota, que evita deslocamentos e filas. Contudo, para que essa cobrança seja considerada legítima, é imprescindível que o consumidor seja previamente informado, de maneira clara e acessível, sobre a existência e o valor dessa taxa antes da conclusão da compra.

Esse dever de transparência, previsto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei n. 8.078/90), reflete o compromisso de garantir que o consumidor tenha condições de tomar decisões conscientes e bem-informadas.

Segundo Bruno Miragem, o princípio da transparência não se limita à mera comunicação formal, mas exige que as informações sejam claras, precisas e facilmente compreensíveis, permitindo ao consumidor avaliar plenamente as condições do contrato (MIRAGEM, 2024, p. 867).

Além disso, o dispositivo estadual reforça a inter-relação entre o direito do consumidor e o direito da concorrência. Como destaca Miragem, essas disciplinas compartilham o objetivo de corrigir falhas de mercado, assegurando eficiência econômica e garantindo condições justas para consumidores e fornecedores (MIRAGEM, 2024, p. 51-52).

Nesse aspecto, a limitação da taxa de conveniência a 20% busca equilibrar interesses, evitando cobranças desproporcionais que comprometam o acesso a eventos

-
- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Lei n° 8.078/1990, arts. 6º, III; 39, V; e 51, IV.
 - Jurisprudência: Superior Tribunal de Justiça (STJ), REsp 1.632.928/RJ, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 09/04/2024.

Direito anterior:

- Ausência de regulamentação específica sobre limites para a taxa de conveniência em âmbito estadual ou nacional.

⁸⁰⁹ Inspirado no PL n° 230/2023, de autoria do Dep. Thiago Bührer.

culturais e de entretenimento, enquanto fomenta a concorrência leal entre fornecedores.

No âmbito jurisprudencial, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) abordou a legalidade da cobrança de taxas de conveniência no REsp 1.632.928/RJ, julgado em 09/04/2024. A decisão da Quarta Turma reconheceu a possibilidade de cobrança dessas taxas, desde que sejam previamente informadas de forma clara e destacadas no preço total da aquisição. Esse posicionamento converge com os objetivos do art. 274 do CDC Estadual do Paraná, ao reforçar a importância da transparência e do equilíbrio nas relações contratuais. (STJ, REsp 1.632.928/RJ, Rel. Min. Marco Buzzi, julg. 09.04.2024)

Acrescente-se que a regulamentação do Estado do Paraná, ao estabelecer um teto para a taxa de conveniência, complementa a legislação federal, exercendo a competência concorrente prevista no art. 24, V, da CRFB/88, para legislar sobre produção e consumo. Essa iniciativa busca atender às peculiaridades do mercado local, proporcionando maior segurança jurídica tanto para consumidores quanto para fornecedores.

Da mesma forma que o mencionado no comentário do dispositivo estadual anterior, esse aspecto pode ser fundamentado pelo posicionamento do STF proferido na ADI nº 2.591, em que se reconheceu a legitimidade de legislações estaduais suplementarem normas gerais de defesa do consumidor, desde que respeitem os princípios fundamentais do sistema consumerista (STF, ADI 2.591, Rel. Min. Nelson Jobim, julg. 07.06.2006).

No julgado, em comento, o STF abordou a competência concorrente dos estados para legislar sobre relações de consumo, se posicionando acerca da validade de normas estaduais supletivas ao CDC nacional, que regulavam aspectos específicos de relações de consumo que não eram detalhados pela legislação federal desde que se alinhem ao sistema nacional de proteção ao consumidor e não contradigam os princípios gerais estabelecidos pela norma federal.

Essa decisão se conecta diretamente ao art. 274, que regula a taxa de conveniência cobrada em vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, ao impor um limite proporcional (20% do valor do ingresso) e exigir que o consumidor seja previamente informado, dispondo de uma prática específica do mercado digital e de eventos.

Tal regulação não está prevista detalhadamente no CDC, mas se alinha aos princípios da boa-fé, transparência e proteção do consumidor. Vislumbra-se, dessa forma, que a ADI nº 2.591 reforça que a legitimidade da normatização, pois aborda

peculiaridades regionais e atende demandas concretas dos consumidores e fornecedores locais, sem violar a uniformidade do sistema consumerista nacional (STF, ADI 2.591, Rel. Min. Nelson Jobim, julg. 07.06.2006).

Nesse contexto, o art. 274 do CDC estadual desempenha um papel relevante na sustentabilidade econômica do setor de eventos, tendo em vista que a imposição de um limite proporcional para a taxa de conveniência protege consumidores contra cobranças excessivas, ao mesmo tempo em que reconhece a necessidade de remuneração justa pelos serviços adicionais oferecidos por plataformas digitais e intermediários. Esse equilíbrio contribui para fomentar a competitividade e evitar práticas predatórias, como a imposição de taxas abusivas que desincentivam a compra de ingressos.

O art. 274 do CDC paranaense inova ao regulamentar a cobrança da taxa de conveniência em aquisições realizadas fora do estabelecimento comercial, estabelecendo um limite máximo de 20% sobre o valor do ingresso. Essa medida busca equilibrar os interesses de consumidores e fornecedores, promovendo maior transparência e previsibilidade no mercado de eventos.

No âmbito federal, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) assegura direitos básicos aos consumidores, incluindo a proteção contra práticas abusivas e a obrigação de transparência nas relações contratuais, conforme disposto nos arts. 6º, III e IV, e 39, V. Contudo, a legislação federal não especifica limites para a cobrança de taxas de conveniência, o que tem gerado debates e posicionamentos diversos na jurisprudência.

É importante destacar que, para além da legislação, a doutrina também tem se debruçado sobre o tema. Autores como Rizzatto Nunes ressaltam a importância da transparência e da informação adequada ao consumidor nas transações realizadas pela internet, enfatizando que a clareza nas informações sobre taxas adicionais é fundamental para a proteção dos direitos dos consumidores (NUNES, 2025, p. 657).

Dessa forma, o art. 274 do CDC Estadual do Paraná desponta como um exemplo de inovação legislativa, que concilia proteção ao consumidor com sustentabilidade econômica, promovendo um mercado de entretenimento mais equilibrado e acessível.

Art. 275. Para os efeitos desta Consolidação, considera-se como casa de diversões os estabelecimentos que realizarem espetáculos musicais, artísticos,

circenses, teatrais, cinematográficos, feiras, exposições zoológicas, atividades educativas, sociais, recreativas, culturais, esportivas e quaisquer outras que proporcionem lazer, cultura e entretenimento. ⁸¹⁰

Comentário: O art. 275 do CDC Estadual do Paraná introduz uma conceituação inovadora e ampliada de casa de diversões, definindo-a como qualquer estabelecimento que realize espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, bem como feiras, exposições, atividades culturais, recreativas e esportivas.

Denota-se que a norma objetiva disciplinar uma ampla gama de atividades destinadas ao lazer, à cultura e ao entretenimento, integrando aspectos de proteção ao consumidor com a promoção do acesso a bens culturais e recreativos.

É importante mencionar que o dispositivo, em comento, padroniza o conceito que se encontrava disperso em várias legislações sobre meia-entrada no âmbito estadual, garantindo maior segurança jurídica às relações de consumo que envolvem tais estabelecimentos, uma vez que tem o intuito de evitar interpretações ambíguas que possam restringir ou comprometer os direitos dos consumidores e dos fornecedores.

A regulamentação reflete, ainda, a evolução das demandas sociais e culturais contemporâneas, em que o acesso a atividades de lazer e cultura se tornou um aspecto essencial para o bem-estar e a dignidade humana.

Dessa forma, o art. 275 reforça o papel do Estado na promoção de um ambiente cultural inclusivo e acessível, além de estar em consonância com o art. 215 da Constituição Federal, que assegura o pleno exercício dos direitos culturais, e o art. 217, que garante o acesso ao lazer como um direito social.

⁸¹⁰ **Direito Vigente:**

- Constituição Federal de 1988: arts. 5º, IX; 6º; 215; 217.
- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Lei nº 8.078/1990, arts. 6º, I, III e VI; 39.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): Lei nº 8.069/1990, arts. 74 e 75.

Direito Anterior:

- Lei Estadual nº 11.182/1995.
- Lei Estadual nº 13.964/2002.
- Lei Estadual nº 20.243/2020.
- Aplicação genérica das normas do Código Civil de 1916 e, posteriormente, do Código Civil de 2002, além de disposições esparsas relativas à proteção ao consumidor e segurança em eventos públicos.

Percebe-se que o dispositivo estadual dialoga, inclusive, com o art. 6º do CDC, o qual estabelece como direitos básicos do consumidor a proteção contra riscos à vida, saúde e segurança, bem como a garantia de informações claras e adequadas sobre produtos e serviços.

Assim, o art. 275 promove a democratização do acesso atividades culturais, recreativas e educativas, protegendo os consumidores contra práticas abusivas e garantindo condições equitativas de participação.

Acrescente-se que a conceituação inclusiva favorece a regulamentação de práticas comerciais, como a publicidade transparente, a acessibilidade e a segurança das instalações. Por exemplo, a exigência de que esses estabelecimentos garantam a segurança de crianças e adolescentes, conforme previsto nos arts. 74 e 75 do ECA, harmoniza-se com a missão de proteger os públicos mais vulneráveis.

Ademais, a definição clara de casas de diversões estimula a formalização do setor, porque pode atrair investimentos e assegurar um ambiente regulatório estável, sendo de suma importância porque o mercado de entretenimento representa uma fonte importante de geração de empregos e renda, indispensável para o desenvolvimento econômico local. Embora inspirado em princípios gerais do CDC e no ECA, o art. 275 apresenta características específicas que ampliam a proteção do consumidor no contexto estadual.

Apesar de seu caráter abrangente, o art. 275 impõe desafios operacionais para a sua implementação, tendo em vista que a diversidade de atividades previstas na norma exige uma fiscalização eficaz, que deve abranger desde a adequação física das instalações até a garantia de acessibilidade e segurança dos consumidores.

Evidencia-se a necessidade de promover ações integradas entre órgãos estaduais, como o Procon-PR e o Corpo de Bombeiros, para assegurar o cumprimento das normas estabelecidas.

Além disso, a crescente digitalização das relações de consumo no setor de eventos, com a comercialização de ingressos e serviços *on line*, requer atenção especial à proteção de dados dos consumidores e à transparência na oferta e nos contratos.

Conclui-se que a normatização estadual, em análise, reflete um compromisso com a inclusão, a segurança e a transparência nas relações de consumo, contribuindo para a formação de um mercado cultural e recreativo mais justo e acessível. Além de que está alinhada com as diretrizes constitucionais, fortalecendo o papel do Estado na construção de uma sociedade mais equitativa e culturalmente rica.

Art. 276. Os estabelecimentos que por força de Lei oferecerem ingressos com meia-entrada, esta corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor do ingresso cobrado, sem restrição de data e horário, que não será cumulativo com quaisquer outras promoções e convênios.⁸¹¹

Parágrafo único. Os locais de venda dos ingressos deverão informar em local visível sobre os critérios de concessão de meia-entrada estabelecidos em Lei.

Comentário: O art. 276 do CDC Estadual do Paraná regula de forma específica o benefício da meia-entrada nos estabelecimentos obrigados por lei a oferecê-la. A norma estabelece que o desconto corresponderá a 50% do valor integral do ingresso, sem restrição de data e horário, e veda a cumulatividade com outras promoções ou convênios.

Além disso, impõe o dever de transparência quanto aos critérios de concessão, exigindo que os locais de venda disponibilizem informações visíveis e acessíveis ao público.

A regulamentação da meia-entrada constitui uma expressão correlata do princípio constitucional da igualdade material, previsto no art. 5º, caput, da CRFB/88, que busca assegurar o acesso universal à cultura, ao esporte e ao lazer. Esse objetivo é reforçado pelos arts. 215 e 217 da Constituição, que reconhecem o acesso a bens culturais e esportivos como direitos fundamentais.

O Estatuto da Juventude (Lei nº 12.852/2013) e a Lei da Meia-Entrada (Lei nº 12.933/2013) já consolidaram a meia-entrada como um direito de categorias específicas, como estudantes, jovens de baixa renda e pessoas com deficiência, criando critérios nacionais de aplicação.

⁸¹¹ **Direito Vigente:**

- Constituição Federal de 1988: art. 5º, caput (igualdade); art. 6º (direitos sociais); art. 215, §1º (acesso à cultura); art. 217, §3º (incentivo à prática esportiva).
- Estatuto da Juventude (Lei nº 12.852/2013): art. 23.
- Lei da Meia-Entrada (Lei nº 12.933/2013): regulamentada pelo Decreto nº 8.537/2015.
- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Lei nº 8.078/1990, arts. 6º, III e IV; 31; 39.

Direito Anterior:

- Aplicação dispersa de normas estaduais e municipais relacionadas ao benefício da meia-entrada, gerando inconsistências e desigualdades.

No entanto, o art. 276 do CDC Estadual se propõe a uniformizar a aplicação do benefício no âmbito estadual, especificando o percentual de desconto, vedando restrições de datas ou horários e exigindo ampla divulgação dos critérios de concessão.

Do ponto de vista consumerista, o dispositivo reflete o compromisso com os direitos básicos do consumidor, especialmente no que tange à informação adequada e à transparência, previstos nos arts. 6º, III e IV, e 31 do CDC.

Ao impor a obrigatoriedade de informar de forma clara e visível os critérios de concessão, o art. 276 busca mitigar a assimetria informacional que, historicamente, prejudica consumidores em suas relações contratuais.

Além disso, ao vedar a cumulatividade da meia-entrada com outras promoções e convênios, a norma evita práticas comerciais que possam desvirtuar a finalidade do benefício, promovendo a igualdade de acesso entre os consumidores elegíveis.

O benefício da meia-entrada, considerado um instrumento de inclusão social, visa democratizar o acesso a eventos culturais, esportivos e de entretenimento. A previsão de que o desconto será aplicado sem restrições de data ou horário amplia a abrangência do direito, evitando discriminações indiretas que poderiam limitar a efetividade do benefício.

Essa conduta encontra-se alinhada ao art. 217, §3º, da CRFB/88, que exige a implementação de políticas públicas que incentivem o acesso à prática esportiva, como também ao art. 215, §1º, da CRFB/88, que reconhece a necessidade de promover e facilitar o acesso à cultura.

Dessa forma, tem-se que a norma estadual favorece à uniformização das práticas comerciais no estado, por reduzir conflitos entre consumidores e fornecedores, além de fortalecer a segurança jurídica no setor de eventos.

Entretanto, a implementação do art. 276 impõe desafios operacionais aos fornecedores, os quais devem ajustar seus sistemas de vendas para garantir o cumprimento das regras estabelecidas.

Ademais, a obrigatoriedade de divulgação clara e acessível dos critérios de concessão demanda maior atenção às práticas de comunicação, tanto nos pontos de venda físicos quanto nas plataformas digitais.

O parágrafo único do dispositivo ressalta a necessidade de transparência ao exigir que os critérios de concessão da meia-entrada sejam visíveis nos locais de venda, uma medida que previne fraudes, evita desinformação e promove a confiança dos consumidores.

Denota-se, que o art. 276 foi inserido com a função de consolidar direitos já previstos no âmbito federal, por sua vez, nota-se que promove maior clareza e uniformidade na aplicação do benefício em território estadual.

Assim, o dispositivo reafirma o compromisso do legislador estadual com a inclusão social, a democratização do acesso à cultura e ao lazer e a proteção do consumidor, uma vez que assegura que a meia-entrada corresponda a 50% do valor integral e exige transparência nos critérios de concessão.

Portanto, o art. 276 do CDC estadual contribui para a construção de um mercado mais justo, equilibrado e acessível, em conformidade com os princípios constitucionais e os objetivos da política de defesa do consumidor.

BIBLIOGRAFIA

ABREVIN – Associação Brasileira das Empresas de Vendas de Ingressos. Nota oficial de apoio ao PL 230/2023. Curitiba, 20 jun. 2024.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 8 jan. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 8 jan. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.321.655-MG. Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22 out. 2013. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&aplicacao=informativo&livre=%40cnot%3D014566&utm_source=. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.632.928/RJ. Relator: Min. Marco Buzzi. Julgado em: 9 abr. 2024. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?dt_publicacao=25%2F04%2F2024&num_registro=201202313951. Acesso em: 8 jan. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade 2.591. Rel. Min. Nelson Jobim, julgamento em 07 jun. 2006. Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1694214>. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade 6.727. Rel. Min. Cármen Lúcia, julgamento em 12 mai. 2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6073176>. Acesso em: 4 jan. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 16 jan. 2025.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2024. *E-book*. ISBN 9788553625987. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553625987/>. Acesso em: 08 jan. 2025.

PINHEIRO, Patrícia P. Direito Digital. 7. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2021. *E-book*. ISBN 9786555598438. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598438/>. Acesso em: 08 jan. 2025.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

LEONARDO MION FROMHOLTZ

Advogado em Curitiba – PR. Graduado em Direito pela FAE Centro Universitário. Graduado em Jornalismo pela Universidade Positivo. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Seção II

Do direito do consumidor ao acesso à água em shows, festivais e eventos expostos ao calor. ⁸¹²

Art. 277. As empresas responsáveis pela produção de shows, festivais e quaisquer eventos expostos ao calor deverão:

I - garantir o acesso gratuito de garrafas de uso pessoal, contendo água para consumo no evento;

II - disponibilizar bebedouros ou realizar distribuição de embalagens com água adequada para consumo, mediante a instalação de “ilhas de hidratação” de fácil acesso a todos os presentes, sem custos adicionais ao consumidor;

III - garantir que tanto os pontos de venda de comidas e bebidas, quanto os pontos de distribuição gratuita de água estejam dispostos em regiões estratégicas do local evento, a fim de facilitar o acesso pelos consumidores, consideradas a estrutura física e a quantidade estimada de participantes;

IV - assegurar espaço físico e estrutura necessária para o rápido resgate de participantes do evento, em caso de intercorrências relacionadas à saúde e demais situações de perigo;

V - coordenar a entrada e saída dos consumidores de modo a evitar aglomerações e tumultos.

Parágrafo único. Fica permitida a entrada de alimentos e bebidas não alcoólicas, para o consumo próprio, que estiverem devidamente acondicionados em embalagens que não apresentem riscos aos consumidores.

Comentário: O art. 277 se materializa como a positivação paranaense de uma tendência legislativa nacional. Trata-se de caso infelizmente corriqueiro em que a legislação surge como resposta a acontecimentos específicos que poderiam ter sido evitados por medidas prévias.

⁸¹² Seção inspirada na Portaria nº 35, da Senacon/MJSP, de 18 de novembro de 2023, e PL nº 958/2023, de autoria dos deputados Ana Júlia e Gilberto Ribeiro.

Nessa situação, vem em resposta ao falecimento de uma jovem⁸¹³ em um show internacional de grande aglomeração na cidade do Rio de Janeiro, ocorrido em 2023. Apurou-se que a morte da jovem se deu por conta do calor excessivo e desidratação, o que poderia ter sido evitado com a disponibilização de água pelos organizadores do evento ou se na ocasião fosse permitida a entrada de garrafas d'água não compradas no local.

O conteúdo do art. 277 é similar ao do projeto de Lei PL-5534/2023, intitulado “Lei Ana Benevides”, que pretende alterar o CDC, à Portaria nº 44/2024 da SE-NACON, e a Lei Estadual nº 10557/2024 do estado do Rio de Janeiro.

Com o crescimento exponencial dos eventos internacionais realizados em cidades brasileiras, e considerando que Curitiba nos últimos anos entrou definitivamente na rota de artistas internacionais, a disponibilização de ilhas de hidratação gratuitas é medida imprescindível para proteção à saúde dos frequentadores de eventos, principalmente se consideradas as inéditas altas temperaturas registradas nos últimos anos.

Outra providência do art. 277 é a exigência de que os espaços de eventos tenham estrutura física que assegure o rápido resgate dos seus participantes, tanto para situações de emergência quanto na rotina normal de eventos. Este ponto também tem origem casuística derivada de eventos como o incêndio na Boate Kiss, ocorrido em Porto Alegre em 2013 e, mais recentemente, em 2021, uma situação em que nove pessoas morreram pisoteadas⁸¹⁴ em um show superlotado em Houston, Texas.

Essas medidas são claros exemplos de aplicação de positivação da Teoria do Risco da Atividade, entendimento sob o qual os fornecedores que oferecem produtos e serviços no mercado são responsáveis pelos danos causados, mesmo sem culpa, pois a responsabilidade será inerente à atividade comercial realizada. Como leciona James Marins (1993):

“a adequação dos produtos e serviços ao binômio segurança/qualidade atende concretamente aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, encartadas no caput do art. 4º, da Lei 8.078/1990, consistentes no atendimento das necessidades dos consumidores, com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus

⁸¹³ FREITAS MOURA, Bruno de. Fã de Taylor Swift morreu por exaustão causada pelo forte calor, aponta laudo. CNN Brasil, 27 dez. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/fa-de-taylor-swift-morreu-por-exaustao-causada-pelo-forte-calor-aponta-laudo/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

⁸¹⁴ DOHERTY, Rory. The True Story Behind Netflix's Trainwreck: The Astroworld Tragedy. TIME, 10 jun. 2025. Disponível em: <https://time.com/7291685/trainwreck-astroworld-tragedy-netflix-true-story/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

interesses econômicos e à melhoria da sua qualidade de vida. A efetivação desse princípio, em última análise, é o fim ideal colimado por todo sistema protetivo do consumidor, e está a cargo do fornecedor, que será oficialmente coadjuvado pelo Estado, a quem cabe o dever de fiscalização.”

Ou seja, os deveres trazidos no art. 277 são ferramentas de controle do Estado para reforçar a cautela objetiva dos fornecedores que promovem eventos para grandes públicos. Não basta a sanção ao causador do dano, é preciso lastro legal para fiscalização dos serviços antes que tragédias ocorram. Na lição de Sérgio Cavalieri Filho (2014, pág. 198)⁸¹⁵, a prevenção e precaução de danos inerentes ao risco da atividade são, respectivamente, a proteção contra riscos conhecidos e certos ou riscos sem confirmação, mas, “em última instância, a precaução na responsabilidade civil representa a passagem de um sistema repressivo para um proativo, preventivo, que se antecede a ocorrência de danos”.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

Seção I

Da obrigação dos estabelecimentos que realizam eventos de informar os dados identificadores das empresas de segurança.⁸¹⁶

Art. 278. Ficam obrigadas as casas noturnas, boates, bares e estabelecimentos similares, nos eventos abertos ao público, gratuitos ou onerosos, a informar em local de fácil visualização o nome e os dados identificadores da empresa prestadora do serviço de segurança e vigilância.

§ 1º Quando o evento for organizado e realizado por terceiro, por meio da locação de espaços, caberá a este o cumprimento do disposto no caput deste artigo.

⁸¹⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 11. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2014. xxiii, 641 p.

⁸¹⁶ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.454/2018, de autoria do Dep. Paulo Litro.

§ 2º Os dados da empresa de segurança deverão estar indicados nos sites dos estabelecimentos dispostos no caput deste artigo ou nas páginas eletrônicas dos eventos, devendo também ser disponibilizada a imagem do alvará de autorização de funcionamento da empresa de segurança expedido pela Polícia Federal.

Comentário: O artigo reforça o princípio da informação solidificado no art. 6º, III, do CDC, garantindo ao consumidor o direito à informação clara e adequada sobre produtos e serviços.

Até o momento não consta legislação federal específica que obrigue diretamente casas de show ou similares a divulgarem dados de empresas de segurança. Essa regulamentação era feita principalmente pela Polícia Federal, como se pode observar no conteúdo da Portaria nº 3.233/2012 que regula a fiscalização de empresas de segurança privada, exigindo alvarás e transparência.

Não havia até a publicação desta consolidação uma previsão normativa de publicidade das informações sobre empresas de segurança, o que pode ensejar confusão ou dificuldades na implementação dessas regras ou até na sua fiscalização.

Atualmente a Polícia Federal exige diversas medidas para regulamentação de empresas de segurança privada. Cite-se as exigidas na Portaria citada acima:

Art. 18. A atividade de vigilância patrimonial somente poderá ser exercida dentro dos limites dos imóveis vigiados e, nos casos de atuação em eventos sociais, como show, carnaval, futebol, deve se ater ao espaço privado objeto do contrato.

Art. 19. A atividade de vigilância patrimonial em grandes eventos, assim considerados aqueles realizados em estádios, ginásios ou outros eventos com público superior a três mil pessoas deverão ser prestadas por vigilantes especialmente habilitados.

Entende-se, portanto, que o mais seguro para empresários do ramo de eventos seria a disponibilização destas informações de forma gráfica em local de fácil acesso e que tenha garantida circulação de consumidores: caixas de pagamento, na área de acesso ao evento, em panfletos de divulgação.

É imprescindível que seja de conhecimento do público do evento não só os dados da empresa de segurança contratada, mas também as informações sobre suas permissões para atuação, para que seja facilmente verificado se foram atendidos os requisitos legais e administrativos exigidos pelas autoridades.

Seção II

Da venda e o consumo de bebidas alcoólicas nas arenas desportivas e estádios.⁸¹⁷

Art. 279. A comercialização de bebidas alcoólicas nas arenas desportivas e nos estádios é permitida desde a abertura dos portões para acesso do público até o término do evento.

Art. 280. As únicas bebidas alcoólicas que poderão ser vendidas e consumidas em recintos esportivos são a cerveja e o chope, sendo proibida quaisquer outras espécies de bebidas alcoólicas, destiladas ou fermentadas.

§ 1º Do total das cervejas e chope comercializados nos recintos desportivos, 20% (vinte por cento) deverão ser de origem artesanal.

§ 2º Entende-se por cerveja e chope artesanal, o produto elaborado a partir de mosto, cujo extrato primitivo contenha no mínimo 80% (oitenta por cento) de cereais maltados ou extrato de malte, conforme registro do produto no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, produzido por pequenas empresas com produção ativa, regularmente formalizadas e instaladas no Estado do Paraná.

Art. 281. As bebidas somente poderão ser vendidas e entregues aos consumidores em copos plásticos descartáveis.

§ 1º Os copos plásticos descartáveis poderão ser substituídos por copos promocionais de plástico ou de papel.

§ 2º As bebidas acondicionadas em embalagens metálicas e de vidro deverão ser mantidas na parte interior dos locais de venda das arenas desportivas ou estádios, fora do alcance dos consumidores.

Art. 282. A comercialização de bebidas alcoólicas somente poderá ocorrer em pontos fixos definidos pelo responsável pela gestão do recinto.

Art. 283. Fica vedada a entrada de pessoas portando qualquer tipo de bebida alcoólica nas arenas desportivas e nos estádios.

Art. 284. Fica proibida a venda de bebida alcoólica a menor de dezoito anos na forma da Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente.

⁸¹⁷ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.128/2017, de autoria de vários deputados.

Art. 285. Deverão ser informados nos locais de comercialização os efeitos da ingestão de bebidas alcoólicas e a sua proibição de venda aos menores de dezoito anos.

Comentário: O debate sobre o consumo de álcool dentro dos estádios se iniciou com a promulgação do Estatuto do Torcedor (Lei 10.671/2003). À época, havia uma interpretação extremamente restritiva do art. 13-A da lei, que vedava ao torcedor no recinto esportivo “portar objetos, bebidas ou substâncias proibidas ou suscetíveis de gerar ou possibilitar a prática de atos de violência”.

No centro do debate estão tópicos de extrema pertinência que sempre são levantados em discussões legislativas:

- **A violência dentro estádios:** as forças de segurança pública argumentam que há um aumento no número de ocorrências de agressão em locais e períodos em que bebidas alcoólicas são permitidas⁸¹⁸, entretanto, há estudos que contrariam essa percepção;
- **A violência fora dos estádios:** estudos realizados na Inglaterra⁸¹⁹ são frequentemente convocados ao debate, após apontarem que, como consequência da proibição, torcedores consomem um volume maior de bebidas mais fortes antes das partidas e causam confusões ao entrar nos estádios muito em cima do horário. Também aponta uma probabilidade maior de confrontos entre torcidas rivais, que se reúnem em bares e restaurantes nos arredores dos estádios;
- **Efeitos nas receitas dos clubes e no comércio local:** Clubes de futebol do estado de São Paulo por diversas vezes se manifestaram⁸²⁰ pela liberação das vendas como alternativa para aumentar a receita dos eventos, argumentando inclusive pela geração de empregos indiretos para sua comercialização;

⁸¹⁸ Enquanto em Minas Gerais foi registrada uma redução de 45% durante a proibição, em pernambuco houve um aumento de 63%. Vide: GLOBO. **A polêmica sobre consumo de álcool nos estádios volta à tona.** O Globo, [s.l.], 2018. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/esportes/a-polemica-sobre-consumo-de-alcool-nos-estadios-volta-tons-24084969>. Acesso em: 15 jul. 2025.

⁸¹⁹ PEARSON, Geoff; SALE, Arianna. “‘On the Lash’ – revisiting the effectiveness of alcohol controls at football matches.” *Policing and Society*, v. 21, n. 2, p. 150-166, fev. 2011. DOI:10.1080/10439463.2010.540660.

⁸²⁰ ESTADÃO. Cerveja e outras bebidas alcoólicas em estádios: o lobby da indústria e o debate sobre segurança. O Estado de S. Paulo, [s.l.], 2019. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/esportes/futebol/cerveja-bebidas-alcoolicas-estadios-lobby/>. Acesso em: 15 jul. 2025.

O STF já decidiu em mais de uma oportunidade que a competência para regular a matéria é dos Estados e Municípios. Na ADI 6.193, o Tribunal analisou pela constitucionalidade de Lei Estadual do Mato Grosso que permitia a venda mesmo na vigência do Estatuto do Torcedor e, mais recentemente, sustentou por unanimidade através do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 1.446.277 que seria possível uma transigência dos estados para adoção prática do que seriam “bebidas suscetíveis de possibilitar atos de violência”, tanto pela liberação quanto pela proibição.

Muito em consequência da complexidade da situação, existe uma variação legislativa muito ampla nos estados brasileiro. São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Goiás, Alagoas e Pernambuco são exemplos de estados que têm ou tiveram proibição explícita em lei estadual, enquanto Bahia, Espírito Santo, Santa Catarina e Minas Gerais estão entre os estados com permissão legislativa. Vale mencionar, inclusive, que muitas localidades vetaram a venda de bebidas alcóolicas por dispositivo das Federações locais de futebol, mesmo sem lei estadual específica.

A grande virada na tendência legislativa acontece com a escolha do Brasil para sediar a Copa das Confederações e a Copa do Mundo em 2013 e 2014. Entre as exigências da FIFA⁸²¹ como organizadora dos eventos estava a flexibilização legislativa para que o país se adequasse ao seu padrão de eventos, inclusive com a liberação da venda de cerveja nos estádios-sede. A partir daí, estados que sediaram os jogos como Bahia (Lei Estadual 12.959/2014) e Minas Gerais (Lei Estadual 21.737/2015) oficializaram a permissão como herança da Copa do Mundo.

Vale mencionar que a Lei Geral do Esporte (Lei 14.597/2023) sucedeu o Estatuto do Torcedor com a revogação do art. 13-A, porém não trouxe em seu texto qualquer disposição sobre a comercialização e consumo de bebidas alcoólicas. Essa escolha do legislador é mais uma indicação de como o debate encontra forte resistência de ambos os lados e de que, ao menos no futuro próximo, a regulamentação deve se restringir às esferas municipais e estaduais.

No Paraná, os arts. 279 a 285 da Consolidação Estadual reitera os termos da Lei Estadual 19.128/2017⁸²². Objeto da ADI 6195 no STF, a Lei levou mais de três

⁸²¹ PIRES, Luiz Zini. **Fifa proíbe o fumo, mas libera a cerveja nos estádios na Copa das Confederações**. GZH, Porto Alegre, 12 jun. 2013. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2013/06/fifa-proibe-o-fumo-mas-libera-a-cerveja-nos-estadios-na-copa-das-confederacoes-4171587.html>. Acesso em: 15 jul. 2025.

⁸²² “AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. DISCUSSÃO SOBRE A CONSTITUCIONALIDADE FORMAL E MATERIAL DA LEI ESTADUAL 19.128/2017, QUE AUTORIZA A VENDA DE CERVEJA E CHOPP NAS ARENAS DESPORTIVAS ESTÁDIOS NO ÂMBITO DO TERRITÓRIO PARANAENSE. ALEGAÇÃO DO AUTOR DE QUE REFERIDA LEI CONTRARIA PROIBIÇÃO DITADA PELO ARTIGO 13-A DA LEI FEDERAL 10.671/2003 (ESTATUTO DO TORCEDOR), CONFIGURANDO OFENSA AO ARTIGO 13, V E IX DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, QUE DISCIPLINA O EXERCÍCIO DA COMPETÊNCIA DO ESTADO DE LEGISLAR

anos para ter sua constitucionalidade consolidada, após diversos embates entre a Assembleia Legislativa do Paraná e a Procuradoria Geral da República. A Legislação atual repete os termos da anterior validade na Suprema Corte: é permitida a venda de cervejas e chopes pelos organizadores do evento, durante a duração da partida, em copos plásticos e em ambiente com sinalização sobre a proibição de consumo por menores de 18 anos.

Seção III

Dos parques de diversões, entretenimento, lazer ou equivalentes.

Art. 286. Os parques de diversões, entretenimento, lazer ou equivalentes, sem prejuízo de outros dispositivos aplicáveis ficam obrigados a informar, na entrada de cada um dos brinquedos e atrações disponíveis:⁸²³

- I - as datas de realização das manutenções periódicas;**
- II - o resultado da vistoria técnica (laudo de vistoria);**
- III - a idade, peso e altura mínima exigida;**
- IV - as eventuais reações adversas que podem ser causadas; e**
- V - os riscos inerentes à sua utilização.**

CONCORRENTEMENTE À UNIÃO SOBRE CONSUMO E DESPORTO. ALEGAÇÃO, ADEMAIS, DE DESCONFIRMIDADE DA LEI QUESTIONADA COM ARTIGO 1º, I, COMBINADO COM O ARTIGO 27 DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL, POR IMPLICAR EM REDUÇÃO DO DIREITO DOS CIDADÃOS A TER SUA SEGURANÇA GARANTIDA PELO ESTADO. IMPROCEDÊNCIA DAS TESES. 1. Compete a este Tribunal de Justiça, originariamente, processar e julgar ação em que se questiona a compatibilidade de lei estadual com a Constituição do Estado (CE, artigo 101, VII, "F"), pouco importando que o dispositivo constitucional tido por violado apenas repita dispositivo de observância obrigatória da Constituição Federal. 2. O artigo 13-A da Lei Federal 10.671/2003, conhecida como "Estatuto do Torcedor", não impõe proibição à comercialização e ingestão de bebidas alcoólicas no interior das arenas desportivas e estádios de futebol, somente veda que, pelos frequentadores, sejam elas introduzidas nesses locais, de modo a permitir um controle rigoroso do que ali será consumido e facilitar o trabalho fiscalizador das pessoas encarregadas da manutenção da segurança. Disso decorre a conclusão de que, pela União, foi deixado espaço ao legislador estadual para, no exercício da competência concorrente, editar normas suplementares, inclusive permissivas da comercialização de bebidas alcoólicas naqueles espaços públicos, a partir da consideração da realidade local. Inexistência, portanto, de violação ao artigo 13, V, IX e §§ 1º e 2º da Constituição Estadual, que disciplinam a competência do legislador estadual para, em concorrência com a União, editar normas sobre desporto e consumo. Rejeição da tese de inconstitucionalidade formal da Lei Estadual 19.128/2017. 3. Se, pelo Poder Legislativo do Estado do Paraná - com a concordância do Poder Executivo, ao qual se reconhecia o poder de veto - foi entendido que a comercialização de bebidas no interior dos estádios e arenas desportivas não se mostra inoportuna ou inconveniente, mas, ao contrário, compatível com o dever do Estado de respeitar a liberdade dos cidadãos de consumir substâncias lícitamente produzidas e o de garantir-lhes a segurança, não cabe ao Poder Judiciário substituir-se a ele, Legislativo, e, por razões políticas, impor sua própria vontade, pois isso implicaria em grave violação ao princípio da tripartição dos poderes. Inocorrência de violação aos artigos 1º, I e 27 da Constituição Estadual. Rejeição da tese de inconstitucionalidade material da Lei Estadual 19.128/2017. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE IMPROCEDENTE." (TJPR - Órgão Especial - AI - Rel.: Desembargador Sigurd Roberto Bengtsson - Rel. Desig.: Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura - Por maioria - J. 20.05.2019).

⁸²³ Redação inspirada nos art. 131 e 132 do Código do Consumidor de Pernambuco, e Lei Estadual nº 17.098/2012, de autoria do Dep. Pedro Lupion.

Parágrafo único. Consideram-se riscos inerentes à utilização do brinquedo ou da atração aqueles que se mostrem prejudiciais aos consumidores com doenças crônicas ou graves, gestantes, idosos.

Comentário: Cria-se a obrigação de parques de diversões disponibilizarem informações de maneira ostensiva sobre as características, histórico de manutenções e pré-requisitos para admissão de consumidores em brinquedos e aparelhos de entretenimento que possam causar risco à integridade física do consumidor.

Uma clara subsunção ao art. 6º do CDC e o inerente dever de informação adequada e clara por parte dos fornecedores de serviço, bem como identifica-se como uma consequência do dever de segurança e responsabilidade objetiva previstos nos arts. 8 e 14 do Código. Na aula de Rizzatto Nunes (2024, p. 163):

“[...] toda informação tem de ser correta, clara, precisa, ostensiva e no vernáculo. No art. 8º o dever de informar do fornecedor está relacionado ao aspecto do risco à saúde e segurança do consumidor, e, como estamos dizendo, tal obrigatoriedade, no caso, está intimamente relacionada ao núcleo da norma. Isto é, o fornecedor deve dar informações sobre os riscos que não são normais e previsíveis em decorrência da natureza e fruição dos produtos e dos serviços.”⁸²⁴

Ou seja, já existe uma obrigação legal inerente à atividade comercial de alertar os consumidores de todos os possíveis riscos em consumir um produto ou usufruir de um serviço. Nos casos em que esse risco é exacerbado, como em parques de diversão onde a ameaça à integridade física é inata do serviço, prevê o legislador paranaense que o dever de informação seja expandido e as informações mais minuciosas.

Seção IV

Dos cinemas.

Art. 287. Ficam proibidos os estabelecimentos de impedir o acesso dos consumidores nas salas de cinema portando bebidas e alimentos adquiridos em outros locais.⁸²⁵

⁸²⁴ NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 15. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2024.

⁸²⁵ Redação inspirada no PL nº 298/2019, de autoria do Dep. Rodrigo Estacho, e no REsp nº 1.331.948.

Art. 288. Fica proibido o ingresso nas salas de cinema de consumidor portando qualquer tipo de bebida alcoólica.

Art. 289. Ficam os cinemas e demais estabelecimentos que exibem filmes em terceira dimensão (3D) obrigados a promover a higienização nos óculos acessórios disponibilizados aos espectadores.⁸²⁶

§ 1º A higienização deverá obedecer às recomendações dos fabricantes e demais normas pertinentes.

§ 2º Após a higienização, os óculos serão embalados individualmente em plástico estéril com fechamento a vácuo.

§ 3º A devolução dos óculos após a sessão cinematográfica isenta o consumidor da cobrança de qualquer valor extra pela sua utilização.

Comentário: Os arts. da Seção IV pacificam discussões que duraram anos no cenário paranaense, principalmente quando se fala no conteúdo do art. 287.

O STJ já havia decidido através do REsp 1.331.948/2016 o direito dos consumidores de entrar em cinemas com produtos alimentícios similares aos vendidos nas dependências do estabelecimento. Na ocasião, o Min. Villas Bôas Cueva, relator do recurso, votou da seguinte maneira:

“[...] ao compelir o consumidor a comprar dentro do próprio cinema todo e qualquer produto alimentício, a administradora dissimula uma venda casada e, sem dúvida alguma, limita a liberdade de escolha do consumidor (art. 6º, II, do CDC), o que revela prática abusiva: não obriga o consumidor a adquirir o produto, porém impede que o faça em outro estabelecimento. Portanto, de forma indireta, veda o in-

“RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ART. 39, I, DO CDC. VENDA CASADA. VENDA DE ALIMENTOS. ESTABELECIMENTOS CINEMATOGRAFICOS. LIBERDADE DE ESCOLHA. ART. 6º, II, DO CDC. VIOLAÇÃO. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM OUTRO LOCAL. VEDAÇÃO. TUTELA COLETIVA. ART. 16 DA LEI Nº 7.347/1985. SENTENÇA CIVIL. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. EFICÁCIA ERGA OMNES. LIMITE TERRITORIAL. APLICABILIDADE. 1. A venda casada ocorre em virtude do condicionamento a uma única escolha, a apenas uma alternativa, já que não é conferido ao consumidor usufruir de outro produto senão aquele alienado pelo fornecedor. 2. Ao compelir o consumidor a comprar dentro do próprio cinema todo e qualquer produto alimentício, o estabelecimento dissimula uma venda casada (art. 39, I, do CDC), limitando a liberdade de escolha do consumidor (art. 6º, II, do CDC), o que revela prática abusiva. 3. A restrição do alcance subjetivo da eficácia erga omnes da sentença proferida em ação civil pública envolvendo direitos individuais homogêneos aos limites da competência territorial do órgão prolator, constante do art. 16 da Lei nº 7.347/1985, está plenamente em vigor. 4. É possível conceber, pelo caráter divisível dos direitos individuais homogêneos, decisões distintas, tendo em vista a autonomia de seus titulares. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido.” (REsp n. 1.331.948/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 14/6/2016, DJe de 5/9/2016.)

⁸²⁶ Inspirado no artigo 190 e 191 da Consolidação das Leis em Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo.

gresso dos consumidores em suas salas de exibição de filmes cinematográficos com produtos alimentícios que não os fornecidos pela recorrente.”⁸²⁷

Apesar desse entendimento vigorar pacificado há quase uma década, ainda não é de conhecimento comum dos consumidores que este seria um direito seu, e muitos estabelecimentos se aproveitam desse desconhecimento.

Como consequência lógica, adotou o legislador paranaense por proibir, já no artigo seguinte, a entrada em cinemas portando ou consumindo bebidas alcóolicas. Diz-se uma medida lógica pois o desdobrar da discussão sobre ingresso com alimentos externos encontrou uma pacificação justamente no entendimento de que poderia o consumidor portar itens “similares” aos vendidos na conveniência do estabelecimento.

Seria flagrante abuso de direito o consumo de álcool em estabelecimento que culturalmente não tem qualquer associação com o seu consumo, além de comumente ser um ambiente frequentado por crianças e adolescentes, e também se considerado o ambiente escuro propenso a causar acidentes com pessoas que tenham suas capacidades cognitivas e motoras comprometidas.

O art. 289 replica uma previsão já comum em legislações estaduais sobre a gratuidade e necessidade de higienização de óculos necessários para assistir a filmes 3D. Os estados de São Paulo (Lei 14.472/2011) e Mato Grosso (Lei 4.079/2011), por exemplo, já contam com leis específicas em termos bastante similares.

O artigo vem como medida de biossegurança após uma defasagem nas normas técnicas da ANVISA, que até certo ponto regula a higienização de utensílios de uso coletivo por fornecedores através da RDC nº 275/2002, mas sem regramento específico para óculos e acessórios pessoais. A Lei Estadual 14.472/2011 de São Paulo veio como resposta aos recorrentes alertas de médicos oftalmologistas e infectologistas sobre o potencial infeccioso dos óculos por doenças como conjuntivite⁸²⁸.

Seção V

⁸²⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.331.948 – SP (2012/0132555-6). Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. 3ª Turma. Julgado em 11 mar. 2015. DJe 17 mar. 2015. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 21 jul. 2025.

⁸²⁸SIMONE, Magali. Médicos alertam para risco de conjuntivite por óculos 3D. O Tempo, Belo Horizonte, 15 jun. 2011. Disponível em: <https://www.otempo.com.br/cidades/medicos-alertam-para-risco-de-conjuntivite-por-oculos-3d-1.364215>. Acesso em: 21 jul. 2025.

Do pagamento de metade do valor efetivamente cobrado para ingresso ao estudante e deficiente físico.⁸²⁹

Art. 290. Assegura-se o pagamento de metade do valor efetivamente cobrado para ingresso em casas de diversões, espetáculos, praças esportivas e similares aos estudantes do ensino básico ao superior, de cursos pré-vestibulares universitários, de educação profissional técnica e tecnológica, de jovens e adultos e de pós-graduação, regularmente matriculados em estabelecimentos de ensino públicos ou particulares.

§ 1º Serão beneficiados os estudantes matriculados em estabelecimentos previstos no caput deste artigo devidamente autorizados pelo órgão público competente.

§ 2º O mesmo benefício será estendido aos estudantes com necessidades especiais matriculados em escolas especializadas legalmente reconhecidas.

Art. 291. Terão direito ao benefício os estudantes regularmente matriculados que comprovem sua condição de discente, mediante a apresentação, no momento da aquisição do ingresso e na portaria do local de realização do evento, da Carteira de Identificação Estudantil - CIE, emitida pela Associação Nacional de Pós-Graduandos - ANPG, pela União Nacional dos Estudantes - UNE, pela União Brasileira dos Estudantes Secundaristas - Ubes, pelas entidades estaduais e municipais, pelos Diretórios Centrais dos Estudantes - DCEs e pelos Centros e Diretórios Acadêmicos, com prazo de validade renovável a cada ano, conforme modelo único nacionalmente padronizado e publicamente disponibilizado pelas entidades nacionais, podendo a carteira de identificação estudantil ter 50% (cinquenta por cento) de características locais.⁸³⁰

§ 1º A autenticação e expedição das carteiras referidas no caput deste artigo deverão se dar como base em listagem de alunos regularmente matriculados, fornecida pela direção de cada estabelecimento de ensino, até um mês após o encerramento das matrículas.

⁸²⁹ Inspirada na Lei Estadual nº 11.182/1995, de autoria do Dep. Antônio Belinati, alterada pela Lei nº 19.485/2018, de autoria do Dep. Ademir Bier, bem como inspirada na Lei Estadual nº 16.675/2010, de autoria do Dep. Teruo Kato e Lei Estadual nº 20.243/2020, de autoria do Dep. Anibelli Neto.

⁸³⁰ Redação inspirada no art. 1º, § 2º, da Lei Federal nº 12.933/2013 e na ADI 5108.

§ 2º A carteira de identidade estudantil terá validade por um ano.⁸³¹

§ 3º A carteira de identidade estudantil, feita em modelo padronizado pelas entidades estudantis competentes para emití-la, deverá:

I - ser impressa em material de PVC (policloreto de vinila) tipo cartão, caracterizando uma identidade estudantil eletrônica contendo a denominação do órgão expedidor;

II - constar a fotografia do aluno, com o logotipo da entidade estudantil apostado sobre ela;

III - constar o nome do aluno, a data de nascimento, o número de matrícula;

IV - constar a identificação da instituição à qual o aluno esteja matriculado, com o endereço, telefone e a assinatura do presidente da entidade estudantil.

§ 4º Na ausência de entidade representativa competente para emissão da carteira de estudante, os estudantes poderão comprovar a condição de discente, mediante apresentação de documento com foto juntamente com o boleto pago no mês corrente ou atestado de escolaridade e frequência em papel timbrado do semestre corrente e, no caso de escola pública, apresentar atestado de escolaridade em papel timbrado do semestre corrente e documento com foto.

Art. 292. Também farão jus ao benefício da meia-entrada as pessoas com deficiência, inclusive seu acompanhante quando necessário, sendo que este terá idêntico benefício no evento em que comprove estar nesta condição, na forma do regulamento.⁸³²

⁸³¹ **Comentários dos organizadores:** Em 15.9.2020, a 3ª Turma Recursal do TJPR decidiu que a negativa de meia-entrada com base no Estado emissor da carteira estudantil é indevida, impondo manutenção da sentença quanto aos danos material e moral: “RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ESTUDANTES DO ESTADO DO PARANÁ QUE REQUERERAM DESCONTO DE MEIA-ENTRADA EM PARQUE TEMÁTICO LOCALIZADO NO ESTADO DO CEARÁ, E TIVERAM O BENEFÍCIO NEGADO EM RAZÃO DE SUAS CARTEIRINHAS DE ESTUDANTE SEREM EMITIDAS EM OUTRO ESTADO. ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELO PARQUE QUE SE ADEQUAM AO QUE DISPÕE A LEI Nº 12.933/2013. POLÍTICA DO PARQUE QUE NÃO AFASTA A APLICAÇÃO DE LEI FEREDAL. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. RESSARCIMENTO DEVIDO DE FORMA SIMPLES. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO DE MANEIRA A ATENDER AS FINALIDADES PUNITIVAS, COMPENSATÓRIAS E PEDAGÓGICAS. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO” (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0017959-38.2019.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTO EM SEGUNDO GRAU FERNANDA KARAM DE CHUEIRI SANCHES - J. 15.09.2020). – (Pierre Lourenço).

⁸³² Dispositivo idêntico ao art. 1º, § 8º, da Lei Federal nº 12.933/2013.

Art. 293. Os jovens de quinze a 29 (vinte e nove) anos de idade, inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico e cuja renda familiar mensal seja de até dois salários mínimos, também farão jus ao benefício da meia-entrada.⁸³³

Art. 294. Ficam proibidas as casas de diversões assim definidas pelo art. 275 desta Lei e demais estabelecimentos destinados à realização de eventos de lazer, cultura e entretenimento, de cobrar mais de um ingresso ao consumidor que, por necessidade especial justificada ou deficiência, necessite ocupar mais de um assento ou espaço individual.⁸³⁴

Parágrafo único. A vedação prevista no caput deste artigo não se aplica à cobrança de assentos ou espaços ocupados por eventual acompanhante, nem prejudica o direito ao pagamento da meia-entrada.

Comentário: Cabe menção à “meia-entrada informal” conquistada por movimentos estudantis que realizaram grande pressão nas produtoras de eventos culturais e esportivos na década de 1940. À época, a carteira de estudante era documento confeccionado pela própria União Nacional dos Estudantes, o que foi interrompido durante o regime militar com o enfraquecimento dos movimentos, e teve um ressurgimento no fim da década de 1970⁸³⁵.

Ao longo das décadas de 1980 e 1990, a instituição da meia-entrada para estudantes passou por uma reestruturação através de Leis Estaduais até a publicação da Medida Provisória nº 2.208/2001, que delegou à cada instituição de ensino a responsabilidade pela “qualificação da situação jurídica de estudante”, novamente descentralizando o controle das organizações estudantis nacionais e estaduais.

Isso persistiu até o ano de 2013, quando a Lei 12.933 revogou a MP 2.208 e passou a vigorar com uma nova convergência em movimentos estudantis independentes como a Associação Nacional de Pós-Graduandos, a União Nacional dos Estudantes e a União Brasileira dos Estudantes Secundaristas, com a garantia de 50% de desconto para estudantes, idosos (medida replicada em 2022 no Estatuto do Idoso com a inserção do art. 23), pessoas com deficiência e seu acompanhante, e jovens de 15 a 29 anos de baixa renda inscritos no programa CadÚnico.

A extensão do benefício ao acompanhante da pessoa com deficiência ecoa a disposição do Decreto 8.537/2015, que regulamentou a Lei Federal da Meia-Entrada

⁸³³ Redação inspirada no art. 1º, § 9º, da Lei Federal nº 12.933/2013.

⁸³⁴ Inspirado na Lei Estadual nº 20.243/2020, de autoria do deputado Anibelli Neto.

⁸³⁵ UNIÃO NACIONAL DOS ESTUDANTES. Histórico da meia-entrada. [S. l.]: UNE, [s. d.]. Disponível em: <https://www.une.org.br/2011/08/historico-da-meia-entrada>. Acesso em: 22 jul. 2025.

e definiu “acompanhante” como “aquele que acompanha a pessoa com deficiência, o qual pode ou não desempenhar as funções de atendente pessoal”. Existe um debate sobre a apuração da necessidade de acompanhante nos casos específicos, muito em razão do decreto que regulamenta a meia-entrada nacional prever a mera autodeclaração de necessidade da pessoa com deficiência, até que a situação fosse regulamentada por lei específica posterior.

Mais de uma década depois e ainda não há um critério definido para caracterização da necessidade ou limitação das funções de acompanhante. Visando uma interpretação que proteja o consumidor hipervulnerável da maneira mais extensa possível, entende-se dentro dos parâmetros do art. 2º, inciso IV do Decreto 8.537/2015 o acompanhante como pessoa que acompanha a pessoa com deficiência, sem demais exigências senão a eventual autodeclaração por escrito.

No caso dos integrantes do chamado CadÚnico, a apresentação de carteira de estudante é substituída pela Identidade Jovem (ID Jovem) do Governo Federal, que caracteriza seu portador como jovem de baixa renda (com renda familiar de até dois salários mínimos).

Também é pertinente mencionar que na cidade de Curitiba vigora a Lei Municipal 15.410/2019, que assegura aos estudantes de cursos livres matriculados em instituições de ensino com funcionamento autorizado pelo Ministério da Educação, pela Secretaria Estadual de Educação ou pela Secretaria Municipal de Educação, o acesso às salas de cinema, cineclubes, teatros, espetáculos musicais e circenses e eventos educativos, esportivos, de lazer e de entretenimento, promovidos e patrocinados por particulares, mediante pagamento da metade do preço do ingresso efetivamente cobrado do público em geral.

A novidade trazida pela Consolidação das Leis de Proteção ao Consumidor do Estado do Paraná é a inclusão de estudantes de cursos pré-vestibular, Educação de Jovens e Adultos, cursos técnicos e pós-graduandos, categorias que, por analogia, já usufruem do benefício conforme a Lei Federal, mas agora são mencionados nominalmente.

Art. 295. A concessão do direito ao benefício da meia-entrada é assegurada em 40% (quarenta por cento) do total dos ingressos disponíveis para cada evento. ⁸³⁶

⁸³⁶ Dispositivo idêntico ao art. 1º, § 10, da Lei Federal nº 12.933/2013.

Comentário: Apesar de pacificado, o tópico é considerado polêmico pois comumente se ouve o argumento de que a cota de 40% da carga de ingressos vendidos pela metade do preço resultaria em um aumento do valor universal das entradas de eventos, fazendo com que a entrada comum compense o “prejuízo” gerado pela meia-entrada.

Em 2020 a Agência Nacional de Cinema - ANCINE realizou consulta pública para apurar entre espectadores e fornecedores quais seriam os impactos da meia-entrada na receita e no público dos cinemas nacionais, constatando que, entre 2017 e 2019⁸³⁷. Cerca de 80% dos ingressos vendidos no período foram meias-entradas, indicando que os cinemas brasileiros estavam dispostos a vender muito acima da carga de 40% determinada em lei, um sinal claro do aumento no preço médio das entradas.

Em outro ponto, a mera concessão de desconto sem subsídio e políticas afirmativas mapeadas pode acabar por diminuir a eficácia planejada da legislação, fornecer benefícios para quem não precisa e não garantir acesso ao público alvo necessário da medida. A reprodução dos parâmetros da Lei Federal 12.933/2013 por legislações estaduais ou municipais, sem a devida análise de impacto local, pode levar à perpetuação de desigualdades. A falta de critérios que garantam a eficácia do benefício para os grupos mais vulneráveis, juntamente com a tendência de compensação financeira por meio do aumento do preço da entrada inteira, evidencia a necessidade de uma revisão normativa mais abrangente. Portanto, mesmo que a intenção de democratizar o acesso à cultura e ao lazer continue sendo válida, sua regulamentação precisa ser acompanhada de medidas que previnam abusos, assegurem transparência e priorizem, efetivamente, a inclusão social.

Seção VI

Do acesso gratuito aos menores de 12 anos acompanhados de responsável às atividades desportivas realizadas em Estádios e Ginásios.⁸³⁸

⁸³⁷ AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA. ANCINE coloca para consulta pública análise da meia-entrada nos cinemas. Portal Exibidor, 29 maio 2020. Disponível em: <https://www.exibidor.com.br/noticias/mercado/10888-ancine-coloca-para-consulta-publica-analise-da-meia-entrada-nos-cinemas>.

⁸³⁸ Inspirada na Lei Estadual nº 17.055/2012, de autoria do deputado Hermas Brandão Junior.

Art. 296. Fica assegurado o acesso gratuito, aos menores de doze anos que estejam acompanhados de responsável, às atividades desportivas realizadas em estádios e ginásios.

Comentário: Importante diálogo da Consolidação Paranaense de Leis de Proteção ao Consumidor com o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal nº 8.069/1990), que prevê o dever do poder público assegurar com prioridade a efetivação de direitos das crianças e adolescentes ao lazer e esporte. Também, permitir a entrada gratuita em estádios com acompanhamento dos responsáveis, vincula os tutores, acompanhantes e o próprio poder público a respeitar a inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente que frequentam estes locais.

A lei paranaense vai de encontro às legislações semelhantes pelo Brasil, mas acaba por ser mais benéfica do que algumas em estados vizinhos. Em São Paulo, a Lei 18.159/2025 prevê a gratuidade para crianças de até 2 anos e o direito à meia-entrada para crianças de 2 a 12 anos, Santa Catarina (Lei 15.440/2011) também permite o ingresso gratuito até os 12 anos.

Seção VII

Da meia-entrada em espetáculos artístico-culturais e esportivos para eleitores que prestarem apoio nas eleições gerais ou municipais, plebiscitos e referendos.⁸³⁹

Art. 297. Fica instituído aos eleitores nomeados para atuar como mesários ou para prestar apoio logístico nas eleições gerais ou municipais, plebiscitos e referendos, que tenham efetivamente trabalhado em primeiro e em segundo turno, se houver, a meia-entrada para o ingresso em estabelecimentos ou casas de diversões, praças esportivas e similares, que promovam espetáculos de lazer, entretenimento e difusão cultural.

Parágrafo único. Considera-se eleitor nomeado aquele que presta serviços à Justiça Eleitoral no período de eleições, plebiscitos e referendos, nomeados pelo juiz eleitoral, na condição de:

I - presidente da mesa;

⁸³⁹ Seção inspirada na Lei estadual nº 21.931/2024, de autoria do Dep. Alexandre Curi.

II - primeiro ou segundo mesário;

III - secretários;

IV - suplente;

V - secretário ou administrador de prédio;

VI - auxiliar de juízo e para apoio logístico.

Art. 298. Para ter direito à meia-entrada, o eleitor nomeado terá que comprovar que prestou serviços à Justiça Eleitoral do Paraná em todos os atos para os quais foi nomeado, em primeiro e em segundo turno, se houver, mediante certidão expedida pela Justiça Eleitoral.

Parágrafo único. Não gera o direito ao benefício a participação em treinamento ou capacitação.

Art. 299. O benefício da meia-entrada terá validade de dois anos, a contar do implemento dos requisitos para sua obtenção.

Art. 300. Não terá direito à meia-entrada o eleitor nomeado que deixar de comparecer no dia da Eleição, em primeiro ou em segundo turno, se houver, para prestar serviço no dia, hora e local designados pela Justiça Eleitoral, ou, tendo comparecido, deixar o local antes do término da votação.

Art. 301. Terá assegurado o direito à meia-entrada o eleitor que prestou serviços à Justiça Eleitoral, em todos os turnos para os quais foi nomeado, em eleição imediatamente anterior à publicação desta Lei, mediante comprovação por certidão da Justiça Eleitoral.

Parágrafo único. A concessão do direito ao benefício da meia-entrada é assegurada em 40% (quarenta por cento) do total dos ingressos disponíveis para cada evento. (Incluído pela Lei nº 22.353, de 09/04/2025)

Comentário: Por evidente, trata-se de tentativa do legislador paranaense de encorajar e angariar mesários para o período eleitoral, função de difícil recrutamento⁸⁴⁰ para os TREs. Eleitores que prestam serviço voluntário para a Justiça Eleitoral comumente se vêem desmotivados a comparecer às funções por conta do trabalho repetitivo, as longas jornadas e as dificuldades de atendimento ao público. Nas

⁸⁴⁰ MARQUES, Jéssica; MARZULLO, Luísa. Mesários misturam apreensão e desejo de participar das eleições em meio à polarização e ataques à Justiça Eleitoral. O Globo, Rio de Janeiro, 11 set. 2022. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/politica/eleicoes-2022/noticia/2022/09/mesarios-misturam-apreensao-e-desejo-de-participar-das-eleicoes-em-meio-a-polarizacao-e-ataques-a-justica-eleitoral.ghml>.

eleições de 2024 foram 107 mil mesários voluntários no estado do Paraná⁸⁴¹, o direito à meia-entrada é um entre os benefícios concedidos no Paraná para tornar mais atrativa a função, bem como a isenção no pagamento de taxa de inscrição em concursos públicos (Lei 19.196/2017).

Paraná e Goiás são estados pioneiros no benefício. Em Goiás (Lei 23.070/2024), com a diferença de o direito à meia-entrada perdurar até o último dia do ano da eleição subsequente, ao invés dos dois anos citados na lei paranaense.

Seção VIII

Da meia-entrada para eventos artístico-culturais e esportivos para doadores de sangue e órgãos.⁸⁴²

Art. 302. Fica autorizada a meia-entrada para doadores regulares de sangue, doadores de um dos rins e doadores de parte do pulmão, do fígado ou da medula óssea, em todas as casas de diversões assim definidas pelo art. 275 desta Lei e demais estabelecimentos destinados à realização de eventos de lazer, cultura e entretenimento.

Art. 303. Para efeito desta Lei, são considerados:

I - doadores regulares de sangue aqueles registrados no hemocentro e nos bancos de sangue dos hospitais do Estado, identificados por documento oficial expedido pela Secretaria de Estado da Saúde;

II - doadores de um dos rins e doadores de parte do pulmão, do fígado ou da medula óssea, aqueles identificados por documento oficial expedido pela Secretaria de Estado da Saúde.

III - aqueles que tenham declarado a sua vontade de doar por meio da Autorização Eletrônica de Doação de Órgãos, Tecidos e Partes do Corpo Humano - AEDO, nos termos do Provimento nº 164, de 27 de março de 2024, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ. (Incluído pela Lei nº 22.618, de 11/09/2025)

⁸⁴¹ TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ. Justiça Eleitoral do Paraná capacita mais de 107 mil mesários até as eleições. Curitiba, 21 ago. 2024. Disponível em: <https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Agosto/justica-eleitoral-do-parana-capacita-mais-de-107-mil-mesarios-ate-as-eleicoes>.

⁸⁴² Seção inspirada na Lei nº 13.964, de 2002, de autoria do Dep. Luiz Carlos Martins, no PL nº 204/2023, de autoria do Dep. Marcel Micheletto e PL nº 350/2024, de autoria do Dep. Tito Barichello.

Comentário: Da mesma forma dos artigos anteriores visa o legislador paranaense incentivar uma conduta voluntária através do benefício da meia-entrada. Historicamente, os estoques de sangue em instituições que recebem doações passam por baixas periódicas (ex: férias e feriados, invernos rígidos). Para encurtar e evitar esses períodos emergenciais, busca-se frequentemente por incentivos para doação que se enquadrem nos limites da Lei de Transplantes (Lei 9.434/1997), que permite unicamente a disposição gratuita de fluidos corporais. Entre os estados com benefícios similares estão Mato Grosso (Lei 8.547/2006), Santa Catarina (Lei 14.132/2007), Rio Grande do Sul (Lei 13.891/2012), Espírito Santo (Lei 10.396/2015), Amazonas (Lei 5.152/2020), Rondônia (Lei 4.845/2020), e Pernambuco (Lei 16.724/2019), que estende o benefício aos pacientes transplantados.

PIERRE LOURENÇO

Advogado e pesquisador com foco em mecanismos de aperfeiçoamento da proteção ao consumidor. Mestrando do Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Bolsista Capes. Pós-graduado em Direito do Consumidor (Estácio de Sá), Direito Processual Civil (Uninter), Direito Público (Emerj) e Direito Eleitoral (Uninter). Coordenador Jurídico da Comissão Especial de Criação do Código de Defesa do Consumidor do Paraná (CDC/PR). Representante da ALEPR na Comissão Intragovernamental de Regulamentação do CDC/PR. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/PR. Ex-juiz leigo do TJRJ. Diretor jurídico do Instituto Nacional de Advocacia (INAD).

Seção IX

Da meia-entrada para eventos artísticos, culturais, cinematográficos e desportivos para profissionais da saúde.⁸⁴³

Art. 303-A. Autoriza aos profissionais do sistema público e privado de saúde o pagamento da metade do valor cobrado para todas as casas de diversões assim definidas pelo art. 275 desta Lei e demais estabelecimentos destinados à realização de eventos de lazer, cultura e entretenimento.

§ 1º Considera-se profissionais de saúde os médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, psicanalistas, odontólogos, técnicos e auxiliares de enfermagem, entre outros.

§ 2º O disposto nesta Lei aplica-se a todos os profissionais do sistema público e privado de saúde do Estado do Paraná que estejam no exercício de suas atividades profissionais e aos aposentados, observando-se o sempre contido no art. 295 desta Lei.

Art. 303-B. Para fazer jus ao benefício o profissional da área de saúde deve apresentar documento de identidade e, alternativamente, contracheque, carteira funcional emitida por estabelecimento público ou privado de saúde ou carteira de identificação expedida por entidade de classe.

Comentário: Embora a Consolidação tenha sido sancionada em 9 de setembro de 2024, poucos meses depois sobreveio a primeira alteração, introduzida pela Lei nº 22.235, de 12 de dezembro de 2024, que acrescentou a Seção IX ao Capítulo II, Título I, Livro IV, da Parte Especial, criando nova categoria de beneficiários da meia-entrada, desta feita contemplando os profissionais da área da saúde.

O § 1º elenca alguns profissionais da saúde expressamente abrangidos pelo benefício de incentivo à cultura. Todavia, o rol tem natureza exemplificativa, fazendo jus à meia-entrada outros profissionais que atuem no referido segmento.

Por sua vez, o § 2º estabelece que tanto os profissionais em atividade quanto os aposentados fazem jus ao benefício, remetendo, ao final, ao art. 295, que limita a meia-entrada a 40% dos ingressos disponíveis para o evento.

Já o art. 303-B exemplifica as formas de comprovação para fruição do benefício, admitindo, entre outros, contracheque, carteira funcional emitida por estabelecimento de saúde ou carteira expedida por entidade de classe. Nesse ponto, emerge

⁸⁴³ Seção criada pela Lei Estadual nº 22.235, de 12/12/2024, de autoria do Dep. Bazana.

uma dificuldade no caso do psicanalista, profissional inequivocamente vinculado à área da saúde e expressamente mencionado como beneficiário no art. 303-A, porquanto a atividade não possui entidade de classe nem regulamentação nacional. Assim, se atuar como autônomo, o psicanalista poderá não dispor de nenhum dos documentos indicados no art. 303-B. Recomenda-se, portanto, a retificação do dispositivo para admitir outros meios idôneos de comprovação do exercício profissional (por exemplo, inscrição municipal de autônomo/ISS, contrato de prestação de serviços, declaração do contratante, recibos profissionais e/ou declaração responsável do beneficiário acompanhada de dois documentos probatórios), garantindo-se a efetividade e a segurança jurídica na concessão do benefício.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

LEONARDO MION FROMHOLTZ

Advogado em Curitiba – PR. Graduado em Direito pela FAE Centro Universitário. Graduado em Jornalismo pela Universidade Positivo. Membro do Grupo de Pesquisa "Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica" da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

TÍTULO II

DO SETOR HOTELEIRO E DO TURISMO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Do alojamento temporário como meio de hospedagem.

Art. 304. Configura-se relação de consumo a prestação de serviço entre a empresa intermediadora da locação de alojamento temporário com o consumidor.

Parágrafo único. Considera-se empresa intermediadora aquela que presta os serviços de alojamento temporário, de forma remunerada, por meio de contrato físico ou eletrônico.

Seção II

Da proibição de utilização de placas excludentes de responsabilidade dos hotéis e similares.⁸⁴⁴

Art. 305. Fica proibida a utilização de placas informativas, impressão em bilhetes ou distribuição de cupons nos estabelecimentos do setor hoteleiro, ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas quanto à não responsabilidade por objetos deixados no quarto ou apartamento.

Parágrafo único. Entende-se como estabelecimentos que integram o setor hoteleiro ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas, os hotéis, motéis, pensões, albergues e estabelecimentos congêneres.

Seção III

⁸⁴⁴ Seção inspirada na Lei Estadual nº 19.463/2018, de autoria do Dep. Felipe Francischini e no PL nº 526/2019, de autoria do Dep. Ricardo Arruda.

Das agências de viagens e turismo.

Art. 306. As agências de viagens e turismo devem informar ao consumidor, no momento da contratação do pacote turístico, a política de cancelamento e reembolso.⁸⁴⁵

Parágrafo único. Para os fins do disposto no *caput*, devem ser informados, no mínimo, o procedimento, os prazos e as multas aplicáveis em caso de alteração ou cancelamento de pacote turístico.

Comentário: Os artigos 304 a 306 são importantes dispositivos de proteção ao consumidor turista, promovendo maior segurança jurídica e equilíbrio nessas relações de consumo que comumente são marcadas por uma hipervulnerabilidade da parte que muitas vezes não tem conhecimento cultural e geográfico do ambiente em que se encontra.

Este ponto já foi mencionado anteriormente, no comentário ao art. 54, inciso IV desta Consolidação. Consumidores turistas já têm sua caracterização doutrinária como hipervulneráveis, por participarem de negócios jurídicos em que há uma diferença ainda mais desproporcional de conhecimento técnico, cultural e de tradições, ainda mais se considerada a barreira linguística que muitas vezes se impõe.

O artigo 304 determina que a prestação de serviços por empresas intermediadoras de locação de acomodações configura, de forma inequívoca, relação de consumo, estando, portanto, sujeita à incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Esse entendimento já é pacífico no sistema brasileiro. Cite-se, por exemplo, as diretrizes trazidas pela Lei Geral de Turismo (Lei 11.771/2008), atualizada recentemente (Lei 14.978/2024), que prevê:

Art. 27. Considera-se agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre prestadores, consumidores e usuários de serviços turísticos ou que fornece diretamente esses serviços.

Art. 34. São deveres dos prestadores de serviços turísticos:

IV - manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental;

⁸⁴⁵ Redação inspirada no art. 58, *caput* e § 1º, do Código do Consumidor de Pernambuco.

Ao prever que a relação de consumo se dará a partir do momento em que acontece remuneração, seja por contrato físico ou eletrônico, o dispositivo claramente busca alcançar plataformas digitais como Airbnb, Booking.com, entre outras plataformas para aluguel de alojamento. Fazendo com que o consumidor turista tenha acesso a direitos básicos previstos nos arts. 2º, 3º e 14 do CDC mesmo se negociado com outra pessoa física proprietária do imóvel, incluindo o que diz respeito à responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços.

A jurisprudência do TJPR já consolidava esse entendimento⁸⁴⁶, em julgado que reconheceu a aplicação do CDC em contratos com sites de hospedagem e não eximiu a plataforma de responsabilidade mesmo tendo havido negociação direta entre a locatária e o proprietário do imóvel. Essa previsão legal fortalece a proteção do consumidor nas novas formas de contratação digital e impulsiona a transparência e responsabilidade pré-litígio das plataformas envolvidas.

Já o art. 305 proíbe a utilização de placas ou avisos em estabelecimentos hoteleiros (desde hotéis, motéis a albergues e pensões) que tentem afastar sua responsabilidade por objetos deixados nos quartos pelos hóspedes.

Esse dispositivo combate uma prática abusiva comum no setor hoteleiro do Brasil, inclusive já repudiada pela jurisprudência e pela doutrina consumerista. Há, aliás, jurisprudência⁸⁴⁷ no sentido de que nem mesmo a disponibilização de cofre para os

⁸⁴⁶ APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – PLATAFORMA DIGITAL “AIRBNB” QUE PERMITE LOCAÇÃO DE ACOMODAÇÕES ENTRE ANFITRIÕES E HÓSPEDES – REALIZADO REPASSE DOS VALORES PAGOS PELA AUTORA SEM QUE A MESMA USUFRUISSE DA ACOMODAÇÃO – LEGITIMIDADE ATIVA AFERIDA - RESPONSABILIDADE PELOS FATOS NARRADOS NA EXORDIAL QUE SE CONFUNDE COM O MÉRITO - RESPONSABILIDADE CIVIL – RELAÇÃO DE CONSUMO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO E DA APARÊNCIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES DA CADEIA DE CONSUMO - RESSARCIMENTO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (TJPR - 9ª C. Cível - 0002623-82.2021.8.16.0033 - Pinhais - Rel.: DESEMBARGADOR DOMINGOS JOSÉ PERFETTO - J. 11.06.2022)

(TJ-PR - APL: 00026238220218160033 Pinhais 0002623-82.2021.8.16.0033 (Acórdão), Relator.: Domingos José Perfetto, Data de Julgamento: 11/06/2022, 9ª Câmara Cível, Data de Publicação: 14/06/2022)

⁸⁴⁷ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS HOSPEDAGEM EM HOTEL - FURTO - Responsabilidade objetiva do hospedeiro quanto à segurança dos pertences pessoais dos hóspedes, decorrente da lei civil (art. 932, VI, CC/02), bem como do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 do CDC)- Disponibilização de cofre não é excludente para o dever de reparação, pois a empresa responde pelo risco integral e não encerra caso fortuito ou força maior o desaparecimento de bens deixados no quarto do hotel - Dever de indenizar por danos materiais, não cabendo exigir notas fiscais de bens de uso comum, diante da regras de experiência - Numerário apontado compatível com o custo da estadia e despesas de viagem - Suficiência dos elementos constantes dos autos e ausência de impugnação específica, observando-se parâmetro razoável - Dano moral caracterizado pela experiência angustiante, constrangimento e frustração com evidente manifestação psicológica negativa ante a incredulidade a que ficaram expostos - Indenização arbitrada no equivalente a dez salários mínimos - Recurso provido.

(TJ-SP - AC: 92166308220098260000 SP 9216630-82.2009.8.26.0000, Relator.: José Malerbi, Data de Julgamento: 10/12/2012, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/12/2012)

hóspedes exime a responsabilidade por fortuito interno dos fornecedores de serviço de hospitalidade, Bruno Miragem⁸⁴⁸ (2016, p. 532) sustenta que a disponibilização de cofre “se trata de mais um serviço prestado ao hóspede, e não condição ou pressuposto da responsabilidade do fornecedor”.

De acordo com os arts. 14 e 51 do CDC, textos que claramente influenciaram a redação do presente artigo, cláusulas que busquem afastar a responsabilidade do fornecedor por danos são nulas de pleno direito. Também o Código Civil, em seu art. 649, impõe ao estabelecimento o dever de guarda das bagagens de seus hóspedes depositadas sob sua guarda.

Não obsta menção à Súmula 130 do STJ, que dispõe: “a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento”, redação de 1995 que sem dúvidas se aplica a fornecedores do setor hoteleiro e complementa a proteção trazida pelo art. 305.

Já o artigo 306 traz o dever das agências de viagem e turismo de informarem, no momento da contratação de pacote turístico, sua política de cancelamento e reembolso, incluindo os procedimentos, prazos e eventuais multas.

Essa obrigação reforça o direito à informação clara e adequada, previsto no art. 6º, III do CDC, e evita práticas abusivas e omissões contratuais em detrimento do consumidor turista. Vale mencionar que qualquer política de cancelamento específica de agências de viagem ou companhias aéreas deve respeitar os preceitos do “direito ao arrependimento” de sete dias do consumidor para compras realizadas online ou por telefone, positivado no art. 49 do CDC.

Em conjunto, as Seções I, II e III do Título II trazem um avanço necessário em uma legislação que se encontrava defasada, especialmente diante das transformações digitais no setor de hospedagem e turismo. Estes artigos promovem maior equilíbrio nas relações contratuais, evitam abusos, fomentam a responsabilidade objetiva dos fornecedores e valorizam o dever de informação, pilares essenciais de um mercado de consumo mais justo, transparente e seguro.

⁸⁴⁸MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

ROBERTO CALDAS

Mestre e Doutor em Direito Público pela PUCSP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor colaborador, em estágio pós-doutoral, no PPGD da UNICURITIBA. Docente do Curso de Bacharelado em Direito da PUC/SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor convidado dos Cursos de Mestrado e Doutorado da UNICURITIBA. Professor permanente dos Cursos de Maestría en Derecho de las RRII y de la Integración en América Latina de la UDE - Universidad de la Empresa – Montevideú/Uruguai. Professor visitante na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Advogado no Brasil e em Portugal.

LIVRO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

TÍTULO I

DAS PENALIDADES

CAPÍTULO ÚNICO

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comentário: Nesta Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná - PR, o LIVRO V traz suas disposições finais, encontrando-se no TÍTULO I as penalidades elencadas no CAPÍTULO ÚNICO - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS. Tratam-se de dispositivos elaborados pelo legislador em um processo conduzido de forma emparceirada com as autoridades atuantes no segmento consumerista e o setor privado, a partir da experiência havida desde a incidência das pretéritas normas de Direito do Consumidor (inclusive previstas na legislação federal, estadual e dos Municípios, no âmbito de seus respectivos territórios, além de decretos, portarias, resoluções e demais normatizações infralegais das distintas esferas federativas), absorvendo o conteúdo das principais regras para infligção de sanções administrativas em uma profícua interdisciplinaridade entre o Direito do Consumidor e o Direito Sancionatório Administrativo.

Nessa quadratura, torna-se mister salientar que o novel sistema de sanções administrativas que vem a lume com esta Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná - PR, per se, mostra-se imiscuído nesse Direito Sancionatório Administrativo Consumerista, devidamente obtemperado para uma interpretação sistemática de sua aplicação que tenha em perspectiva sua harmonização, na atualidade, não apenas com os princípios gerais imbricados em sua incidência (como, e. g., segurança e certeza jurídicas), mas ainda com o direito-garantia fundamental e também princípio do procedural and substantive due process of law (com seus correlatos subprincípios, v. g., da celeridade processual e razoável duração do processo), restando, assim, guiado pela convergente concepção de um Direito Público que, para além de processualizado, mostra-se emparceirado, concertado, consensual, fruto de um constitucionalismo e administrativismo de resultado, por sua vez exurgidos a partir do New Public Management, e que leve em consideração todos os vieses e pontos de vista da totalidade dos envolvidos quando da

tomada de decisões para a solução dos conflitos sobre os quais venha a versar, de sorte a, em consequência, galgar o almejado grau de legitimidade para uma melhor eficiência, eficácia e efetividade, in casu, das sanções administrativas consumeristas, quando infligidas inclusive segundo mecanismos de desjudicialização de litígios.

E o mister de elaboração desse sistema sancionatório consumerista sub examine, calha ainda sublinhar, fora desempenhado visando a surpreender-se a maneira mais adequada e democrática de exercício deste *jus puniendi*, infligido no âmbito administrativo das relações de consumo (a sua vez, publicizadas) por meio do ancilar *jus imperii* do qual imbuída a Administração Pública em defesa dos consumidores em geral, mediante a revogação da totalidade das penalidades administrativas previstas na específica legislação esparsa então incidente no território do Paraná para ser consolidada, concentrada e unificada, dessa forma, neste diploma legal que se analisa.

Não obstante, é preciso também comentar-se que o legislador paranaense adotou uma postura mais conservadora, entendendo o rol das possíveis sanções como se fosse *numerus clausus*, ao que se extrai dos incisos I a XII verificados no art. 307 desta Consolidação que meramente reproduz o mesmo elenco previsto no art. 56, I a XII, do Código de Defesa do Consumidor, em vez de assumir uma atitude mais ampliativa e consentânea às necessidades punitivas administrativas hodiernas advindas com as relações de consumo, atribuindo ao seu rol um verdadeiro contorno mais aberto de previsões (sem prejuízo, portanto, ao primado da tipicidade) que permitisse verdadeiramente se contornar a crise de efetividade/legitimidade pelo qual passa este sistema sancionatório consumerista.

Decerto, tal crise de efetividade/legitimidade do sistema sancionatório do Código de Defesa do Consumidor, em grande medida, passa pela necessidade de, em subseqüência à constatação de cometimento de determinadas infrações e ulterior infligência das correlatas apenações, haver sua ratificação pela entidade ou órgão normativo regulador da atividade (v. g., uma agência reguladora – vide art. 18, §3º, do Decreto federal nº 2.181/97), o que, na prática, torna letra morta algumas das previsões legais.

Nesse cenário, o legislador paranaense perdeu a oportunidade de criar expressamente algumas sanções que, inclusive, já são objeto de Projetos de Lei no âmbito do Legislativo Federal, a exemplo da substituição ou reparação do produto, da devolução da contraprestação paga pelo consumidor mediante cobrança indevida, do cumprimento da oferta pelo fornecedor ou prestador, sempre que esta conste por escrito e de forma expressa, da devolução ou estorno, pelo fornecedor ou presta-

dor, da quantia paga pelo consumidor quando o produto entregue ou serviço prestado não corresponda ao que expressamente se acordou pelas partes, ou, ainda, da prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que tal requerimento guarde relação com o produto adquirido ou o serviço contratado (vide o Projeto de Lei n. 5.196/13), porquanto provimentos que se afiguram como uma possível contribuição adrede para se amenizar a sobrecarga do Judiciário em questões tais.

De tal modo, críticas à parte, a Consolidação em comento tem por foco, para além da padronização em um diploma legal das sanções administrativas consumeristas (a assim afastar, inclusive, punições desarrazoadas e desproporcionais), a unificação das regras no Estado do Paraná que sejam relacionadas aos processos administrativos apenatórios de todas as unidades do PROCON (de alçadas estadual e municipais) e demais entidades consumeristas atuantes no território paranaense, estabelecendo-se, ainda em concomitância, a uniformização de certos critérios para que as inflições das apenações ocorram com maior legitimidade, a exemplo do que se dá com a base de cálculo para a imposição das sanções pecuniárias de multa, a seu turno a ser regulada por meio de Decreto do Poder Executivo estadual, de sorte a, com isso, buscar-se maior segurança jurídica e equilíbrio na tomada das decisões para solução dos conflitos nesta seara do Direito.

Seção Única

Das disposições gerais das penas administrativas.

Art. 307. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:⁸⁴⁹

- I - multa;**
- II - apreensão do produto;**
- III - inutilização do produto;**
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;**
- V - proibição de fabricação do produto;**
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;**

⁸⁴⁹ Dispositivo idêntico ao art. 56, do CDC nacional.

VII - suspensão temporária da atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.⁸⁵⁰

Comentário: Trata-se de dispositivo legal que reproduz o art. 56, incisos I a XII, e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, bem como o art. 18, caput e incisos I a XII, do Decreto federal n. 2.181/97, em uma contextualização que, se por um lado reproduz os mesmos erros cometidos pelo legislador e regulador no âmbito federal, maxime ao se prever um rol de sanções em que algumas se mostram sem a pretendida efetividade (se não inválidas, em função de sua redação empregar expressões em um sentido distinto do significado técnico-jurídico), por outro impõe uma interpretação sistemática com as demais disposições inclusive das apenações administrativas do próprio “Capítulo Único - Das Sanções Administrativas”, conforme constantes desta Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – PR, para uma melhor inteligência de seu sentido e significado.

Em tal tessitura, apesar das dificuldades exegéticas sobre as apenações elencadas nos incisos I a XII, é importante ressaltar que o art. 307 desta Consolidação, em seu caput, faz importante distinção entre infração – que, relacionada à norma primária dispositiva, constitui-se no descumprimento de prescrição normativa (de qualquer natureza, isto é, consumerista, tributária, previdenciária, administrativa, civil, penal etc.) – e a correspondente sanção administrativa – punição prevista em norma primária sancionatória determinada por parte de autoridade, segundo critérios e princípios constitucionais (e. g., ampla defesa, contraditório e devido processo legal) –, sendo ambas, à luz da Teoria Geral do Direito, consideradas numa relação lógica de imputação (de causalidade jurídica).

⁸⁵⁰ Dispositivo idêntico ao art. 56, parágrafo único, do CDC nacional.

Com efeito, vale o esclarecimento de que, por normas dispositivas, deve-se entender como sendo as normas primárias que são estabelecedoras de relações jurídicas de direito material decorrentes de atos ou fatos lícitos. Já por normas primárias sancionadoras, compreende-se as que veiculam apenações (ditas, assim, sanções substantivas) efluentes do desrespeito a deveres ou obrigações insertos em relações jurídicas substantivas (de direito material), apresentando-se, em subsequência, como reparadoras a tais condutas ilícitas de descumprimentos de deveres ou de obrigações, *in casu*, caracterizadas pela inobservância das condutas lícitas em relações de Direito do Consumidor, e cujos respectivos processos administrativos, a seu turno, são veiculados por normas jurídicas primárias processuais, por essência também de cunho sancionador.

Cumpre também ressaltar que o dispositivo *sub examine versa*, como não poderia deixar de ser, sobre infrações consumeristas em geral, embora de distintas naturezas e composturas jurídicas (como publicidade enganosa ou abusiva, venda de produtos impróprios para o consumo, ausência de informações claras sobre o produto ou serviço, práticas abusivas de cobrança, falta de assistência técnica adequada, solução de continuidade de serviço público, entre outras), mas cuja imputação implique uma ou mais das sanções administrativas (a serem impostas por autoridade competente, mediante prévio processo administrativo) previstas nos incisos I a XII do art. 307 em comento (hipóteses legais, estas, que devem estar em consonância com os primados sancionatórios da legalidade, tipicidade e anterioridade, entre outros), conquanto a conduta infracional consumerista possa, como visto acima em decorrência da relação de causalidade jurídica, caracterizar também punições em outras esferas além da do Direito Sancionatório Administrativo Consumerista (como de cunho penal ou civil).

Aliás, a competência de todas as unidades do PROCON, e demais eventuais entidades consumeristas atuantes no Estado do Paraná, no âmbito de suas atribuições legais para imposição de sanções administrativas, quer individuais ou coletivas, há muito tem sido reiteradamente reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.502.881/SC), vez que, em hipóteses tais, devem ser aplicadas pelas entidades paranaenses de defesa do consumidor tendo por supedâneo o poder de polícia (polícia administrativa repressiva) de que são titulares, inclusive agindo *ex officio* na ausência de qualquer protesto ou reclamação por parte dos consumidores em geral (pois de sabidos desconhecimento e passividade inerentes à sua condição de hipossuficientes, de mais fragilizados), porquanto sancionar é um dever (sujeição) municiado de poderes (prerrogativas) por parte da Administração Pública quando configurada a hipótese de infração, ou seja, da prática de ilícito.

De acordo com os incisos deste artigo que se examina, tem-se quais são as sanções teoricamente passíveis de serem aplicadas aos fornecedores ou prestadores infratores nas relações jurídicas de consumo, ou a partir delas em outras relações jurídicas (como nas concessões ou permissões públicas), no âmbito territorial do Estado do Paraná, mediante os correspondentes prévios processos administrativos sancionatórios, as quais podem ser classificadas como de cunho pecuniário (inciso I), objetivas ou reais (incisos II a VI) – em regra, passíveis de serem transmitidas – e subjetivas ou pessoais (incisos VII a XII) – intransmissíveis.

No mais, há que salientar-se o contexto de alguns dos incisos do art. 307 estarem mais intensamente imiscuídos ao Direito Administrativo, em cujo âmbito, por exemplo, as expressões “revogação” e “intervenção administrativa” devem ser interpretadas, embora vistas enquanto manifestações de sanções de polícia administrativa consumerista repressiva.

De fato, para exemplificar a forte presença do Direito Administrativo no cerne de algumas das sanções consumeristas em comento, a expressão “revogação”, consoante empregue em um sentido comum, coloquial e acrítico no inciso VIII do art. 307, a sua vez, necessita ser devidamente coadunada com os institutos da concessão e permissão ou de serviço público, ou de uso de bem público, de sorte que a atecnia legislativa que a eiva possa vir a ser contornada e, assim, restar correta e sistematicamente interpretada em um esforço exegético para obter-se o seu real significado, qual seja in casu, de caducidade (enquanto modalidade de extinção das concessões ou permissões por ilícitos praticados pelos concessionários ou permissionários – art. 35, inciso III, e art. 38, caput e §1º, incisos I a VII, c/c parágrafo único do art. 40, todos da Lei n. 8.987/95).

Por isso, convém mencionar-se, em breve e necessária explanação, que a competência para a infligência de tal sanção de “revogação” (caducidade) de concessão ou permissão (tanto de uso de bem público como de serviço público, em inteligência do VIII do art. 307 e do art. 314 c/c o §1º do art. 315 desta Consolidação), embora prevista em norma de Direito Sancionatório Administrativo Consumerista, escapa às autoridades administrativas consumeristas, as quais apenas podem, em tal hipótese de remota efetividade, denunciar a infração ao Poder concedente ou permitente, cuja autoridade é que possui competência para impor as sanções no âmbito das atividades regulamentárias destes institutos (concessões ou permissões em discussão), como expressão de supremacia especial numa relação de Administração Pública (dita também relação jurídico-administrativa).

E, ainda, quanto à intervenção administrativa prevista no inciso XI deste artigo, esta liga-se ao domínio socioeconômico a ser necessariamente posto em sopesamento com a livre iniciativa ínsita às relações de consumo, com o advento da possibilidade de sua utilização como uma forma de apenação administrativa subsidiária a ilícitos praticados por parte de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, interligando-se, aliás, ao previsto no §2º do art. 315 desta Consolidação.

Tais sanções administrativas, quando no campo exclusivo de atribuições das autoridades – o que se justifica por haver punições que escapam à competência material consumerista para sua imposição, inclusive por questões relativas à base territorial de sua atuação, conforme o art. 318, desta Compilação paranaense) –, podem ser por elas cumulativamente infligidas, sendo conjuminadas de forma eficaz, eficiente, motivada, razoável e proporcional para atendimento desta previsão do parágrafo único deste art.307.

A redação deste parágrafo único sub examine, todavia, ao prever a possibilidade de aplicação dessas sanções aos supostos infratores também por meio de medida cautelar (antecedente ou incidente a procedimento de averiguação preliminar ou administrativo apenatório, conforme o poder geral de cautela conferido às autoridades – art. 45, da Lei n. 9.784/99), per se, importa a atecnia legislativa e jurisprudencial de indevidamente as confundir, a bem do rigor técnico-jurídico, com as restrições a direitos (de cunho instrumental, urgente e provisório).

E essas restrições a direitos, cautelares porquanto antecedentes ou incidentais, de cunho preventivo ou precaucional aos direitos dos consumidores lesados e à efetividade das normas relativas à ordem pública (segurança, saúde e tranquilidade públicas), mesmo que possam corresponder a uma ou algumas das sanções previstas nos incisos I a XII do art. 307 desta Consolidação, ante seu possível caráter satisfativo em algumas hipóteses (e, por isso, ditas de forma acrítica e informal pela jurisprudência como sendo medidas cautelares administrativas “sancionatórias”) – embora a elas não se restrinjam à luz da discricionariedade inerente ao exercício do poder geral de cautela –, quanto à sua incidência, devem ser de maneira excepcional e segundo um juízo prudente de cognição sumária.

Ou seja, apenas quando houver situação de risco iminente capaz de comprometer a efetividade/utilidade da própria decisão administrativa caso concedida ao final do procedimento administrativo sancionador, sob pena de não se comprazer, não se compatibilizar, com os princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e da presunção de inocência ou, como também dito, da não culpabilidade (art. 5º, incisos LIV, LV e LVII, da Constituição Federal).

Essas “sanções” acautelatórias, porquanto restrições a direitos que podem vir a se revestir de cunho satisfativo e, assim, se convolarem em punições definitivas (embora precipuamente com elas não se confundam), podem ser excepcionalmente infligidas pelas autoridades administrativas (e. g., os diretores dos PROCON’s, nos termos do art. 5º, caput, do Decreto federal n. 2.181/97), como expressão da polícia administrativa preventiva e do poder geral de cautela que lhes é inerente especialmente em casos de reiteradas infrações com indícios de eventual risco à efetividade das normas relacionadas com a ordem pública e à defesa dos consumidores (vide: TJDFT, AI 0720665-97.2018.8.07.0000 e Ap. 2008.01.1.118713-6), por meio de medidas antecedentes ou incidentais em procedimentos apuratórios ou apenatórios, inclusive com diferimento do contraditório e da ampla defesa (STJ RMS 25.488).

São possíveis exemplos dessas “sanções” acautelatórias (medidas cautelares restritivas de caráter satisfativo), a interdição cautelar administrativa, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade econômica para sobrestar práticas comerciais consideradas lesivas e/ou abusivas (art. 56, inciso X e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, reproduzido pelo art. 307, inciso X e parágrafo único, desta Consolidação) e a suspensão cautelar administrativa do fornecimento de produtos e da prestação de serviços (art. 56, inciso VI e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, reproduzido pelo art. 307, inciso VI e parágrafo único, desta Consolidação), além da inutilização de produtos, em casos de graves riscos sanitários à ordem pública (no que se refere à saúde pública) ou relacionados à permanência em depósito (art. 56, inciso III e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, reproduzido pelo art. 307, inciso VI e parágrafo único, desta Consolidação).

Na realidade desta Compilação consumerista paranaense, todavia, nem todas as apenações previstas nos incisos I a XII deste seu art. 307 podem revestir-se de cunho satisfativo (isto é, que esgota o objeto do ulterior provimento administrativo sancionatório), quer por sua natureza ou por seu regime jurídico.

Por sua natureza, para além da possibilidade de virem a ser satisfativas e, assim, convolarem-se em posteriores punições, apenas as medidas acautelatórias restritivas (antecedentes ou incidentais, preventivas ou precaucionais) que podem ser transitórias e reversíveis é que têm a possibilidade de sua aplicação em tais condições, vez que, do contrário, mostram-se definitivas e irreversíveis, restando incompatíveis com a provisoriedade ínsita a elas.

No sentido de tal ponderação, conformam-se a tal situação deste art. 307 apenas as astreintes (multas diárias, como extensão do previsto no inciso I e com base no

art.308, caput, ambos desta Compilação consumerista paranaense, c/c art. 46, §1º, IV, do Decreto federal n.2.181/97), a apreensão do produto, e sua inutilização, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança iminente (incisos II e III, c/c art. 314, desta Consolidação), a suspensão de fornecimento de produtos ou prestação de serviços (inciso VI), a suspensão temporária da atividade econômica (inciso VII), a interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade econômica (inciso X), a intervenção administrativa (inciso XI) e a contrapropaganda (inciso XII).

Todavia, em virtude do regime jurídico estabelecido em uma exegese sistemática com o art. 18, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97, c/c art. 308, caput, desta Compilação, por força de as punições dos incisos III a XI terem sua eficácia (capacidade de gerar efeitos) limitada a uma subsequente e eventual confirmação por parte da entidade ou órgão normativo regulador da atividade econômica (v. g., uma agência reguladora), somente as sanções arroladas nos incisos I (c/c art. 46, §1º, IV, do Decreto federal n.2.181/97), II e XII deste art. 307 é que se afiguram mais compatíveis com o caráter urgente das medidas administrativas restritivas acautelatórias, podendo ser aplicadas de imediato e, posteriormente, revestirem-se de caráter satisfativo

Eventual necessidade de prévia ratificação por parte da autoridade regulatória para a efetivação de alguma medida acautelatória administrativa (cabível em similaridade a alguma das hipóteses previstas nos incisos III a XI deste art. 307), inclusive a possivelmente convolar-se em sanção satisfativa, acredita-se, salvo gravíssimas situações, implicaria um significativo obstáculo prejudicial à urgência ínsita à situação, consoante a provável demora em se obter uma autorização desse jaez.

Com efeito, em termos técnico-jurídicos, sanção e medida cautelar, ante o que já se adiantou, são institutos jurídicos distintos, com características próprias que não se confundem, embora possam estar relacionados em alguns excepcionais contextos satisfativos do provimento administrativo sancionatório.

Enquanto a sanção é imposta após a conclusão do devido processo, a medida cautelar possui cunho instrumental, provisório e urgente, sendo adotada, no mais das vezes, antes de estabelecido o contraditório e a ampla defesa, com o fito de proteger um direito ou garantir o resultado efetivo/útil do processo em evidente e iminente risco, inclusive antes do julgamento final e, assim, da própria sanção, em um juízo sumário das questões por serem evolidas na dinâmica processual.

Há que se enfatizar ad nauseam que, à luz do primado do poder geral de cautela, tais medidas cautelares em exame diferenciam-se das punições (revestidas, por ex-

celência, de um cunho definitivo e de tipicidade), pois caracterizam-se como providências administrativas acautelatórias, instrumentais e provisórias, preventivas e precaucionais, de cunho antecedente ou incidental aos respectivos processos administrativos, as quais se justificam para afastarem-se ou cessarem-se danos iminentes ao interesse público ou à boa ordem administrativa, malgrado, a exemplo do que também ocorre com as sanções neste âmbito administrativo, sob ulterior possível crivo do Judiciário, mediante provocação do interessado para resguardo do procedural and substantive due process of law.

Por tais motivos é que as providências administrativas acautelatórias, per se, comportam dissecação em relação às sanções administrativas, com elas não se confundindo, malgrado possam a elas corresponder em um primeiro momento, antes de oferecido azo à defesa. De fato, as providências administrativas acautelatórias revelam-se como medidas que a Administração Pública necessita adotar mormente de imediato, por intermédio de uma análise preliminar e sumária (breve), para prevenir ou precaver significativos danos à boa ordem administrativa ou ao interesse público envolvidos – como, no caso do parágrafo único deste art. 307 sub examine, os relacionados à inibição de danos iminentes ou continuados aos consumidores –, e que, quase sempre, precedem a sanção administrativa – como a inutilização de produtos impróprios ao consumo, ou a cassação de licença de estabelecimento ou de serviços perigosamente poluidores –, vez que esta, em regra, somente sobrevém após a observância à ampla defesa e ao contraditório, ou seja, em subsequência ao azo à apresentação de defesa e à produção de provas por parte do acusado (nesta fase, pretensamente considerado infrator por parte da autoridade que busca sancioná-lo), em efluência a um juízo exauriente formado no decorrer do procedural due process of law.

Dessa forma, enquanto a sanção administrativa consumerista tem por finalidade intimidar e inibir eventuais infratores para que não incorram em indesejadas ilícitas condutas comissivas ou omissivas (como, e. g., o descumprimento ao dever de informar o consumidor), bem como não voltem a cometê-las em reincidência, as providências administrativas acautelatórias consumeristas visam a sobrestar posturas de efeitos danosos por parte de fornecedores ou prestadores, ou mesmo segurar a possibilidade de que se desencadeiem, mediante uma análise preliminar de iminência dos fatos até que as condutas ulterior e finalmente, após oferecida oportunidade para defesa, restem comprovadas como ilícitas, ou não, à luz do devido processo legal, sendo que, no momento do julgamento, é que podem vir a ser mantidas, convertendo-se nas correlatas sanções em inflição definitiva.

Além do mais, tem-se que o parágrafo único deste art. 307 sob análise deve ser interpretado também à luz dos comandos advindos do art. 18, caput e §3º, c/c art.

33, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97, pelos quais, conquanto a autoridade administrativa consumerista (ou outra competente) possa determinar, no curso das averiguações preliminares e/ou dos ulteriores processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, com ou sem oitiva prévia da pessoa que estará sujeita a seus efeitos (acusado ao qual é pretendida a imposição da infração), as subseqüentes sanções previstas entre os incisos III a XI do art. 307, desta Consolidação (similares às entre os incisos III a XI do art. 18, do Decreto federal n.2.181/97, e art. 56, do Código de Defesa do Consumidor), sujeitam-se à subseqüente confirmação pela entidade ou órgão normativo regulador da atividade (v. g., uma agência reguladora) – o que, na prática, lhes retira a eficácia (capacidade de gerar efeitos) e efetividade (dita eficácia social) –, a implicar, em consequência, que os órgãos e entidades de defesa do consumidor paranaenses somente possuem autonomia para infligir (revestida de imperatividade e exigibilidade), de forma eficaz e efetiva, das penas de multa, apreensão de produto e imposição de contrapropaganda (constantes dos incisos I, II e XII).

Art. 308. A averiguação preliminar, a reclamação, o auto de infração, apreensão e termo de depósito, a instauração, a notificação, a impugnação, o recurso e demais atos do processo administrativo serão regidos pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, da Presidência da República. ⁸⁵¹

Parágrafo único. A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza inquisitorial, instaurado pela autoridade competente de proteção e defesa do consumidor, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração imediata de processo administrativo sancionador. ⁸⁵²

Comentário: O texto deste caput, conforme concebido, implica que os atos preliminares ou intrínsecos ao processo administrativo sancionatório que elenca, em sua totalidade, sejam regidos pelo disposto no art. 33, caput, incisos I e II, e §§ 1º a 5º, além do também prescrito pelo art. 33-A, caput, § 1º, § 2º, I e II, e § 3º, e art. 33-B, parágrafo único, I e II, todos do Decreto federal n. 2.181/97, com aplicação da Lei federal n. 9.784/99 e do Código de Processo Civil de forma subsidiária e supletiva, no que couber (art. 65-A, do Decreto federal n.2.181/97).

Nessa contextualização, os termos constantes do caput deste art. 308 – quais sejam, averiguação preliminar, reclamação, auto de infração, apreensão e termo de depó-

⁸⁵¹ Redação inspirada nos artigos 33 e seguintes do Dec. nº 2.181/97.

⁸⁵² Dispositivo idêntico ao art. 33-A, do Dec. nº 2.181/97.

sito, instauração, notificação, impugnação, recurso, e demais atos do processo administrativo – correspondem a Seções específicas do Decreto federal n. 2.181/97 que estabelece as normas regulatórias gerais à aplicação das sanções administrativas, as quais também são as mesmas consideradas no Código de Defesa do Consumidor (art. 56, incisos I a XII).

Esses atos preliminares ou próprios do processo administrativo sancionatório consumerista relativo a esta Consolidação, de seu lado, também encerram, como requisitos para sua validade, uma formalização e uma ritualização sequencial de cunho procedimental por parte da Administração Pública, em evidente processualização do seu agir (atividade administrativa) – com o procedimento contido no processo administrativo em tela, sob este prisma, sendo visto enquanto rito e sequência de atos concatenados (de forma nominada ou inominada).

Com isso, uniformiza-se a aplicação do processo administrativo, com todos os PROCON's, tanto o estadual quanto os demais municipais paranaenses, tendo que seguir as mesmas bases e premissas previstas no Decreto federal n. 2.181/97, sem disparidades procedimentais que possam vir a ser consideradas em malferir à ampla defesa ou ao contraditório, ou, ainda, sob uma condução tendenciosa em detrimento do prestador ou fornecedor investigado, processado ou mesmo condenado.

De conseguinte, contendo comando normativo idêntico ao do art. 33-A, caput, do Decreto federal n. 2.181/97, o parágrafo único deste art. 308 insere a averiguação preliminar no mesmo rito preconizado por tal decreto regulador, cuja parcela relevante de suas disposições, aliás, fora incorporada neste Capítulo Único, permitindo que os órgãos e entidades de defesa dos consumidores instaurem seu procedimento, o qual pode resultar ou no arquivamento, ou na abertura do processo administrativo sancionador (art. 33-A, caput, § 2º, I e II, do Decreto federal n. 2.181/97), inclusive mediante a tomada de medidas cautelares (art. 33, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97).

Além disso, o sigilo pode ser adotado, devidamente justificado o interesse público, na fase de averiguação preliminar, de caráter investigativo, para facilitar a apuração dos fatos e a descoberta de indícios, mas deve ser parcialmente levantado assim que houver indícios concretos de autoria, garantindo-se ao prestador de serviços ou fornecedor de bens averiguado os direitos de ampla defesa, mantendo-se, no mais, tal sigilo para a proteção de terceiros e não prejudicar a investigação, preservando-se a honra dos envolvidos e garantindo-se que não haja contaminação ou adulteração de provas, segundo o interesse da Administração Pública em apurar irregularidades.

Desse modo, é relevante assinalar que o sigilo de que possa se revestir uma investigação preliminar nesta seara do Direito Sancionatório Administrativo Consumerista, é voltado para o público em geral, que não participa do procedimento a menos que haja uma justificativa legal para o acesso, sendo certo, de outro lado, que não se estende ao averiguado, o qual tem direito à ampla defesa, conforme exigido pelo devido processo legal.

Assim, o direito de vista e cópia de tal procedimento investigatório é permitido aos interessados, inclusive por força do art. 46, da Lei n. 9.784/99, e da Súmula Vinculante n. 14, do STF - Supremo Tribunal Federal, ressalvando-se tão somente dados protegidos por força de lei (sigilosos), cujo acesso irrestrito às suas informações, todavia, é franqueado à autoridade judiciária competente, sempre que, para seu conhecimento, as requisitos.

Diante de tais circunstâncias, cabe ressaltar que a averiguação preliminar pode ser considerada como sendo um procedimento similar ao inquérito civil no Direito do Consumidor, especialmente no contexto do Ministério Público. Ambos são procedimentos investigativos que visam a apurar irregularidades e coletar elementos de prova para determinar a necessidade de medidas judiciais ou extrajudiciais, inclusive de cunho acautelatório antes de qualquer azo ao oferecimento de defesa quando verificadas situações graves em que se imponha o sobrestamento imediato de condutas danosas ou ao interesse público, ou à boa ordem administrativa consumeristas.

No âmbito do Direito do Consumidor, o inquérito civil é um procedimento administrativo instaurado sob a competência do Ministério Público para investigar possíveis violações aos direitos dos consumidores, enquanto que, a averiguação preliminar, instaurada sob a competência de autoridade administrativa para impor alguma ou algumas das sanções consumeristas previstas no rol dos incisos I a XII do art. 307 desta Consolidação, consubstancia-se em um procedimento prévio ao eventual e ulterior processo administrativo sancionatório, prestando-se à coleta de informações iniciais e verificação da existência de elementos suficientes para justificar sua abertura com maior formalidade para a perscrutação e confirmação dos indícios de autoria e cometimento de infrações.

Anteriormente à publicação do Decreto federal n. 10.887/21, o procedimento das averiguações preliminares (de cunho investigatório, inquisitorial) não era regulado pelo Decreto federal n. 2.181/97 (pois ainda inexistente sua Seção I-A, com seus art. 33-A e art. 33-B), malgrado fosse tal instituto utilizado pela SENACON - Se-

cretaria Nacional do Consumidor, com base na Lei federal n. 9.784/99, ante o permissivo haurido do art. 2º, da Portaria n. 07, de 5 de maio de 2016, do MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Na atualidade, na eventualidade de a decisão publicada ser pelo encerramento da investigação, no lapso de até 20 (vinte) dias o superior hierárquico da autoridade prolatora poderá avocar o processo investigatório, de ofício ou mediante provocação de interessado, para ou proceder à ratificação do arquivamento, ou determinar que os autos retornem à autoridade competente para dar-se ou a instauração de processo administrativo sancionatório, ou, ainda, a continuidade da averiguação preliminar (art. 33-B, parágrafo único, I e II, do Decreto federal n. 2.181/97) para coleta de mais provas e apurações de eventuais outros fatos relevantes que tenham escapado à autoridade hierárquico-inferior.

O processo administrativo sancionatório, assim, a partir das alterações em comentário, pode ser iniciado de ofício pela autoridade competente ou a pedido do interessado, não havendo mais a anterior previsão de sua instauração pela reclamação do consumidor, o qual passa a ser visto também como um interessado.

No auto de infração, a sua vez, como condição de sua validade deverá estar contida a informação dirigida ao autuado para sua apresentação de defesa e especificação de provas que eventualmente deseje produzir, inclusive as testemunhais (de no máximo três) e periciais, podendo ser formalizada, comunicada e transmitida por qualquer meio eletrônico (art. 42-A, caput e inciso III, do Decreto federal n.2.181/97).

O prazo para apresentação de defesa pelo fornecedor ou prestador foi ampliado para 20 (vinte) dias em relação ao que era (art. 42, caput, do Decreto federal n. 2.181/97). Nessa fase processual, o prestador ou fornecedor acusado/representado, ao lhe ser dado azo para impugnar o auto de infração, ou qualquer outro ato que instaure o processo administrativo sancionador, deverá especificar as provas que pretende produzir, inclusive as testemunhais, periciais etc. (art. 44, caput e incisos I a IV, do Decreto federal n.2.181/97).

Cumprе salientar, por oportuno, que a ampla produção de provas no âmbito averiguatório administrativo, principalmente quando o procedimento é conduzido por autoridades municipais, não pode, de forma alguma, ser amesquinhado, mitigado ou restringido em razão de eventual falta de infraestrutura ou de recursos públicos para, e. g., a realização de perícias ou diligências, sob pena de malferir direto ao primado constitucional da ampla defesa.

Até ser proferida decisão da primeira instância administrativa, o processo sancionador poderá ser aditado para a inclusão de novos representados, ou de novos

fatos que não tenham sido objeto de alegação pelas partes ou interessados nos autos e que tenham vindo a lume durante as investigações, devendo o órgão ou entidade processante oportunizar novo prazo para a defesa, a qual, a esta altura, será limitada às razões do aditamento (art. 40, § 2º, do Decreto federal n. 2.181/97).

Nas decisões condenatórias, a autoridade deverá, entre outros misteres, indicar as providências a serem tomadas pelo prestador ou fornecedor apenas para recompor os prejuízos causados ou fazer cessar os efeitos danosos da infração, se for o caso, e o prazo no qual os atos deverão ter início e serem concluídos, estipulando multa na hipótese de descumprimento, inclusive diária (art. 46, § 1º, I, II, IV e VI, do Decreto federal n.2.181/97).

Prolatada a decisão administrativa de primeira instância, esta deverá conter, dentre outros elementos, a apreciação das provas produzidas no curso do processo e dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática recalcitrante e a especificação dos fatos que constituíram a infração apurada em condenação (art. 46, V e VI, do Decreto federal n. 2.181/97), cabendo recurso com efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da intimação, endereçado ao superior hierárquico que, de sua parte, proferirá decisão definitiva (art. 49, caput, do Decreto federal n. 2.181/97).

Art. 309. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.⁸⁵³

§ 1º Para fins do disposto no caput deste artigo, deverá ser observado o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.⁸⁵⁴

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no § 1º deste artigo, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação, sendo vedada a realização da segunda visita em prazo inferior a quinze dias corridos contados da primeira.⁸⁵⁵

⁸⁵³ Dispositivo idêntico ao art. 38-A, do Dec. nº 2.181/97.

⁸⁵⁴ Dispositivo idêntico ao art. 38-A, § 1º, do Dec. nº 2.181/97.

⁸⁵⁵ Redação inspirada no art. 38-A, § 2º, do Dec. nº 2.181/97.

Comentário: A hipótese versada trata de atividade regulatória controlatória própria de autoridade consumerista em expressão de polícia administrativa tanto preventiva quanto repressiva, ou seja, visando a, por um lado, garantir a conformidade das atividades econômicas nas relações de consumo com a licitude e legalidade, ou seja, segundo standards previamente estabelecidos e alertados aos prestadores e fornecedores mediante precípua orientação.

De tal modo, com a orientação precípua, evitam-se danos ao interesse público e à boa administração pública, impondo-se as correções e adequações necessárias para, somente se o caso de haver recalcitrância, em um segundo momento, punirem-se as condutas infratoras mantidas mesmo depois dessa primeira visita de inspeção orientadora por parte da autoridade, *modus operandi* fiscalizatório este que se tem com o fito primordial e concomitante de equilibrar a defesa e proteção tanto dos consumidores como da livre iniciativa, da livre concorrência e do livre exercício de atividades econômicas.

Tal atividade regulatória fiscalizatória compreende uma concepção de vigilância continuada, pela qual as atividades dos fornecedores ou dos prestadores, nas relações de consumo, são objeto de supervisão, inspeção e monitoramento, como também de verificação, atrelada ao ato de examinar e averiguar, sendo todas estas ações a pressupor, em sua essência, uma atitude controladora, por parte da autoridade consumerista, que reflita um exercício de aproximação (*rapprochement*) e juízo de equivalência (*jugement d'équivalence*) de sorte a, com isso, se conferir a conformidade dos produtos ou serviços, postos ao dispor do consumidor, a determinado padrão de excelência legal e lícitamente preestabelecidos.

É mister observar-se que o exercício desse controle fiscalizatório das atividades econômicas, ora preventivo, ora repressivo, no âmbito desta Consolidação, deve levar em consideração não apenas o grau de risco envolvido para os consumidores (essencialmente hipossuficientes), mas, outrossim, as dificuldades comumente enfrentadas pelos empreendedores, especialmente os micro e pequenos que, no mais das vezes, são desprovidos de recursos técnicos e econômicos suficientes para o correto cumprimento das normas protetivas em questão, implicando uma carência de instrução técnico-jurídica que, em um primeiro momento, deve ser suprida pela Administração Pública, em obtemperação das suas atividades fiscalizatórias tradicionalmente punitivas (repressivas) ao comando dos dispositivos em comento, para, prioritária e precipuamente, revelarem-se pedagógicas e orientadoras, direcionando o empreendedor para o melhor caminho a ser adotado para a conformação de suas atividades ao interesse público.

Por isso, à luz dessa quadratura mais ampla e complexa, as atividades fiscalizatórias, no seio das relações jurídicas consumeristas, devem prioritariamente afigurarem-se orientadoras, inclusive em obséquio a uma boa administração pública dialógica e verdadeiramente emparceirada com o setor produtivo da sociedade, e em respeito aos ditames da Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, consoante instituída pela Lei da Liberdade Econômica (Lei n. 13.874/19).

Nesse diapasão, a regra contida no caput do artigo em análise, a exemplo do previsto no art. 38-A, do Decreto federal n. 2.181/97, que direciona sua redação, estabelece que a fiscalização do consumo deve ser orientadora (de natureza, assim, precipuamente preventiva e pedagógica) quando a atividade econômica for considerada de risco leve, irrelevante ou inexistente (assim definido no art. 2º, I, da Resolução CGSIM n. 51/19), tendo por supedâneo não apenas as disposições da Lei federal n. 13.874/19, mas também as contidas no art. 1º, IV, art. 170, caput e parágrafo único, e art. 174, caput, da Constituição Federal, de sorte a, assim, privilegiar-se a proteção à livre iniciativa e ao livre exercício de atividade econômica, reduzindo a interferência estatal quando da implementação do *jus imperii* fiscalizatório por parte das autoridades consumeristas.

De acordo com a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica (contida no art.3º, em seu distintos incisos, parágrafos e letras, da Lei n. 13.874/19), ao instituir garantias ao livre mercado e estabelecer limites à atuação do Estado como agente regulador, focando na proteção da livre iniciativa, da livre concorrência e do livre exercício de atividades econômicas, nota-se que a fiscalização destas atividades tem por diretrizes, como formas de sua expressão, dar-se sob o influxo do princípio da dupla visita para as, como dito, que apresentem risco leve, irrelevante ou inexistente (art. 4º, III, da Lei n.13.874/19), como ainda, haver a presunção de aprovação tácita quanto a pedidos administrativos que não recebam resposta do Poder público no prazo legal (art.3º, IX e §7º, da Lei n. 13.874/19), de modo a afiançar-se, com isso, tratamento justo e previsível aos agentes econômicos.

A atividade fiscalizatória consumerista orientadora, em si, caracteriza-se por uma abordagem (preventiva e educativa) concentrada em guiar os pequenos negócios e outros agentes na conformidade das leis e normas protetivas dos consumidores, utilizando-se, in casu, do mecanismo da dupla visita, tal seja, em que uma visita mostra-se para orientação e a outra para a verificação do cumprimento das determinações e, se necessário, a atuação em razão da persistência das irregularidades; quando repressiva, a fiscalização, cabe ressaltar, será realizada a posteriori, ex officio ou enquanto defluência de denúncia encaminhada à autoridade competente, in casu, de defesa do consumidor (art. 3º, §2º, da Lei n.13.874/19).

A inspeção inicial durante a primeira visita de supervisão (a envolver orientação e coordenação das atividades econômicas) destina-se, via de regra, a obter informações e dados sobre os serviços ou produtos sob controle fiscalizatório, em claro exercício de poder de investigação (inclusive mediante o exame de papéis e documentos, a oitiva de funcionários etc.), implicando a realização de um relato a respeito (no qual são expostas as falhas ou irregularidades eventualmente encontradas), e, em subsequência, de poder de decisão para, se o caso, externar a determinação de correções ou adequações (com a lavratura de auto de infração).

Nesse sistema fiscalizatório sub examine, a primeira visita implica um juízo de equivalência (*jugement d'équivalence*) e conformidade, orientando o prestador ou fornecedor para as adequações necessárias em correção do que houver fora dos padrões de excelência colimados; decorrido um lapso não inferior a 15 (quinze) dias, procede-se à verificação sobre a realização das adequações determinadas e, outrossim, se as correções se deram de forma satisfatórias ou regular.

Quanto à regra da dupla visita para válida lavratura de auto de infração que se encontra inserta no §1º deste art. 309, e que também é prevista no art. 55, §1º, da Lei Complementar n. 123/06 (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte), e no art. 4º, III, da Lei n.13.874/19, e, de forma idêntica, no art. 38-A, §1º, do Decreto federal n. 2.181/97, esta passa a ser procedimento de observância obrigatória nos processos fiscalizatórios no âmbito das relações de consumo paranaenses que envolvam atividade econômica classificada como de risco não apenas leve, mas também irrelevante ou inexistente, sob pena de nulidade do auto de infração para ulterior imposição de penalidade, independentemente da compostura das obrigações correlatas à sua imposição (conforme o §2º deste mesmo art. 309 desta Consolidação com sua redação orientada pelo art. 38-A, §2º, do Decreto federal n. 2.181/97).

Dessa forma, o legislador paranaense estabelece que a primeira visita para lavratura de auto de infração, em si, passa a ser meramente orientadora, pedagógica mesmo, excetuando-se apenas as hipóteses de ocorrência das reprováveis condutas dolosas, por parte do fornecedor infrator, de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.

Com isso, o princípio fiscalizatório da dupla visita tem por objetivos assegurar o cumprimento da legislação de forma mais eficaz, eficiente e efetiva para os pequenos empreendimentos, mitigando os custos e os impactos negativos das sanções em empresas com menor capacidade econômica, de sorte a, dessa maneira, promover-se a segurança, a salubridade e a proteção do consumidor, do meio ambiente

e dos trabalhadores, em fortalecimento da cidadania e do ordenamento jurídico do Estado.

Vale sublinhar-se que a classificação da atividade econômica como de risco leve, irrelevante ou inexistente é realizada pelo Poder Executivo federal, e necessita ser observada na ausência de legislação estadual ou municipal específica. Na hipótese de inexistência de ato do Poder Executivo, é aplicável a resolução do Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (CGSIM).

No entanto, o Decreto federal n. 2.181/97, não contém a previsão do prazo inserto no §2º do art. 309 desta Consolidação consumerista para a segunda visita. Trata-se de uma inovação legislativa, com a qual, aliás, o PROCON/PR se compraz, de sorte a, com isso, afastar-se mais um foco de subjetividade entre as autoridades administrativas consumeristas paranaenses a respeito do lapso que seria razoável para a segunda visitação ocorrer de modo a permitir que o fornecedor consiga regularizar ou adequar a contento sua conduta considerada infracional.

Nesse aspecto, o legislador entendeu por bem estabelecer como razoável o período mínimo de quinze dias corridos para que possa ocorrer validamente a segunda visitação, não deixando, de conseguinte, ao âmbito de cada um dos órgãos administrativos competentes a regulação de tal mister.

Tal lapso de quinze dias corridos entre a primeira e a segunda visita, segundo critérios de conveniência e oportunidade do órgão administrativo consumerista, pode ser lícitamente ampliado à sua prudente discricionariedade, a depender das condições concretamente verificadas como necessárias para que o fornecedor possa corrigir o vício ou adequar sua conduta tida por recalcitrante.

Art. 310. As sanções poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, mediante decisão fundamentada⁸⁵⁶, assegurado o direito à ampla defesa, contraditório e devido processo legal.⁸⁵⁷

Comentário: Tendo-se em vista que, à luz do art. 308, caput, desta Consolidação, os atos preliminares ou intrínsecos ao processo administrativo sancionatório versados por esta Consolidação são regidos pelo Decreto federal n. 2.181/97, com aplicação da Lei federal n. 9.784/99 e do Código de Processo Civil de forma subsidiária e supletiva, no que couber, na idêntica linha de pensamento do disposto pelo art. 5º, da Portaria n. 7/16, do MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública, não mais se compraz com o constitucionalismo e administrativismo de resultado um agir estatal autoritário e com deficit democrático (advindo de quaisquer dos Poderes), impondo sanções à força e sem uma aplicação que se compatibilize com uma interpretação dita in bonam partem, ou seja, harmonizada com o direito-garantia fundamental e princípio do procedural and substantive due process of law a prol dos particulares acusados ou apenados, em atenção ao interesse público primário envolvido, de um cunho também educativo (pedagógico) e não meramente arrecadatório, punitivo e/ou inibitório de condutas ilícitas futuras (repressivo), sem a necessária legitimidade processual colaborativa, tal qual o que se tem hoje no processo civil.

Há que se registrar, ainda, que a esta Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná - PR não escapa o fenômeno da contemporânea processualização do Direito Administrativo, em uma tomada de decisões concertada e deliberativa, in casu vocacionada às ações de proteção do consumidor, sob o

⁸⁵⁶ **Comentários dos organizadores:** As ementas a seguir, ambas do TJPR, tratam de ações anulatórias de multas aplicadas pelo PROCON/PR por oferta de serviços via telemarketing a consumidores inscritos no cadastro de bloqueio (Lei estadual n.º 16.135/2009) e ilustram os parâmetros de controle judicial do ato sancionatório administrativo: na primeira, reconhece-se nulidade da penalidade por deficiência de fundamentação, apesar de sanado mero erro material quanto à legitimidade ativa; na segunda, mantém-se a multa ante a regularidade do procedimento, a motivação adequada da decisão e a dosimetria pautada na legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, senão vejamos: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA IMPOSTA PELO PROCON ESTADUAL. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA. REJEITADA. MERO ERRO MATERIAL. POSSIBILIDADE DE RETIFICAÇÃO DO POLO ATIVO. AUSÊNCIA DE PREJUÍZO PARA A DEFESA. MULTA APLICADA EM RAZÃO DE LIGAÇÕES DE TELEMARKETING. LEI ESTADUAL N.º 16.135/2009 QUE INSTITUIU O CADASTRO DE BLOQUEIO PARA TAIS LIGAÇÕES. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA ALEGADA VIOLAÇÃO ÀS NORMAS CONSUMERISTAS. **FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA.** NULIDADE DA MULTA APLICADA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJPR - 5ª C. Cível - 0008158-55.2016.8.16.0004 - Curitiba - Rel.: Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira - J. 11.12.2018) - “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA IMPOSTA PELO PROCON/PR. OFERTA DE SERVIÇOS POR “TELEMARKETING” A CONSUMIDORES QUE SOLICITARAM O BLOQUEIO DO SERVIÇO, PROCESSO 16.135/2009. NOS TERMOS DA LEI ESTADUAL ADMINISTRATIVO QUE **TRAMITOU DE FORMA REGULAR, COM OBSERVÂNCIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. DECISÃO ADMINISTRATIVA DEVIDAMENTE MOTIVADA.** MULTA FIXADA COM BASE EM CRITÉRIOS LEGAIS E RESGUARDADA PELOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJPR - 4ª C. Cível - 0002629-15.2016.8.16.0179 - Curitiba - Rel.: Juíza Cristiane Santos Leite - J. 23.10.2018) - (Pierre Lourenço).

⁸⁵⁷ Dispositivo idêntico ao art. 5º, da Portaria n.º 7, de 2016, do MJSP.

influxo de um constitucionalismo e administrativismo de resultado que tome por base uma concepção de processo administrativo consonante com a Constituição Federal de 1988, possibilitando, assim, surpreender-se a maneira adequada e mais democrática de exercício do *jus puniendi*, infligido no âmbito administrativo por meio do ancilar *jus imperii* e com observância à ampla defesa, contraditório e devido processo legal.

Na contemporânea e antropocena sociedade do risco e da informação, a processualização do Direito Administrativo (ao qual se insere o Direito Administrativo Sancionatório Consumerista que se analisa) é uma realidade que tem se verificado como uma conquista dos administrados, ancorada em nosso País no art. 1º, parágrafo único, da Constituição Federal de 1988, inclusive enquanto um direito-garantia político de cunho fundamental que se afigura como a via de expressão mais adequada e racional de uma cidadania dinâmico-deliberativa, e não somente estático-participativa, à medida que é por meio do devido processo dialógico, com seus inerentes contraditório e ampla defesa (art.5º, incisos LIV e LV, da Constituição Federal), que se instaura a participação popular na tomada das decisões estatais, influenciando-as a fim de torná-las mais bem informadas, motivadas (e, assim, mais razoáveis) e com maior acuidade para a solução dos conflitos aos quais voltadas.

Os princípio do contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, da Constituição Federal), de seu lado, aplicam-se nos processos administrativos que podem resultar na incidência de alguma sanção, ou restrição de direitos, significando que os interessados diretos na decisão administrativa devem sempre ter a informação da existência do processo administrativo e acesso aos seus elementos (direito à informação), com a possibilidade de exporem seus pontos de vista inclusive por meio da assistência de um advogado para a apresentação de uma defesa técnica (acesso à assistência), produzindo todas as provas permitidas em Direito (documentais, testemunhais, periciais etc.), além de acompanhar todo o desenrolar desse processo na busca da verdade real e, ainda, poderem apresentar todos os recursos inerentes à defesa de seus interesses.

A ampla defesa e o contraditório, para além de princípios guindados à categoria de constitucionais, no devido processo administrativo afiguram-se, outrossim, como direitos-garantias dos cidadãos, sendo, aquela, vocacionada a permitir o uso de todos os meios legais para se defender, enquanto que este encerra a necessidade de que o averiguado (ou processado) seja informado sobre todos os atos e, ainda, deles possa se manifestar.

Conquanto esses princípios sejam obrigatórios e sua inobservância gere nulidade para o processo administrativo desde suas fases iniciais de apuração, é preciso ter-

se em mente que, a respeito da ampla defesa, existe a Súmula Vinculante n. 5, do STF - Supremo Tribunal Federal, que refuta a necessidade de defesa técnica por advogado em processo administrativo disciplinar (PAD), e cuja aplicação analógica ao Direito Administrativo Sancionador Consumerista não se admite, por representar uma mitigação à ampla defesa em decorrência do emprego de um írrito entendimento jurisprudencial *in malam partem*.

Por oportuno, é de se frisar que o direito-garantia fundamental do *due process of law*, como não poderia deixar de ser, encerra ínsito a si o caráter principiológico comum a todos os direitos fundamentais, impondo-lhe ser compreendido também enquanto um mandamento de otimização dos direitos (notadamente sociais) a que visa resguardar em busca da tutela adequada, ou seja, de eficiente e eficaz busca da máxima possível efetividade (eficácia social) destes direitos, cuja medida exata in concreto do devido (proporcionalidade em sentido estrito) depende das possibilidades circunstanciais e jurídicas.

Assim, no Direito Administrativo Sancionador Consumerista em tela, como no geral, a aplicação de interpretação mais benéfica (*in bonam partem*), cumpre salientar, não se adstringe somente à aplicação da jurisprudência pacífica (judicial ou administrativa que, na atualidade, claramente vai além das suas funções tradicionais de interpretar, vivificar, humanizar, suplementar e rejuvenescer a legislação), mas também a promover sua aplicação retroativa, caso se altere de maneira mais favorável aos interesses do acusado ou apenado.

E, adotando-se o princípio da analogia legis quanto à irretroatividade da *lex gravior* em matéria tributária (art. 150, III, “a”, da Constituição Federal), tem-se que tal garantia é também extensível ao sistema positivo sancionatório consumerista que se constata nesta Consolidação, de sorte que, nessa toada, apenas a *novatio legis in mellius* pode ser considerada retro-operante de maneira irrestrita, tal qual o que também se entende quanto à retroatividade jurisprudencial mais favorável ao acusado (ou apenado).

Postas, assim, tais considerações gerais quanto à processualização do Direito Administrativo Sancionatório Consumerista, tem-se sua inserção na concepção de direito-garantia fundamental do *due process of law* (imiscuído com ampla defesa e contraditório), para resguardo do trinômio vida-liberdade-propriedade, sob uma interpretação também imbricada nos efluentes primados da razoabilidade e proporcionalidade.

Tais princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a sua vez, mostram-se assaz relevantes para a aplicação das sanções, de forma isolada ou cumulativamente, con-

forme previsto no art. 310, desta Consolidação. Por serem subprincípios do princípio da legalidade, encontram assento constitucional nos mesmos dispositivos que o fundamentam, quais sejam, arts. 5º, II, 37, caput, e 84, IV, da Constituição Federal.

O princípio da razoabilidade, ou coerência, implica que a Administração Pública ao agir, ao atuar no exercício de competência discricionária (como é o caso da atividade administrativa sancionatória consumerista), tem que se fundar, se motivar em critérios racionais, coerentes na busca de seus fins (de uma apenação justa) na execução dos deveres de satisfação dos interesses públicos primários, e não meramente secundários, v. g., arrecadatórios por meio de sanções pecuniárias excessivas.

E isso porquanto condutas desarrazoadas, de conseguinte, são invalidáveis, vez desatenderem, em última análise, à finalidade legal, à necessidade pública, ao interesse público primário; havendo, assim, violação à razoabilidade, tem-se violação à finalidade do ato (pois é uma constante lógica internomativa, em termos sintáticos), sendo sindicável, controlável judicialmente, pois conduta desarrazoada é aquela que extrapola os limites da lei e do exercício da competência discricionária (segundo critérios de conveniência e oportunidade).

A seu turno, o princípio da proporcionalidade revela-se intrinsecamente conjuminado com o da razoabilidade, posto que o excesso ou a falta no agir administrativo (inclusive sancionatório consumerista) resvalam para a ilegalidade e a ilogicidade, sem atendimento à finalidade jurídica, restando passíveis de correção judicial; em consequência, a previsão constitucional da proporcionalidade está, pois, nos mesmos dispositivos antes citados para a legalidade, a finalidade e a própria razoabilidade (arts. 5º, II, 37, caput, e 84, IV, da Constituição Federal).

A proporcionalidade configura-se como um aspecto específico (subprincípio) da razoabilidade, ao significar que as competências administrativas (deveres cujo cumprimento é instrumentalizado por poderes legais) só podem ser exercidas validamente na medida do razoável e adequado, qual seja, na exata dimensão e força próprias e necessárias para cumprimento do interesse público a que presas.

Por isso, é possível verificarem-se três subprincípios em que a proporcionalidade pode ser decomposta, tais sejam, adequação (ou também dito conformidade) – medida correta para atender o interesse público almejado pela norma posta –, necessidade (ou também dito exigibilidade, “caminho mais suave” ou “menor ingerência possível na esfera particular”) – traz, sob a óptica do administrado, a ideia de que tem direito às menores restrições possíveis à sua esfera jurídica – e proporcionalidade em sentido estrito ou propriamente dita (ou também dito “da justa

medida”) – os meios encontrados para atendimento da finalidade pública, havida na norma jurídica, têm que ser exatos, sem excessos ou faltas.

Nesse compasso, sobreleva ponderar-se que a motivação das decisões por parte das autoridades que as proferem ao longo do processo administrativo sancionatório, principalmente quando decidem por uma inflição cumulada de sanções, per se, afigura-se como um indispensável dever de justificação – inclusive com acento constitucional no art. 5º, XXXV (dentre outras disposições) –, em que se demonstre seus fundamentos de fato e de direito, inclusive explicitando a correspondência entre as razões fático-jurídicas enunciadas com as soluções encontradas e adotadas no ato administrativo (in casu, a razoabilidade e proporcionalidade sancionatórias consumeristas) para conferir-se, em controle quando necessário (em autotutela ou judicialmente), sua pertinência e vinculação, à luz da teoria dos motivos determinantes que, em conjunção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, afasta arbitrariedades, desvios e excessos no exercício da competência discricionária (inclusive sancionatória consumerista).

Dessa forma, sob o impulso dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e motivação logo acima explicitados, sobre o processo administrativo especificamente versado nesta Consolidação quanto às normas apenatórias consumeristas, é preciso guardar-se na retentiva que o art. 33 e os arts. 39 a 54, do Decreto federal n. 2.181/97, discriminam, devidamente observada a ampla defesa e contraditório, os procedimentos para sua instauração, notificação ao infrator, prazo para impugnação e interposição de recursos administrativos, além de critérios para nulidade, até a inscrição de eventual sanção pecuniária em dívida ativa com os subsequentes protestos e execução fiscal.

Art. 311. A autoridade administrativa, de acordo com sua conveniência e oportunidade, poderá celebrar compromisso de ajustamento de conduta com os fornecedores de produtos e serviços.⁸⁵⁸

§ 1º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:⁸⁵⁹

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;

⁸⁵⁸ Dispositivo idêntico ao art. 6º, da Portaria nº 07, de 2016, do MJSP.

⁸⁵⁹ Dispositivo idêntico ao artigo 6º, § 3º, do Decreto nº 2.181/97.

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investigada;
- b) o valor do produto ou serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) a situação econômica do infrator;

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 2º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.⁸⁶⁰

Comentário: *Ab initio*, revela-se importante salientar que a redação do caput deste artigo em comento é inspirada na do art. 6º, da Portaria n. 07, de 5 de maio de 2016, do MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública, a qual versa sobre a aplicação de sanções administrativas no âmbito de competência da SENA-CON/MJ - Secretaria Nacional do Consumidor, que, para a realização de tal mister se utiliza, de forma complementar, das disposições da Lei n. 9.784/99 e do Regulamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), à luz do permissivo, do vazo comunicante contido no art. 2º da suprarreferida Portaria, em legítimo diálogo das fontes.

E, aproveitando-se do mesmo diálogo das fontes normativas consumeristas, o legislador paranaense compatibilizou esse caput da disposição em análise com o previsto no art. 6º, caput, do Decreto federal n. 2.181/97, de aplicação em âmbito nacional quanto à possibilidade de celebração de CAC's - Compromissos de Ajustamento de Conduta, e que, de seu lado, dialoga com o §6º do art. 5º da Lei n. 7.347/85, estendendo a esta Consolidação, em interpretação sistemática, a eficácia de título executivo extrajudicial do quanto pactuado em tais compromissos, inclusive em relação às cominações sancionatórias que estabelecem.

Decerto, o art. 311 desta Consolidação versa sobre o chamado CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta, cuja possibilidade de sua celebração, necessariamente reduzida a termo, dá-se entre as autoridades consumeristas e os fornecedores de produtos ou prestadores de serviços que se verificam em recalcitrância, a sua vez, passando por critérios de conveniência e oportunidade atrelados a uma

⁸⁶⁰ Dispositivo idêntico ao artigo 6º, § 4º, do Decreto nº 2.181/97.

competência discricionária que traduz a chamada liberdade de avaliação e decisão na lei, tal qual o que também ocorre com o art. 313, desta mesma Consolidação normativa, o qual trata de acordo e parcelamento dos débitos, segundo uma atividade administrativa dialógica mais convergente, congruente e adequada em atendimento ao interesse público envolvido (finalidade administrativa), mediante o emprego dos melhores meios e ocasiões para tanto.

O CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta, ao assemelhar-se ao TAC - Termo de Ajustamento de Conduta firmado pelo Ministério Público também quanto a matérias consumeristas, consubstancia-se em um acordo extrajudicial celebrado entre uma entidade pública e um infrator às exigências legais consumeristas, tendo por objetivo a correção de condutas que se afigurem, aprioristicamente, recalcitrantes, infracionais, em solução de continuidade visando à sua inibição e reparação dos eventuais danos causados em detrimento dos consumidores.

Revela-se, assim, como um instrumento, com eficácia de título executivo extrajudicial, utilizado por parte da autoridade administrativa consumerista para se evitar a judicialização (e. g., por meio de Ação Civil Pública) dos litígios com vistas à punição dos infratores na seara do Direito do Consumidor, buscando uma solução dialógica, consensual, pactual-concertada a prol dos consumidores em obséquio às hodiernas tendências de contratualização e processualização do Direito Público, mediante a implementação de medidas protetivas e reparatórias da forma a mais célere, eficaz, eficiente e efetiva possível para os direitos metaindividuais em consideração (difusos, coletivos ou individuais homogêneos).

Nesse sentido, visa à adequação de comportamentos infratores às prescrições legais consumeristas e à reparação dos danos causados, podendo envolver obrigações de fazer, não fazer, ou ainda compensatórias, as quais deverão ser estimadas preferencialmente em pecúnia, como maneira de se encerrar, o quanto antes, a controvérsia, inclusive implicando o pagamento de indenizações, de sorte a, ante a imperatividade e exigibilidade que lhe são características, não necessitar de homologação judicial para ter-se a perfeição, validade e eficácia de seus comandos, a menos que seja firmado em juízo (v. g., durante a tramitação de uma Ação Civil Pública), malgrado tenha por efeito a suspensão da tramitação de eventual processo administrativo, se instaurado, o qual, assim, somente restará arquivado após atendida a totalidade das condições estabelecidas no respectivo termo (§2º do art. 311 desta Consolidação, em redação idêntica ao ar. 6º, §4º, do Decreto federal n. 2.181/97).

Se o fornecedor ou prestador não cumprir os termos do acordo celebrado com a Administração Pública para reparar danos à violação de direitos do consumidor, esta conduta implicará perda dos benefícios concedidos pelo CAC - Compromisso

de Ajustamento de Conduta, sem prejuízo da pena pecuniária diária (astreintes) para se contornar os efeitos danosos exsurgidos, além das demais sanções administrativas previstas no seu corpo e, ainda, o seu protesto (no que couber – art. 1º, parágrafo único, da Lei n. 9.492/97, c/c art. 3º, caput, da Resolução n. 547/24, do CNJ) e a sua execução judicial, vez que seu instrumento caracteriza-se como, reitere-se, título executivo extrajudicial em função do pacto administrativo consumerista que encerra, consoante a previsão geral do art. 784, II, do Código de Processo Civil, como também a previsão específica decorrente do §6º do art. 5º da Lei n. 7.347/85 (introduzido pelo art. 113, do Código de Defesa do Consumidor) c/c o art. 6º, caput, do Decreto federal n. 2.181/97, em que são dispensadas testemunhas instrumentárias e a participação de advogados para sua validade.

Vale lembrar que, em outras searas do Direito, também há disposições similares a esta em análise e que possuem eficácia de título executivo extrajudicial, a evidenciar as alhures referidas tendências de processualização e contratualização do Direito Público pátrio, o que se tem a exemplo da inaugural previsão contida no art. 211, do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n. 8.069/90), como ainda nos posteriores art. 79-A, da dita Lei da Vida (Lei n.9.605/98) e art. 53, caput e §4º, da Lei n. 8.884/94 – revogado pelo atual art. 85, caput e §8º, da Lei n. 12.529/11 – postos, respectivamente, à disposição das autoridades do CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica, ou da SDE - Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ad referendum do CADE, e ambientais integrantes do SISNAMA - Sistema Nacional de Meio Ambiente.

Nada impede, todavia, que seja celebrado novo CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta por parte da autoridade administrativa consumerista paranaense (de quaisquer das pessoas jurídicas de Direito Público integrantes do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) e o infrator prestador de serviços ou fornecedor de bens, desde que mais vantajoso para o consumidor, com base no prescrito pelo art. 6º, §1º, do Decreto federal n. 2.181/97, porquanto em seu âmbito, há que se ressaltar, não existem concessões de direito material por parte da Administração Pública legitimada, mas, sim, apenas a assumpção de obrigações por parte do agente causador do dano (de fazer ou não fazer, além das compensatórias).

O §1º deste artigo sub examine, com redação idêntica à do art. 6º, §3º, do Decreto n. 2.181/97, estipula quais as cláusulas com as condições mínimas para que a celebração do instrumento seja considerada válida; em seus incisos I a III tem-se não apenas a obrigação de o fornecedor ou prestador alinhar suas condutas, no lapso aprazado, às exigências legais, mas, outrossim, a previsão das astreintes por seu descumprimento e de ressarcimento das despesas do procedimento administrativo quanto à investigação da infração e à sua instrução probatória.

Quanto à multa diária cabível a partir da descumprimento das obrigações assumidas no CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta, tem-se que a possibilidade de se prever tal cominação no instrumento, per se, substitui o processo de conhecimento em razão de o seu termo ter eficácia de título executivo extrajudicial, abreviando, de conseguinte, a reparação dos danos aos consumidores lesados.

Sua cominação, de forma coerente e proporcional, deve seguir os critérios estipulados nas letras “a” a “d” do §2º deste art. 331, quais sejam, o valor global da operação investigada e do produto ou serviço em questão, além dos antecedentes do infrator e sua situação econômica, sob pena de ser revista pelo Judiciário (inclusive com redução em casos de excesso).

No mais, vem à pelo esclarecer-se que o CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta pode ser integral, ao esgotar todas as efluências jurídicas do conjunto fático-jurídico investigado, ou parcial (nesta hipótese, também dito compromisso preliminar), relativo tão só a alguns dos fatos ou consequências advindas destes fatos, relegando-se o restante para a prossecução das investigações preliminares (procedimento equivalente ao inquérito civil conduzido pelo Ministério Público) ou para a propositura de ulterior eventual Ação Civil Pública.

Entende-se ainda, como de bom alvitre, que a publicidade do CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta ocorra antes mesmo de ser firmado, de sorte que, assim, todos os interessados (inclusive de distintos segmentos representativos da sociedade), à luz da mais ampla transparência (também dita motivação graciliana — em homenagem a Graciliano Ramos, com sua breve passagem e grande contribuição como gestor público), possam ter acesso aos seus termos e, de tal modo, eventualmente manifestarem-se a respeito trazendo outros subsídios ou opiniões, em verdadeira interface socioestatal cognitiva que se consubstancie em um espaço democrático-deliberativo de inter-relacionamento entre os concernidos.

Art. 312. A pena de multa, graduada de acordo com a reprovabilidade da conduta do infrator, a vantagem auferida, a extensão do dano, a reincidência e a condição econômica do fornecedor, será aplicada por meio de processo administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.⁸⁶¹

⁸⁶¹ Redação inspirada no art. 57, *caput*, do CDC e art. 9º, da Portaria nº 07, do Senacon.

§ 1º Cabe ao Poder Executivo Estadual a edição de Decreto para regulamentar a fórmula do cálculo e critérios para a aplicação das penas de multa.

§ 2º A multa de que trata o caput deste artigo será revertida para o Fundo Estadual ou Municipal, se houver, de Defesa do Consumidor, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.⁸⁶²

§ 3º Considera-se reincidência a repetição de infração, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.⁸⁶³

§ 4º Fica vedada a aplicação de mais de uma sanção ao fornecedor decorrente da mesma infração por mais de uma autoridade administrativa.⁸⁶⁴

Comentário: De início, cumpre sublinhar que o caput deste art. 312 reforça o que fora prescrito no art. 310 desta mesma Consolidação ao reiterar que a sanção pecuniária da multa igualmente necessita ser infligida, na mesma toada das demais sanções administrativas consumeristas (conforme também previsto no art. 314 e no art. 315, caput, desta Consolidação), mediante o devido processo administrativo em que restem resguardados ao infrator os direitos-garantias fundamentais dos pré-vios contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, da Constituição Federal), sob pena de nulidade incontornável.

Exceptua-se a tal consideração a imposição de multa diária, enquanto medida administrativa restritiva de direitos e acautelatória, de caráter antecedente ou incidental, cuja provisoriedade e urgência sob um prudente juízo valorativo de cognição sumária, traz a possibilidade de sua adoção antes do exercício de qualquer prévia defesa ou contraditório, sem, contudo, deles prescindir a posteriori.

Não obstante, para que as astreintes (multa diária) sejam validamente aplicadas, torna-se mister, na mesma linha de entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, que possam ser revistas pela autoridade administrativa, quanto ao seu valor, a qualquer momento (Tema Repetitivo n. 706, do Superior Tribunal de Justiça), incluindo-se a possibilidade de limitá-las ao valor da obrigação principal e apenas a um determinado lapso (limitação temporal), sendo graduadas de acordo com a gravidade da infração cometida, a vantagem auferida e a condição econômica

⁸⁶² Redação inspirada no art. 29, *caput*, do Dec. nº 2.181/97.

⁸⁶³ Dispositivo idêntico ao art. 27, do Dec. nº 2.181/97.

⁸⁶⁴ Inspirado no REsp 1.087.892/SP – Relator: Benedito Gonçalves – Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem e Antônio Herman V. Benjamin – Pág. 1.383.

do fornecedor, mediante a observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade para não se tornarem um instrumento de mero enriquecimento confiscatório por parte da Administração Pública.

Cumpra esclarecer que, por falta de previsão contrária específica, entende-se a prévia intimação do infrator (devedor) como condição necessária, pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, para cobrança da multa diária na seara do processo administrativo apenatório, sendo isso o que se tem no mesmo diapasão da Súmula n. 410 e do Tema n. 1.296, ambos do Superior Tribunal de Justiça.

Feitas tais considerações iniciais, impende observar-se que, no diapasão das diretrizes apenatórias contidas no caput do art. 312 em comento, dentre as multas administrativas mais comuns tem-se, exemplificativamente, a por atraso de pagamento (mora), por desistência de viagem, por quebra de contrato e por não disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor, além da mais acima referida multa diária (astreintes).

Por isso, entende-se que as multas diárias também podem balizar-se, no âmbito do Direito Sancionatório Consumerista, segundo um montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-la, embora, para tanto, a fixação válida de seu valor imponha à autoridade que fundamente devida e especificamente as razões de fato e de direito que a norteiem, inclusive quanto ao valor-teto e, assim, o lapso máximo de sua duração.

Com efeito, inspirando-se na previsão do art. 57, caput e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, combinada com os critérios estabelecidos no art. 9º, I a IV, da Portaria n. 07, de 5 de maio de 2016, do MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública, prevê o caput do artigo acima que o valor da sanção pecuniária não pode ser fixado, como assinalado, em montante nem inferior a duzentas e nem superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR (ou índice equivalente que venha a substituí-la), cabendo, conforme a previsão do §1º, ao Poder Executivo paranaense a regulação desta disposição, em exercício de polícia administrativa por meio de Decreto, quanto à fórmula do cálculo e critérios para a aplicação das penas de multa, a tentar, com isso, afastar-se, com base no princípio da tipicidade, insuficiências e subjetividades que nulificariam ou inviabilizariam a inflicção de tal sanção por parte das autoridades consumeristas paranaenses, ante o patente malferir à sobranceira segurança jurídica (concebida enquanto valor, princípio e direito-garantia fundamental) decorrente de tão dilargado espectro quantitativo desta espécie de pena pecuniária em questão.

É evidente que a previsão de normas que interfiram na liberdade dos administrados tem que qualificar de modo claro, preciso e objetivo, ou seja, perfeitamente inteligível para o homem médio, qual a restrição ou obrigação que se impõem e, ainda, a partir de quando são cabíveis.

Dessa forma, para uma correta observância aos primados da razoabilidade e proporcionalidade, é preciso que ocorra adequada regulação, sob pena de nulidade, da sanção pecuniária a ser aplicada, o que se buscará mediante a criação de uma comissão especial para abordar justamente estes aspectos.

A dosimetria da pena de multa em análise, tal qual prevista em tão dilargada amplitude entre os valores mínimo e máximo no caput deste art. 312 (variando de duzentas a três milhões de vezes o valor da UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo), mesmo com a adequada regulação infralegal por Decreto (RESP 926.518/GO), restará malfadada ao questionamento de sua invalidade se não vier a ocorrer de forma a espantar os pontos nebulosos, imprecisos ou de previsão legal insuficiente quanto à formula do cálculo e os critérios para a aplicação, pois passível de ser considerada em arrepio ao princípio do rule of law inerente ao Estado de Direito ao permitir, em tal hipótese, subjetividade ímpar (em írrita aplicação do rule of men) que refugiria da discricionariedade administrativa para abrigar-se na defesa arbitrariedade, completamente alheia da razoabilidade em um simulacro de legalidade.

Há que se ter presente, quanto à valoração da multa, que a maioria da legislação consumerista do Paraná consolidada na Lei ordinária n. 22.130/24, a seu turno, usava como base de cálculo das penas pecuniárias impostas, a Unidade Padrão Fiscal do Paraná - UPF/PR.

Somente após sugestão do PROCON/PR é que, por intermédio deste dispositivo legal, eliminou-se a referida Unidade Padrão Fiscal do Paraná - UPF/PR, padronizando-se a Unidade Fiscal de Referência - UFIR como base de cálculo das sanções de cunho pecuniário, e sua atualização monetária, porquanto, entre tais índices, há uma considerável diferença de valores (cerca de dez vezes entre um e outro).

E, para evitar-se a discrepância valorativa entre tais índices, quando da utilização da mesma dosimetria por distintas entidades de defesa do consumidor, é que o § 1º deste art. 302 da Consolidação revela-se como de suma importância para a efetividade das sanções pecuniárias consumeristas no âmbito do Estado do Paraná, principalmente para a vinculação, quando da ulterior regulação estatal, de todas as entidades de defesa do consumidor paranaenses (dentre as quais inserem-se os PROCON's municipais), as quais terão de observá-la quando da formalização dos cálculos sancionatórios, padronizando-se, assim, a aplicação das multas e, com isso,

não haver divergências valorativas sobre uma determinada punição pecuniária incidente sobre um mesmo específico fato infracional ao ser aplicada, por exemplo, quer pelo PROCON de São José dos Pinhais, quer pelo PROCON de Campo Magro.

Com isso, o que em tese poderia corresponder a um descumprimento da lei federal (art. 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), em gritante ilegalidade ante a divergência dos valores entre a Unidade Padrão Fiscal do Paraná - UPF/PR e a Unidade Fiscal de Referência - UFIR, restou assim contornado com a uniformização se dando pelo emprego da UFIR, de sorte a, de conseguinte, garantir-se a efetividade das multas aplicadas por violações às normas consumeristas em fiscalização e controle das atividades econômicas do mercado de consumo, consoante se tem, v. g., da pena pecuniária infligida em decorrência de uma infração simples de não observância ao dever de informar.

Mister esclarecer, nesse passo, que o valor da multa mínima estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor no seu art. 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, é de 200 (duzentas) vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR. Tendo em vista que tal índice fora extinto pelo art. 29, § 3º, da Medida Provisória n.1973-67, em novembro de 2000, e à época as 200 UFIR's equivaliam a R\$ 212,82 (duzentos e doze reais e oitenta e dois centavos), tal valor vem sendo atualizado pelo IPCA-e trimestralmente por parte do PROCON/PR, desde agosto de 2011, com fundamento na Portaria PROCON/PR n. 01/2016, publicada no Diário Oficial n. 9.674, de 11 de abril de 2016, assim como com base na determinação da SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

E quanto à regulação da fórmula do cálculo e critérios para a aplicação das penas de multa, é importante salientar-se que deverá levar em consideração, para graduação da multa a ser infligida, os elementos arrolados no caput da prescrição normativa em comento, quais sejam, reprovabilidade da conduta do infrator, a vantagem auferida, a extensão do dano, a reincidência e a condição econômica do fornecedor, observando-se, para tanto, o procedural and substantive due process of law com seus inerentes contraditório e ampla defesa.

Enquanto tal regulação não ocorre, tem-se ainda vigente a Portaria PROCON/PR n. 10/22, a qual se mostra na mesma tessitura do Decreto federal n. 2.181/97 e do Código de Defesa do Consumidor, explicitando os critérios para aplicação da penalidade de multa consumerista, inclusive de cunho processual administrativo em sentido lato, seguindo metodologia que foi sendo implementada e aperfeiçoada ao longo dos anos (desde 2009), tanto em razão da necessidade de adequá-la a novos

comandos legais quanto de realizar pequenos ajustes em obediência a algumas decisões judiciais proferidas após o advento da anterior Portaria PROCON nº 05/2017, as quais rechaçavam a utilização arbitrária de critérios subjetivos para aplicação de sanção pecuniária.

Para tanto, tal Portaria PROCON/PR n. 10/22 utiliza-se de Planilhas de cálculo que se consubstanciam em seus Anexos para composição da fórmula de cálculo do valor das multas [a qual se encontra no Anexo I enquanto: $VM = (MM \times IG \times ED \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI) \times (NP)$], cujos termos se verificam entre os Anexos II a VII.

No que tange à multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria, tem-se, como inovação, a inclusão da confissão, da participação regular em projetos e ações de capacitação, além da adesão à plataforma Consumidor.gov como novas circunstâncias atenuantes.

Ademais, o Decreto federal n. 2.181/97, em seu art. 22, parágrafo único, c/c art.28, I e V, incluiu um novo parâmetro para a dosimetria do valor da multa e sua aplicação de forma cumulativa, qual seja, a proporção verificada entre a gravidade do fato decorrente da prática infratora e a intensidade da apenação, em previsão algo similar ao que se tem instituído no art. 22, § 2º, da LINDB - Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, vedando-se, outrossim, a revalorização de elementos aplicados na fixação da pena-base como circunstâncias agravantes ou atenuantes (art. 28-A, do Decreto federal n. 2.181/97).

Calha ainda registrar-se, sobre o rol de atenuantes e agravantes, que o Decreto federal n. 2.181/97, na atualidade, estipula sua compostura como taxativa, não sendo possível sua ampliação por meio de atos dos órgãos e entidades de defesa do consumidor, de forma a restar facultado ao titular da SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor estabelecer critérios gerais para a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, bem como para a fixação da pena-base de aplicação da sanção de multa.

Já a redação do § 2º deste art. 302 da Consolidação foi alterada em relação ao projeto de lei, pois, inicialmente, previa sic et simpliciter a possibilidade de reversão da multa em favor do Fundo da pessoa jurídica de Direito Público interno que a impusesse, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Tal redação, inspirada no art. 29, caput, do Decreto federal n. 2.181/97 (que estabelece as normas regulatórias gerais à aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor), poderia dar azo a interpretações que

alvitrassem a reversão da multa também a favor de Associações de Direito do Consumidor, ou entidades afins, que, por algum motivo, também tivessem atribuições para aplicação deste tipo de penalidade.

Nessa urdidura, compactuando com o PROCON/PR e o Ministério Público do Estado do Paraná, no sentido de que os valores arrecadados com as multas deveriam ser destinados exclusivamente aos Fundos Estadual ou Municipais de Defesa do Consumidor, se houver, e serem aplicados unicamente em projetos destinados a tal fim, além de geridos e fiscalizados por seus respectivos Conselhos Gestores, tal como preveem a Lei estadual n. 14.975/05 (que cria o FECON - Fundo Estadual de Defesa do Consumidor) e o Decreto estadual n. 10.332/18 (que regula o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FECON), o legislador acabou por alterar a redação final do dispositivo, especificando que essas multas devem ser revertidas apenas para o Fundo Estadual ou Municipal, se houver, de Defesa do Consumidor, gerido pelo respectivo Conselho Gestor, privilegiando uma gestão pública especializada para, assim, dar a mais eficaz, eficiente e efetiva destinação à verba pública cuja arrecadação passa a ser afetada às políticas públicas protetivas dos consumidores paranaenses, o que é corroborado pelo art. 313, §3º, desta Consolidação, em interpretação sistemática também com os sobreditos Decreto estadual n.10.332/2018 e Lei Estadual n. 14.975/2005.

Quanto à reincidência prevista no art. 312, §3º, desta Consolidação, é de se registrar que sua redação reproduz o idêntico conteúdo constante do art. 27, caput, do Decreto federal n. 2.181/97, sendo certo que em ambos estes comandos, para a caracterização da reincidência como agravante de pena, torna-se mister a repetição da conduta infracional, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, com a inflição da punição restando veiculada por decisão administrativa irrecorrível e mediante um interregno de tempo de até 05 (cinco) anos (art. 27, parágrafo único, do Decreto federal n.2.181/97).

Assim, como a disposição normativa que ora se comenta peca pela omissão de não contemplar o lapso entre uma conduta e outra para que a reincidência ainda possa ser reconhecida, vez que não se a admite ad eternum, é imperioso lançar-se mão da regulação como forma de se contornar este vácuo legislativo.

Por esse motivo, na falta de disposição legal a respeito nesta Consolidação estadual consumerista, ou mesmo de uma regulação por Decreto estadual, torna-se imperioso a interpretação conjunta do sub examine art. 312, § 3º, com o art. 27, parágrafo único, do Decreto federal n. 2.181/97, pois introdutor das normas gerais reguladoras das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

E, para se viabilizar uma melhor identificação e reconhecimento dessa agravante da repetição de conduta infracional, inclusive em deflagração de dano coletivo, a ensejar a aplicação cumulativa de sanções no interregno de 05 (cinco) anos, a SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor mantém e gerencia o Consumidor.gov.br e o SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

O Consumidor.gov.br constitui-se na plataforma oficial da Administração Pública Federal direta e indireta para a autocomposição de suas controvérsias em relações de consumo (à luz do Decreto federal n. 8.573/15, com as alterações introduzidas pelo Decreto federal n.10.197/20), disponibilizando um banco de dados que é informado e alimentado também por parte de todos os demais órgãos e entidades do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de forma a garantir-lhes amplo acesso para, assim, articulá-los em rede, sem prejuízo da base de dados do SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

O SINDEC, por sua vez, constitui-se em um sistema informatizado que viabiliza o registro dos conflitos individuais dos consumidores que se socorrem dos PROCON's, consolidando os dados em bases locais de maneira a formar um banco nacional de informações sobre as vicissitudes encaradas pelos consumidores em suas relações jurídicas com fornecedores de bens e prestadores de serviços, caracterizando-se, outrossim, como fonte primordial de consulta, integração e informações para os órgãos e entidades do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (como também por órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de comunicação, bem como pesquisadores e operadores do Direito), além de servir de referência, de paradigma para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor, quer em âmbito nacional ou regional.

De seu lado, o §4º do art. 312 desta Consolidação, ao estipular que resta vedada a aplicação de mais de uma sanção ao fornecedor decorrente da mesma infração por mais de uma autoridade administrativa, acaba por contemplar a ratio do que previsto no art.5º, parágrafo único, do Decreto federal n. 2.181/97, como também do que há muito vem se entendendo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.087.892/SP) quanto ao non bis in idem.

O referido art. 5º, do Decreto federal n. 2.181/97, em seu caput dispõe que qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, distrital, estadual ou municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a esta correlata legislação.

E, para se afastar a sobreposição de infrações, em vitanda violação ao princípio sancionatório do *non bis in idem*, o parágrafo único deste mesmo art. 5º estabelece que, uma vez verificada a instauração concomitante de mais de um processo administrativo, por distintas pessoas jurídicas de Direito Público interno, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor ou prestador, eventual conflito de competência deverá ser dirimido pela SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que poderá ouvir o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, considerada a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.

De tal modo, a justificativa para a vedação contida nesse § 4º sob crítica encontra-se nos princípios da legalidade e razoabilidade, vez que, caso contrário, todas as entidades existentes no SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor poderiam, de forma concomitante, punir o infrator, desvirtuando o *jus puniendi* dado ao Estado para resguardo da eficiência da defesa consumerista, porquanto, assim, se estaria a atender desproporcionais fins meramente arrecadatórios (em desfeso interesse secundário), em defesa expiação causada pelo *irrito bis in idem*, desviando-se do interesse público primário de cunho educativo (pedagógico) e inibitório (repressivo) de condutas infracionais das sanções administrativas.

Art. 313. Os débitos decorrentes de infrações à legislação de proteção e defesa do consumidor poderão, até o seu vencimento, ser parcelado em até doze vezes iguais, mensais e consecutivas, nos limites e condições estabelecidos nesta Seção.⁸⁶⁵

§ 1º A falta de pagamento de qualquer das parcelas na data prevista implicará no vencimento antecipado do saldo devedor.⁸⁶⁶

§ 2º O saldo devedor será inscrito em dívida ativa, independentemente de notificação ou aviso prévio, acrescido dos encargos aplicáveis, ressalvada a hipótese de pagamento integral e espontâneo do débito, no prazo de trinta dias a contar do vencimento da primeira parcela não paga.⁸⁶⁷

§ 3º A inscrição em dívida ativa mantém a origem do crédito e os valores arrecadados deverão ser recolhidos ao Fundo vinculado ao órgão sancionador.

⁸⁶⁵ Inspirado no Art. 1º, da Resolução nº 16/2023, da SEJU.

⁸⁶⁶ Inspirado no Art. 3º, da Resolução nº 16/2023, da SEJU.

⁸⁶⁷ Inspirado no Art. 3º, parágrafo único, da Resolução nº 16/2023, da SEJU.

Comentário: A inédita prescrição legislativa consumerista estadual veiculada pelo caput deste art. 313, positiva a interessante possibilidade de parcelamento das multas, até a data de seus vencimentos, ampliando a previsão em que inspirada do art. 1º, caput, da Resolução paranaense n. 16/23 – SEJU - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, de até 06 (seis) para até 12 (doze) parcelas iguais, mensais e consecutivas, observados os limites e condições estabelecidos nesta Seção, sendo isso o que se tem em atenção às tendências contemporâneas de processualização, contratualização e desjudicialização dos litígios no âmbito do Direito Público.

Tal possibilidade de parcelamento das dívidas junto ao Estado, per se, revela a antiga busca pela solução da crise entre o exercício do poder por parte das autoridades versus o trinômio vida-liberdade-propriedade dos direitos fundamentais em sociedade, cujas precípuas respostas remontam ao aparecimento das primeiras Constituições escritas, principalmente no decorrer do século XX quando se passou a pensar em um Direito Processual Constitucional.

Na atualidade, a vivência do Estado Democrático de Direito pavimentada tanto pela processualização e contratualização do Direito Público como também pela desjudicialização dos litígios como parte de desregulação social, permite a construção de uma processualidade democrática em defesa da satisfação dos objetivos estatais em que imersa, consoante externados no art. 3º, incisos I a IV, da Constituição Federal, de forma mais ágil, eficaz, eficiente e efetiva.

Com isso, o legislador paranaense, alinhado com a necessidade de redução do número de execuções fiscais ajuizadas, em desjudicialização dos litígios para desanuviar o Judiciário de tão gravosa atividade (a exemplo do que também verificado no art. 311 desta Consolidação, com a previsão de celebração de CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta), e na dinâmica de uma administração pública pactual-concertada dialógica, prevê o parcelamento de débitos que também não estejam inscritos em dívida ativa como uma forma de solução consensual de conflitos consumeristas em fase mais embrionária no âmbito administrativo.

E isso é o que se tem bem ao encontro do previsto no art. 2º, caput e §§ 1º e 2º, da Resolução n. 547, de 22 de fevereiro de 2024, do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, ato normativo primário vinculante (nos termos do art. 103-B, §4º, II, da Constituição Federal; Pleno do STF - Supremo Tribunal Federal, ADC 12) pelo qual as execuções fiscais, para serem validamente ajuizadas, passam a ter como requisitos a prévia tentativa dialógica e pactual de conciliação ou a adoção de solução administrativa, sendo esta caracterizada pela notificação ao devedor dando azo para pagamento antes do ajuizamento da execução fiscal (art. 2º, §2º, da Resolução n. 547/24, do CNJ).

Nesse sentido, seguindo a diretriz traçada no art. 2º, §1º, da Resolução n. 547/24, do CNJ, a previsão de parcelamento do art. 313, caput, desta Consolidação, a sua vez, é considerada como uma hipótese de tentativa de conciliação, in casu, com o fornecedor ou prestador infrator, de forma pretérita à inscrição em dívida ativa do débito e ao protesto da sua respectiva certidão (possível desde o art. 1º, parágrafo único, da Lei n. 9.492/97), com esta restrição creditícia, a seu turno, passando a ser considerada como condição para o subsequente ajuizamento da execução fiscal (art. 3º, caput, da Resolução n. 547/24, do CNJ), definindo, assim, o interesse processual executivo fiscal à luz do binômio necessidade/utilidade.

A possibilidade do parcelamento das dívidas decorrentes das multas, até seus vencimentos, revela-se como uma oportunidade ímpar conferida pela Administração Pública a fim de que o infrator consumerista não tenha em face de si a inscrição em dívida ativa do débito e, em subsequência, a restrição creditícia do protesto que, quase sempre, mostra-se ruínosa para o desempenho das atividades econômicas junto ao mercado.

O legislador paranaense, no entanto, quedou-se inerte quanto à eventualidade de se exigir do fornecedor ou prestador infrator, quando da realização de tal parcelamento, tal qual o que visto, em regra, nos parcelamentos de débitos tributários, que se obtenha o reconhecimento do crédito, mediante confissão de dívida.

Tal medida, todavia, é de bom alvitre que seja objeto de regulamentação específica a respeito, suprimindo a falta de previsão legislativa ao estabelecer os critérios para a celebração do parcelamento em casos tais, o que, inclusive, contribui para se evitarem eventuais questionamentos na hipótese de algum inadimplemento futuro.

Não obstante, com o parcelamento já em andamento, o legislador também passou a prever um novo regime de regras para o caso de ser inadimplida alguma parcela, com o saldo devedor do parcelamento vencendo antecipadamente (ante o determinado pelo art.313, § 1º, desta Consolidação), o que se tem em consonância com o art. 3º, caput, da Resolução paranaense n. 16/23 – SEJU - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, malgrado sem a menção expressa da rescisão do parcelamento em si em função do inadimplemento.

E, à luz do § 2º do mesmo artigo (cuja redação mostra-se influenciada pelo art. 3º, parágrafo único, da Resolução paranaense n. 16/23 – SEJU - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania), o saldo devedor do parcelamento, vencido antecipadamente pelo inadimplemento de uma ou mais parcelas, passa a ser inscrito em dívida ativa, independentemente de notificação ou aviso prévio, acrescido dos encargos aplicáveis, ressalvada a hipótese de pagamento integral e espontâneo do débito, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do vencimento da primeira parcela não paga.

Aliás, o prazo estipulado nesse § 2º do dispositivo em comento, per se, está em consonância com o mesmo prazo estabelecido no art. 183, desta Consolidação, de sorte que ao fornecedor paranaense recalcitrante atualmente sobeja o lapso razoável de 30 (trinta) dias para pagar o que deve, a partir do vencimento da primeira parcela não adimplida, sob pena de, outrossim, ter seu nome inscrito nos cadastros de restrição ao crédito em função do próprio protesto da certidão de dívida ativa para subsequente execução fiscal, pois tais cadastros, em regra, também se utilizam das informações públicas desabonadoras para alimentar seus bancos de dados.

Como bem se observa, tal prazo para pagamento integral e espontâneo do débito é mais uma valiosa oportunidade, depois do parcelamento, dada ao fornecedor paranaense recalcitrante e devedor para afastar as subseqüentes inscrição da dívida ativa (independentemente de sua notificação ou aviso prévio a respeito), protesto da sua respectiva certidão (a ser devidamente informado previamente ao devedor – vide art. 14, §§ 1º a 5º, e art. 15, §§ 1º e 2º, da Lei n. 9.492/97) e, como consequência, a negatificação do seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito em razão desta restrição creditícia (o que também deve ser-lhe previamente informado – vide art. 183, *in fine*, desta Consolidação, e art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor). É de se mencionar, ainda, que tal prazo revela-se coerente com o observado em relação às demais dívidas oriundas das mais diversas naturezas, como ocorre com as de cunho bancário.

De seu lado, o art. 313, §3º, com sua redação inédita, revela-se assaz importante para se contornar o problema vivenciado pelos PROCON's, e demais outros órgãos ou entidades protetivos do consumidor paranaenses, que, ao aplicarem as multas previstas no âmbito de suas atribuições, viam parte significativa das inadimplidas sendo inscritas na dívida ativa e, ao depois sendo finalmente pagas pelo fornecedor recalcitrante, revertidas para o Fundo estadual e incorporadas ao erário público estadual sem qualquer vinculação de destinação, em vez de a favor do correlato Fundo atrelado às ações de defesa do consumidor.

Esse dispositivo corrobora a mesma *ratio* estabelecida pelo legislador quanto ao antes previsto no art. 312, §2º, desta Consolidação, no sentido de que as receitas advindas das multas consumeristas não se desnaturam quando inscritas em dívida ativa e devem ser atreladas a Fundos vinculados às ações de defesa do consumidor, sob pena de restarem incorporadas ao erário público para utilização em finalidades distintas.

Com isso, a racionalidade que se institui por parte do legislador neste §3º, a orientar uma interpretação sistemática com o próprio art. 312, §2º, desta Consolidação, é a de que, mesmo que uma multa consumerista inadimplida seja revertida em favor

do Fundo estadual por conta de sua inscrição na dívida ativa, tal circunstância, por si só, não mais possui o condão de desnaturar a origem do valor arrecadado e a natureza de sua arrecadação em benefício das ações de defesa do consumidor, devendo, por conta da vinculação estabelecida, o governo estadual, em vez de incorporar estas receitas para fazer frente às suas despesas orçamentárias, remetê-las para o Conselho gestor do correlato Fundo de defesa do consumidor responsável pela inflição da sanção pecuniária, seja municipal ou estadual.

A vedação da vinculação de receitas a um órgão, fundo ou despesa, tem-se apenas quanto a certos tributos, como, v. g., os impostos (art. 167, inciso IV, da Constituição Federal), de sorte que a vinculação de receita a um Fundo específico é plenamente cabível quanto a créditos não tributários, a serem escriturados como receitas derivadas (art. 39, da Lei n. 4.320/64), tal qual as multas, mesmo que pagas após a sua inscrição em dívida ativa, desde que a legislação permita a criação e a gestão (pelo respectivo Conselho Gestor), em consonância com a hipótese em análise, de um Fundo Estadual ou Municipal de ações protetivas consumeristas (art. 312, §2º, desta Consolidação), com a destinação da arrecadação sendo específica a tais políticas públicas, o que é altamente recomendado e salutar para os consumidores, afastando-se o fantasma de sua destinação distraída para outras despesas.

Art. 314. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço. ⁸⁶⁸

Comentário: Da mesma maneira que o legislador federal diferencia nos art. 58 e art. 59, caput e §§1º e 2º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, as sanções que preveem de acordo com a natureza das correlatas infrações, o legislador paranaense também o faz, de forma idêntica e acrítica, nos art. 314 e art. 315, caput e §§1º e 2º, desta Consolidação, conquanto sem qualquer filtro ou aprimoramento de redação das disposições contidas nas normas gerais, as quais restam, assim, simplesmente copiadas, o que se mostra, para além de contraproducente, algo na mesma toada vista em geral por parte dos demais legisladores das distintas unidades

⁸⁶⁸ Redação inspirada no art. 58, *caput*, do CDC nacional.

federativas pátrias ao não conseguirem inovar no âmbito do exercício de suas competências constitucionalmente postas.

Assim, no art. 58, do Código de Defesa do Consumidor, e no art. 314, desta Consolidação, tem-se as apenações voltadas para infrações cometidas por falhas quanto à quantidade ou qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, enquanto no art. 59, §§ 1º a 3º, do Código de Defesa do Consumidor, e no art. 315, caput e §§1º e 2º, desta Consolidação, encontram-se as punições implicadas pela reincidência de infrações consideradas de maior gravidade, conforme previstas na legislação consumerista, impondo-se, de conseguinte, apenas a casos mais extremados, justamente por circunscreverem mitigação mais intensa aos primados constitucionais da livre iniciativa, livre concorrência e livre exercício de atividades econômicas (art. 170, caput e parágrafo único, da Constituição Federal).

Por isso, convém que se mencione, ainda que brevemente, qual a tecitura jurídica em que as punições previstas neste art. 314 (reitere-se, dispostas em reprodução do preconizado no art. 58, do Código de Defesa do Consumidor) devam ser impostas, ou seja, por intermédio de que processo administrativo em que assegurado o contraditório e ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Quanto à apreensão de produtos, tem-se ser a retirada temporária ou definitiva de bens do mercado, realizada pelas próprias autoridades consumeristas competentes, quando estes, ao serem ofertados ao público consumidor, não preencham os requisitos legais e regulatórios aplicáveis, visando a proteger-se, assim, a saúde pública, o bem-estar e/ou o meio ambiente (cuja transversalidade horizontal integrativa impõe observância ao viés da sustentabilidade no desenvolvimento da sociedade).

A apreensão de produtos pode ocorrer em situações de irregularidades neles existentes por defeito ou vício relativo à qualidade e/ou quantidade, quando da sua oferta e apresentação para o público consumidor, ao, *verbi gratia*, estarem fora do prazo de validade, aquém do peso ou volume indicados ou anunciados, ou mesmo impróprios para consumo por qualquer outra razão, vez que situações em que os itens estão comprometidos, quer porquanto vencidos ou em condições inadequadas para uso.

Tais condições de inadequação ao consumo, a sua vez, podem afigurar-se pelo fato de os produtos apresentarem certo grau de risco inaceitável à saúde e bem-estar humanos (e. g., por estarem deteriorados, com embalagens danificadas ou acondicionados de forma inadequada, além de sem sua identificação – situação esta em que a oferta é eivada por deficit informacional ou por vício oculto), ou mesmo

configurarem práticas havidas no mercado de consumo como sendo abusivas, v. g., por estarem sem registro nos órgãos competentes ou descumprindo normas de segurança e qualidade – tal qual nota-se com os produtos falsificados ou contrabandeados que não apresentam a devida procedência, inclusive contendo informações falsas ou enganosas, revelando-se potencialmente perigosos à saúde pública ou bem-estar da sociedade ante sua eventual baixa qualidade ao não atenderem, em tal hipótese, às exigências normativas para sua comercialização e/ou fabricação.

Essa sanção administrativa, no âmbito da defesa do consumidor, é resultado de um procedimento administrativo possivelmente sendo precedido de averiguação preliminar, a partir de denúncias dos prejudicados ou interessados levadas aos órgãos fiscalizatórios consumeristas (como os PROCON's), em atividade de polícia administrativa inclusive acautelatória em razão da urgência no mais das vezes envolvida, restando assim, além de dotada de exigibilidade e executoriedade, com sua eficácia plena, nos termos do art. 307, parágrafo único, c/c art. 308, caput e parágrafo único, desta Consolidação (e em interpretação sistemática com o art. 33, caput, incisos I e II, e §§ 1º a 5º, além do também prescrito pelo art. 33-A, caput, § 1º, § 2º, I e II, e § 3º, e art. 33-B, parágrafo único, I e II, todos do Decreto federal n. 2.181/97), para retirar do mercado, o quanto antes, produtos irregulares em função da falta de qualidade ou mesmo de quantidades distintas do que anunciado, visando a resguardar os consumidores de riscos iminentes e práticas abusivas, sem que, para tanto, seja preciso eventual confirmação pela entidade ou órgão normativo ou regulador da atividade (art. 308, caput, desta Consolidação, c/c art. 18, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97).

A apreensão é infligida sempre de forma motivada e por meio da inicial lavratura do respectivo auto com seus correlatos descritivo da infração cometida e termo de depósito em que se descreva também, de forma clara, precisa e pormenorizada (art. 35, I e II, do Decreto federal n. 2.181/97), a irregularidade relativa ao produto e sua quantidade apreendida, entre outros itens, de sorte a viabilizar a mais ampla defesa tão logo o fornecedor seja notificado para a apresentação de sua impugnação (art. 42, caput, c/c art.35, I, “i”, e art. 44, caput e incisos I a IV, do Decreto federal n. 2.181/97), inclusive podendo, neste ato, especificar a produção de provas que pretenda, dentre as quais a pericial se apresenta, no mais das vezes, de suma importância.

Aliás, nos termos art. 37, §§ 1º e 2º, do Decreto federal n. 2.181/97, quando a observância do defeito ou eiva relativos à qualidade, oferta e apresentação do produto posto para o público consumidor depender de perícia para a comprovação da transgressão, os autos de infração e apreensão, que deverão ser (juntamente com o termo de depósito) impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e

precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas (vide art. 35, caput, e art. 37, caput, do Decreto federal n. 2.181/97), também deverão estar acompanhados do correlato laudo pericial (de cunho eminentemente técnico), sob pena de nulidade das lavraturas.

Todavia, se a comprovação da infração não depender de perícia, tal fato deverá ser asseverado por parte do agente autuante competente, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade (art. 36, do Decreto federal n. 2.181/97), quando das lavraturas dos respectivos autos de infração e apreensão, as quais poderão (em conjunto com o termo de depósito) ser formalizadas, comunicadas e transmitidas por meio eletrônico, à luz do que posto na legislação aplicável (art. 37, § 3º, do Decreto federal n.2.181/97).

No termo de depósito dos produtos apreendidos, a sua vez, para além dos mesmos requisitos de validade previstos para a lavratura do auto de apreensão (art. 35, II, do Decreto federal n. 2.181/97), nele devem também constar o nome, o endereço e a qualificação do depositário, bem como o local onde o produto ficará armazenado em depósito, juntamente com a assinatura do depositário e a observação quanto às proibições previstas no §1º do art. 21 do Decreto federal n. 2.181/97.

De seu lado, em relação a essas proibições impostas ao depositário – o qual, a critério da autoridade, poderá ser o proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio –, para fiel exercício do munus de guarda dos produtos apreendidos, não deverá proceder à venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos bens apreendidos, sob pena de incidência em sanções civis e penais, a depender da infidelidade cometida.

A sua vez, a inutilização de produtos pode ser infligida em continuidade à sua apreensão, nos mesmos casos de vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança (inclusive decorrente de nocividade ou periculosidade) que prejudiquem à saúde pública ou bem-estar humano, implicando sua destruição ou descaracterização completa por não poderem ser readequados, reconicionados ou reciclados para comercialização (evitando-se poluição mediante destinação dos restos de forma ecologicamente adequada, inclusive em logística reversa, se o caso; ou seja, com também sendo observados os princípios da responsabilidade e equidade intergeracionais).

O objetivo da inutilização de produtos apreendidos, por meio de sua destruição ou descaracterização completa, consiste, portanto, em garantir que não voltem a circular no mercado e causem riscos inaceitáveis e intoleráveis aos consumidores, assegurando que o problema inicialmente constatado seja completa e definitivamente afastado.

E, em casos nos quais a urgência se imponha, segundo uma criteriosa e prudente análise pericial prévia para que venha a ser resolvido em definitivo o problema inicial e evitar-se que se alastre ainda mais, entende-se cabível, em seguida à apreensão, que se proceda à inutilização dos produtos como medida acautelatória preventiva antecedente, a convolar-se ulteriormente em sanção satisfativa de perimento dos produtos.

Como exemplo de circunstâncias tais que aconselham a inutilização de produtos apreendidos para sua destruição ou descaracterização completa o quanto antes, tem-se aquelas em que a ordem sanitária verifica-se ameaçada, como quando certos alimentos mostram-se irremediavelmente infestados por insetos ou outro tipo de pragas.

Em hipóteses desse jaez, é possível que também haja a necessidade da tomada de outras medidas acautelatórias, conjuntas e complementares, para que não voltem a ser produzidos ou oferecidos a consumo bens que ponham, ou que estejam pondo, em risco a saúde pública ou mesmo o bem-estar da sociedade e o meio ambiente, tais quais, a interdição de equipamentos (em casos de reincidência, conforme o art. 315, caput, desta Consolidação) ou a proibição de fabricação e venda (comercialização), inclusive mediante a celebração de um CAC - Compromisso de Ajustamento de Conduta por meio do qual os eventuais danos restem reparados.

A medida acautelatória satisfativa, devidamente instruída por laudo pericial, em casos de graves riscos sanitários à saúde pública, ao bem-estar dos consumidores (ou usuários) e ao meio ambiente, ou relacionados à permanência em depósito dos produtos apreendidos, deve ser justificada e formalizada em um termo de inutilização para sua destruição ou descaracterização completa, com a presença de servidores da autoridade apreensora e a ratificação subsequente por parte da autoridade regulatória (art. 18, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97, c/c art. 308, caput, desta Compilação), além de posteriormente também o ser pela autoridade julgadora.

A inutilização imediata de produtos é recomendada e permitida em casos de riscos graves à saúde pública, como quanto a produtos alimentícios vencidos ou impróprios para consumo e bens em geral que atentem contra os consumidores e a população em geral, bem como quando forem ilícitos e/ou mesmo perigosos, justamente por se tratarem de instrumentos ou produtos de fabricação ou uso ilícito que não possam ser readequados, reciclados ou reconicionados, além dos demais casos de urgência tecnicamente comprovada por laudo pericial.

Impende assinalar que, malgrado seja possível em determinadas situações, sob a perspectiva única do Direito Administrativo Sancionador Consumerista, colherem-

se elementos suficientes para a caracterização da infração administrativa que justifique a inutilização sumária dos produtos apreendidos sem laudo pericial – como quando apreendidos produtos sem embalagem com as especificações exigidas por lei que, por isso, são considerados impróprios para o consumo –, na seara do Direito Processual Penal o mesmo não se dá quanto às exigências probatórias, sendo mister não apenas um laudo técnico (e. g., dos PROCON's), mas um laudo pericial para a configuração da prática criminosa.

Assim, mesmo que haja competência por parte da autoridade consumerista para a emissão de um laudo técnico, é aconselhável a realização também de um exame pericial nas hipóteses em que a conduta infratora possa vir a tipificar-se como um crime atentatório às relações de consumo, inclusive conforme a jurisprudência do STJ - Superior Tribunal de Justiça a respeito (AREsp 947355).

Cabe ainda reportar-se o fato de que a inutilização de produtos é igualmente tratada em legislação esparsa enquanto sanção versando sobre temas e searas do Direito distintas, consoante se verifica nas infrações à legislação sanitária federal (Lei n.6.437/77) e nas infrações ambientais (Lei n. 9.605/98, dita Lei de Crimes Ambientais), como ainda na atribuição de prerrogativas ao Poder Público para a fiscalização e destinação adequada dos produtos apreendidos (Lei n. 14.785/13), ou mesmo em normas regulatórias que tratam sobre a destinação de mercadorias apreendidas pela Receita Federal (Portaria RFB n. 200/2022), ou, ainda, sobre a especificação dos procedimentos para a destruição ou descaracterização de bens apreendidos por infrações ambientais.

A suspensão de atividades (econômicas e financeiras) quanto à prestação de serviços ou fornecimento de bens, por visar a impedir uma possível reiteração delituosa (continuada no tempo), implica o impedimento de o fornecedor ou prestador de serviços atuar no mercado, consubstanciando-se na paralisação temporária das atividades da empresa até sua readequação, o que deve ser comunicado ao Fisco (em casos de suspensão total) e graduado de forma razoável e proporcional de acordo com a gravidade da infração e em consonância com uma ponderação e avaliação dos seus efeitos (em casos de suspensão de apenas algumas atividades), sob pena de inviabilizar a própria empresa e implicar sua extinção (inclusive por parte do Fisco durante um certo lapso prolongado de suspensão das atividades, com a cassação do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas).

E o mesmo se dá com a cassação do registro de algum produto, bem como com a proibição de fabricação de produtos ou a “revogação” da concessão ou permissão de uso, ou, nos termos do art. 315, caput, desta Consolidação, a interdição de es-

tabelecimento ou cassação da licença ou autorização para comercialização de produtos (sanções estas de caráter transitório ou definitivo, em casos de reincidência), porquanto também implicam, em última análise, a proibição de que um produto ou estabelecimento continuem operando (temporária ou definitivamente), o que se tem, outrossim, como formas mais ou menos drásticas de mitigação aos princípios da livre iniciativa, concorrência, trabalho e exercício de atividades econômicas.

Essas sanções, embora possam ser impostas conjuntamente em circunstâncias devidamente motivadas, é de se ponderar, não podem ser determinadas em caráter de provimento acautelatório se delas resultarem efeitos irreversíveis, principalmente por serem uma mitigação aos princípios retrorreferidos e que exigem prudência em sua aplicação para não defluírem no fechamento indesejado ou injustificado da empresa.

Em sendo viável, razoável e proporcional, medidas alternativas acautelatórias devem ser tomadas em seu lugar, salvo se estas vierem a ser descumpridas, a aconselhar as sanções mais gravosas acima descritas, ou mesmo se, no curso das averiguações preliminares ou do processo sancionatório, surgirem elementos que indiquem que as atividades econômicas estejam vocacionadas ao desenvolvimento de atividades ilícitas (conforme apuradas nas investigações).

A proibição de fabricação implica uma interrupção da produção de um determinado produto, porquanto considerado, pelos órgãos de fiscalização, de risco à saúde ou segurança públicas (exceptuando-se os riscos normais e previsíveis, pois toleráveis), ou que não respeite às normas, inclusive técnicas e de qualidade, estabelecidas para sua confecção (por, e.g., ausência de AFE - Autorização de Funcionamento de Empresa mediante Certificação de Boas Práticas de Fabricação para os produtos sujeitos ao regime de vigilância sanitária – Lei n. 11.972/09).

Sua incidência pode atrelar-se à infração de falta de informação ostensiva e adequada sobre a nocividade ou periculosidade do produto, vez que, inclusive, defeso ao fornecedor introduzir no mercado de consumo produtos que saiba, ou que deveria saber, que apresentam um alto grau dessas características prejudiciais (nocividade ou periculosidade). Em alguns casos, a incidência dessa sanção de proibição de fabricação de produtos dá-se em complemento ao que determinado em outras searas, como no Direito Sanitário, cujas autoridades também têm atribuição para fiscalização das atividades.

Nessa área administrativo-sanitário-consumerista do Direito, a proibição de fabricação de produtos prevista na área consumerista vem a reboque da atividade fiscalizatória e sancionatória promovida com base na Lei n. 9.782/99, por meio da qual compete amplamente à ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, para

salvaguarda da saúde pública e bem-estar da sociedade, a regulação e a aplicação desta sanção (igualmente prevista no art. 7º, XV), conforme inclusive reconhecido pelo STJ - Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 1.571.653/SC), em profícua interdisciplinaridade.

É possível ainda, em decorrência da proibição de fabricação de determinado produto, haver um concomitante recall por determinação de algum órgão fiscalizador e regulador (como a ANVISA ou o PROCON), devido a falhas de produção que comprometam a saúde pública ou segurança dos consumidores em geral, a implicar não ser mais produzido, ser recolhido do mercado e solicitada sua devolução junto aos consumidores para reparo, substituição ou reembolso, com o comunicado da empresa ao público sendo essencial e obrigatório, além de monitorado pelos órgãos e entidades de defesa e proteção do consumidor.

A seu turno, a proibição de fabricação de determinado produto pode efluir da cassação do seu registro (anulado ou declarado nulo, conforme o vício constatado), juntamente com a proibição de importação e comercialização, se o caso, vez que tornado irregular para disponibilização a consumo em casos de riscos à saúde pública ou bem-estar da população em geral, além de ocorrer em função de falha na renovação do registro, mediante prévio processo administrativo em que seja dado azo à ampla defesa e contraditório.

É possível, outrossim, que a cassação do registro de determinado produto se dê, ainda, por solicitação do próprio detentor da marca ou patente, ante o desinteresse na continuidade de sua comercialização, o que, em tal hipótese não a caracterizará como uma sanção.

Dessa maneira, a cassação de registro de um produto, enquanto sanção, não pode prescindir do devido processo administrativo por meio do qual seja dado ao fornecedor azo a ampla defesa e contraditório, sendo viável, caso constatada urgência em se evitarem riscos à saúde pública ou ao bem-estar do público consumidor, a adoção prévia das medidas acautelatórias de suspensão da sua produção e venda, não havendo que se falar, portanto, em autoexecutoriedade da apenação em commento.

Por fim, é preciso verificar-se o contexto em que a expressão “revogação” deve ser interpretada em relação aos institutos da concessão e permissão tanto de uso de bem público como de serviço público, conforme interpretação conjunta do caput deste artigo e do inciso VIII do art.307 com o §1º do art. 315, todos desta Consolidação.

Adianta-se que, em verdade, no que tange à previsão deste artigo, em conjunto com a do inciso VIII do art. 307, desta Consolidação, estas não se referem ao ato administrativo da revogação propriamente dito, mas à hipótese de caducidade, ou de concessão, ou de permissão de uso de bem público, inadvertidamente assim designada pela atecnia acrítica do legislador.

A questão que se põe à altercação é sobre ter havido, ou não, uma atecnia legislativa e, a bem da verdade, o legislador paranaense ter pretendido versar sobre a caducidade de concessão ou permissão de serviço público, em vez de uso de bem público.

Partindo-se do princípio interpretativo de que a lei não contém disposições, expressões ou palavras inúteis (*verba cum effectum sunt accipienda*), devendo cada qual ter um significado e uma eficácia dentro do contexto exegético, de sorte a não haver vocábulos supérfluos ou sem função, decorre que a apenação sub examine tanto se aplica às concessões ou permissões de uso de bem público como de prestação de serviço público, mediante um regime jurídico a partir de uma interpretação sistemática.

Na hipótese deste caput em conjunto com o inciso VIII do art. 307, desta Consolidação, a sanção em comento estaria voltada para a caducidade da concessão ou permissão de uso de bens públicos, como fontes naturais de água para certas atividades industriais, fabricação de bebidas em geral ou mesmo a simples distribuição de água a consumo da população.

A extinção da concessão ou permissão de uso de bens públicos por caducidade, na quadratura desta Consolidação, dá-se em função de violação a obrigação legal ou contratual, principalmente com reflexos prejudiciais quanto à sustentabilidade econômica e socioambiental nas relações de consumo, cuja gravidade imponha tal medida em conformidade ao previsto no art. 35, inciso III, e art. 38, caput e §1º, incisos I a VII, c/c parágrafo único do art. 40, todos da Lei n. 8.987/95.

Art. 315. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas nesta Consolidação e nas demais legislações de consumo.⁸⁶⁹

⁸⁶⁹ Redação inspirada no art. 59, *caput*, do CDC nacional.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.⁸⁷⁰

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.⁸⁷¹

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.⁸⁷²

Comentário: As sanções de interdição, total ou parcial, ou de cassação de licença para funcionamento de estabelecimento comercial, realização de obra ou desempenho de atividade econômica (cujos alvarás são meros veículos normativos) – quando assim determinado por lei –, bem como de suspensão temporária de tais atividades, além de intervenção administrativa, conforme previstas no caput deste artigo, visam a punir a reincidência das infrações de maior gravidade, conforme previstas na legislação consumerista e nesta Consolidação, por parte de fornecedores de produtos e prestadores de serviços para, desta forma, os consumidores em geral serem mais intensamente resguardados quanto aos seus direitos.

Tais apenações, cumpre salientar-se, em razão do previsto no art. 307, parágrafo único, c/c art. 310, desta Consolidação, a exemplo das demais, deverão ser aplicadas consoante prévio procedimento administrativo em que assegurado ampla defesa e contraditório ao infrator, especialmente quando o fornecedor ou o prestador reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas nesta Consolidação e na legislação consumerista de modo geral.

Com efeito, as sanções previstas nestes §§1º e 2º deste art. 315, do mesmo modo ao que acontece com o art. 59, §§1º e 2º, do Código de Defesa do Consumidor, é mister novamente frisar-se, somente serão aplicáveis (e, portanto, efetivas) após sua confirmação pela entidade ou órgão normativo regulador da atividade, nos termos do art.308, caput, desta Consolidação, c/c art. 18, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97, o que, na prática, lhes tem retirado completamente a eficácia social e tornado tais previsões sancionatórias administrativas consumeristas como letras mortas; sua aplicação, em regra, tem-se dado por parte do Poder Judiciário, e não pela Administração Pública diretamente.

⁸⁷⁰ Dispositivo idêntico ao art. 59, § 1º, do CDC nacional.

⁸⁷¹ Dispositivo idêntico ao art. 59, § 2º, do CDC nacional.

⁸⁷² Dispositivo idêntico ao art. 59, § 3º, do CDC nacional.

Decerto, as punições do caput c/c o §2º deste art. 315, são estabelecidas segundo uma subsidiariedade pela qual a intervenção administrativa terá incidência nas hipóteses em que as demais não forem concretamente oportunas e convenientes, segundo um prudente exercício, por parte da autoridade consumerista, de discricionariedade sancionatória à luz de determinadas circunstâncias fático-jurídicas.

De outro lado, vale manter-se na retentiva que a penação do §1º deste art.315, por dizer respeito às concessões públicas e, por extensão, às suas congêneres permissões, tem sua inflição como sendo de competência do Poder concedente ou permitente (com a agência regulatória podendo recomendá-la), vez que quem estabelece com a concessionária, ou permissionária, a relação jurídica pactual (de concessão ou de permissão, sendo esta, reitero-se, prevista no art. 40, da Lei n. 8.987/95) a ser extinta por caducidade, ou seja, por desrespeito de obrigações, de cunho legal ou contratual, que afetam diretamente a concessão ou a permissão.

Cabe observar-se que o §1º do artigo sub examine, numa primeira leitura, dá a impressão de que o legislador paranaense, ao copiar o legislador federal, incidiu no mesmo erro de trocar a referência à sanção de cassação de licença veiculada por alvará (porquanto a prevista no caput deste art. 315) pela de “cassação” (em verdade, de extinção por caducidade) de concessão de serviço público (e, por extensão sistemática, das congêneres de uso de bem público e das permissões de serviço público – art. 35, inciso III, e art. 38, caput e §1º, incisos I a VII, c/c parágrafo único do art. 40, todos da Lei n.8.987/95), pois totalmente deslocada do art. 314, desta Consolidação, embora lá prevista como “revogação” (no mesmo sentido de extinção por caducidade) de concessão (ou permissão) voltada à modalidade de uso de bem público, em consonância ao previsto no art. 307, VIII, desta mesma Consolidação.

Todavia, à luz do princípio interpretativo de que a lei não contém disposições, expressões ou palavras inúteis, ou mesmo vocábulos supérfluos ou sem função (*verba cum effectum sunt accipienda*), e, ainda, considerando-se os primados da unidade do ordenamento jurídico, proporcionalidade e razoabilidade, segundo um esforço exegetico-sistemático com as disposições da Lei n. 8.987/95, há que se ter a melhor inteligência do §1º deste art. 315 como relacionada não com o seu caput, mas com o art. 307, VIII, c/c o art. 314, nos quais há a previsão de “revogação” (em verdade, reitero-se *ad nauseam*, de extinção por caducidade) de concessão ou permissão de uso de bem público, cujo regime jurídico do instituto da caducidade é o mesmo, pela Lei das Concessões e Permissões Públicas, para as hipóteses de concessionárias ou permissionárias de serviço público.

Especificamente quanto ao §1º deste art. 315, convém ainda sublinhar-se que, ao reproduzir a redação do previsto no art. 59, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o legislador paranaense, de forma desavisada e acrítica, acaba por incidir na mesma imprecisão técnica que vinha se verificando no art. 307, VIII, e no art. 314, ambos desta Consolidação, vez que, se por um lado há distinção entre o sentido comum e coloquial de “revogação” e “cassação” (vocábulos empregues vulgarmente no sentido de “extinção”) e o sentido técnico de Direito Administrativo dos atos de retirada de revogação e cassação, por outro lado, também se verifica a imprecisão legislativa de ora mencionar-se concessão ou permissão de uso de bem público (art. 307, VIII, c/c art. 314, desta Consolidação) e ora referir-se simplesmente à concessão de serviço público (§1º do art. 315 desta Consolidação).

A cassação e a revogação são formas de retirada de um ato administrativo em sentido estrito, mas diferem em suas causas e consequências. A cassação ocorre quando o beneficiário do ato descumpre as condições estabelecidas pelo Poder Público, as quais deveriam continuar sendo observadas para fruição da situação jurídica, tornando-o inválido por sua própria culpa.

Nessa hipótese de cassação, é cometida uma infração legal que invalida o ato administrativo por desvio de sua finalidade, conforme se tem do exemplo clássico da retirada por cassação de uma licença para funcionamento de hotel que se converteu em casa de tolerância, situação a qual que, assim, volta-se ao caput deste dispositivo e não ao seu §1º.

A seu turno, a revogação ocorre por razões de interesse público, quando o ato se torna inconveniente ou inoportuno, mesmo que válido, sendo, de conseguinte, uma expressão de exercício de competência discricionária administrativa.

A rigor, a revogação de uma concessão, quer de uso de bem público, quer de serviço público (e, por extensão, de uma permissão de serviço público, conforme prevista no art.40, da Lei n. 8.987/95), em si, não é possível se não estiver prevista nos termos do contrato da própria concessão ou permissão, porquanto o seu caráter de ato bilateral (pactual administrativo) impede que se dê validamente caso não pactuada, visto que violaria os direitos subjetivos do concessionário ou permissionário; para o caso de haver previsão, a revogação da concessão ou permissão pode ensejar, inclusive, direito de indenização a favor do concessionário ou permissionário do Poder Público.

Apenas a revogação de permissão de uso de bem público seria, em regra, possível sem previsão pactual, pois que se trata do tradicional ato administrativo em sentido estrito, não pactual, precário, sujeito aos critérios de conveniência e oportunidade

quando do exercício de competência discricionária por parte do administrador público, ato o qual, assim, é retirado mediante motivação que exponha as razões de fato e de direito que justifiquem a inconveniência e/ou inoportunidade de ser mantido, sem que isso implique qualquer direito indenizatório ao permissionário.

A revogação de uma concessão, de uso de bem público ou de serviço público, ou de uma permissão de serviço público (de cunho contratual administrativo), quando contratualmente prevista, malgrado possa implicar a perda do direito (de uso de um bem público ou de prestação de um serviço público), não é considerada uma sanção no sentido estrito do termo; diferencia-se de apenações administrativas, como advertência ou multa, porquanto não apresenta um caráter punitivo por si só.

A revogação, como encetado, é um ato administrativo discricionário da Administração Pública que deve ocorrer por razões de interesse público devidamente fundamentadas em atenção ao princípio da motivação, não decorrendo de falta cometida pelo concessionário ou permissionário, mas de superveniente inconveniência e/ou inoportunidade para a permanência, quer da concessão, quer da permissão.

Desse modo, por não ser a revogação uma sanção, a exegese mais correta e adequada é a que entende que sua menção no sistema sancionatório administrativo consumerista se dá por imprecisão técnica e pelo uso vulgar da expressão, mais especificamente tanto no art. 307, VIII, como no art. 314, ambos desta Consolidação, devendo ler-se como sendo uma referência ao instituto da caducidade de concessão (de uso de bem público ou de serviço público) ou permissão (de serviço público, preconizada no art. 40, da Lei n.8.987/95), aplicável como apenação válida quando em observância às ressalvas referidas alhures relacionadas ao devido processo legal, em suas modalidades procedimental e material.

E o mesmo se dá quanto à cassação, que segundo a sua caracterização, malgrado consubstanciada em uma sanção, dá-se, via de regra, para atos administrativos em sentido estrito, de sorte que ressaí como sendo mais apropriado para os atos administrativos em sentido lato, de cunho bilateral (como os contratos administrativos das concessões e permissões de serviços públicos), a aplicação da punição da caducidade, consoante prevista no art. 35, III, c/c art.38, caput e §1º, incisos I a VII, e §2º a 6º, além do art. 40, parágrafo único, da Lei n.8.987/95, claramente à qual se refere, portanto, o §1º do art. 315 em comento.

No que tange ao prévio processo administrativo sancionatório aplicável à apenação da caducidade de uma concessão, quer de uso de bem público, quer de serviço público (e, por extensão, de uma permissão de serviço público), este, para além de

assegurar ampla defesa e contraditório aos infratores, verifica-se previsto não apenas no caput deste art. 315, c/c art. 18, caput e inciso VIII, art. 33, caput, e art. 33-A, caput, do Decreto federal n. 2.181/97, mas também especificado no art. 38, §2º, da Lei n. 8.987/95, cuja instauração deverá ser dar em razão: a um, de serem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto fornecido ou serviço prestado, conforme previsto no art. 314, desta legislação consumerista; e, a dois, de a infração decorrente desses vícios também configurar alguma das infrações previstas no art. 38, §1º, I a VII, da Lei n. 8.987/95.

É importante asseverar-se que o referido processo administrativo por descumprimento de obrigação legal ou pactual para aplicação da sanção de caducidade de uma concessão ou permissão de serviço público, antes de sua instauração, nos termos do art. 38, §3º, c/c parágrafo único do art. 40, ambos da Lei n. 8.987/95, deve ser precedido, para além de uma averiguação preliminar, de comunicados ao concessionário ou permissionário, descrevendo minudentemente os descumprimentos contratuais (e legais) referidos no §1º deste artigo, oferecendo-se prazo razoável para correção das irregularidades e recalcitrâncias apontadas, e para o enquadramento das condutas aos termos contratuais.

Cumprir observar que, por oportuno, quando da eventualidade de uma das sanções previstas no caput deste art. 315 ser aplicada precipuamente como medida acautelatória em um juízo cognitivo sumário, haverá a necessidade de se ponderar sobre a conveniência de ser precedida de laudo pericial (de cunho eminentemente técnico) que, a sua vez, constata o cometimento da infração, sob pena de nulidade do respectivo auto.

Em casos tais, nos quais é preciso que se proceda a uma perícia para que seja comprovado o cometimento da infração, a elaboração do laudo pericial afigura-se essencial para a higidez do processo administrativo sancionatório, inclusive no que tange à tomada de medidas cautelares que possam se caracterizar como satisfativas e, de tal modo, convolarem-se na própria sanção a ser infligida.

Nessa quadratura, voltando-se ao caput do artigo em exame, a cassação de licença, veiculada por intermédio de alvará, para além de ato administrativo de retirada, configura-se como sanção nas relações de consumo em que haja, em imperioso prévio procedimento administrativo em que assegurado ampla defesa e contraditório (RE 594.296), a constatação da reincidência por cometimento de infração de maior gravidade, consoante previsto nesta Consolidação e na legislação de consumo em geral.

Mostra-se também relevante ponderar que as licenças de funcionamento de estabelecimentos empresariais, em determinadas circunstâncias em que as atividades se

utilizam de recursos naturais ou são consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras, ficam adstritas, quanto à sua obtenção, à precípua obtenção das correlatas licenças ambientais (prévia, de instalação e de operação, nesta ordem), havendo, de consequente, uma relação de implicação entre tais atos administrativos ampliativos de direitos.

Ademais, a eventual ausência de licença para funcionamento de estabelecimento empresarial, em subsequência, pode acarretar a sua interdição, total ou parcial, o que, na esfera sancionatória consumerista, consubstancia-se no lídimo exercício do poder de polícia, uma vez notificado o infrator sem obtenção da licença em razoável lapso de tempo, para o fechamento temporário do local de venda de produtos ou de prestação de serviços, in casu, até que a tal licença seja obtida ou restabelecida.

Como sanção decorrente de relações de consumo (inclusive também prevista no art. 21, II, c/c art. 22, II, e §2º, da Lei n. 9.605/98, para hipóteses que envolvam lesões ambientais), a interdição de estabelecimento comercial, obra ou atividade empresarial, em si, não pode ser utilizada como desproporcional expediente sancionatório de cunho político voltado para coerções indiretas (como em casos de matéria tributária – Súmulas n. 70/STF, n. 323/STF e n. 547/STF), pois é pena que se caracteriza como restritiva de direito aplicável a situações concretas que inviabilizam a atividade, podendo ser infligida cumulativamente com a pena de multa (art. 307, parágrafo único, c/c art. 310, desta Consolidação) quando o mister empresarial desempenhado no local não estiver amparado pela devida licença administrativa, ou quando a empresa estiver atuando em desacordo com a anuência concedida (ou seja, em desvio da finalidade para a qual a licença fora concedida), ou ainda quando a atuação se der em violação a disposição legal ou regulamentar.

Decerto, a interdição de estabelecimento comercial, obra ou atividade empresarial pode ser utilizada também como medida acautelatória em paralelo com outras, como a suspensão temporária de atividades empresariais e lacração de estabelecimento comercial, sendo todas no intuito de se prevenirem reiteradas práticas infracionais que possam pôr em risco a ordem pública e os interesses dos consumidores, mormente em casos que envolvam a segurança e a saúde públicas.

A suspensão temporária de atividades econômicas e financeiras empresariais, de seu lado, também pode ser aplicada como uma medida acautelatória antecedente ou incidente a procedimento de averiguação preliminar ou administrativo apenatório (art.307, VII e parágrafo único, desta Consolidação), eventualmente de cunho satisfativo a permitir que possa se convolar na própria sanção ao final (depois de ser dado azo ao infrator para exercer a ampla defesa e o contraditório), segundo

um juízo prudente de cognição sumária, utilizada como forma preventiva de impedir a continuidade reiterada de práticas infracionais, ou mesmo criminosas contra as relações de consumo, segundo o poder geral de cautela inerente ao desempenho das funções da autoridade sancionadora consumerista (art. 45, da Lei n. 9.784/99), consoante critérios de razoabilidade e proporcionalidade que impliquem um juízo de ponderação devidamente exposto e explicitado (e, portanto, de transparente motivação obrigatória, dita graciliana).

O necessário juízo de ponderação que deve orientar a suspensão temporária de atividades econômicas e financeiras empresariais (inclusive sob o influxo da proporcionalidade e seu subprincípio da necessidade, a exemplo do que também se tem incorporado pelo art. 282, I, do Código de Processo Penal), de seu lado, impõe uma criteriosa avaliação das implicações que desse ato decorram, porquanto, caso a suspensão persista por longo e desproporcional período de tempo e, ao final, se conclua que seja indevida, tal medida pode se revelar drástica a ponto de inviabilizar eventual retomada das atividades, com significativas consequências prejudiciais, direta ou indiretamente voltadas a empregados e clientes, fornecedores ou prestadores, bem como a credores e devedores.

De conseguinte, em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerados em concomitância com o princípio da preservação da sociedade empresarial (dada a sua função social), é de se ter sempre presente na retentiva que a eventual demora até o término das investigações preliminares e formação de um juízo conclusivo que, a sua vez, levará ou não a um processo administrativo sancionatório promovido pela autoridade consumerista, em si, é um forte elemento que concorre em desfavor de um decreto duradouro de suspensão de atividades empresariais.

Em hipóteses tais, é mais ponderado e prudente que a medida acautelatória de sobrestamento temporário das atividades empresariais fique adstrita, em restrição ao seu alcance segundo um juízo cognitivo sumário, exclusivamente às atividades econômicas da pessoa jurídica que estejam relacionadas às negociações, empresas e pessoas sujeitas à investigação preliminar instaurada, adequadamente prevenindo-se, assim, eventual reiteração das condutas delitivas apuradas ou em apuração.

Há que se ponderar que a suspensão temporária de atividades econômicas e financeiras empresariais, enquanto medida cautelar (aliás, também prevista no art. 319, VI, do Código de Processo Penal), para além da sua inerente provisoriedade decorrente de sua intrínseca sazonalidade, também pode verificar-se em concomitância a outras providências de mesma natureza, sem que isso implique *irrito bis in idem*, vez que implementada dentro de um contexto macroscópico acautelatório

de outras medidas, tais como, proibição de realizar negócios com outras pessoas investigadas, apresentação de relatórios mensais das transações comerciais praticadas (inclusive sendo instruído com as notas fiscais correlatas), bloqueios patrimoniais e sequestro de ativos financeiros e bens, sendo todas voltadas para coibir práticas infracionais consumeristas ou criminosas contra as relações de consumo.

No mais, a sanção administrativa de intervenção administrativa, nos termos do §2º deste art. 315, em reprodução idêntica ao previsto no art. 59, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, enquanto tal, consoante mais acima referido, terá aplicação subsidiária para as hipóteses em que não for caso, isto é, em que for inconveniente e inoportuna a inflicção da cassação de licença, da interdição, total ou parcial, do estabelecimento, ou da suspensão da atividade econômica desempenhada.

A intervenção administrativa, enquanto punição administrativa consumerista, apesar de sua subsidiariedade, mostra-se como uma medida punitiva alternativa bastante intrusiva na gestão dos negócios, maxime quando considerada em relação às demais previstas no caput c/c o §2º deste art. 315, porquanto implica a substituição do administrador da empresa (sócio ou contratado) por um gestor ad hoc designado pela autoridade consumerista, embora transmitindo uma ideia de sazonalidade, ou seja, de uma persistência pelo lapso mínimo necessário até que se restabeleça a normalidade das atividades e, assim, se devolva a gestão empresarial ao sócio gerente ou ao administrador eventualmente contratado para tanto.

No entanto, malgrado possa ser considerada, em comparação com as demais sanções previstas no §2º deste art. 315, desta Consolidação, como sendo de maior intensidade em razão da sua natureza intrusiva pela busca direta da estabilização da gestão de entidades privadas ou públicas fornecedoras de produtos ou prestadoras de serviços, por outro viés, permite que as atividades empresariais continuem, mantendo-se o alvará de funcionamento, sem a interdição do estabelecimento ou a suspensão das atividades, com as irregularidades sendo resolvidas diretamente pelos novos gestores indicados pela autoridade consumerista, durante as práticas empresariais.

A intervenção estatal por parte da autoridade consumerista, ao assumir o controle da entidade mediante prévia observância do procedural and substantive due process of law, traz consigo, há de se convir, a preocupação de poder gerar uma insegurança jurídica, a sócios gestores e/ou acionistas da empresa infratora, ainda maior da que sua inflicção busca afastar, mormente se vier a afetar a continuidade das atividades e, em alguns casos, se for utilizada como instrumento político para fins não relacionados à boa gestão, a qual deve se orientar pelo princípio da boa

administração pública e pela governança pública, à luz de uma concepção de New Public Management.

A intervenção administrativa, de conseguinte, ao substituir a gestão da entidade pela da Administração Pública, caso não observe o lapso mínimo necessário para se restabelecer a normalidade das atividades, pode ser vista como uma violação da autonomia privada ou da autonomia administrativa de autogestão, dependendo do caso (se empresa privada ou governamental), pois implica mitigação dos primados constitucionais da livre iniciativa, livre concorrência e do livre exercício de atividades econômicas (art. 170, caput e parágrafo único, da Constituição Federal), o que pode configurar, em pouco espaço de tempo, vitanda inconstitucionalidade.

E isso porquanto, quando implementada, a liberdade de gestão e de decisão da entidade por parte da iniciativa negocial original (pública, da Administração indireta – no caso das ditas empresas governamentais –, ou privada) é suspensão, o que, normalmente, gera descontentamento, apreensão e certa resistência inclusive por parte do mercado.

A intervenção pode revelar-se um processo complexo e demorado, o que é insustentável a longo prazo segundo sua inerente concepção de transitoriedade, mormente ante as dificuldades naturais para a sua reversão, mesmo que as causas que a motivaram tenham sido superadas; a permanência da intervenção por tempo excessivo, portanto, acarreta ainda mais problemas do que soluções e, por isso, deve ser muito bem sopesada e ponderada quanto à sua duração, em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e seus subprincípios, dentre os quais salienta-se o princípio da menor ingerência possível na esfera do particular (também dito princípio da exigibilidade, necessidade, “caminho mais suave” ou “proibição de excesso”).

O critério da reincidência, dentro desse quadro, foi regulado pelo Decreto federal n. 2.181/97 como circunstância agravante no art. 26, I, e com sua definição estabelecida pelo art. 27, caput e parágrafo único, o que é, aliás, devidamente incorporado pela Portaria PROCON/PR n. 10/22, em seu Anexo VII, para fins de sua aplicação.

A reincidência de infrações, portanto, pode redundar, no caso concreto, na cassação de licença veiculada por alvará, na intervenção administrativa e na interdição e suspensão temporária da atividade empresarial (art. 59, caput, do Código de Defesa do Consumidor), por configurarem sanções consideradas pelo legislador como mais graves e capazes de coibir que o infrator volte a recalcitrar e delinquir.

De acordo com o §3º do presente art. 315, em reprodução ao art. 59, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, o infrator só será considerado reincidente após

o trânsito em julgado da sentença condenatória, caso haja ação judicial discutindo a imposição da penalidade administrativa, respeitando-se, assim, os princípios da presunção de inocência e do devido processo legal, este em sua dupla faceta.

Essa disposição legal dá ênfase à revisibilidade das determinações e provimentos advindos das autoridades em exercício de função administrativa, de sorte a sobrestar seus efeitos até que sua ratificação se dê no âmbito judicial, o que, em última ratio, implica elevar os princípios da presunção de inocência e do devido processo legal a um patamar de maior intensidade de valores e cogência, permitindo ao infrator que impugne a sanção administrativa a si imposta até as últimas instâncias do Judiciário, para que, somente ao depois, possa ter a si infligida, de forma definitiva, a sanção que lhe atribuirá, dentre outros efeitos em subsequência, a qualificação de reincidente.

Dessa maneira, o dispositivo contido no §3º em comento, per se, revela-se como uma *conditio sine qua non* para que se configure a hipótese de reincidência e, em consequência, se desencadeie o *jus puniendi* na esfera administrativa para que a autoridade consumerista pretenda a imposição de uma das penas previstas no caput do art. 315 sub examine que melhor se amoldar ao caso concretamente considerado, inclusive dentro de sua discricionariedade sancionatória que, a sua vez, impõe que a escolha da pena a ser infligida seja devidamente motivada e justificada, sob pena de configurar-se mera arbitrariedade em detrimento dos princípios da motivação e, outrossim, da livre iniciativa, da livre concorrência e do livre exercício de atividades econômicas.

Mas não se trata de uma reincidência qualquer atribuída ao fornecedor ou prestador; o legislador se encarregou de qualificar a reincidência desse §3º, para efeitos de aplicação de uma das penas previstas no caput do art. 315, desta Consolidação, mediante prévio processo administrativo sancionatório em que assegurado o contraditório e a ampla defesa, como sendo decorrente da prática das infrações de maior gravidade, assim previstas e consideradas nesta Consolidação e na legislação consumerista em geral.

A questão que se põe, ainda, é saber-se quais são as ditas infrações de maior gravidade que sejam assim consideradas nesta Consolidação e na legislação consumerista em geral. Tais infrações são aquelas que envolvem potencial lesivo à saúde, segurança ou que configurem crimes contra as relações de consumo, o que deve ser apurado concretamente à luz do prévio processo administrativo sancionador que também leve em consideração a vantagem auferida pelo infrator e sua condição econômica.

Art. 316. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infrator.⁸⁷³

Parágrafo único. A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.⁸⁷⁴

Comentário: Trata-se de uma das penas elencadas pelo art. 307, desta Consolidação, mais especificamente em seu inciso XII, a qual, ademais de ser passível de também consubstanciar-se em uma medida de cunho acautelatório (preventivo ou precaucional), antecedente ou incidental, quer na fase de averiguação preliminar, quer no início ou durante o processo administrativo sancionatório (art. 307, parágrafo único, desta Consolidação), enquanto ato administrativo, não está com sua eficácia (capacidade de gerar efeitos) mitigada para sua também perfeita e válida imposição, mormente ante a desnecessidade de sujeitar-se à subsequente confirmação pela entidade ou órgão normativo regulador da atividade (v. g., uma agência reguladora – art. 18, §3º, do Decreto federal n. 2.181/97, c/c art. 308, caput, desta Compilação), a demonstrar sua imperatividade e exigibilidade de forma plena, ainda mais se considerada em cotejo com a maioria das demais sanções administrativas consumeristas (previstas nos incisos III a XI, do art. 307, desta Consolidação), as quais apresentam-se ineficazes de imediato, e, assim, sem imperatividade e exigibilidade em um primeiro momento (ou seja, até sua confirmação pela autoridade regulatória).

A sanção de contrapropaganda volta-se especificamente a coibir práticas de publicidades enganosas ou abusivas (sendo assim definidas no Código de Defesa do Consumidor e nesta própria Consolidação), sempre às expensas do infrator e de forma proporcional, inclusive para debelarem-se os efeitos nocivos decorrentes da infração cometida.

Nessa toada, entende-se que a expressão “publicidade” adotada no caput e no parágrafo único deste dispositivo em comento, em si, refere-se tanto a reclames de cunho comercial, advindos do setor privado, quanto a publicidades institucionais, provenientes do setor público, tendo por alvo pessoas meramente usuárias (de tal forma distinguidas pelo art. 2º, inciso I, da Lei n. 13.460/17, embora suas relações jurídicas celebradas com a Administração indireta permaneçam consideradas como

⁸⁷³ Redação inspirada no art. 60, *caput*, do CDC nacional.

⁸⁷⁴ Dispositivo idêntico ao art. 60, § 1º, do CDC nacional.

de consumo quanto aos serviços públicos essenciais – art. 145, desta Consolidação) ou consumidoras, incluindo-se, nessa categoria, as pessoas beneficiadas pelos serviços públicos, nos termos do art.22, caput, do Código de Defesa do Consumidor, e do art. 146, caput, desta Consolidação – hipótese em que a contrapropaganda também passa a ser vista como expressão de controle em tutela.

Assim, no âmbito desta Consolidação e do Código de Defesa do Consumidor, a sanção da contrapropaganda versa sobre o gênero publicidade, veiculada por textos, imagens ou até mesmo por um misto de ambos os meios, e cujas espécies, segundo uma interpretação sistemática, são o reclame comercial (propaganda) e a publicidade institucional, advinda da Administração Pública.

Por reclame comercial tem-se o anúncio publicitário, comumente chamado de propaganda, que, ao utilizar-se de um linguajar acessível ao homem médio e de cunho informativo e persuasivo, busca o convencimento do público em geral a adquirir um produto, contratar um serviço ou, até mesmo, adotar para si uma determinada marca ou ideia, criando uma imagem positiva tanto para a empresa como para os produtos ou serviços divulgados.

A seu turno, por publicidade institucional considera-se aquela, nos termos do art.37, §1º, da Constituição Federal, relacionada a atos, programas, obras, serviços e campanhas da Administração Pública, de caráter educativo, informativo ou de orientação social, delas não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou agentes públicos em geral (em obsequio aos ditames do princípio da publicidade previsto no art. 37, caput, da Constituição Federal).

Como medida acautelatória (de cunho provisório e urgente), a contrapropaganda pode ser aplicada cumulativamente a outras medidas (nos termos do parágrafo único do art. 307, desta Compilação, como multa diária e proibição de se efetivar publicidade durante o período em que veiculada esta apenação), de forma antecedente ou inicial, em caráter preventivo ou precaucional, para evitar-se que mais consumidores ou usuários sejam prejudicados pela propaganda ou publicidade institucional enganosas ou abusivas, maxime enquanto a averiguação preliminar e/ou o processo administrativo sancionatório estejam em transcurso.

Sob tais diretrizes, atende-se aos requisitos tanto da aparência do bom direito quanto do perigo na demora do provimento administrativo punitivo, afigurando-se como uma contramedida urgente e, por isso, em casos tais dotada de exigibilidade (além de imperatividade) quanto às obrigações que inflige, a serem tomadas de forma célere e responsiva para afastar-se não apenas o esquecimento do acontecido, mas também a inocuidade das suas determinações eventualmente tardias

(como, v. g., sua veiculação após a data comemorativa a que vinculada a propaganda ou publicidade enganosa ou abusiva – de dia das crianças ou de natal), as quais, posteriormente ao contraditório e ampla defesa, podem vir a convolar-se na sanção aplicada, assim, de modo satisfativo (de cunho, portanto, obrigacional – de fazer – e pecuniário – de bancar seus custos).

Ao convolar-se, em alguns casos, a contrapropaganda acautelatória em sanção, claramente ela adquire um caráter satisfativo, ou seja, que esgota o objeto do ulterior provimento administrativo sancionatório (ou da prestação jurisdicional, nos casos de sua aplicação no âmbito de u'a ação judicial – e. g., a Ação Civil Pública), o que exige bastante prudência na sua infligção urgente e provisória, antecedente ou incidental, mediante a demonstração de risco contemporâneo à ordem pública (que envolve salubridade, segurança e tranquilidade públicas) ou aos direitos metaindividuais dos consumidores e usuários, segundo uma exigibilidade pela qual a autoridade pode substituir-se ao infrator, em execução de ofício, para a realização, às expensas deste, das medidas de contrapropaganda.

Quando acautelatória de cunho precaucional, há que se ressaltar, as contramedidas são de suma relevância, mormente se constatada a falta de comprovação científica da eficácia de determinado produto, ou mesmo da comprovação (científica também) tanto da ausência como da existência de possíveis efeitos prejudiciais à saúde e ao bem-estar dos consumidores e usuários, impondo, por isso, o premente alerta de forma célere, clara e capaz de adicionar tal tipo de informações na mesma intensidade, forma, frequência e dimensão da divulgação ocorrida, de sorte que o consumo ou o uso, em tais circunstâncias, ressaia de forma consciente quanto à realidade do produto e serviço oferecidos, consoante se tem das bebidas alcoólicas, do tabaco e de medicamentos ou suplementos alimentares.

Para ser eficaz, eficiente e efetiva, a contrapropaganda, imposta liminarmente como uma medida acautelatória antecedente ou incidental para cessar os danos imediatos de uma publicidade institucional ou propaganda enganosa (art. 37, §§ 1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor; art. 30, §§ 1º e 3º, desta Consolidação) ou abusiva (art. 37, §2º, do Código de Defesa do Consumidor; art. 30, §2º, desta Consolidação), deve seguir critérios que garantam à mensagem corretiva o alcance ao mesmo público impactado pela publicidade irregular original.

A imposição de contrapropaganda, de acordo com o caput deste art. 316, reveste-se tanto do caráter de uma obrigação de fazer, como, outrossim, de um cunho pecuniário em razão de sua realização dar-se às expensas do infrator, visando, dentro de sua lógica inibitória e pedagógica, a restabelecer a verdade falseada ou omi-

tida pela propaganda ou publicidade institucional enganosa ou abusiva, como também desqualificar tal tipo de mensagem, assegurando o direito antes violado do consumidor ou usuário à informação clara e precisa.

Ao consistir em obrigação de o fornecedor ou prestador veicular propaganda ou publicidade institucional corretivas ou informativas sobre os seus próprios produtos ou mesmo serviços, apresenta como objetivo não apenas desfazer os efeitos danosos advindos com o reclame ou publicidade institucional enganosa ou abusiva, adequando a informação antes passada ao consumidor e às pessoas em geral sobre certo serviço ou produto (incluindo-se usuários e potenciais outros consumidores), mas também inibir tal tipo de conduta publicitária prejudicial para que não torne a acontecer, de sorte que, para tanto, seu processo de cominação poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado (art. 47, do Decreto federal n. 2.181/97).

Será cominada quando o fornecedor ou prestador incorrer na prática de publicidade enganosa, ao induzir o consumidor a erro falseando a verdade, ou abusiva, ao desconsiderar a vulnerabilidade do consumidor, ludibriando-o em razão de suas deficiências presumidas por força de lei, impondo-se sempre às expensas do infrator, é de se mencionar, conforme previsto no caput deste artigo sob inspiração do art. 60, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Por isso, como se pode perceber, essa sanção talvez seja a que mais exige observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade na busca de um ponto de equilíbrio socialmente responsável entre, de um lado, o interesse público de defesa e proteção dos consumidores, e de outro lado, o interesse público de se fomentar a livre iniciativa, segundo um equidistante meio termo aristotélico de atitudes equalizadas e de um bom senso satisfatório na transação civilizatória de vida em sociedade para equiponderar-se liberdade e segurança.

Relativizar, temporalizar, adequar e equilibrar são condutas que precisam ser con-juminadas para o justo restabelecimento do proporcional e razoável, principalmente quando da inflicção da sanção de contrapropaganda, ante a verdade falseada ou omitida durante a veiculação de um reclame ou uma publicidade institucional enganosos ou abusivos, principalmente pelas redes sociais ou pelas medias digitais veiculadas na internet.

Tais razoabilidade e proporcionalidade da contrapropaganda, cabe realçar, dão-se, para a primeira, sob o manto da coerência, da logicidade do agir administrativo devidamente vinculada à sua motivação (à luz da teoria dos motivos determinantes), e, quanto à segunda, sob os três vieses principiológicos de adequação (ou con-

formidade), necessidade (dita, ainda, exigibilidade, “caminho mais suave” ou “menor ingerência possível na esfera particular”) e proporcionalidade *stricto sensu* (acoimada também de “propriamente dita” ou “justa medida”).

Em relação à contrapropaganda, a racionalidade, enquanto expressão de coerência e logicidade, *per se*, liga-se ao parágrafo único deste art. 316 em comento, implicando que a Administração ao agir, ao atuar no exercício de sua competência discricionária, não deve o fazer de forma precipitada e impensada, mas segundo um planejamento devidamente fundamentado que envolva uma análise prévia que exponha quais os malefícios advindos com o reclame ou publicidade institucional enganosos ou abusivos, ou seja, em qual localidade ocorreu, por meio de qual veículo de publicidade, com qual frequência, ao longo de quanto tempo e qual a dimensão de sua extensão, bem como de que forma e com qual público sendo mais atingido, de sorte a estabelecer-se, assim, a amplitude e magnitude das contramedidas que deverão ser concretamente tomadas inclusive o quanto antes possível para que não se caia no esquecimento ou inocuidade.

Em paralelo, o excesso ou a falta no agir administrativo resvalam para a ilegalidade e a ilogicidade, sem atendimento à finalidade jurídica, restando passíveis de correção judicial. A previsão constitucional dessa proporcionalidade está, pois, nos mesmos dispositivos voltados para a legalidade, a finalidade e a própria razoabilidade (arts. 5º, II, 37, caput, e 84, IV, da Constituição Federal).

A adequação ou conformidade das cominações de contrapropaganda, em si, é algo visto como a mais correta medida, e implementada pela melhor via possível, a ser tomada para atender os interesses públicos de desfazer os efeitos danosos advindos com a propaganda ou publicidade institucional enganosas ou abusivas, isto é, como a medida apropriada para se buscar tal objetivo da melhor forma, em termos de boa administração pública.

Implica, noutros termos, que o modo e o meio escolhidos sejam os melhores (ou seja, eficientes em função da utilização de métodos e procedimentos de otimização dos recursos disponíveis) e, por consequência, subordinados à decisão correta, apropriada, isto é, mais eficaz para atingir o fim almejado.

A conformidade das medidas de contrapropaganda, em expressão de administração pública, envolve uma concepção de eficiência subordinada à eficácia (sendo ambas vistas como subprincípios da boa administração pública), ou seja, de uma atividade da Administração Pública, inclusive de tutela (em relação à publicidade institucional), em exercício de sua competência discricionária sancionatória ou acautelatória que pressuponha rendimento funcional, segundo a satisfação dos seus deveres de qualidade, presteza, perfeição e rapidez para a obtenção dos resultados

positivos em satisfação dos interesses da coletividade de se combater os malefícios decorrentes das propagandas ou publicidades institucionais enganosas ou abusivas.

A seu turno, a necessidade ou exigibilidade de contrapropaganda, traz, sob a óptica do infrator, a ideia de que ele, o empreendedor (particular ou governamental), tem direito às menores restrições possíveis, ou seja, às restrições mínimas necessárias e estritamente imperiosas à sua esfera jurídica de liberdade e propriedade para o resguardo do interesse público envolvido nesta atividade administrativa, qual seja, de ordem pública e de proteção e defesa dos consumidores afetados, determinando-se que, se houver meio menos oneroso para se atingir seus fins (“caminho mais suave”), deve ser este o escolhido (ante a “menor ingerência possível na esfera particular”), sendo sempre subsidiário o mais gravoso à livre iniciativa.

Segundo uma proporcionalidade em sentido estrito, a contrapropaganda encerra a ideia de que as maneiras, os meios encontrados para atendimento das finalidades públicas sob seu enfoque, havidas na norma jurídica, têm que ser exatos, sem excessos ou faltas, ou seja, nas medidas certas e precisas, sem irem para além ou para aquém, sob pena de se revelarem desvantajosas em termos de custo benefício.

Se as providências forem aquém da exata proporção, serão insuficientes em tolherem os malefícios do cometimento das infrações, em franco detrimento da ordem pública e dos consumidores ou usuários; porém, se forem além da exata proporção, o excesso de providências acabará por resvalar para o ilícito, tornando a sanção abusiva e mais danosa que a própria infração, vez poder paralisar ou prejudicar a atividade econômica privada.

Em outras palavras, sua proporcionalidade propriamente dita estabelece que deve haver correspondência entre o fim a ser alcançado – de se restabelecer as verdades falseadas ou omitidas pelas publicidades institucionais ou reclames enganosos ou abusivos – e as vias empregues para tal mister, de modo que não se malfira o núcleo essencial de direitos fundamentais do infrator, empreendedor (privado ou governamental) cuja livre iniciativa deve ser preservada inclusive em função da sua importância para a economia de mercado ante, v. g., a tão desejada geração de empregos que proporciona.

As pessoas e os consumidores em geral, vítimas de publicidades institucionais ou propagandas enganosas ou abusivas, de conseguinte, podem ser expostas à desinformação liquefeita nas politicamente incorretas fake news por meio da media tradicional, escrita ou falada, ou mesmo em função do exercício abusivo da liberdade de expressão por parte, ou de alguns políticos e algumas figuras proeminentes em sociedade, ou de certos meios de comunicação, ao disseminarem opiniões equivo-

cadadas ou mesmo rumores sensacionalistas e/ou escandalosos, a exemplo dos modernos influenciadores digitais (ditos influencers) em suas redes sociais, contribuindo, com isso, sobremaneira para a infodemia e suas incorreções políticas não apenas sobre certos produtos e serviços do setor privado, mas também advindos do setor público, o que é pior por, em alguns casos, impactar a sociedade como um todo em amplitude muito maior.

O problema se agrava ainda mais pelo fato de que, ao amplificarem as informações que chamam mais a atenção nos ambientes virtuais, os algoritmos de media social acabam por promover a disseminação de desinformação contida em publicidades em geral consideradas enganosas ou abusivas, enfatize-se, liquefeita nas fake news e pulverizada por intermédio das ferramentas de busca na internet, de modo que informações falsas, desarticuladas ou desencontradas se espalham cada vez mais rápido e mais longe do que as próprias informações verdadeiras, estas, muitas vezes, apenas circunscritas aos estratos sociais técnicos ou que já as conhecem.

Tais circunstâncias intensificadoras dos efeitos ruinosos e ruidosos de disseminação da desinformação contida nas fake news também consubstanciadas em reclames ou publicidades institucionais enganosos ou abusivos, a seu turno, revelam-se de suma importância para a criação de abordagens estratégicas por parte da Administração Pública (também em possível atividade de autotutela) que sejam capazes de afastar seus impactos negativos não apenas causados por parte do setor privado, mas também em um contexto muito mais amplo e complexo, a exemplo dos produtos e serviços públicos vilipendiados em detrimento dos interesses públicos envolvidos, conforme sentidos tanto nas campanhas de vacinação contra a poliomielite no Paquistão, e contra o COVID-19 no Brasil e no mundo inteiro, como também em relação aos esforços para conter o Ebola na República Democrática do Congo.

Para tanto, porém, torna-se mister entender-se as razões pelas quais as pessoas criam desinformação por fake news em tais tipos de publicidades em geral, assim vistas como enganosas ou abusivas aos consumidores e usuários, ou seja, não apenas por uma questão de lucros ilícitos no que tange a produtos e serviços do setor privado, mas também por motivações decorrentes de disputas políticas, entre distintas esferas de Governo, quanto aos produtos e serviços públicos, em torno de relevantes assuntos abarcados por políticas públicas setoriais, como se tem na seara da Saúde Pública, por ocasião, e. g., das disputas políticas em nosso País entre o Presidente da República e o Governador do Estado de São Paulo, durante a mais recente pandemia, em torno da eficácia das vacinas para combate da disseminação da doença.

De antemão, um dos motivos é que, em regra, a desinformação por fake news acaba por capturar a atenção das pessoas, despertando o interesse que as leva a visitar sites e contas de media social, além de visualizar conteúdos em vídeos de cunho explicativo.

Cada visita a um site que contenha publicidade pode também gerar receita para o seu proprietário, pouco importando seu conteúdo ser politicamente correto ou incorreto, enganoso ou abusivo, desde que, para tal fim, seja atrativo para a opinião pública, beneficiando, ainda que de forma oblíqua, as pessoas e organizações que esperam vender produtos ou serviços, maxime ao conseguir-se canalizar, nesse processo, parte da atenção gerada pela desinformação para as compras almejadas.

Um outro motivo pelo qual tem-se a utilização de enganosas ou abusivas campanhas de desinformação por fake news, v. g., sobre as vacinas, é para a obtenção de vantagens ou fins políticos incorretos (muitas vezes imorais e amorais, como mais acima exemplificado), inclusive por meio de bots (conhecidos como spiders, crawlers ou bots da web, os quais são robôs da internet que normalmente adotam o formato de malware) e trolls (usuários que provocam e enfurecem as outras pessoas envolvidas em uma discussão sobre determinado assunto, com comentários injustos e ignorantes), com o objetivo principal de fomentar a discórdia e a polarização social.

O perigoso dessa realidade é que a desinformação pode influenciar as decisões de certas pessoas usuárias e consumidores em geral, distraindo-os da veracidade em relação a temas de relevância pública, como é o caso da vacinação, causando todo um ruído comunicacional em termos semióticos, claramente prejudicial aos interesses públicos primários e ao politicamente correto.

No entanto, há muitos com preocupações e perguntas válidas e legítimas, as quais, por outro lado, precisam ser ouvidas e abordadas, em profícuo exercício concertado de cibercidadania, sob pena de se configurar a tão malsinada e abominável censura, vez que, em períodos caracterizados por incertezas, como epidemias, conflitos negativos ou desastres naturais (catástrofes), as pessoas usuárias e os consumidores de produtos e serviços, tanto do setor privado quanto do setor público, buscam informações seguras, claras e precisas, rápida e avidamente.

Nesse cenário, até falsidades acidentais podem aumentar a confusão e minar a confiança nas autoridades responsáveis pelas decisões (em um crescente e indesejável descrédito público) a respeito das questões em deliberação, tornando-se de suma importância que estas sejam capazes, de um lado, de rastrear e entender as falsidades mais sutis, coibindo-as em eficazes contrapropagandas (sem prejuízo de outras medidas preparadas adrede), bem como, de outro, de entender e abordar as

preocupações válidas e legítimas da população dos consumidores, incentivando-as.

Disso deflui o fato de que a implementação da contrapropaganda, quer como medida acautelatória, quer como sanção, sempre deve fundar-se em critérios lógicos e objetivos que busquem torná-la o mais capaz possível de desfazer o malefício da publicidade institucional ou propaganda enganosa ou abusiva, afigurando-se, sob uma óptica do princípio e direito fundamental da boa administração pública, como a melhor forma de adequado cumprimento dos deveres de satisfação dos interesses públicos primários envolvidos (livre iniciativa versus proteção e defesa dos consumidores/usuários versus ordem pública), sem que tal atividade expresse qualquer cunho de subjetividade ou de vingança pessoal concretamente verificada por parte das autoridades.

Diante dessa conjuntura, o timing para que a contrapropaganda ocorra é essencial. Por isso, os riscos de desinformação por fake news incluídas em campanhas publicitárias enganosas ou mesmo abusivas (exempli gratia, sobre os programas de vacinação), em si, nunca foram tão altos e nunca exigiram contramedidas com tanto dinamismo e celeridade. O correto desenvolvimento sob um ponto de vista político das campanhas, verbi gratia, da nova vacina oral contra a poliomielite (nOPV), os esforços para se fecharem as lacunas de imunização infantil e alcançarem-se crianças carentes durante a pandemia de COVID-19, como também a demanda por futuras vacinas contra o COVID-19, per se, exigem sistemas glocal/global informacionais bastante ágeis, a serem devidamente gerenciados, em parceria com a sociedade, pelas autoridades de cada Estado com total transparência, boa-fé, dinamismo e celeridade junto à população em geral, o que, aliás, deve ser ampliado para as demais políticas públicas setoriais.

De conseguinte, qualquer abordagem em contrapropaganda que se queira estratégica para o combate e gestão eficazes, eficientes e efetivos da desinformação infodêmica por fake news em reclames ou publicidades institucionais enganosos ou abusivos, quer por parte do setor privado, quer contra produtos e serviços públicos, necessariamente requer uma governança regulatória que albergue um célere e responsivo glocal/global sistem estatal concertado de correção por refutação que imponha dissecação argumentativa substitutiva das desinformações por mensagens politicamente corretas e verdadeiras, de forma simples, clara, empática e sem confrontações a gerarem conflitos negativos, trazendo o desmascaramento otimizado (optimized-debunking) devidamente potencializado por alertas preventivos, a implicarem maior saliência das mensagens correccionais, principalmente de cunho repressivo, instrumentalizadas por representações gráficas facilitadoras de sua absor-

ção cognitiva, calcadas em autoridades (experts) nos temas consideradas como fontes de credibilidade percebida e reconhecida, consoante intervenções autoafirmativas dos valores comuns ao público-alvo e sua visão de mundo, preferencialmente ancoradas em normas injuntivas e descritivas de condutas sociais.

Nessa tectura, a contrapropaganda, para além de mera medida acautelatória ou sanção voltada para tolher excessos do setor privado no afã de aumentar seus lucros, deve ser vista como uma clara atividade de premente intervenção responsiva equalizadora do domínio econômico-social para reequilíbrio dos interesses públicos em jogo também quanto aos produtos e serviços públicos dos quais todos somos consumidores/usuários (art. 144 e art. 145, caput e parágrafo único, desta Consolidação, c/c art. 22, caput e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), impondo medidas aptas a contornarem a lesão perpetrada.

Dessa maneira, a contrapropaganda decorre da atividade de intervenção nos domínios social e econômico, dentro de uma linha tênue de harmonização que, ao mesmo tempo, deve assegurar os direitos dos consumidores/usuários e também não tolher a livre iniciativa dos empreendedores quanto ao setor privado, como ainda, em relação ao setor público, incentivar e desfazer (em atividade considerada também de tutela) as desinformações encontradiças quanto aos produtos e serviços fornecidos e prestados por parte da Administração Pública, de sorte a restabelecer-se a segurança e debelarem-se os prejuízos e excessos verificados por parte dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, sob pena de resvalar-se para um ilícito excesso de intervenção.

O parágrafo único, de redação idêntica ao §1º do art. 60, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece a justa medida em que a contrapropaganda deve ser divulgada pelo responsável, ou seja, da mesma forma, frequência, dimensão e horário espaçotemporalmente balizados, bem como, preferencialmente, no mesmo veículo de informação e publicidade (jornal, revista, rádio, televisão, internet, intranet etc.), revelando a melhor e premente forma capaz de desfazer, o máximo possível, o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

Vê-se, assim, que a contrapropaganda suscita muito significativamente os princípios da proporcionalidade e razoabilidade entre a sua inflicção e o cometimento do reclame ou publicidade institucional enganosos ou abusivos, visto que, dada a natureza de ambas e sua alta capacidade de disseminação pelas vias digitais, publicidade e contrapropaganda extrapolam a esfera de interesses do infrator e do prejudicado, indo além destas duas figuras para afetar os interesses da sociedade em geral, de sorte a, com isso, abranger um universo bem maior (e com mais intensidade) de bens jurídicos atingidos.

A contrapropaganda pode ser aplicada como uma medida acautelatória (provisória e urgente) ou como uma sanção, quer no âmbito administrativo como também na seara do Judiciário, especialmente por se referir a direitos metaindividuais (difusos, coletivos ou individuais homogêneos) havidos no âmbito do Direito do Consumidor, cuja implementação pela Justiça ocorrerá em ação coletiva (essencialmente por meio de Ação Civil Pública), inclusive mediante a concessão de medida liminar, proposta pelos legitimados do art. 82, do Código de Defesa do Consumidor, visando à obtenção de sentença condenatória para desfazer imediatamente os efeitos de uma publicidade institucional ou propaganda enganosas ou abusivas, obrigando o fornecedor ou prestador a efetuar-lá (contrapropaganda) às suas expensas.

Art. 317. A autoridade administrativa poderá editar normas complementares para a efetivação do disposto neste Capítulo.⁸⁷⁵

Comentário: É de se ter na retentiva que a competência para a criação de normas sobre o consumo de produtos e serviços, como também as atribuições de fiscalizar e controlar o cumprimento das mesmas, sancionando-se recalcitrâncias ou infrações, já se verificam insertas como sendo dos Estados-membros, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, nos termos do art. 55, caput e § 1º, da Lei Federal n.8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que inspira a redação da disposição legal que ora se comenta.

De conseguinte, impõe-se a observação de que o §1º, do art. 55, do Código de Defesa do Consumidor, confere aos Estados-membros os deveres de fiscalização, controle e criação de normas em grau de maior especificação, inclusive de leis, a respeito de todas as etapas da cadeia de consumo, ou seja, desde a fabricação até o descarte, de modo a resguardar-se o interesse público de preservação da vida, saúde, segurança, informação e bem-estar do consumidor.

O art. 317, desta Consolidação, reforça e amplia a competência administrativa sancionatória das autoridades administrativas consumeristas paranaenses, dando-lhes também competência para instituir normas regulatórias e, de conseguinte, gerais e complementares para a válida inflicção e exigibilidade das sanções previstas nesta Compilação.

Apesar disso, tal dispositivo legal não é capaz, e nem poderia o ser, de afastar a necessária observância ao previsto no Decreto federal n. 2.181/97 (consoante determinado pelo art. 308, caput, desta Consolidação), e mais especificamente ao seu

⁸⁷⁵ Redação inspirada no art. 55, *caput* e § 1º, do CDC nacional.

art.18, §3º, o qual acaba por manietar as autoridades consumeristas ao instituir verdadeira capitis diminutio quanto à maioria de sua competência sancionatória, ou seja, relacionada às sanções dos incisos III a XI, do art. 307, desta Compilação, forçando-as a submeterem as apenações por si impostas ao crivo confirmatório das autoridades normativas ou regulatórias, e. g., das correlatas agências regulatórias setoriais, tornando, assim, incontornável a crise de efetividade concretamente verificada quanto a tais sanções administrativas, dessa forma sendo transformadas em letra morta suas previsões legais.

Não obstante, a disposição legal em comento dá azo à discussão sobre a extensão de tal poder normativo que institui a prol das autoridades administrativas consumeristas no âmbito do território paranaense, maxime quando do exercício de sua competência regulatória em relação ao princípio da universalidade temática do Legislativo, in casu, para edição de normas gerais e complementares visando à efetivação do disposto neste Capítulo.

O art. 317, desta Consolidação, diz respeito ao abstrato ato-regra para veiculação de normas gerais regulatórias deste Capítulo, ato administrativo lato sensu este restritivo por emprestar um maior grau de concreção às disposições legais administrativas sancionatórias consumeristas, conferindo-lhes complementariedade, efetividade e eficácia plena (capacidade para gerar efeitos).

Impende observar que tal ato-regra regulador deste Capítulo, enquanto ato normativo secundário, implementará a conditio juris necessária às normas sancionatórias consumeristas de eficácia limitada (cujo efeitos se encontram sobrestados), estabelecendo a viabilidade para sua efetiva aplicação imediata e fiel execução.

Tradicionalmente, o entendimento ao qual filia-se é de que tal poder normativo não ultrapassa os lindes inovatórios legais (ainda que em intensidade e extensão variadas), voltando-se apenas a dar execução e operatividade aos atos legislativos, o que significa dizer que a administração pública (enquanto atividade administrativa) não pode consubstanciar inovação à ordem jurídica, não podendo criar ou extinguir direitos e deveres legalmente estabelecidos, restando, dentro deste entendimento, descabidos os regulamentos autônomos no ordenamento jurídico pátrio por ausência de uma verdadeira reserva de poder regulamentar, porquanto a preferência da lei configura-se como uma garantia fundamental dos cidadãos, sendo desdobramento natural e necessário do sistema de separação do exercício do Poder do Estado.

A par de tais orientações, as atividades de regulação administrativa são as limitações ao exercício da propriedade e da liberdade (polícia administrativa, também dita regulação propriamente dita), pautando o agir privado em decorrência direta da lei

(segundo um agir de supremacia geral da Administração), enquanto que as atividades regulamentares decorrem diretamente de um vínculo jurídico específico (manifestação da chamada supremacia especial ou relação especial de sujeição). As ações regulatórias, inclusive pactuais, saliente-se, estão diretamente voltadas à implementação e concretização das políticas públicas setoriais, *in casu*, consumeristas.

A discussão insere-se no tema da distinção entre delegação de poderes e delegação legislativa, de sorte que no ordenamento jurídico pátrio, em razão do princípio da independência recíproca (ou separação) dos Poderes, no máximo a aventada delegação legislativa é que pode ver-se como uma exceção constitucional (art. 68, §2º, da Constituição Federal), e, com isso, ter-se limitado o dito “poder normativo” a uma mera transferência de exercício de competência própria.

Entende-se, de modo geral, que os regulamentos caracterizam-se por comandos gerais e abstratos dirigidos à sociedade, voltados à normatização das relações tanto privadas como público-privadas, e emanados de órgãos que não estejam em exercício de função legislativa, judicial ou de governo, dando, assim, executividade, operatividade à lei, em atividade *secundum legis*, na atualidade, em consonância com a contemporânea sociedade do risco e da informação, guiada pelos primados da eficiência (submetida, como subprincípio, à eficácia), efetividade, prevenção e precaução, selecionando os riscos a serem assumidos pelo Estado no exercício da atividade administrativa, em conformidade com padrões de excelência previamente estabelecidos (ditos “ótimos de Pareto”), tendo por paradigmas, entre outros, a função social da propriedade e dos contratos, a proteção do consumidor, a boa-fé objetiva, o equilíbrio contratual, a legitimidade democrática das decisões etc.

As atividades de regulação administrativa em sentido genérico, são vistas enquanto o complexo de medidas voltadas às limitações ao exercício da propriedade e da liberdade em sociedade para implementação e concretização das políticas públicas setoriais, configurando-se como atividades administrativas de intervenção estatal, quer gerais e abstratas (como regulações por Decretos), quer concretas e específicas (tais como as regulamentares por autorizações, licenças etc.) – e, nesta hipótese, como forma de expressão direta de vínculo jurídico específico (em manifestação da chamada supremacia especial ou relação especial de sujeição).

A noção das atividades regulatórias administrativo-econômicas e administrativo-socioambientais, e sua contribuição para a solução da crise de confiabilidade relacionada aos polos de interesses, principalmente no âmbito dos chamados contratos administrativos (pelo seu tradicional não-cumprimento de algumas obrigações, mormente pecuniárias), bem assim a redução dos riscos a eles inerentes, verificando-se quais os incrementos de controle financeiro e técnico-gerencial havidos

para o lado público nas avenças (externados mormente quando da prática dos atos regulamentares, inclusive em expressão das ditas cláusulas exorbitantes), como também quais as melhorias de responsabilidade na gestão das atividades públicas por parte do setor privado nos ajustes com o Estado (principalmente em termos de accountability, isto é, gestão responsável com prestação pública de contas), implica uma significativa otimização de retorno lucrativo do capital privado investido para a implementação, a concretização das políticas públicas setoriais.

De outro lado, a atividade de regulação, na atualidade, tem a ver com a gestão sustentável dos recursos públicos (segundo as dimensões de função social e ecológica que os institutos jurídicos adquiriram de forma mais intensa nos dias de hoje), visando à sua máxima eficiência, de acordo ao princípio da boa administração pública (encartado pelo New Public Management, no Brasil advindo com a Emenda n. 19/98), em que os serviços e fornecimentos públicos têm que ser os melhores possíveis em busca do resultado (visto como um dos quatro paradigmas do Direito Administrativo pós-moderno juntamente com legitimidade, finalidade e eficiência), o qual é consistente na efetivação dos direitos humanos/fundamentais de nossa sociedade, quando da implementação das políticas públicas setoriais (no caso em apreço, consumeristas), vistas, estas, enquanto metas estatais postas à consecução do Estado.

Com isso, tanto para a atividade de regulação (que é, por excelência, poder de polícia – limitação ao exercício da liberdade e da propriedade – e expressão da supremacia geral), como para a de regulamentação (que é decorrente de uma relação jurídica específica e é expressão da supremacia especial), pressupõe-se que ambas sejam concertadas, ou seja, mediante participação popular, controle social e um processo dialógico para tanto, inclusive como forma de expressão do substantive and procedural due process of law.

Nessa contextualização da atividade regulatória, o Direito deve ser justificado a partir de uma moral pós-convencional de pretensão universalista, onde todos sejam incluídos de modo a construir uma dimensão deontica do dever ser não-imposta, mas construída pelo procedimento público dialógico discursivo.

As noções regulatórias administrativo-econômicas e administrativo-socioambientais, dessa maneira, ligam-se à definição hodierna de governança regulatória – porquanto muito utilizada pelo Governo de forma pouco determinada e precisa –, mediante o prévio estabelecimento do que se deve ter, respectivamente, por global/global cibergovernance, governança corporativa e sua respectiva aplicação à Gestão Pública, à Administração das atividades públicas, como também ao regra-

mento (aí já em âmbito de Direito Administrativo) de tais atividades, principalmente no que tange à divisão do seu desempenho (tanto pela Administração Pública como pelos particulares), inclusive nos mais hodiernos formatos dados às avenças em geral, quer aos contratos administrativos ou também ditos de direito público, quer a outros arranjos concertados de interface com o setor público.

Vale ressaltar que, além das concepções cibernéticas tecnológicas que remetem a glocal/global governance híbrida ao fenômeno da glocalização interativa (isto é, segundo um vínculo inseparável entre o local em que estamos e o global representativo dos conteúdos das redes), há um terceiro sentido cibernético de gestão pública que a ela se incorpora, em sobreposição de significações regulatórias, de acordo com o qual, observada sua etimologia grega, é vista como a arte de governar o Estado.

Assim, por meio deste dispositivo legal, tem-se a abertura necessária para uma ampla regulação concertada de certos temas de suma relevância, como, por exemplo, dos critérios para o parcelamento previsto no caput do art. 313, desta Consolidação, ou mesmo para a instituição da fórmula de cálculo prevista no §1º do art. 302, também desta Consolidação, quanto às multas administrativas, inclusive mediante a introdução de balizas objetivas para a fixação das astreintes, consoante a edição de normas infralegais complementares, por parte das autoridades administrativas situadas no Estado do Paraná, segundo um processo dialógico para a efetivação destes direitos-garantias do consumidor, culminando em legitimados Decretos ou, ainda, Portarias.

Art. 318. O disposto neste Capítulo aplica-se a todos os Procons e demais autoridades administrativas situadas no Estado do Paraná.

Comentário: O art. 318, a sua vez, explicita que todas as regras estabelecidas neste Capítulo Único, que versam sobre as sanções administrativas consumeristas paranaenses, de forma generalizada, são extensíveis aos PROCON's do Paraná, municipais e estadual, além de outros eventuais órgãos ou entidades a cujas autoridades sejam atribuídas competências para ações de proteção e defesa do consumidor, e correlatas sanções aos infratores, no território do Estado.

Nessa toada, não se pode olvidar que a competência de todas as unidades do PROCON, e demais eventuais entidades consumeristas, no âmbito de suas atribuições legais para imposição de sanções administrativas, quer individuais ou coletivas, há muito vem sendo reiteradamente reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça e pelo Supremo Tribunal Federal.

O desempenho das competências administrativas por parte das autoridades dessas entidades paranaenses de defesa do consumidor, devidamente fixadas no território do Estado e tendo por supedâneo o poder de polícia (polícia administrativa repressiva) de que são titulares, impõe uma administração pública vinculada à esta base territorial para que as disposições deste Capítulo em comento sejam validamente por si e a si aplicadas.

Extrapolar a base territorial paranaense para a de outro Estado-membro, no exercício de competências sancionatórias previstas nas disposições desta Consolidação, per se, implica atuação inválida, justamente porquanto em violação ao âmbito espacial a que adstrita, inclusive sendo possível cogitar-se, em hipótese tal, de violação à similar competência administrativa sancionatória das autoridades consumeristas do outro Estado, ante os princípios da territorialidade e da repartição constitucional de competências.

De fato, a competência administrativa sancionatória territorial refere-se à capacidade legal de uma entidade pública (União Federal, Estados-membros, Distrito Federal ou Municípios) impor sanções administrativas dentro de uma área geográfica específica.

Nessa textualidade, ganham especial relevo os princípios da territorialidade e da repartição constitucional de competências, sendo aquele ao estabelecer, em derivação ao conceito de soberania, que a autoridade administrativa exerce seu poder dentro dos limites do seu próprio território, e este ao prescrever que a Constituição Federal é define as áreas de atuação de cada ente federativo, segundo os ditames também do princípio da predominância do interesse.

Assim, tal dispositivo estabelece e reforça a prevalente e crucial aplicação do critério territorial, unido aos critérios material e funcional, para estabelecer a competência administrativa sancionatória consumerista (irrenunciável, por natureza) de infrações cometidas no território do Estado, quanto ao disposto neste Capítulo em comento, como sendo dos PROCON's (estadual e municipais) e demais autoridades sediadas em plagas paranaenses.

Em paralelo, a redação da disposição em comento, ao voltar seu comando para as autoridades consumeristas, acaba por abarcar todos e quaisquer órgãos municipais e estaduais paranaenses (como Secretarias e o próprio Ministério Público), aos quais, malgrado sem personalidade jurídica por fazerem parte da estrutura intrínseca das pessoas jurídicas de Direito Público interno, são atribuídas competências para atuação, por intermédio de seus respectivos administradores públicos no setor de proteção e defesa do consumidor, quer fiscalizando, controlando ou mesmo apenando administrativamente.

Por fim, é mister que a interpretação deste dispositivo legal seja conectada ao previsto no art. 18, §2º, do Decreto federal n. 2.181/97, e no art. 56, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, maxime quanto à competência de todos os PROCON's, e demais autoridades administrativas situadas no Estado do Paraná (vez que entidades ou órgãos oficiais integrantes do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), para aplicação das mesmas modalidades sancionatórias previstas nos incisos I a XII tanto do art. 307, desta Consolidação, como dos próprios art. 18, do Decreto federal n. 2.181/97, e art. 56, do Código de Defesa do Consumidor, após observado o devido processo legal apenatório.

ANTÔNIO CARLOS EFING

Doutor e mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professor titular da Graduação em Direito e do Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Professor dos cursos de especialização da Escola da Magistratura do Paraná (Emap) e da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com ênfase em direito do consumidor e direito ambiental. Líder do Grupo de Pesquisa “Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica”, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente, é presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR. Advogado em Curitiba/PR. Foi colaborador do grupo técnico de criação do Código do Consumidor do Paraná.

JORGE VILLALOBOS

Graduado em História e Geografia - Universidade do Chile. Bacharel e Licenciado em Geografia - Universidade Estadual de Maringá – UEM. Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Campus Maringá. Especialista em Direito Processual Civil. Mestre pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Doutor pela Universidade de São Paulo. Advogado. Professor Associado na Universidade Estadual de Maringá. Tem experiência na área de planejamento e gestão territorial, movimentos sociais, meio ambiente e direito ambiental e urbanístico. Pesquisador no grupo de pesquisa Direito do Consumo e Sociedade Tecnológica, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Com estágio Pós-Doutoral no Programa de Pós-Graduação em Direito, com projeto intitulado "Sociedade de Consumo e a Construção de Cidades Sustentáveis: Os Planos Mu-

nicipais de Gestão Integradas de Resíduos Sólidos como Estratégias para uma Cidadania Ecológica e Inclusiva", realizado no período de agosto de 2022 a agosto de 2023, sob orientação do Professor Doutor Antonio Carlos Efig.

TÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I

DO PÓS-CONSUMO

Art. 319. Aplicar-se-á as relações de consumo as disposições do Plano Estadual de Resíduos Sólidos do Estado do Paraná - PERS/PR, conforme previsto na Lei nº 20.607, de 10 de junho de 2021, com o objetivo de conscientizar os consumidores e os produtores de bens e serviços da importância dos programas de logística reversa dos resíduos por meio da coleta para reciclagem, reuso ou desmanche de produtos, observando-se os seguintes princípios:

I - desenvolvimento sustentável da gestão de resíduos decorrentes da cadeia de consumo;

II - conscientização da importância do correto descarte dos resíduos sólidos provenientes do consumo;

III - redução de resíduos sólidos decorrentes da cadeia de consumo;

IV - responsabilidade compartilhada entre consumidor e produtor de bens e serviços;

V - garantia da destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.

Comentário: A relevância desse artigo está inicialmente no fato que o *caput* do dispositivo reconhece que das Relações de Consumo, ou seja, das interações decorrentes dos consumidores, fornecedores e produtos, observadas desde o prisma

da Política Estadual de Resíduos Sólidos⁸⁷⁶, há um quarto elemento, quais sejam os resíduos, em concreto os resíduos sólidos e notadamente as embalagens em geral do pós consumo, assim, vincula consumo e meio ambiente, estabelecendo as balizas no Estado do Paraná, quanto a relação dos resíduos nessas duas matérias⁸⁷⁷.

Assim, estabelece que para esse quarto elemento, resultante do ato de consumo, aplicar-se-ão o que está estabelecido no Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS), destacando que essa perspectiva do trato da matéria não se encontra em outros ordenamentos estaduais.

Veja-se que “as embalagens são invólucros, recipientes ou qualquer forma de acondicionamento removível, ou não, destinados a cobrir, empacotar, envasar, proteger, manter os produtos ou facilitar a sua comercialização.”(GURGEL, 2007, pág. 1)⁸⁷⁸, este conceito de embalagens resulta ser de grande utilidade prática, uma vez que caracteriza e informa a respeito da função da embalagem na relação de consumo.

Por tanto, desde essa perspectiva as embalagens são elementos acessórios e residuais presentes como externalidade nas relações de consumo.

Nesse contexto, as embalagens como elemento acessório e residual, após cumprir sua função na relação de consumo é descartada, haja vista que sua utilidade, em relação tanto ao fabricante⁸⁷⁹ (CIPRIANO, 2017, pág. 7) quanto ao consumidor, se esgota e aqui a sua caracterização como resíduo.

Vale lembrar que a embalagem serve de apresentação do produto, ou seja, se trata de um meio de comunicação mercadológica entre o fabricante e o consumidor⁸⁸⁰

⁸⁷⁶ Observar a lei da Lei Estadual nº 20.607/21, que dispõe do Plano Estadual de Resíduos Sólidos, as Resoluções Conjunta Sedest/IAT nº 20 e 22 / 2021, que visa a regulamentação da plataforma “Contabilizando Resíduos” e desenvolvimento de um Plano de Logística Reversa (PLR), alinhado ao licenciamento ambiental.

⁸⁷⁷ Marcelo Gomes Sodré, Padrões de consumo e meio ambiente in *Revista de Direito do Consumidor* nº 31, São Paulo, Revista dos Tribunais, Jul./set. 1999, p. 25-35, p. 29. “O ato de consumir, em tese, se opõe à ideia de preservar e é preciso repensar esta relação: Por outro lado, a ideia ingênua de preservar corre risco de esquecer a necessidade biológica do homem de consumir. Repensar esta sociedade de uma forma realística é absolutamente imprescindível. Não se trata de opor preservação ao consumo, mas buscar uma saída que pode ser denominada consumo sustentável. [...]”.

⁸⁷⁸ GURGEL, F. A. *Administração da Embalagem*. São Paulo: Thomson, p. 1, 2007.

⁸⁷⁹ Destarte, pode ser considerado fabricante nos termos da PNRS todo agente econômico (notadamente pessoas jurídicas) que (i) de fato manufatura um produto final ou participa de quaisquer de suas fases de produção, incluindo a fabricação de partes integrantes ou acessórias (produtos intermediários ou semiacabados)⁴⁰ ou (ii) disponha de poderes jurídicos de decisão direta⁴¹ sobre a produção, permitindo-lhe controlar o resultado da fabricação (produto) tanto quantitativa como qualitativamente. Como corolário, podem ser considerados fabricantes tanto os terceiristas, contratados para a execução de parte ou da totalidade das etapas de fabricação de produtos, como os contratantes, em regra titulares das marcas (ditas próprias) desses produtos. CIPRIANO, Tasso Alexandre Richetti Pires. O conceito de fabricante no direito brasileiro dos resíduos. *Revista de Direito Ambiental*. São Paulo, n.86, abr./jun. 2017, p. 7.

⁸⁸⁰ LEMOS, Patrícia Faga Iglecias; Ana Carolina Corberi Famá Ayoub e Silva. Responsabilidade compartilhada: o papel dos gestores de risco e os limites da responsabilidade preventiva. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 20, nº 48, p. 73-85, Março-Abril/2019.

(LEMOS, 2019, págs. 73-85) que exaure sua função quando este último extrai o produto para seu uso.

Quando observado o mercado de consumo, verificamos que o comércio de produtos a granel, se restringe a certos hortifrutigranjeiros, e grãos, no mais, as embalagens dos produtos dominam nas relações de consumo, por tanto, o dispositivo em comento adquire relevância, uma vez que reconhece e orienta a relação de consumo quanto a uma externalidade específica que são os resíduos e mais concretamente as embalagens pós consumo.

Não se trata, a princípio, de uma externalidade negativa, uma vez que esse atributo somente pode ser aferido caso o resíduo não seja destinado de forma ambientalmente correta, no caso, destinado ao sistema de coleta seletiva.

O *caput* possui um forte componente de educação para o consumo sustentável, nesse ponto está em sintonia normativa com a Política de Educação para o Consumo Sustentável⁸⁸¹, em especial, com a questão do retorno pós-consumo de embalagens.

Nota-se que a redação do dispositivo está no campo do processo de conscientização⁸⁸² (EFING; KALIL, 2016, pág. 25-37) tendo como destinatários⁸⁸³, tanto os consumidores, quanto os produtores de bens e serviços, e a conscientização está principalmente direcionada para a relevância dos programas de logística reversa dos resíduos pós consumo, seja, por meio da coleta para reciclagem, reuso ou desmanche de produtos.

Nesse ponto, o termo logística reversa⁸⁸⁴ (GUANABARA, 2010, págs. 1281-1295), que é um instrumento de desenvolvimento econômico e social da política nacional de resíduos sólidos, se apresenta como gênero, sendo as espécies a coleta para reciclagem, reuso e o desmanche de produtos⁸⁸⁵ (LEITE, 2009).

⁸⁸¹ Lei Federal n. 13.186 de 11 de novembro de 2015. D.O.U. de 12/11/2015, p. 1.

⁸⁸² Ver EFING, Antônio Carlos; KALIL, Ana Paula Maciel Costa. Consumo consciente: o anverso subjacente da política nacional de resíduos sólidos. R. Jur. FA7, Fortaleza, v. 13, n. 2, p. 25-37, jul./dez. 2016.

⁸⁸³ Veja-se STJ, informativo 05888. Período: 17 a 31.08.2016. REsp. 1.330.919-MT. - Rel. Min. Luís Felipe Salomão – j. e, 02.08.2016 – Dje. 18.08.2016. Nas relações de consumo, tanto o consumidor e os fabricantes, são partes da cadeia dos resíduos pós consumo.

⁸⁸⁴ Logística reversa instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada. Ver também LEITÃO, Manuela Prado; GUANABARA, Diogo Cardoso. Conciliando o direito dos resíduos e o direito do consumidor: um olhar crítico sobre a rotulagem e o mecanismo de logística reversa brasileiro. Boletim de Direito Administrativo, São Paulo, v. 26, n. 11, p. 1281-1295, nov. 2010.

⁸⁸⁵ O desmanche de bens duráveis é uma das fontes de matérias primas, no ciclo reverso, decorrente do pós consumo. LEITE, P. R. canais de distribuição reversos: fatores de influência sobre as quantidades recicladas de materiais” trabalho apresentado no III simpósio de administração da produção, logística e operações internacionais da Fundação Getúlio Vargas

Destaca-se que o termo utilizado no dispositivo é coleta para reciclagem, mas, entendemos que se trata do processo de coleta seletiva de materiais recicláveis, sendo que tal processo deve ser implementada pelo município, e cuja gestão, estratégias e abrangência, devem constar no plano municipal de gerenciamento de resíduos sólidos municipais, e que tal coleta deve operar com a participação, através de contrato⁸⁸⁶ de prestação de serviços, prioritariamente, das Cooperativas ou Associações de Catadores de materiais recicláveis⁸⁸⁷, e abranger todo o território municipal.

Nesse sentido está uma das estratégias prevista no PERS, especificamente, no inciso XXIV do art. 7º na qual se estabelece que consumidores são obrigados, sempre que houver sistema de coleta seletiva e sistemas de logística reversa implantado no município, a acondicionar adequadamente os resíduos sólidos gerados e a disponibilizar adequadamente para coleta ou Ponto de Entrega Voluntária (PEV) os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis.

Assim, se o município⁸⁸⁸ implementa de modo parcial a coleta seletiva, ou não implementa adequadamente, a conscientização, que é o ato de tomar consciência de fato externo, no caso o resíduo pós consumo, não se concretiza materialmente, uma vez que o resíduo segregado pelo consumidor será disponibilizado à coleta convencional, ou seja, provavelmente será destinado a um aterro sanitário, no melhor dos cenários.

Por tanto, a norma faz um apelo, entendemos ser de caráter ético⁸⁸⁹, quando objetiva a conscientização dos atores na relação de consumo quanto a importância da logística reversa como instrumento para fins da correta destinação dos resíduos pós consumo.

de São Paulo em setembro de 2000 e constante dos anais da entidade LEITE, P. R. logística reversa: meio ambiente e competitividade. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

⁸⁸⁶ Ver o Tribunal de Justiça do Paraná determinou que é obrigação do Município fazer a contratação das cooperativas para a realização de todas as etapas do trabalho de reciclagem. Autos 0052574-68.2022.8.16.0014.

⁸⁸⁷ Somente 6,5% dos municípios têm relações formalizadas com as associações e cooperativas, considerando tanto contratos quanto convênios e termos de cooperação. Ciclossoft, 2023

⁸⁸⁸ Nesse ponto vale destacar a competência legislativa e material, como instrumentos para fins da efetivação do sistema de coleta, observa-se que “27,5% das cidades brasileiras oferecem serviço de coleta seletiva porta-a-porta”. ANCAT. Associação Nacional de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis. Atlas brasileiro da reciclagem Disponível: <https://atlasbrasileirodareciclagem.ancat.org.br/>. Acesso em: 07 nov. 2024. Conforme SNIS, 2023 Eunomia, 2023 Ciclossoft 2023.

⁸⁸⁹ Cf. Silva Antonio dos Reis Pereira. Função promocional da responsabilidade civil: um modelo de estímulos à reparação espontânea dos danos. Tese (doutorado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Direito, 2019, 249 f, p. 175 “A função promocional da responsabilidade civil é expressão da finalidade última do instituto. Aquela função que se liga às exigências comportamentais e éticas derradeiras, para que as pessoas, no exercício da solidariedade, corrijam seus equívocos espontaneamente, ainda que pela via de um estímulo.”

Veja-se que a lei da Política Nacional de Resíduos Sólidos, marco normativo Federal à luz do qual está o PERS e o próprio dispositivo em comento, definiu no seu inciso IX, art. 3^a que são geradores de resíduos sólidos as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo, sendo que no art. 28, estabeleceu que o gerador de resíduos sólidos domiciliares, neste caso o consumidor, tem cessada sua responsabilidade pelos resíduos com a disponibilização adequada para a coleta ou, nos casos abrangidos pelo art. 33, com a devolução.

Isto é extremamente relevante, pois define a responsabilidade que é exigida do consumidor, e aos outros agentes que participam da relação de consumo, quanto ao destino dos resíduos pós consumo.

Portanto, o dispositivo, nos seus sentidos mais amplos, contribui na formação de relações de consumo conscientes, bem como age de forma preventiva⁸⁹⁰ (LEMONS, 2019, pág. 73-85), de modo a evitar o dano decorrente da destinação inadequada destes.

Observa-se, que o dispositivo não atribui a nenhum dos agentes da relação de consumo, responsabilidade individual, mas, a conscientização que deve alcançar todos por igual, nesse sentido, sem dúvidas se está no campo da responsabilidade compartilhada pela destinação ambientalmente correta, conforme estabelecido na norma que rege essa matéria que é o Plano Estadual de Resíduos Sólidos.

Assim, a conscientização referente aos programas de logística reversa, e da responsabilidade quanto consumidor alcança justa medida, expondo, por via indireta, as responsabilidades dos outros atores nas relações de consumo quanto aos resíduos pós consumo, inclusive a do ente público, em razão da responsabilidade compartilhada do ciclo de vida do produto, notadamente na disponibilização de sistema de coleta seletiva de materiais recicláveis em todo o território municipal.

Um aspecto que se encontra no centro do processo de conscientização, é a necessidade de informação⁸⁹¹ adequada quanto a logística reversa dos resíduos, entendemos ser essa uma obrigação a ser cumprida pelos produtores de bens e serviços, uma vez que são estes os que colocam as mercadorias em circulação no mercado,

⁸⁹⁰ Assim, a responsabilização da cadeia envolvida no pós-consumo se dá de forma preventiva, sem que seja preciso verificar a ocorrência de um dano em seu aspecto naturalístico, ou seja, há responsabilidade por dano futuro. LEMOS, Patrícia Faga Iglesias; Ana Carolina Corberi Famá Ayoub e Silva. Responsabilidade compartilhada: o papel dos gestores de risco e os limites da responsabilidade preventiva. Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 20, n° 48, p. 73-85, Março-Abril/2019, p. 85.

⁸⁹¹ Veja-se o conceito de rotulagem ecológica como instrumento de informação ambiental em LEITÃO, Manuela Prado; GUANABARA, Diogo Cardoso. Conciliando o direito dos resíduos e o direito do consumidor: um olhar crítico sobre a rotulagem e o mecanismo de logística reversa brasileiro. Boletim de Direito Administrativo, São Paulo, v. 26, n. 11, p. 1281-1295, nov. 2010, p. 1287. EFING, Antônio Carlos; GIBRAN, Fernanda Mara. Informação para o pós-consumo: consoante a Lei 12.305/2010. Revista de Direito Ambiental, v. 17, n. 66, p. 209-228, abr./jun. 2012, p. 217.

e detém, tanto o controle tecnológico quanto informacional da tipologia dos resíduos e seus componentes, bem como qual é a sua destinação adequada⁸⁹², e ainda são responsáveis pela implementação efetiva dos sistemas de logística reversa dentre eles os resíduos perigosos, como por exemplo pneus.

Nesse contexto, observa-se que o termo produtores de bens, implica desde o ponto de vista da responsabilidade compartilhada e do PERS, os fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, e ainda que não expressamente, os titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, conforme estabelece o art. 30 da lei federal que disciplina a matéria.

Veja-se o caso das embalagens de Poliestireno Expandido (Isopor), de uso único, de natureza sintética proveniente do petróleo, que mesmo tendo potencial de serem recicladas, elas são consideradas no processo de triagem de resíduos rejeitos, “em razão da carência de um sistema de logística reversa, amplo e eficiente”⁸⁹³.

Importante destacar que o dispositivo, exemplifica com 3 espécies que compõem a logística reversa, por tanto, não se restringe a essas espécies que, certamente, podem ser ampliadas com as novas técnicas e tecnologias que incidem na matéria, sendo que o reuso deve ser entendido como reutilização, haja vista que é esse o termo empregado na Lei do Plano Estadual de Resíduos Sólidos.

No entanto, a norma inova quando trata do desmanche de produtos⁸⁹⁴ (EFING; GONÇALVES, 2020, pág. 405-428), uma vez que esse meio de destinação dos resíduos pós consumo é recente, e quando observado, especificamente, desde o consumidor, se trata de uma atividade econômica, que pode ser denominada de manufatura reversa, sendo atividade econômica especializada, uma vez que a retirada dos materiais ou componentes reutilizáveis do produto requerem conhecimento técnico, que supera o do homem médio.

⁸⁹² Veja-se art. 31 da PNRS no qual está a abrangência das responsabilidades atribuídas aos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, dentre as quais destacamos: investimento no desenvolvimento, na fabricação e na colocação no mercado de produtos, que sejam aptos, após o uso pelo consumidor, à reutilização, à reciclagem ou a outra forma de destinação ambientalmente adequada e cuja fabricação e uso gerem a menor quantidade de resíduos sólidos possível. Além de divulgação de informações relativas às formas de evitar, reciclar e eliminar os resíduos sólidos associados a seus respectivos produtos.

III - recolhimento dos produtos e dos resíduos remanescentes após o uso, assim como sua subsequente destinação final ambientalmente adequada, no caso de produtos objeto de sistema de logística reversa na forma do art. 33; IV - compromisso de, quando firmados acordos ou termos de compromisso com o Município, participar das ações previstas no plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos, no caso de produtos ainda não inclusos no sistema de logística reversa.

⁸⁹³ VILLALOBOS, Jorge EFING, Antônio Carlos. O impacto dos serviços de delivery na pandemia de Covid-19 e a geração de resíduos pós-consumo no Brasil. **IX Seminário Internacional cidade, comércio e consumo. São Paulo 2024.**

⁸⁹⁴ EFING, Antônio Carlos; GONÇALVES, Heloísa Alva Cortez. Lixo, o luxo da sociedade: resíduos sólidos eletroeletrônicos, obsolescência programada e pós-consumo. *Direitos Fundamentais & Justiça* | Belo Horizonte, ano 14, n. 42, p. 405-428, jan./jun. 2020

Evidente, que conscientizar a respeito do desmanche de produtos pós consumo, é uma estratégia para a destinação correta deles, e contribui para sua segregação específica, estimulando sua destinação ambientalmente adequada, e provoca, de imediato a necessidade de inclusão dessa estratégia na PERS, quando da sua revisão⁸⁹⁵.

Ainda, reforça a natureza de bem econômico dessa externalidade, haja vista que o PERS considera os resíduos como estando dentro de uma cadeia econômica, o que é consoante com a definição dos resíduos como bens dotados de valor econômico⁸⁹⁶.

Observar-se-á que a Lei nº 19.261 de 07 de dezembro de 2017⁸⁹⁷, que criou o Programa Estadual de Resíduos Sólidos Paraná Resíduos - PERS, para atendimento às diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos no Estado do Paraná, estabeleceu no Art. 10, que o Poder Executivo deve regulamentar essa norma⁸⁹⁸, sendo que o conteúdo do Plano Estadual de Resíduos Sólidos do Estado do Paraná - PERS/PR, conforme previsto na Lei nº 20.607, de 10 de junho de 2021, devem ser operadas de forma sistêmica agora à luz do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a questão trazida pelo *caput* do dispositivo está em direta relação com as disposições do Plano Estadual de Resíduos Sólidos do Estado do Paraná - PERS/PR, que se aplicam às relações de consumo, ou seja, a Lei nº 20.607, de 10 de junho de 2021, complementa o Código de Defesa do Consumidos Paranaense, vinculando-se a esta por remissão expressa. Se trata de uma exceção, e ao mesmo tempo vínculo por afinidade, pertinência e conexão, rompendo por essa via o paradigma de consumo versus meio ambiente.

Os incisos de I a V que integram o *caput* do dispositivo trazem um rol de princípios, associados, especificamente, à matéria dos resíduos decorrentes da cadeia de consumo, e por tanto se vinculam como valores diretrizes dessa relação.

Em linhas gerais o conteúdo desses incisos está em sintonia com o que estabelece tanto a Política Nacional de Resíduos Sólidos no art. 6º, como com os objetivos da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos do Art. 30, se apresentando de modo harmônico e complementar no sistema resíduos.

⁸⁹⁵ § 1º do art. 1º “O PERS/PR terá prazo de vigência indeterminado, horizonte de atuação de vinte anos e será atualizado e/ou revisto a cada quatro anos.”

⁸⁹⁶ Art. 6º São princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos: [...] VIII - o reconhecimento do resíduo sólido reutilizável e reciclável como um bem econômico e de valor social, gerador de trabalho e renda e promotor de cidadania;

⁸⁹⁷ Paraná. Lei nº 19261 de 07 de dezembro de 2017. Cria o Programa Estadual de Resíduos Sólidos Paraná Resíduos. Publicado no Diário Oficial do Estado do Paraná, n. 10084 p. 3, 8 dez 2017.

⁸⁹⁸ A regulamentação ainda está pendente.

Destaque-se, que em termos de quantidade de resíduos pós consumo, somente, tratando de embalagens em geral, tínhamos em 2011 o montante de 17 milhões de toneladas/ano,⁸⁹⁹ algo próximo a 11,22 kg *per capita*, sendo que esse montante cresce anualmente, e conforme ANCAT⁹⁰⁰, em 2022-2023 foram recuperadas, somente, 282 mil toneladas, ou seja, se analisados, de modo ilustrativo esses dados, teríamos algo próximo a 1,65% do total de resíduos de embalagens retornando como matéria prima de segunda origem⁹⁰¹, através do sistema de logística reversa.

Tal situação reforça a necessidade de conscientizar os consumidores e os produtores de bens e serviços da importância dos programas de logística reversa dos resíduos, e certamente os princípios aqui estabelecidos orientam esse processo.

I - desenvolvimento sustentável da gestão de resíduos decorrentes da cadeia de consumo:

Quanto ao desenvolvimento sustentável da gestão de resíduos decorrentes da cadeia de consumo, segundo Efig (2024), este “mantém íntima dependência com o do consumo consciente”⁹⁰² (EFING, 2024, pág. 330), e se trata de princípio estruturante no ordenamento pátrio, uma vez que a sustentabilidade⁹⁰³ é condição *sine qua non* da existência humana.

Assim, o descontrole e o caos na gestão de resíduos implicam na perda de qualidade de vida e até na destruição da própria vida. Exemplifica-se com a imagem da pessoa que descarta o resíduo lançando este nas suas costas, e num momento a montanha que se formou termina caindo na própria pessoa, por tanto, o desenvolvimento sustentável é requisito básico da gestão dos resíduos, tendo como horizonte o meio ambiente ecologicamente equilibrado, para fins da sadia qualidade de vida⁹⁰⁴.

⁸⁹⁹ Em 2011 a estimativa era de um volume de resíduos de embalagens pós-consumo da ordem de 17 milhões de toneladas/ano. SOUSA, de Gisela Mangabeira. Construção da cadeia de suprimentos sustentável: logística reversa de embalagens pós-consumo – parte 2. <https://ilos.com.br/construcao-da-cadeia-de-suprimentos-sustentavel-logistica-reversa-de-embalagens-pos-consumo-parte-2/>. Sendo que em 2022-2023 foram recuperadas 282 mil toneladas.

⁹⁰⁰ ANCAT. Associação Nacional de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis. Atlas brasileiro da reciclagem. Disponível: <https://atlasbrasileirodareciclagem.ancat.org.br/>. Acesso em: 07 nov. 2024.

⁹⁰¹ O conceito de *matérias primas de segunda origem* é pelo fato de se tratar de matéria decorrente de resíduos e não da extração direta de um recurso ambiental *in natura*.

⁹⁰² EFING, Antônio Carlos. Fundamentos do direito brasileiro das relações de consumo. Porto, Editora Juruá, 2024, Capítulo IX Consumo e Meio Ambiente. p. 329 – 355. FREITAS, Luis Ricardo Lemes; Berwig, Juliane Altmann. Desenvolvimento sustentável como princípio constitucional na gestão dos resíduos sólidos: uma análise jurisprudencial quantitativa. *Revista de Direito Ambiental*. vol. 108. ano 27. p. 225-246. São Paulo: Ed. RT, out./dez. 2022.

⁹⁰³ Brasil. Secretaria Nacional do Consumidor. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Consumo sustentável / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor; Patrícia Faga Iglecias Lemos [et al]; coordenação de Patrícia Faga Iglecias Lemos, Juliana Pereira da Silva e Amaury Martins Oliva. -- Brasília : Ministério da Justiça, 2013.

⁹⁰⁴ Brasil. Constituição da República. Art. 225, caput.

É sólido que o retorno dos resíduos como matéria prima de segunda origem, ao processo industrial, evidencia tanto a redução da extração de matérias primas quanto garante a longevidade dos aterros sanitários, o que representam um componente relevante para o desenvolvimento sustentável, e que inclusive extrapola a questão do consumo e dos resíduos, mas se transforma em uma condição de sustentabilidade do próprio sistema econômico, social e ambiental.

II - conscientização da importância do correto descarte dos resíduos sólidos provenientes do consumo:

A conscientização da importância do correto descarte dos resíduos sólidos provenientes do consumo, está *pari passu*, com o desenvolvimento sustentável pois sem a demissão ética da responsabilidade quanto a correta destinação dos resíduos, há uma forte desvinculação de pertinência quanto ao papel que cada agente possui em relação aos resíduos pós consumo e seus potenciais danos.

Isto é relevante pois admite, ou justifica, que cada ator nas relações de consumo, e principalmente o consumidor, possa exigir dos outros a responsabilidade ética, não somente quanto a correta destinação, mas também quanto à incorporação no mercado de consumo de materiais, ou bens, que possam resultar em resíduos não recicláveis, ou para os quais o produtor não tenha implementado a adequada logística reversa⁹⁰⁵.

III - redução de resíduos sólidos decorrentes da cadeia de consumo:

Quanto ao princípio da redução de resíduos sólidos decorrentes da cadeia de consumo, o mesmo está em harmonia tanto com os princípios da PNRS e do PERS, assim como com os princípios estabelecidos na Estratégia Nacional de Economia Circular⁹⁰⁶

Observa-se que o art. 9º da PNRS estabeleceu uma ordem de prioridades ou de hierarquia quanto aos resíduos, veja-se que tal ordem destaca em primeiro lugar a não geração, isso não significa que nas relações de consumo o legislador tenha decidido reconhecer explicitamente que a não geração é irrealizável ou uma utopia,

⁹⁰⁵ O paradigma jurisprudencial de reconhecimento da responsabilidade pós-consumo é o acórdão da 8ª Câmara Cível do TJPR que julgou a ApCiv 0118652-1. Se trata de ação ajuizada pela Habitat – Associação de Defesa e Educação Ambiental Habitat, na qual se consagrou que a responsabilidade pelo resíduo resultante é da ré e não poderia ser transferida para o governo ou para a população.

⁹⁰⁶ Decreto nº 12.082 de 27 de junho de 2024. Estratégia Nacional de Economia Circular. 28 de junho de 2024. D.O.U de 28/06/2024, pág. nº 9

uma vez que no art. 6º que define as diretrizes do PERS/PR, consta expressamente no inciso II – promover, alínea b) a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva e reciclagem.

Ou seja, na leitura sistêmica da matéria, a não geração continua sendo a primeira diretriz que orienta a atuação dos agentes e a redução constante a via para alcançar a não geração.

IV - responsabilidade compartilhada entre consumidor e produtor de bens e serviços:

Quanto ao princípio da responsabilidade compartilhada entre consumidor e produtor de bens e serviços, se trata de um vínculo de solidariedade sócioambiental, porém, a extensão da responsabilidade dos agentes não possui o mesmo *quantum*.

Nesse contexto, a responsabilidade do consumidor, no seu papel ativo⁹⁰⁷ (EFING; MENDES, 2017, pág. 228), está em disponibilizar os resíduos pós consumo à coleta seletiva ou na entrega deste nos pontos de coleta voluntários, ou ainda, os resíduos de coleta específica, como pilhas e baterias, nos pontos ou locais definidos na logística reversa.

A questão relevante aqui, e que foi tratada alhures, é que o dispositivo trata de atores que participam de um processo, do qual o consumidor não detém os meios de produção, mas é gerador de resíduos. Ocorre que o Consumidor atua, enquanto aos resíduos gerados nas relações de consumo, como agente de triagem básico, uma vez que ele os segrega e os disponibiliza a coleta específica, ou seja, participa como agente que viabiliza a passagem dos resíduos, como elo no fluxo dos resíduos em direção a sua correta destinação.

As obrigações do consumidor como gerador de resíduos estão bem definidas no sistema, especificamente no art. 35, I e II da PNRS, sendo estas a de acondicionar adequadamente e de forma diferenciada os resíduos sólidos gerados, e disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis para coleta ou para devolução.

Assim, sem lugar a dúvida que o consumidor tem um papel fundamental para garantir o trânsito dos resíduos pós consumo até sua destinação ambientalmente correta, porém, esta ação somente se concretiza, na dependência absoluta dos outros

⁹⁰⁷ EFING, Antônio Carlos; MENDES Rullyan Levi Maganhati O gesto particular e a febre do mundo: um ensaio sobre a ambivalente confluência do consumo sustentável e as mudanças do clima. Direito em Debate – Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijuí, ano XXVI n° 48, jul.-dez. 2017, p. 228.

atores, que devem estruturar e gerenciar o sistema de logística reversa, em especial a coleta seletiva.

A dúvida é que caso o consumidor cumpra sua obrigação, e os resíduos disponibilizados diuturnamente à logística reversa ou coleta seletiva, sendo que o serviço não é regular, ou é ineficiente, ou os resíduos não são destinados corretamente, conforme preza a norma, entendemos que nasce o direito de ação do consumidor em face do Município em razão da omissão no cumprimento de obrigação consistente na implantação da coleta seletiva, ou em face do produtor de bens e serviços, pela carência de logística reversa dos resíduos a ele vinculados,⁹⁰⁸ ou caso os resíduos devidamente segregados e disponibilizados à logística reversa tenham seu destino aterros sanitários, ou outros tipos de depósitos de resíduos que não são compatíveis com a destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.

V - garantia da destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos:

Veja-se que essa destinação é princípio no sistema, e serve como indicador de desempenho, uma vez que permite quantificar o volume de material com potencial de reciclagem que ingressou nas relações de consumo e o *quantum* deste teve sua destinação ambientalmente adequada.

Assim, seria este princípio base para construção de um instrumento, que pode combinar dimensões quantitativas ou qualitativas do volume de resíduos sólidos, ingressados no sistema e os efetivamente destinados de forma ambientalmente adequada.

⁹⁰⁸ Reconhecimento da responsabilidade pós-consumo é o acórdão da 8ª Câmara Cível do TJPR que julgou a ApCiv 0118652-1. Se trata de ação ajuizada pela Habitat – Associação de Defesa e Educação Ambiental Habitat, na qual se consagrou que a responsabilidade pelo resíduo resultante é da ré e não poderia ser transferida para o governo ou para a população.

CHRISTIANE RABELO DE SOUZA

Pós-doutoranda em Direito pelo UNICURITIBA. Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe. Especialista em Direito Constitucional pela Universidade Anhanguera - UNIDERP. Membro do Grupo de Pesquisa CNPQ “Eficácia dos direitos humanos e fundamentais: seus reflexos nas relações sociais”. Foi coordenadora do Curso de Direito do Centro Universitário UNIAGES Paripiranga/BA. Exerceu a função de Coordenadora Regional Nordeste da Área de Ciências Jurídicas na Vice-Presidência do Grupo Ânima Educação. Integra o corpo de docentes do Ecossistema Anima Educação, atuando em diversas IES (AGES, UNIFACS, UnP, USJT, Anhembí Morumbi, UNA, UNIFG, UNIRITTER, UNISUL, FPB) na graduação e pós-graduação dos cursos da área de Ciências Jurídicas. Revisora dos conteúdos dos materiais da Unidade Curricular Digital (EAD) da área de Ciências.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 320. As infrações praticadas e multas arbitradas até a entrada em vigor da presente Consolidação serão reguladas pelas leis anteriores.⁹⁰⁹

Comentário: O art. 320 consagra a aplicação do princípio da irretroatividade das leis, previsto no art. 5º, XXXVI, da CRFB/88, ao determinar que as infrações e multas cometidas antes da vigência da presente Consolidação sejam reguladas pelas normas anteriores. Essa diretriz busca preservar a segurança jurídica e a estabilidade nas relações jurídicas, fundamentos essenciais do Estado Democrático de Direito.

A norma reflete o entendimento doutrinário e jurisprudencial de que a aplicação da lei no tempo deve respeitar o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada. Assim, qualquer infração cometida antes da entrada em vigor da Consolidação deve ser analisada à luz das disposições legais vigentes à época do fato, garantindo-se previsibilidade jurídica aos administrados e fornecedores.

A menção à regulação por leis anteriores, também, reconhece a continuidade das normas estaduais do Paraná que disciplinaram questões consumeristas antes da Consolidação.

Muitas dessas leis foram absorvidas, total ou parcialmente, pela nova codificação, que revisa, organiza e atualiza as normas existentes para maior uniformidade e eficácia. Contudo, as penalidades impostas sob a égide dessas legislações continuam a ser regidas por seus critérios próprios até a data de início da vigência da Consolidação, respeitando-se os preceitos estabelecidos na LINDB, especialmente quanto à preservação dos efeitos jurídicos dos atos realizados sob as regras anteriores.

⁹⁰⁹ **Direito vigente:**

- CRFB/88: arts. 5º, XXXVI; 24, V; 170, V.
- Código Civil Brasileiro (Lei Federal nº 10.406/2002): art. 6º, *caput*.
- Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (LINDB): art. 2º, § 1º.

No âmbito da aplicação temporal das normas, Tepedino e Oliva (2024, p. 382) ressaltam que o princípio da irretroatividade das leis, consagrado no Direito brasileiro, garante que mudanças legislativas não afetem situações jurídicas constituídas sob a égide de normas anteriores. Essa diretriz é essencial para preservar a segurança jurídica e a previsibilidade nas relações jurídicas, elementos fundamentais para o Estado Democrático de Direito (Tepedino; Oliva, 2024, p. 382).

A aplicação do art. 2.028 do Código Civil, por exemplo, ilustra como a lei nova respeita os prazos prescricionais em curso, se mais da metade do prazo previsto na legislação revogada já tiver transcorrido. Essa regra de direito intertemporal assegura que as relações jurídicas sejam regidas pelas disposições vigentes ao tempo de sua constituição, prevenindo retroatividade prejudicial e garantindo estabilidade normativa (Tepedino; Oliva, 2024, p. 382).

Ademais, os autores enfatizam que a preservação da eficácia das normas pretéritas é uma manifestação do princípio da continuidade normativa. Ao tratar da transição entre o Código Civil de 1916 e o de 2002, os autores apontam que a redução dos prazos prescricionais pelo novo diploma não afetou os prazos já em curso, respeitando os direitos adquiridos e os atos jurídicos perfeitos (Tepedino; Oliva, 2024, p. 384).

Esse entendimento se aplica, por analogia, à Consolidação Estadual do Paraná, que, ao adotar o art. 320, mantém a regulação de infrações e penalidades pelas normas anteriores até sua efetiva entrada em vigor. Dessa forma, evita-se a aplicação retroativa da nova legislação, garantindo a segurança jurídica e o respeito ao devido processo legal (Tepedino; Oliva, 2024, p. 384).

A previsão do art. 320 encontra respaldo na LINDB, especificamente no art. 2º, § 1º, que estabelece que "a lei nova, ao entrar em vigor, terá efeito imediato e geral, respeitados o ato jurídico perfeito, o direito adquirido e a coisa julgada". Essa diretriz assegura que os sujeitos submetidos às normas consumeristas tenham a segurança de que seus atos serão julgados pelas disposições vigentes à época de sua ocorrência.

No âmbito estadual, o dispositivo reforça a harmonia entre a nova Consolidação e as normas que a precederam, garantindo uma transição normativa ordenada. Essa abordagem evita conflitos de aplicação e interpretações dúbias, promovendo a continuidade do sistema jurídico paranaense.

A regulamentação transitória prevista no art. 320 assegura a proteção dos consumidores, como também beneficia os fornecedores, que terão a certeza de que infrações e penalidades decorrentes de condutas anteriores não serão reavaliadas ou agravadas retroativamente. Essa estabilidade normativa é essencial para fomentar

a confiança no ordenamento jurídico e estimular o cumprimento das normas consumeristas.

O dispositivo legal contribui, inclusive, para a manutenção da integridade dos procedimentos administrativos e judiciais em curso, evitando que mudanças legislativas abruptas prejudiquem as partes envolvidas. Socialmente, essa regra reafirma o compromisso do Estado do Paraná com a previsibilidade e a proteção dos direitos fundamentais nas relações de consumo.

Nesse aspecto, Tepedino e Oliva (2024, p. 77) explicam que a transição entre normas jurídicas é regida pelo princípio da continuidade da lei, segundo o qual a incidência normativa deve ser preservada de maneira ininterrupta, salvo quando expressamente revogada. Esse princípio garante que, mesmo diante da entrada em vigor de uma nova legislação, as situações jurídicas consolidadas sob a égide da norma anterior mantenham os seus efeitos.

Assim, a regulamentação prevista no art. 320 da Consolidação Estadual do Paraná está em consonância com esse entendimento ao determinar que infrações e penalidades sejam avaliadas segundo as regras vigentes à época dos fatos, evitando aplicação retroativa de normas que possam alterar direitos e deveres dos envolvidos (Tepedino; Oliva, 2024, p. 78).

Tem-se, ainda, o princípio da inescusabilidade do desconhecimento da lei, previsto no art. 3º da LINDB, reforça a necessidade de clareza e previsibilidade na aplicação das normas jurídicas. Tal princípio impede que os destinatários da norma aleguem desconhecimento para se furtarem ao seu cumprimento, o que reforça a importância de estabelecer uma transição normativa ordenada, como preconiza a norma consumerista, em análise (Tepedino; Oliva, 2024, p. 78).

Dessa forma, evita-se que mudanças abruptas no ordenamento prejudiquem tanto consumidores quanto fornecedores, permitindo a adequada adaptação às novas regras sem comprometer direitos adquiridos e a estabilidade jurídica.

Acrescente-se que a previsão do dispositivo legal, em análise, se encontra alinhado aos critérios de revogação expressa e tácita da legislação anterior. Isso porque uma lei nova pode revogar a anterior de maneira expressa, quando há menção explícita dessa revogação, ou de forma tácita, quando a nova norma é incompatível com a anterior ou regula integralmente a matéria antes tratada.

No caso da Consolidação Estadual do Paraná, a regulamentação do art. 320 respeita esses critérios ao garantir que normas anteriores continuem a disciplinar infrações cometidas sob a sua vigência, preservando a coerência do sistema jurídico e evitando conflitos de interpretação.

De acordo com Tepedino e Oliva (2024, p. 80), a revogação deve seguir critérios cronológicos e de especialidade, de forma que uma lei posterior só pode revogar a anterior se ambas regularem o mesmo tema. No caso do art. 320, a transição normativa busca evitar que novas disposições revoguem de maneira inadequada normas aplicáveis a infrações já cometidas, reforçando a estabilidade e a previsibilidade do ordenamento jurídico estadual.

Por fim, a preocupação com os efeitos temporais da norma também é evidente na diferenciação entre retroatividade máxima, média e mínima. Tepedino e Oliva (2024, p. 85-86) explicam que a retroatividade máxima ocorre quando a lei nova alcança até mesmo direitos adquiridos e atos jurídicos perfeitos, enquanto a retroatividade média impacta efeitos de direitos constituídos sob a norma anterior. Já a retroatividade mínima, que se confunde com a aplicação imediata da lei, respeita o direito adquirido e atinge apenas os efeitos futuros dos atos jurídicos.

Observa-se que a norma consumerista estadual adota a perspectiva da retroatividade mínima ao determinar que infrações e penalidades sigam sendo analisadas segundo as normas anteriores, garantindo a coerência do ordenamento sem comprometer os direitos dos administrados.

Nesse sentido, o art. 320 da Consolidação Estadual do Paraná fundamenta-se em princípios essenciais do direito intertemporal, assegurando que a aplicação da nova legislação ocorra de maneira ordenada e previsível. A regulamentação proposta evita retroatividade indevida, respeitando o ato jurídico perfeito, o direito adquirido e a coisa julgada, conforme previsto na LINDB e na CRFB/88.

Dessa forma, a previsão normativa contida no art. 320 além de reforçar a harmonia entre o CDC estadual do Paraná e as normas anteriores, contribui para a segurança jurídica e a previsibilidade das relações de consumo paranaense.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena D. **Fundamentos de Direito Civil - Vol. 1** - Teoria Geral do Direito Civil. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. ISBN 9788530994471. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530994471/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

Art. 321. O Poder Executivo poderá regulamentar as disposições estabelecidas na presente Consolidação que não forem autoaplicáveis.⁹¹⁰

Comentário: O art. 321 da Consolidação do Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná atribui ao Poder Executivo a responsabilidade de detalhar dispositivos não autoaplicáveis. Essa previsão normativa reforça o princípio da eficiência administrativa, permitindo a adaptação da legislação às necessidades práticas e técnicas que surgem no cotidiano das relações de consumo.

A prerrogativa conferida ao Poder Executivo encontra respaldo no art. 84, IV, da CRFB/88, que estabelece a competência para a expedição de decretos e regulamentos destinados à fiel execução das leis. Nesse contexto, o dispositivo estadual reconhece que nem todas as normas legais possuem aplicabilidade direta e imediata, demandando complementação normativa para que possam atingir sua máxima eficácia.

Além disso, o art. 321 alinha-se ao art. 24, V, da CRFB/88, que trata da competência concorrente dos estados para legislar sobre relações de consumo. A regulamentação administrativa prevista nesse dispositivo, tanto auxilia na concretização das

⁹¹⁰ **Direito vigente:**

- CRFB/88: arts. 84, IV; 87, II; 24, V.
- Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (LINDB): art. 4º.
- CDC – Lei Federal nº 8.078/1990: art. 4º, *caput* e inciso I.

normas da Consolidação quanto promove a harmonização entre as esferas legislativa e executiva, em conformidade com o princípio da separação dos poderes.

Do ponto de vista constitucional, a regulamentação pelo Executivo se justifica como uma forma de assegurar a efetividade de direitos consagrados na legislação consumerista, sobretudo em temas que demandam maior detalhamento técnico. Essa função de integração normativa é amplamente reconhecida pela doutrina e encontra fundamento no art. 4º da LINDB, que prevê a interpretação das normas para garantir sua aplicabilidade e coerência com os valores sociais e jurídicos subjacentes.

Nesse sentido, a regulamentação administrativa pelo Poder Executivo, ao complementar normas consumeristas que demandam maior detalhamento técnico, reflete a necessidade de um ordenamento jurídico dinâmico e adaptável às constantes mudanças da sociedade.

Conforme destaca Bittar (2022, p. 108), a concepção tradicional do direito tende a focar na lei como principal fonte normativa, alinhando-se ao princípio da legalidade, mas sem desconsiderar que o direito é um fenômeno complexo, que se manifesta por meio de diversas fontes.

Nesse contexto, a regulamentação administrativa surge como uma ferramenta necessária para assegurar a efetividade dos direitos consagrados na legislação consumerista, garantindo sua coerência com os valores sociais e jurídicos contemporâneos.

A LINDB, ao estabelecer em seu art. 4º que, diante da omissão legislativa, o juiz deve decidir com base na analogia, nos costumes e nos princípios gerais do direito, reconhece que a lei, isoladamente, nem sempre é suficiente para atender às necessidades do ordenamento jurídico.

De forma similar, a regulamentação administrativa permite que normas abstratas sejam aplicadas de maneira eficiente e prática, garantindo a segurança jurídica e a harmonia do sistema normativo (Bittar, 2022, p. 108). Isso demonstra que o direito não se reduz exclusivamente à legislação, mas é complementado por diversas fontes que possibilitam sua interpretação e aplicação coerente às demandas da realidade social e econômica.

Economicamente, essa prerrogativa viabiliza respostas rápidas às inovações do mercado, prevenindo lacunas normativas e fortalecendo a proteção ao consumidor. Assim, a regulamentação administrativa assegura a contínua atualização do ordenamento consumerista, acompanhando as dinâmicas do mercado.

A esse respeito, a doutrina constitucional destaca que a eficácia das normas jurídicas não deve ser compreendida apenas sob a ótica de sua existência formal, mas também no sentido de sua aplicabilidade concreta. Melhor explicitando, deve-se observar a sua capacidade de produzir efeitos práticos e assegurar direitos aos destinatários.

Como pontuam Mitidieri, Marinoni e Sarlet (2023, p. 75), a eficácia normativa deve ser analisada sob uma perspectiva tridimensional, abarcando sua vigência, aplicabilidade e efetividade. Esse entendimento se coaduna com a necessidade de intervenção do Executivo para suprir lacunas regulatórias e detalhar comandos normativos cuja aplicabilidade exija diretrizes técnicas específicas.

No contexto paranaense, a atuação do Executivo na normatização de aspectos técnicos do CDC estadual reflete uma preocupação com a harmonização entre os interesses dos consumidores e fornecedores, garantindo um equilíbrio regulatório que respeite a livre iniciativa sem comprometer a proteção dos direitos fundamentais do consumidor.

Segundo Mitidieri, Marinoni e Sarlet (2023, p. 76), a regulamentação administrativa deve sempre respeitar os princípios constitucionais da legalidade e da proporcionalidade, de forma que sua interpretação e aplicação sejam compatíveis com o escopo normativo primário. Isso significa que o Executivo não pode extrapolar os limites da legislação consumerista, mas deve atuar como agente de integração normativa, assegurando a máxima efetividade dos direitos já estabelecidos pelo ordenamento jurídico estadual.

Como destaca a doutrina, a existência de regulamentação clara e objetiva minimiza o risco de decisões contraditórias no âmbito administrativo e judicial, conferindo maior segurança tanto aos consumidores quanto aos fornecedores. Nesse sentido, Mitidieri, Marinoni e Sarlet (2023, p. 79) aduzem que a regulamentação das normas de consumo deve ser compatível com os princípios do devido processo legal e da razoabilidade, garantindo que eventuais sanções e obrigações impostas aos fornecedores sejam previsíveis e proporcionais.

A atuação regulamentar do Executivo possui um papel primordial na consolidação da efetividade das normas consumeristas, articulando-se diretamente com os princípios da boa-fé objetiva e da transparência.

Tais princípios, fundamentais para o equilíbrio nas relações de consumo, orientam a edição de decretos e normas administrativas que estabeleçam diretrizes claras para fiscalização, aplicação de sanções e mediação de conflitos, o que fortalece a proteção ao consumidor e promove um ambiente de maior segurança jurídica, contribuindo para coibir abusos e assegurar a harmonização das práticas comerciais.

Do ponto de vista social, a regulamentação administrativa contribui para a aplicação uniforme dos direitos dos consumidores, reduzindo conflitos interpretativos e garantindo o equilíbrio nas relações de consumo.

Nesse contexto, ao estabelecer padrões precisos, o dispositivo normativo analisado evita subjetivismos e amplia a percepção de justiça nas práticas comerciais, promovendo um ambiente de consumo mais seguro, equilibrado e juridicamente previsível, em consonância com os princípios da legislação consumerista estadual.

BIBLIOGRAFIA

BITTAR, Eduardo Carlos B. **Introdução ao Estudo do Direito**. 3. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2022. E-book. ISBN 9786555597066. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555597066/>. Acesso em: 30 jan. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (LINDB). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

MITIDIERO, Daniel F.; MARINONI, Luiz Guilherme B.; SARLET, Ingo W. **Curso de direito constitucional**. 12. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2023. E-book. ISBN 9786553624771. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553624771/>. Acesso em: 24 jan. 2025.

Art. 322. Os direitos e obrigações estabelecidos nesta Consolidação se aplicam a todos os consumidores que adquiram produtos ou serviços no Estado do Paraná, assim como: ⁹¹¹

I - a todos os consumidores que possuam domicílio no Estado do Paraná;

II - a todos os fornecedores de produtos ou serviços que mantenham estabelecimento, agência ou escritório, sede ou filial, dentro do território paranaense;

III - a todos os fornecedores que prestem serviços dentro do território paranaense;

IV - aos fatos e vícios de produtos ou serviços ocorridos dentro do Estado do Paraná, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza.

Comentário: O art. 322 do CDC Estadual estabelece as regras de aplicação territorial e material da norma consumerista estadual, delimitando os sujeitos e fatos alcançados pela Consolidação. A disposição reforça a necessidade de observância das particularidades locais, sem desconsiderar a uniformidade do sistema nacional de proteção ao consumidor. Ao prever critérios de competência e territorialidade, o artigo promove segurança jurídica e uniformidade interpretativa, alinhando-se às diretrizes constitucionais.

A norma dialoga com o art. 24, V, da Constituição Federal, que confere competência legislativa concorrente aos estados para legislar sobre relações de consumo. Nessa perspectiva, o Estado do Paraná inova ao detalhar os critérios de aplicação de sua legislação consumerista, respeitando os limites da territorialidade e ampliando a proteção aos consumidores locais. A previsão também encontra respaldo nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição, que estabelecem a proteção do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica e social.

A regulamentação territorial e material do CDC do Paraná está em conformidade com a organização federativa prevista na Constituição Federal de 1988. O texto constitucional assegura autonomia legislativa aos estados para disciplinar matérias de interesse local, desde que respeitados os limites constitucionais

⁹¹¹ **Direito vigente:**

- CRFB/88: arts. 5º, XXXII; 24, V; 170, V.
- CDC – Lei Federal nº 8.078/1990: arts. 6º, IV e VIII; 39.
- LINDB – Decreto-Lei nº 4.657/1942: arts. 1º e 2º.

O princípio federativo, expresso no art. 1º da CRFB/88, reforça a descentralização do poder normativo, permitindo que os estados estabeleçam normas complementares às diretrizes federais. No caso das relações de consumo, à União e aos Estados é atribuída a competência concorrente para legislar sobre o tema (art. 24, V), limitando a atuação federal à criação de normas gerais, enquanto as unidades federativas detêm competência suplementar para adequar a legislação consumerista às peculiaridades regionais (art. 24, §§ 1º e 2º).

Nesse contexto, o art. 322 do CDC paranaense disciplina a aplicação territorial e material das normas consumeristas no estado, promovendo segurança jurídica e prevenindo conflitos interpretativos

Além disso, encontra-se harmonizado com os princípios estruturantes da Administração Pública, que incluem a legalidade, a segurança jurídica e a proporcionalidade. A normatização estadual, ao definir regras de competência e territorialidade, busca assegurar a previsibilidade das relações de consumo dentro do estado, fortalecendo a proteção ao consumidor sem comprometer a uniformidade do sistema nacional.

Branco e Mendes (2024, p. 978) destacam que a segurança jurídica favorece a atuação estatal, conferindo estabilidade e coerência às normas aplicadas pelo Poder Público. Assim, os parâmetros precisos estabelecidos sobre a abrangência da legislação consumerista estadual promovem um equilíbrio entre a autonomia estadual e a necessidade de integração com a ordem jurídica nacional, evitando sobreposições normativas e conflitos de competência entre os entes federativos.

Trata-se de uma aplicação concreta do princípio da territorialidade, previsto na LINDB, essencial para a prevenção de conflitos de competência entre normas estaduais e federais. As hipóteses estabelecidas nos incisos I a IV do artigo oferecem parâmetros objetivos para a aplicação da Consolidação, promovendo maior previsibilidade e coerência nas relações de consumo dentro do Estado do Paraná.

O inciso I assegura a proteção aos consumidores domiciliados no Paraná, mesmo nos casos em que a relação de consumo transcenda os limites territoriais do estado, garantindo que os direitos desses consumidores sejam preservados, independentemente da localização física do fornecedor.

O inciso II reforça a competência da norma estadual ao estender a sua aplicabilidade a fornecedores que mantenham qualquer forma de representação no território paranaense. Com isso, proporciona-se que esses agentes econômicos estejam sujeitos à regulamentação local, evitando lacunas normativas e reforçando a fiscalização estadual sobre as suas atividades.

O inciso III amplia a proteção aos serviços prestados dentro do Paraná, independentemente do domicílio ou da sede do fornecedor. A norma considera a conexão direta entre a prestação do serviço e o território estadual, assegurando a incidência das regras consumeristas estaduais sobre qualquer atividade que impacte diretamente os consumidores paranaenses.

Por fim, o inciso IV abrange as hipóteses de fatos ou vícios em produtos e serviços ocorridos no Paraná, garantindo que os consumidores locais tenham acesso à reparação de eventuais danos. Esse critério amplia a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e confere maior efetividade ao sistema estadual de proteção, promovendo um ambiente de consumo mais seguro e equilibrado.

Esse modelo segue precedentes legislativos como o art. 4º da Lei dos Juizados Especiais (Lei Federal nº 9.099/1995), que regula a competência territorial para ações de menor complexidade, e decisões do Supremo Tribunal Federal (STF) que reconhecem a constitucionalidade de normas estaduais que regulam relações de consumo, desde que respeitem os limites da competência territorial.

Do ponto de vista econômico, a norma incentiva o *compliance* por parte dos fornecedores, que devem adequar suas práticas às disposições locais para evitar sanções. Para os consumidores, a ampliação do alcance territorial das normas estaduais representa maior proteção e previsibilidade nas relações de consumo.

Além disso, ao proteger consumidores domiciliados no Paraná e regular atividades locais de fornecedores, o dispositivo contribui para a consolidação de um mercado mais transparente e equilibrado, fortalecendo a confiança nas relações comerciais.

Conforme o entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal (STF), “os Estados-Membros e o Distrito Federal têm competência legislativa para estabelecer regras de postagem de boletos referentes a pagamento de serviços prestados por empresas públicas e privadas” (STF, ARE 649379/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, Redator para o Acórdão Min. Alexandre de Moraes, Tribunal Pleno, julgado em 16/11/2020, publicado em 18/01/2021).

Em contrapartida, o STF também tem declarado a inconstitucionalidade de leis estaduais que ultrapassam os limites da competência concorrente. Na ADI Nº 6753, o Tribunal invalidou leis estaduais que estabeleciam normas de proteção a consumidores filiados a associações de socorro mútuo, entendendo que tais normas usurpavam a competência privativa da União para legislar sobre direito civil e seguros. No julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) 6753 e 7151, o STF declarou a inconstitucionalidade de leis estaduais dos estados de Goiás e do Rio de Janeiro que criavam normas de proteção a consumidores filiados

a associações de socorro mútuo. A decisão, que teve como relator o Ministro Gilmar Mendes, apontou que essas normas extrapolavam a competência legislativa concorrente dos estados e invadiam a competência privativa da União para legislar sobre direito civil e seguros, prevista no art. 22, incisos I e VII, da Constituição Federal. Segundo o voto que prevaleceu, as leis impugnadas atribuíam às associações de socorro mútuo características similares às das seguradoras, como a prestação de serviços e a existência de obrigações financeiras, enquanto as desoneravam de seguir a regulamentação federal aplicável às seguradoras, como o Decreto-Lei 73/1966 e as normas do Código Civil. Dessa forma, o STF entendeu que a tentativa de regulação pelas normas estaduais comprometeria a uniformidade do sistema nacional de seguros privados.

Em contraponto, o Ministro Edson Fachin apresentou voto divergente, no qual defendeu que as normas tratavam de relações de consumo, tema de competência concorrente nos termos do art. 24, inciso V, da Constituição. Contudo, o Tribunal, por maioria, fixou o entendimento de que a regulamentação do mercado de seguros e a definição de suas obrigações são atribuições exclusivas da União, afastando, assim, a validade das normas estaduais em análise. Ao fixar esse entendimento, o STF ressaltou que, embora os estados possam legislar sobre relações de consumo, tais normas devem observar os limites territoriais e a predominância do interesse local. Assim, normas estaduais que excedam essas fronteiras e interfiram na uniformidade de setores regulados em âmbito nacional, como o mercado de seguros, serão consideradas inconstitucionais.

Essa jurisprudência dialoga diretamente com a redação do art. 322 do CDC Estadual do Paraná, que define com clareza os limites de aplicação das disposições estaduais, evitando possíveis alegações de inconstitucionalidade por extrapolação territorial. O dispositivo é cuidadosamente estruturado para assegurar a aplicação das normas estaduais a consumidores e fornecedores com vínculos claros ao Estado, como domicílio, sede, filial ou atividade comercial dentro de seu território, além de abarcar fatos ou vícios ocorridos localmente. Dessa forma, protege-se a eficácia das normas estaduais sem desrespeitar a competência legislativa da União.

Além disso, o STF, no *leading case* ARE 649379/RJ (Tema 491 da Repercussão Geral), reforçou a constitucionalidade de legislações estaduais que regulamentem relações de consumo com base no interesse local. Nesse precedente, o Tribunal reconheceu a competência suplementar dos estados para editar normas específicas sobre direitos do consumidor, desde que tais normas não comprometam a uniformidade do sistema regulado pela legislação federal (STF, ARE 649379, Rel. Min. Gilmar Mendes, red. p/ acórdão Min. Alexandre de Moraes, julgado em 16 nov. 2020).

Diante do exposto, verifica-se que o art. 322 do CDC Estadual do Paraná está em plena conformidade com o modelo federativo, observando os limites constitucionais da competência concorrente. Além disso, contribui para a segurança jurídica, o equilíbrio regulatório e a efetiva proteção do consumidor, sem comprometer a harmonia do sistema nacional. Nesse sentido, a jurisprudência consolidada do Supremo Tribunal Federal (STF) fundamenta a legitimidade dessa abordagem, ao reconhecer a validade de normas estaduais que regulamentam relações de consumo no âmbito do interesse local, desde que não extrapolem os limites da competência federal.

BIBLIOGRAFIA

BRANCO, Paulo Gustavo G.; MENDES, Gilmar. Curso de Direito Constitucional. 19 ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. ISBN 9786553629417. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553629417/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário com Agravo nº 649379/RJ. Relator: Ministro Gilmar Mendes. Redator para o acórdão: Ministro Alexandre de Moraes. Julgado em 16 de novembro de 2020. Publicado no Diário da Justiça Eletrônico nº 7, de 18 de janeiro de 2021. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=4198329>. Acesso em: 23 jan. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 6753, Rel. Min. Gilmar Mendes, julgado em 18 maio 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=507510&ori=1>. Acesso em: 23 jan. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 23 jan. 2025.

BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 23 jan. 2025.

Art. 323. Qualquer cidadão tem legitimidade para representar ao Ministério Público, Defensoria Pública, Ordem dos Advogados do Brasil, Procon, Delegacia de Crimes Contra a Economia e Proteção do Consumidor e demais órgãos de defesa do consumidor informando sobre o descumprimento desta Lei.⁹¹²

Comentário: O art. 323 do CDC do Estado do Paraná evidencia o papel do cidadão como participante ativo na defesa dos direitos dos consumidores. A previsão de legitimidade para qualquer cidadão informar o descumprimento das normas consumeristas é uma medida que democratiza o acesso à justiça e incentiva a colaboração social na fiscalização de práticas abusivas.

Assim, esse dispositivo se alinha, diretamente, aos princípios constitucionais de acesso à informação e de participação ativa da sociedade na defesa de direitos difusos e coletivos.

O direito de representação encontra suporte na CRFB/88, especialmente nos arts. 5º, XXXIII e XXXIV, que garantem o direito de petição aos órgãos públicos para a defesa de direitos ou contra ilegalidades.

A previsão, também, está em sintonia com o art. 129, III, que atribui ao Ministério Público a defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Essa norma constitucional é complementada pelo CDC, cujo art. 6º, VIII, assegura o direito básico de facilitação do acesso aos órgãos administrativos e judiciários para defesa dos direitos do consumidor.

Do ponto de vista histórico, a Lei da Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/1985) já previa a possibilidade de representação em defesa de direitos coletivos e difusos, como o meio ambiente e os direitos do consumidor, servindo de fundamento para a legitimidade ampliada prevista no CDC estadual.

Assim, a novidade do art. 323 está na enumeração explícita de órgãos que podem receber denúncias, como o Ministério Público, Procon, Defensoria Pública e outras

⁹¹² **Direito vigente:**

- CRFB/88: art. 5º, XXXIII e XXXIV; art. 129, III.
- CDC (Lei Federal nº 8.078/1990): art. 6º, VIII; art. 55.
- Lei da Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/1985): art. 1º, IV e V.
- Lei Orgânica do Ministério Público (Lei Complementar nº 75/1993): art. 6º, VII e VIII.

instituições, o que promove maior clareza para o exercício desse direito pelo cidadão comum.

Percebe-se que a norma estadual materializa os princípios constitucionais de cidadania e participação social, promovendo uma maior interação entre a sociedade e os órgãos de proteção ao consumidor.

Além disso, a previsão reforça a integração dos direitos difusos com a organização administrativa do Estado, atribuindo aos cidadãos a função de colaborar na proteção dos consumidores e denunciar irregularidades.

Do ponto de vista prático, o a norma estadual busca incentivar uma atuação mais eficiente dos órgãos de proteção ao consumidor, ao receberem informações diretamente da sociedade sobre eventuais infrações. Dessa forma, a legitimidade ampla para representar fortalece, inclusive, a fiscalização descentralizada, ampliando o controle social e democratizando a defesa dos direitos consumeristas.

É importante mencionar que o art. 323 do CDC estadual reflete a aplicação prática do princípio da solidariedade, ao reconhecer que a proteção do consumidor, enquanto direito difuso, é responsabilidade compartilhada entre o poder público e a sociedade.

Assim, o normatização estadual, em análise, estimula um mercado mais ético e transparente, em consonância com os valores fundamentais do CDC nacional e da CRFB/88, posto que garante o acionamento dos órgão competentes por qualquer cidadão.

Nota-se que o art. 323 promove uma fiscalização ampliada e eficiente das relações de consumo, ao incentivar a participação ativa dos consumidores no controle das práticas abusivas, o que contribui para a redução da subnotificação de irregularidades e permite uma atuação mais proativa por parte dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon/PR e o Ministério Público.

Ademais, a norma estadual fortalece a confiança dos consumidores no sistema de proteção estatal, posto que oferece instrumentos claros e acessíveis para a defesa de seus direitos.

No aspecto econômico, a ampliação da fiscalização contribui para a criação de um mercado mais competitivo e equilibrado, ao coibir práticas desleais e promover maior transparência nas relações de consumo.

Conclui-se que o art. 323 do CDC do Paraná constitui uma inovação normativa relevante, ao regulamentar a legitimidade de qualquer cidadão para representar junto aos órgãos de defesa do consumidor. Além disso, o dispositivo estimula a

cidadania ativa e fortalece a proteção dos direitos difusos, ampliando os mecanismos de fiscalização e participação social.

Todavia, é fundamental destacar a importância da ampla divulgação desse instrumento legal, bem como da atuação coordenada entre os órgãos competentes. Somente por meio de uma estrutura eficaz de recebimento e apuração das denúncias será possível assegurar que as irregularidades sejam investigadas com celeridade e efetividade, garantindo a concretização da proteção consumerista.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (vetado) e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7347orig.htm. Acesso em: 7 maio 2025.

Art. 324. Esta Consolidação entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.⁹¹³

Comentário: O art. 324 do Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná estabelece expressamente um interstício de 180 dias entre a publicação da Consolidação e o início da sua vigência, materializando, assim, o instituto jurídico da *vacatio legis*. Tal medida concretiza o princípio constitucional da segurança jurídica,

⁹¹³ **Direito vigente:**

- CRFB/88: arts. 5º, II; 24, V; 84, IV; 87, II.
- Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (LINDB): arts. 1º e 6º.

Direito anterior: Não há dispositivo específico que regule a *vacatio legis* em códigos estaduais de defesa do consumidor anteriores no Paraná. Contudo, a matéria encontra respaldo na doutrina e na aplicação geral da LINDB (art. 1º), que regula a obrigatoriedade e a eficácia das normas jurídicas a partir de sua publicação, e no prazo fixado pelo legislador.

garantindo prazo razoável aos destinatários da norma – consumidores, fornecedores e órgãos estatais – para que se adaptem adequadamente às novas exigências regulatórias.

A obrigatoriedade de observância da norma jurídica decorre de sua publicação oficial, nos termos do art. 1º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB). Entretanto, o mesmo dispositivo admite que o legislador determine prazo distinto para sua entrada em vigor, como ocorreu na hipótese da Consolidação paranaense. A opção legislativa pela ampliação do prazo reflete, portanto, uma decisão consciente e tecnicamente fundamentada, voltada à assimilação gradual de um diploma de reconhecida complexidade técnica e relevância social.

A *vacatio legis*, período compreendido entre a publicação oficial e o início da vigência de uma norma jurídica, destina-se precisamente à preparação dos destinatários para sua adequada aplicação. Embora o art. 1º da LINDB preveja, como regra geral, prazo de 45 dias para a vigência das normas no país, é admitido que o legislador estabeleça períodos diferenciados. É exatamente essa a situação do Código Estadual de Defesa do Consumidor paranaense, que optou pela ampliação expressiva desse período para 180 dias.

O intervalo ampliado de 180 dias revela prudência legislativa, servindo ainda como eficaz instrumento de harmonização normativa. Diante da complexidade crescente das relações de consumo, intensificada pela dinâmica contratual e tecnológica, a dilação temporal funciona como mecanismo institucional de racionalidade regulatória. Ela permite, portanto, que o conteúdo normativo seja devidamente compreendido e internalizado pelos atores econômicos e jurídicos, facilitando uma transição equilibrada e segura entre o regime anterior e o atual.

Desse modo, o prazo estabelecido pelo art. 324 proporciona previsibilidade quanto à entrada em vigor do novo diploma normativo, possibilitando que fornecedores reorganizem suas rotinas administrativas, e que os órgãos fiscalizadores, especialmente o Procon, ajustem suas práticas de fiscalização às novas determinações jurídicas.

Além dos aspectos já mencionados, a dilação do prazo previsto na norma estadual constitui uma oportunidade estratégica para promover a capacitação dos agentes públicos e privados, bem como a implementação de políticas públicas direcionadas à educação para o consumo. Tais políticas objetivam a ampla divulgação e o esclarecimento do novo regime normativo à população, facilitando o exercício consciente dos direitos e deveres previstos.

Destaca-se, ainda, que a escolha legislativa encontra respaldo direto no princípio constitucional da legalidade, consagrado no art. 5º, II, da Constituição Federal de

1988, segundo o qual nenhuma obrigação ou restrição pode ser imposta sem fundamento legal prévio. Complementarmente, o art. 24, V, da CRFB/88 confere competência concorrente aos Estados para legislar em matéria de proteção ao consumidor, conferindo robustez federativa à iniciativa normativa adotada pelo Estado do Paraná.

Ademais, o estabelecimento de amplo intervalo temporal para vigência da Consolidação representa compromisso legislativo com os princípios constitucionais da eficiência e da boa-fé administrativa, previstos expressamente no art. 37 da CRFB/88. Ao fixar prazo razoável para implementação das mudanças, o legislador estadual contribui para a racionalização da gestão pública, fomentando a adequação das estruturas institucionais e privadas às novas exigências regulatórias.

Nesse contexto, a *vacatio legis* atua como relevante instrumento de mitigação das incertezas jurídicas e de eventuais conflitos interpretativos. Sua ausência poderia estimular interpretações divergentes ou aplicação prematura das novas normas, gerando insegurança jurídica e potencializando conflitos entre fornecedores e órgãos fiscalizadores. O período estabelecido promove, portanto, uniformidade na aplicação das normas, contribuindo diretamente para a redução da litigiosidade no âmbito das relações consumeristas.

Sob uma perspectiva econômica, a previsão do período de adaptação contribui para maior eficiência no alinhamento das práticas empresariais às diretrizes regulatórias do novo Código Estadual. Esse ponto assume especial relevância frente aos desafios contemporâneos relacionados à proteção do consumidor no ambiente digital, à ampliação da transparência nas relações contratuais e ao combate efetivo a práticas abusivas, medidas que demandam adaptações sistêmicas e investimentos consideráveis por parte dos agentes privados regulados.

Do ponto de vista social, o prazo definido para a entrada em vigor da Consolidação possui função pedagógica expressiva, ao permitir que os consumidores tomem ciência dos direitos recentemente instituídos, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura de cidadania ativa nas relações consumeristas. O incremento da informação e da educação para o consumo potencializa a confiança no ordenamento jurídico estadual, consolidando, assim, os direitos fundamentais protegidos pela Constituição Federal.

Durante esse período transitório, os fornecedores podem revisar cláusulas contratuais, aprimorar mecanismos internos de atendimento e promover capacitações direcionadas à conformidade com a nova legislação. Tal intervalo favorece ajustes preventivos e estratégicos, reduzindo eventuais conflitos derivados da aplicação imediata das normas e ampliando sua efetividade prática.

Da mesma forma, órgãos estatais de proteção e fiscalização, especialmente o Procon, têm oportunidade de planejar ações educativas, elaborar materiais orientativos e fixar diretrizes operacionais adequadas à atuação coordenada e efetiva diante das mudanças normativas. A preparação institucional prévia é decisiva para garantir maior legitimidade e eficácia social à nova legislação, contribuindo para sua internalização por todos os envolvidos.

Essas providências têm respaldo jurídico na própria redação do art. 324 do Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná, que estabelece explicitamente o prazo de 180 dias para a vigência após a publicação oficial. Assim, a adoção da *vacatio legis* surge como um mecanismo jurídico de transição, diretamente conectado ao princípio da segurança jurídica, amplamente reconhecido pela doutrina como fundamental para harmonizar inovação legislativa e capacidade adaptativa dos sujeitos regulados.

É oportuno, ainda, observar que a Lei Complementar nº 95/1998, que dispõe sobre a elaboração, redação e vigência das leis, estabelece em seu art. 8º, § 1º, que “*a contagem do prazo para entrada em vigor das leis que estabeleçam período de vacância far-se-á com a inclusão da data da publicação e do último dia do prazo, entrando em vigor no dia subsequente à sua consumação integral*”.

Aplicando-se essa regra ao caso em análise, considerando que o Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná foi publicado em 9 de setembro de 2024, o prazo de 180 dias encerra-se integralmente em 7 de março de 2025 (sexta-feira). Assim, a Consolidação estadual entra formalmente em vigor no dia subsequente, sábado, 8 de março de 2025.

Embora a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) não trate explicitamente da hipótese de término da *vacatio legis* em dia não útil, prevalece na doutrina e jurisprudência o entendimento de que os efeitos obrigatórios de uma norma que exija providências administrativas, operacionais ou judiciais iniciam-se, preferencialmente, em dia útil subsequente.

Assim, considerando que a contagem dos 180 dias iniciada em 9 de setembro de 2024 terminou em 7 de março de 2025 (sexta-feira), a norma passou efetivamente a vigorar no dia seguinte, sábado, 8 de março de 2025.

Contudo, diante da exigência de providências práticas para a implementação efetiva da norma, e seguindo a orientação jurisprudencial majoritária, o início efetivo dos efeitos jurídicos e operacionais da Consolidação ocorreu no primeiro dia útil subsequente, segunda-feira, 10 de março de 2025, desde que não coincidissem com feriado.

Nesse contexto, Nader (2025, p. 220) enfatiza que, especialmente em codificações extensas e tecnicamente complexas, como as referentes às relações de consumo, a definição de uma cláusula específica de vigência com prazo razoável de *vacatio legis* é não apenas recomendável, mas necessária. Essa técnica legislativa permite melhor internalização do conteúdo normativo pelos atores envolvidos e minimiza riscos de insegurança jurídica e de judicialização prematura.

Além disso, o mesmo autor (NADER, 2025, p. 86-87) alerta que a entrada em vigor formal da norma deve vir acompanhada de esforços direcionados à sua efetividade – entendida como o grau de adesão prática pelos destinatários –, bem como à sua eficácia social, compreendida como capacidade real de gerar os efeitos pretendidos pelo legislador.

Dessa forma, ao estabelecer um intervalo temporal antes do início da obrigatoriedade das disposições normativas, o art. 324 do Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná assegura não somente a entrada formal em vigor do diploma, mas favorece a sua plena internalização social e institucional, garantindo maior legitimidade prática e efetividade concreta nas relações jurídicas consumeristas.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (LINDB). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 4 jan. 2025.

NADER, Paulo. Introdução Ao Estudo do Direito - 47ª Edição 2025. 47. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. E-book. pág. 86. ISBN 9788530996901. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530996901/>. Acesso em: 07 mai. 2025.

Art. 325. Revoga:

I - a Lei nº 9.427, de 7 de novembro de 1990;

II - a Lei nº 10.248, de 14 de janeiro de 1993; (Vide ADI 885 - STF)

- III - a Lei nº 11.182, de 23 de outubro de 1995;
- IV - a Lei nº 12.822, de 28 de dezembro de 1999;
- V - a Lei nº 12.970, de 25 de outubro de 2000;
- VI - a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001;
- VII - a Lei nº 13.674, de 9 de julho de 2002;
- VIII - a Lei nº 13.962, de 20 de dezembro de 2002;
- IX - a Lei nº 13.964, de 20 de dezembro de 2002;
- X - a Lei nº 14.040, de 28 de abril de 2003;
- XI - a Lei nº 14.855, de 19 de outubro de 2005;
- XII - a Lei nº 15.008, de 26 de janeiro de 2006;
- XIII - a Lei nº 15.442, de 15 de janeiro de 2007;
- XIV - a Lei nº 15.627, de 18 de setembro de 2007;
- XV - a Lei nº 15.967, de 8 de outubro de 2008;
- XVI - a Lei nº 16.085, de 17 de abril de 2009;
- XVII - a Lei nº 16.135, de 24 de junho de 2009;
- XVIII - a Lei nº 16.136, de 24 de junho de 2009;
- XIX - a Lei nº 16.177, de 17 de julho de 2009;
- XX - a Lei nº 16.400, de 10 de fevereiro de 2010;
- XXI - a Lei nº 16.487, de 12 de maio de 2010;
- XXII - a Lei nº 16.496, de 12 de maio de 2010;
- XXIII - a Lei nº 16.649, de 8 de dezembro de 2010; (Vide RI 1.523.423-2 - TJPR)
- XXIV - a Lei nº 16.671, de 20 de dezembro de 2010;
- XXV - a Lei nº 16.675, de 20 de dezembro de 2010;
- XXVI - a Lei nº 16.685, de 20 de dezembro de 2010;
- XXVII - a Lei nº 16.721, de 23 de dezembro de 2010;
- XXVIII - a Lei nº 16.723, de 23 de dezembro de 2010;
- XXIX - a Lei nº 16.752, de 29 de dezembro de 2010;

XXX - a Lei nº 16.756, de 29 de dezembro de 2010;

XXXI - a Lei nº 17.005, de 14 de dezembro de 2011;

XXXII - a Lei nº 17.051, de 23 de janeiro de 2012;

XXXIII - a Lei nº 17.055, de 23 de janeiro de 2012;

XXXIV - a Lei nº 17.098, de 28 de março de 2012;

XXXV - os arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 8º, 9º e 10 da Lei nº 17.106, 10 de abril de 2012;

XXXVI - a Lei nº 17.115, de 17 de abril de 2012;

XXXVII - a Lei nº 17.141, de 4 de maio de 2012;

XXXVIII - a Lei nº 17.179, de 5 de junho de 2012;

XXXIX - a Lei nº 17.300, de 14 de setembro de 2012;

XL - a Lei nº 17.301, de 14 de setembro de 2012;

XLI - a Lei nº 17.322, de 5 de outubro de 2012;

XLII - a Lei nº 17.352, de 9 de novembro de 2012;

XLIII - a Lei nº 17.437, de 21 de dezembro de 2012;

XLIV - a Lei nº 17.439, de 21 de dezembro de 2012;

XLV - a Lei nº 17.454, de 2 de janeiro de 2013;

XLVI - a Lei nº 17.459, de 2 de janeiro de 2013;

XLVII - a Lei nº 17.477, de 3 de janeiro de 2013;

XLVIII - a Lei nº 17.478, de 3 de janeiro de 2013;

XLIX - a Lei nº 17.556, de 30 de abril de 2013;

L - a Lei nº 17.604, de 19 de junho de 2013;

LI - a Lei nº 17.678, de 10 de setembro de 2013;

LII - a Lei nº 17.733, de 29 de outubro de 2013;

LIII - a Lei nº 17.898, de 27 de dezembro de 2013;

LIV - a Lei nº 18.119, de 24 de junho de 2014;

LV - a Lei nº 18.623, de 16 de novembro de 2015;

LVI - a Lei nº 18.640, de 4 de dezembro de 2015;

LVII - a Lei nº 18.648, de 16 de dezembro de 2015;

LVIII - a Lei nº 18.649, de 16 de dezembro de 2015;

LIX - a Lei nº 18.697, de 8 de janeiro de 2016;

LX - a Lei nº 18.713, de 9 de março de 2016;

LXI - a Lei nº 18.752, de 13 de abril de 2016;

LXII - a Lei nº 18.775, de 9 de maio de 2016;

LXIII - a Lei nº 18.782, de 17 de maio de 2016;

LXIV - a Lei nº 18.805, de 16 de junho de 2016; (Vide RI 1.583.131-7 - TJPR)

LXV - a Lei nº 18.837, de 19 de julho de 2016;

LXVI - a Lei nº 18.909, de 29 de novembro de 2016; (Vide ADI 5.725 - STF)

LXVII - a Lei nº 18.943, de 20 de dezembro de 2016;

LXVIII - a Lei nº 18.946, de 20 de dezembro de 2016;

LXIX - a Lei nº 18.953, de 3 de janeiro de 2017;

LXX - a Lei nº 18.996, de 25 de abril de 2017;

LXXI - a Lei nº 19.036, de 30 de maio de 2017;

LXXII - a Lei nº 19.061, de 27 de junho de 2017;

LXXIII - a Lei nº 19.128, de 25 de setembro de 2017;

LXXIV - a Lei nº 19.229, de 16 de novembro de 2017;

LXXV - a Lei nº 19.372, de 20 de dezembro de 2017; (Vide RI 1.746.715-7 - TJPR)

LXXVI - a Lei nº 19.454, de 11 de abril de 2018;

LXXVII - a Lei nº 19.463, de 23 de abril de 2018;

LXXVIII - a Lei nº 19.473, de 24 de abril de 2018;

LXXIX - a Lei nº 19.485, de 7 de maio de 2018;

LXXX - a Lei nº 19.499, de 10 de maio de 2018;

LXXXI - a Lei nº 19.514, de 28 de maio de 2018;

LXXXII - a Lei nº 19.535, de 5 de junho de 2018;

LXXXIII - a Lei nº 19.699, de 12 de novembro de 2018;

LXXXIV - a Lei nº 19.702, de 21 de novembro de 2018;

LXXXV - a Lei nº 19.722, de 4 de dezembro de 2018;

LXXXVI - a Lei nº 19.851, de 14 de maio de 2019;

LXXXVII - a Lei nº 19.925, de 6 de setembro de 2019;

LXXXVIII - a Lei nº 19.933, de 16 de setembro de 2019;

LXXXIX - a Lei nº 20.014, de 13 de novembro de 2019;

XC - a Lei nº 20.085, de 18 de dezembro de 2019;

XCI - a Lei nº 20.089, de 18 de dezembro de 2019; (Vide Proc. 0001787-36.2020.8.16.0004 - TJPR)

XCII - a Lei nº 20.160, de 23 de março de 2020;

XCIII - a Lei nº 20.243, de 17 de junho de 2020;

XCIV - a Lei nº 20.276, de 29 de julho de 2020;

XCV - a Lei nº 20.129, de 20 de janeiro de 2020;

XCVI - a Lei nº 20.259, de 15 de julho de 2020;

XCVII - a Lei nº 21.069, de 25 de maio de 2022;

XCVIII - a Lei nº 21.190, de 18 de agosto de 2022;

XCIX - a Lei nº 21.324, de 20 de dezembro de 2022;

C - a Lei nº 21.400, de 11 de abril de 2023;

CI - a Lei nº 21.529, de 28 de junho de 2023;

CII - a Lei nº 21.721, de 1º de novembro de 2023;

CIII - a Lei nº 21.819, de 13 de dezembro de 2023;

CIV - a Lei nº 21.920, de 9 de abril de 2024;

CV - a Lei nº 21.982, de 17 de maio de 2024;

CVI - a Lei nº 22.004, de 4 de junho de 2024;

CVII - a Lei nº 22.044, de 2 de julho de 2024.

Comentário: O art. 325 da Consolidação Estadual do Consumidor representa um esforço legislativo para promover a unificação das normas consumeristas no Es-

tado do Paraná, consolidando diversas leis esparsas em um único diploma normativo, com o objetivo de simplificar o acesso e a compreensão das regras aplicáveis às relações de consumo no estado.

Esse processo de unificação elimina redundâncias legislativas e resolve conflitos normativos provenientes de legislações fragmentadas e, muitas vezes, superadas ou incompatíveis com decisões de controle de constitucionalidade. Adicionalmente, a uniformização contribui para a eficácia dos direitos dos consumidores, ao facilitar a aplicação das normas pelos órgãos fiscalizadores e pelo Poder Judiciário.

A uniformização atende aos princípios da Lei Complementar nº 95/1998, que disciplina a redação e a consolidação das normas no Brasil. O art. 9º da referida lei exige a revogação expressa de dispositivos em desuso, conflitantes ou declarados inconstitucionais, garantindo maior coerência legislativa.

Destarte, o art. 325 cumpre essa diretriz, posto que revoga normas já declaradas inconstitucionais ou que perderam a eficácia em razão de sua incompatibilidade com o ordenamento jurídico vigente. Nesse sentido, a análise das normas revogadas demonstra a aplicação prática dessa diretriz, conforme detalhado a seguir nos comentários sobre os incisos, com referência a leis, decisões e processos judiciais.

Inciso II - Lei nº 10.248, de 14 de janeiro de 1993 (ADI 885-2 - STF). A primeira norma analisada é a Lei nº 10.248/1993⁹¹⁴, cuja revogação decorre do julgamento da ADI 885-2 pelo STF⁹¹⁵. A Corte discutiu a validade de normas estaduais que ultrapassavam os limites da competência legislativa ao adentrar matérias reservadas à União, como o direito civil e a organização do sistema financeiro. No julgamento, reafirmou-se a necessidade de respeitar os limites da competência concorrente, declarando inconstitucionais dispositivos que interferiam em áreas de competência privativa da União. Nesse sentido, a revogação da Lei nº 10.248 está em consonância com esse entendimento, eliminando normas que poderiam gerar conflitos federativos e comprometendo a harmonia do sistema normativo estadual. Esse movimento evidencia, assim, a importância de consolidar um ordenamento

⁹¹⁴ Dispõe que é obrigatória a pesagem, pelos estabelecimentos que comercializarem - GLP - Gás Liquefeito de Petróleo, à vista do consumidor, por ocasião da venda de cada botijão ou cilindro entregue e também do recolhido, quando procedida a substituição, conforme especifica.

⁹¹⁵ “Ação direta de inconstitucionalidade. 2. Lei 10.248/93, do Estado do Paraná, que obriga os estabelecimentos que comercializem Gás Liquefeito de Petróleo - GLP a pesarem, à vista do consumidor, os botijões ou cilindros entregues ou recebidos para substituição, com abatimento proporcional do preço do produto ante a eventual verificação de diferença a menor entre o conteúdo e a quantidade líquida especificada no recipiente. 3. Inconstitucionalidade formal, por ofensa à competência privativa da União para legislar sobre o tema (CF/88, arts. 22º, IV, 238). 4. Violação do princípio da proporcionalidade e razoabilidade das leis restritivas de direitos. 5. Ação julgada procedente” (STF - ADI 885-2 – Relator para acórdão: Min. Gilmar Mendes – 06.08.2008).

jurídico coeso e alinhado às diretrizes constitucionais, assegurando uniformidade e clareza normativa nas relações de consumo no Estado do Paraná.

Inciso XXIII - Lei nº 16.649, de 8 de dezembro de 2010 (RI 1.523.423-2 - TJPR). A Lei nº 16.649/2010⁹¹⁶ foi revogada com base na Representação de Inconstitucionalidade de nº 1.523.423-2, que tramitou no Órgão Especial do TJPR, que reconheceu ofensa ao princípio constitucional da livre iniciativa. Segundo o voto condutor da Desembargadora Sônia Regina de Castro a obrigatoriedade de disponibilizar ao consumidor um empacotador nos caixas “... *embora tenha o inegável mérito de refinar os serviços prestados nos supermercados, representa indevida interferência legislativa na iniciativa privada*”⁹¹⁷.

A invocação do princípio da livre iniciativa como fundamento para a declaração de inconstitucionalidade de leis estaduais nem sempre se revela suficiente, uma vez que toda regulação das relações de consumo, por sua própria natureza, implica algum nível de ingerência na atividade econômica privada. No entanto, essa interferência, por si só, não configura violação constitucional, devendo ser demonstrada à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Como exemplo temos as leis que concedem o benefício da meia-entrada em cinemas e eventos culturais, das quais são reconhecidas como constitucionais, embora gerem um impacto financeiro ao setor.

Inciso XXXV - Lei nº 17.106⁹¹⁸, de 10 de abril de 2012 (Revogação parcial, arts. 1º a 6º, 8º a 10). Por ter como objeto principal a regulamentação das relações de consumo, essa lei foi absorvida quase que integralmente pela Consolidação, constando na Seção III – “*Das regras para a venda física ou eletrônica de produtos e serviços*

⁹¹⁶ Determina que os hipermercados e supermercados estabelecidos no Estado do Paraná, coloquem à disposição do consumidor um empacotador para cada caixa e dá providência correlatas.

⁹¹⁷ “AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI ESTADUAL 16.649/2010. ATO NORMATIVO QUE ESTABELECE A OBRIGATORIEDADE DA DISPONIBILIZAÇÃO DE EMPACOTADORES NOS CAIXAS DE SUPERMERCADOS E HIPERMERCADOS QUE CONTAM COM MAIS DE 12 (DOZE) CAIXAS. 1. VÍCIO FORMAL DE INCONSTITUCIONALIDADE. SUPOSTA ÀFRONTA À COMPETÊNCIA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO TRABALHO. DIPLOMA LEGAL QUE TEM EM MIRA A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E NÃO DISCIPLINA A RELAÇÃO DE TRABALHO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. POSSIBILIDADE DE SUPLEMENTAÇÃO DA LEGISLAÇÃO FEDERAL. VÍCIO FORMAL NÃO VERIFICADO. 2. VÍCIO MATERIAL DE INCONSTITUCIONALIDADE. OFENSA AO PRINCÍPIO DA LIVRE INICIATIVA. ARTIGO 139 DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL. ATIVIDADE DO EMPACOTADOR QUE, EMBORA SALUTAR, NÃO É ESSENCIAL À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATO NORMATIVO QUE TORNA OBRIGATÓRIA COMODIDADE INSERIDA NO ÂMBITO DA LIBERDADE DE EXPLORAÇÃO ECONÔMICA. ASPECTO DA ATIVIDADE ECONÔMICA NÃO SUJEITA À INTERFERÊNCIA LEGISLATIVA. Viola o princípio da livre iniciativa lei que torna obrigatória a presença de empacotadores nos caixas de supermercados, eis que compete a cada empresa a determinação das comodidades a serem oferecidas ao consumidor. 3. PROCEDÊNCIA DA AÇÃO” (TJPR - RI 1.523.423-2 – Relatora: Desembargadora Sônia Regina de Castro – 21.08.2017).

⁹¹⁸ Disciplina a venda eletrônica de produtos e serviços através de sítios de compra coletiva pela internet e estabelece critérios de funcionamento para essas empresas no Estado do Paraná.

de compra coletiva” (artigos 264 a 269). Porém, a peculiaridade desse inciso XXXV reside na manutenção do art. 7º, da Lei nº 17.106, que trata de matéria tributária⁹¹⁹, o que impede sua revogação pelo CDC estadual. Essa preservação observa o princípio da separação das matérias legislativas, uma vez que tributos são disciplinados por normas próprias e, geralmente, integram sistemas normativos alheios às relações de consumo. Assim, a decisão de manter o art. 7º demonstra a cautela do legislador em evitar lacunas normativas ou conflitos legislativos que possam comprometer a arrecadação tributária e a segurança jurídica.

Inciso LXIV - Lei nº 18.805, de 16 de junho de 2016 (RI 1.583.131-7 - TJPR).

A revogação dessa lei teve como fundamento o fato de abordar temas que são de competência legislativa privativa da União e que devem ser objeto de regulamentação uniforme em todo território nacional, conforme se verifica no acórdão da Representação de Inconstitucionalidade de nº 1.583.131-7 do TJPR⁹²⁰. O desembargador Sigurd Roberto Bengtsson sustentou em seu voto que a norma em questão *“... avança sobre temas de direito civil, comercial e sobre comércio exterior e interestadual”*, ao estabelecer disposições que, segundo sua interpretação, afetariam o mercado interestadual. No entanto, entendemos que esse fundamento não se sustenta, pois a própria Constituição Estadual define com precisão os limites da competência legislativa estadual, pelo que as regras criadas pela lei declarada inconstitucional se aplicariam apenas as empresas sediadas no Estado do Paraná, inexistindo, portanto, imposição ao o mercado interestadual ou internacional. Nesta Consolidação, os limites de abrangência da norma estadual foram delineados de forma mais clara, uma vez que o artigo 322 estabelece, de maneira expressa, a competência territorial e material para a sua aplicação. Com isso, reforça-se a observância do princípio

⁹¹⁹ Art. 7º - Os impostos de competência Estadual e Municipal serão recolhidos na sede das empresas responsáveis pelo fornecimento do produto ou serviço, independentemente da localização da sede do sítio responsável pela sua veiculação.

⁹²⁰ “AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI ESTADUAL Nº 18.805/16 QUE “DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DOS FORNECEDORES DE PRODUTO OU SERVIÇOS INFORMAREM HISTÓRICO DOS PREÇOS DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS EM PROMOÇÃO”. LEI ESTADUAL QUE AVANÇA SEARA DE INTERESSE DA UNIÃO. OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS QUE ATINGEM EMPRESAS QUE SEQUER ATUAM NO ÂMBITO PARANAENSE. NORMA REPREENDIDA QUE PADECE DE INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL POR INFRINGIR OS INCISOS I E VIII DO ART. 22 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. INVASÃO DA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA PRIVATIVA DA UNIÃO. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO PARA DECLARAR INCONSTITUCIONAL A LEI ESTADUAL Nº 18.805/2016. MAIORIA DE VOTOS.1. A normativa objurgada, ao trazer em seu bojo restrições incondicionadas, impondo obrigações aos fornecedores da internet, e definições inéditas, quando conceitua promoção e liquidação, acaba por invadir a competência legislativa da União, haja vista a clara predominância do interesse federal no caso.2. “Em diversos dispositivos constitucionais fica clara a intenção do constituinte de, de um lado, promover a integração e a cooperação entre os entes subnacionais e, de outro, combater todas as práticas que estimulem a concorrência predatória ou a criação de barreiras ao comércio ou à livre circulação de bens e pessoas no território nacional” (Ação Direta de Inconstitucionalidade 750 Rio de Janeiro, trecho do voto do Ministro Gilmar Mendes, relator).3. O diploma impugnado opera reflexos que desbordam dos limites territoriais do Estado do Paraná, isso porque acaba estabelecendo obrigações para empresas que sequer se situam no âmbito paranaense. Quer dizer. Ainda que se defenda o caráter protecionista ao consumidor, a lei em apreço avança para searas que desbordam o interesse regional e alcançam o interesse da União” (TJPR - RI 1.583.131-7 – Relator: Desembargador Sigurd Roberto Bengtsson – 03.09.2018).

federativo, assegurando que a normatização estadual se restrinja ao seu âmbito de competência, eliminando qualquer interpretação que sugira extraterritorialidade.

Inciso LXVI - Lei nº 18.909, de 29 de novembro de 2016 (ADI 5.725 - STF).

A revogação dessa norma decorre da decisão do STF na ADI 5.725, que declarou a inconstitucionalidade de dispositivos da Lei nº 18.909⁹²¹ por extrapolarem a competência estadual ao legislar sobre matérias privativas da União, como direito civil e organização administrativa. O reconhecimento da inconstitucionalidade pelo STF destaca a observância do princípio da legalidade e do respeito aos limites da competência legislativa dos entes federativos⁹²².

Inciso LXXV - Lei nº 19.372⁹²³, de 20 de dezembro de 2017 (RI 1.746.715-7 - TJPR). A revogação dessa norma é embasada na Ação de Representação de Inconstitucionalidade de nº 1.746.715-7⁹²⁴, do TJPR, que declarou a referida lei inconstitucional por violação aos princípios da livre iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor.

⁹²¹ Altera a Lei nº 17.663, de 27 de agosto de 2013, que dispõe medidas para que as empresas prestadoras de serviços de TV por assinatura situadas no Estado do Paraná mantenham escritórios regionais nas microrregiões para atendimento pessoal.

⁹²² “AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. DIREITO CONSTITUCIONAL. LEI 18.909/2016 DO ESTADO DO PARANÁ. INSTITUIÇÃO DE OBRIGAÇÃO PARA AS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DE MANTEREM ESCRITÓRIOS REGIONAIS E REPRESENTANTES LEGAIS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DE CONSUMIDORES EM CIDADES COM POPULAÇÃO SUPERIOR A 100 (CEM) MIL HABITANTES, BEM COMO DE DIVULGAÇÃO DOS CORRESPONDENTES ENDEREÇOS FÍSICOS NO SÍTIO ELETRÔNICO DAS OPERADORAS, NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E NAS FATURAS ENVIADAS AOS USUÁRIOS. INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL. COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE TELECOMUNICAÇÕES. (ARTIGO 22, IV, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). AFASTAMENTO DA COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO-MEMBRO PARA LEGISLAR SOBRE CONSUMO (ARTIGO 24, V E VIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CUJO REGIME GUARDA DISTINÇÃO COM A FIGURA DO CONSUMIDOR (ARTIGO 175, PARÁGRAFO ÚNICO, II, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE CONHECIDA E JULGADO PROCEDENTE O PEDIDO” (STF – ADI 5.725 – Relator: Min. Luiz Fux – 06.12.2018).

⁹²³ Altera a Lei nº 15.636, de 1º de outubro de 2007, que proíbe a instalação de postos de venda de combustíveis, derivados de petróleo e produtos inflamáveis, em shopping-centers, hipermercados, supermercados e estabelecimentos congêneres, que se utilizem do mesmo CNPJ ou da mesma Inscrição Estadual.

⁹²⁴ “Ação Direta de Constitucionalidade. Lei Estadual Nº 19.372/2017, que veda aos supermercados, mercados e estabelecimentos congêneres a venda ou revenda de combustíveis, derivados de petróleo e produtos inflamáveis, por intermédio de vales, cartões ou quaisquer títulos representativos. Inconstitucionalidade material da lei por violação aos princípios da livre iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor. Artigos 1º, inciso IV, 170, incisos IV e V, da Constituição da República. Impossibilidade de interferência estatal em negócios privados. Inconstitucionalidade formal por violação ao artigo 22, inciso i, da Constituição da República. Lei Estadual que versa sobre o exercício da atividade empresarial e comercial, restringindo o objeto de contratos mercantis. Restrição inadmissível por meio de lei estadual. Competência privativa da União para regular direito civil e comercial. Vícios materiais e formais caracterizados. Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada procedente. 1. Os princípios da livre iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor são reguladores da atividade econômica, impondo que a atividade empresarial seja livre, inserida em um regime de igualdade concorrencial. 2. Na ausência de monopólio ou de limitação ao exercício da atividade empresarial por lei de iniciativa da União, vige a liberdade para vender vales e títulos representativos de gás e derivados. 3. Apenas a União pode editar leis referentes a direito civil e comercial, searas tocadas indevidamente pelo conteúdo da Lei Estadual nº 19.372/2017, que, ao limitar atos de empresa e incidir sobre cláusulas econômicas de contratos privados, restringindo-lhe o objeto, contém

Inciso XCI - Lei nº 20.089⁹²⁵, de 18 de dezembro de 2019 (Proc. 0001787-36.2020.8.16.0004 - TJPR). A revogação desta lei fundamenta-se no entendimento firmado pela 4ª Câmara Cível do TJPR⁹²⁶ que afirmou que a imposição às operadoras de telefonia fixa e móvel da obrigação de identificação de chamadas telefônicas, sob pena de autuação, trata de matéria de competência legislativa privativa da União, por força dos artigos 21, XI, e 22, IV, da Constituição Federal, que atribuem exclusivamente à União a competência para regulamentar o setor de telecomunicações.

Diante de tudo que já foi mencionado, percebe-se que a consolidação das leis estaduais de consumo em um único código normativo proporciona inúmeros benefícios, dentre os quais se destacam:

1. Promoção da segurança jurídica, uma vez que evita conflitos de interpretação entre normas sobrepostas ou contraditórias, garantindo maior previsibilidade nas relações de consumo;
2. Simplificação de acesso, tendo em vista que consumidores, fornecedores e operadores do Direito passam a contar com um único diploma normativo para consulta, simplificando a aplicação da legislação;
3. Redução dos conflitos federativos, posto que a revogação de normas declaradas inconstitucionais ou conflitantes com a competência da União assegura maior conformidade com os princípios constitucionais e evita ações judiciais desnecessárias;

inconstitucionalidade formal por insubmissão às regras de competência legislativa privativa (artigo 22, inciso I, da CR/88). Ação julgada procedente” 2017 (TJPR - RI 1.746.715-7 – Relator: Des. Hamilton Mussi Corrêa – 17.06.2019).

⁹²⁵ Dispõe sobre a obrigação das operadoras de telefonia fixa ou móvel de garantirem a identificação das chamadas telefônicas, e dá outras providências.

⁹²⁶ “APELAÇÃO CÍVEL. REMESSA NECESSÁRIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. PRETENSÃO DE ABSTENÇÃO DO ESTADO DO PARANÁ DE LAVRATURA DE AUTOS DE INFRAÇÃO OU APLICAÇÃO DE QUAISQUER PENALIDADES ÀS OPERADORAS DE TELEFONIA – AUTORAS DESTA DEMANDA – QUE TENHAM POR FUNDAMENTO A LEI ESTADUAL N.º 20.089/2019. OBRIGATORIEDADE DE GARANTIREM A IDENTIFICAÇÃO DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS, SOB PENA DE SEREM AUTUADAS. 1. DIALETICIDADE. 2. INADEQUAÇÃO DA AÇÃO. INCONSTITUCIONALIDADE DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL VERIFICADA INCIDENTALMENTE. VIOLAÇÃO DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA E DA COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA DA UNIÃO, DISPOSTAS NOS ARTIGOS 21, XI E 22, IV DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. AFASTAMENTO. DECLARAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE COMO CAUSA DE PEDIR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO” (TJPR – Apelação 0001787-36.2020.8.16.0004 – Relator: Desembargador Luiz Taro Oyama – 20.02.2024).

4. Contribuição para a eficiência administrativa porque os órgãos fiscalizadores, como o Procon e o Ministério Público, podem concentrar seus esforços na aplicação de um único instrumento normativo, otimizando recursos e processos;
5. Uniformização da legislação consumerista, pois reforça a clareza normativa, além de contribuir para a educação dos consumidores e a confiança no sistema de proteção de direitos.

Verifica-se, também, que o art. 325 impacta positivamente o processo de modernização e consolidação das normas consumeristas paranaense; contribui para a eficiência e a coerência do ordenamento jurídico estadual, além de assegurar que o Código Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná se torne um instrumento normativo funcional, acessível e alinhado às demandas da sociedade contemporânea.

Portanto, ao consolidar e atualizar a legislação, o dispositivo, em análise, fortalece a proteção dos direitos dos consumidores e reafirma o compromisso do Estado do Paraná com a eficiência administrativa e a efetividade nas relações de consumo, adequando-se às exigências de um mercado dinâmico e em constante evolução.

Palácio do Governo, em 9 de setembro de 2024.

Carlos Massa Ratinho Junior

Governador do Estado

João Carlos Ortega

Chefe da Casa Civil

Hilton Santin Roveda

Secretário de Justiça e Cidadania do Paraná

Deputados coautores da Lei:

Adão Litro, Deputado Estadual

Ademar Luiz Traiano, Deputado Estadual

Alexandre Amaro, Deputado Estadual

Alexandre Curi, Deputado Estadual

Alisson Wandscheer, Deputado Estadual

Ana Júlia, Deputada Estadual

Anibelli Neto, Deputado Estadual

Arilson Chiorato, Deputado Estadual

Artagão Junior, Deputado Estadual

Batatinha, Deputado Estadual

Bazana, Deputado Estadual

Cantora Mara Lima, Deputada Estadual

Cloara Pinheiro, Deputada Estadual

Cobra Repórter, Deputado Estadual

Cristina Silvestri, Deputada Estadual

Delegado Jacovós, Deputado Estadual

Delegado Tito Barichello, Deputado Estadual

Denian Couto, Deputado Estadual

Do Carmo, Deputado Estadual

Douglas Fabrício, Deputado Estadual

Doutor Antenor, Deputado Estadual

Evandro Araújo, Deputado Estadual

Fabio Oliveira, Deputado Estadual

Flávia Francischini, Deputada Estadual

Gilberto Ribeiro, Deputado Estadual

Gilson de Souza, Deputado Estadual

Goura, Deputado Estadual

Gugu Bueno, Deputado Estadual

Hussein Bakri, Deputado Estadual (relator da Comissão Especial de Criação da Consolidação)

Luciana Rafagnin, Deputada Estadual

Luis Corti, Deputado Estadual

Luiz Claudio Romanelli, Deputado Estadual

Luiz Fernando Guerra, Deputado Estadual

Mabel Canto, Deputada Estadual

Marcel Micheletto, Deputado Estadual

Marcia Huçulak, Deputada Estadual

Marcio Pacheco, Deputado Estadual

Maria Victoria, Deputada Estadual

Marli Paulino, Deputada Estadual

Matheus Vermelho, Deputado Estadual

Moacyr Fadel, Deputado Estadual

Nelson Justus, Deputado Estadual

Ney Leprevost, Deputado Estadual

Paulo Gomes, Deputado Estadual (presidente da Comissão Especial de Criação da Consolidação e idealizador da Lei)⁹²⁷

Professor Lemos, Deputado Estadual

Reichembach, Deputado Estadual

Renato Freitas, Deputado Estadual

Requião Filho, Deputado Estadual

Ricardo Arruda, Deputado Estadual

Samuel Dantas, Deputado Estadual

Soldado Adriano José, Deputado Estadual

Tercilio Turini, Deputado Estadual

Thiago Bühner, Deputado Estadual

Tiago Amaral, Deputado Estadual

⁹²⁷ **Equipe técnica:** Dr. Pierre Lourenço, coordenador jurídico da Comissão Especial de Criação do Código do Consumidor do Paraná - Dra. Lindamir Colontonio, secretária geral da Comissão Especial de Criação do Código do Consumidor do Paraná - Dr. Luís Roberto Farah e Dra. Sani Cristina Guimarães, assessores jurídicos da Comissão Especial de Criação do Código do Consumidor do Paraná.

BIBLIOGRAFIA GERAL

Acórdão da 8ª Câmara Cível do TJPR que julgou a ApCiv 0118652-1. Se trata de ação ajuizada pela Habitat – Associação de Defesa e Educação Ambiental Habitat, na qual se consagrou que a responsabilidade pelo resíduo resultante é da ré e não poderia ser transferida para o governo ou para a população.

ALIMENTOS PLANT-BASED: INOVAÇÃO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v. 5, n. 3, p. e535019, 2024. DOI: 10.47820/recima21.v5i3.5019. Disponível em:

ANCAT. Associação Nacional de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis. Atlas brasileiro da reciclagem Disponível: <https://atlasbrasileirodareciclagem.ancat.org.br/>. Acesso em: 07 nov. 2024. Conforme SNIS, 2023 Economia, 2023 Cíclosoft 2023.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 8 ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil. Art. 225.

BRASIL. Lei Federal n. 13.186 de 11 de novembro de 2015. D.O.U. de 12/11/2015, p. 1.

Brasil. Secretaria Nacional do Consumidor. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Consumo sustentável / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor; Patrícia Faga Iglecias Lemos [et al]; coordenação de Patrícia Faga Iglecias Lemos, Juliana Pereira da Silva e Amaury Martins Oliva. -- Brasília : Ministério da Justiça, 2013.

BRASIL. Senado Federal. Sacola plástica é uma das maiores vilãs do meio ambiente. Agência Senado, Brasília, 19 abr. 2016. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2016/04/19/sacola-plastica-e-uma-das-maiores-vilas-do-meio-ambiente>. Acesso em: 10 fev. 2025.

CIPRIANO, Tasso Alexandre Richetti Pires. O conceito de consumidor no Direito brasileiro dos resíduos. Revista de Direito do Consumidor: RDC, São Paulo, v. 30, n. 133, p. 357-384, jan./fev. 2021.

CIPRIANO, Tasso Alexandre Richetti Pires. O conceito de fabricante no direito brasileiro dos resíduos. Revista de Direito Ambiental. São Paulo, n.86, abr./jun. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE AUTORREGULAMENTAÇÃO (CONAR). Guia de Publicidade – Influenciadores. CONAR, online, 2021. Disponível em: http://conar.org.br/pdf/CONAR_Guia-de-Publicidade-Influenciadores_2021-03-11.pdf. Acesso em: 18 dez. 2023.

COPOLA, Gina. A negligência dos municípios em instituir o Plano Municipal de Resíduos Sólidos. Boletim de Direito Municipal, São Paulo, v.33, n.6, p. 412-414, jun. 2017.

COSTA, Judith Martins. HAICAL, Gustavo Luís da Cruz. Parecer. Contrato de corretagem imobiliária. Elementos de existência validade e eficácia. Usos do setor. Contato social de consumo. Dever de informar. Venda casada e assunção de dívida. Pagamento indevido de comissão de corretagem. Responsabilidade solidária entre incorporadora e imobiliária. Prazo prescricional. Revista dos Tribunais | vol. 966/2016 | p. 261 - 303 | Abr / 2016.

Decreto 10.936/2022. Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. D.O.U de 12/01/2022, pág. nº 2

Decreto nº 12.082 de 27 de junho de 2024. Estratégia Nacional de Economia Circular. 28 de junho de 2024. D.O.U de 28/06/2024, pág. nº 9

DINIZ, Maria Helena. Código Civil Anotado. 17ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

EFING, Antônio Carlos. Fundamentos do direito brasileiro das relações de consumo. Porto, Editorial Juruá, 2024, Capítulo IX Consumo e Meio Ambiente. p. 329 – 355.

EFING, Antônio Carlos; BERGSTEIN, Laís Gomes; GIBRAN, Fernanda Mara. A ilicitude da publicidade invisível sob a perspectiva da ordem jurídica de proteção e defesa do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, v. 81, p. 91-115, jan./mar. 2012.

EFING, Antônio Carlos; GIBRAN, Fernanda Mara. Informação para o pós-consumo: consoante a Lei 12.305/2010. Revista de Direito Ambiental, v. 17, n. 66, p. 209-228, abr./jun. 2012. p. 217.

EFING, Antônio Carlos; GONÇALVES, Heloísa Alva Cortez. Lixo, o luxo da sociedade: resíduos sólidos eletroeletrônicos, obsolescência programada e pós-consumo. *Direitos Fundamentais & Justiça* | Belo Horizonte, ano 14, n. 42, p. 405-428, jan./jun. 2020.

EFING, Antônio Carlos; KALIL, Ana Paula Maciel Costa. Consumo consciente: o anverso subjacente da política nacional de resíduos sólidos. *R. Jur. FA7*, Fortaleza, v. 13, n. 2, p. 25-37, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://www.uni7.edu.br/periodicos/index.php/revistajuridica/article/download/60/50/>. Acesso em: 10 set. 2018.

EFING, Antônio Carlos; MENDES Rullyan Levi Maganhati O gesto particular e a febre do mundo: um ensaio sobre a ambivalente confluência do consumo sustentável e as mudanças do clima. *Direito em Debate – Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijuí*, ano XXVI nº 48, jul.-dez. 2017, p. 228.

FREITAS, Luis Ricardo Lemes; BERWIG, Juliane Altmann. Desenvolvimento sustentável como princípio constitucional na gestão dos resíduos sólidos: uma análise jurisprudencial quantitativa. *Revista de Direito Ambiental [Recurso Eletrônico]*, São Paulo, n.108, out./dez. 2022.

GASPARINI, Diógenes. Prazos e prorrogação do contrato de serviço continuado. *Revista Diálogo Jurídico*, Salvador, n. 14, jun/ago, 2002. Disponível em: <http://www.direitopublico.com.br/pdf_14/DIALOGO-JURIDICO-14-JU-NHO-AGOSTO2002-DIOGENES-GASPARINI.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2024.

GIBRAN, Fernanda Mara; EFING, Antônio Carlos. A Informação para o Consumo Consciente e Sustentável. In: *V Simpósio Dano Ambiental Na Sociedade De Risco*, V, 2010, Curitiba. *V Simpósio Dano Ambiental Na Sociedade De Risco*. Curitiba: PUCPR, 2010.

GOMES, Orlando. *Direitos reais*. 19 ed. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito das obrigações: parte especial: responsabilidade civil*. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JÚNIOR, Nelson; DENARI, Zelmo. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

GURGEL, F. A. Administração da Embalagem. São Paulo: Thomson, p. 1, 2007.

<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/5019>.

https://www.sbp.com.br/fileadmin/user_upload/24604c-MO__Menos-Telas__MaisSaude-Atualizacao.pdf . Acesso em 08.01.2025.

JACOBI, Pedro. Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade. In: Cadernos de Pesquisa, n.118, p.189-205, março/2003. São Paulo: USP, 2003.

LEITE, P. R. canais de distribuição reversos: fatores de influência sobre as quantidades recicladas de materiais” trabalho apresentado no III simpósio de administração da produção, logística e operações internacionais da fundação Getúlio Vargas de São Paulo em setembro de 2000 e constante dos anais da entidade.

LEITE, P. R. logística reversa: meio ambiente e competitividade. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LEITÃO, Manuela Prado; GUANABARA, Diogo Cardoso. Conciliando o direito dos resíduos e o direito do consumidor: um olhar crítico sobre a rotulagem e o mecanismo de logística reversa brasileiro. Boletim de Direito Administrativo, São Paulo, v. 26, n. 11, p. 1281-1295, nov. 2010.

LEMOS, Patrícia Faga Iglecias; Ana Carolina Corberi Famá Ayoub e Silva. Responsabilidade compartilhada: o papel dos gestores de risco e os limites da responsabilidade preventiva. Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 20, nº 48, p. 73-85, Março-Abril/2019.

LORENZETTI, Ricardo Luis. Proposta de uma teoria sistêmica do contrato. In: MARQUES, Cláudia Lima et al. Contratos de Serviços em Tempos Digitais: contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

MACEDO, Alberto. Tributação de atividades de streaming de áudio e vídeo: guerra fiscal entre ISS e ICMS. In: FARIA, Renato; MAITTO, Ricardo; MONTEIRO, Alexandre (coord.). Tributação da economia digital: desafios no Brasil, experiência internacional e novas perspectivas. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Prova e convicção. 6ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MARQUES, Cláudia Lima. Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: RT, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 7 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, pp. 360-361.

MARQUES. Claudia Lima. BENJAMIN. Antonio Herman V. MIRAGEM. Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARTINS, Plínio Lacerda. Conserto de produtos: perda da posse/propriedade do produto pelo abandono. Prática comercial abusiva. Revista MPMG Jurídico. Ano III - out/nov/dez de 2007. Belo Horizonte: CEEF. 2007.

MATTOS, Ana Carolina Fontana de. O Direito do Consumidor nas Plataformas de Compartilhamento: Repercussões Socioambientais. 1. ed. Londrina: Thoth, 2023.

MAXIMILIAN, Paulo. Responsabilidade dos influencers que indicam produtos sob a ótica do CDC. In: Consultor Jurídico, abr. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-abr-05/responsabilidade-influencers-indicam-produtos-otica-cdc/>. Acesso em: 09 dez. 2023.

MELO, José Eduardo Soares de. A lei complementar n. 157/2016 à luz da constituição federal: aspectos relacionados à retroatividade e aos campos de incidência do ICMS e do ISS na atividade de difusão de vídeos, áudio e textos pela internet. In: FARIA, Renato; MATTO, Ricardo; MONTEIRO, Alexandre (coord.). Tributação da economia digital: desafios no Brasil, experiência internacional e novas perspectivas. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

Paraná. Lei nº 19261 de 07 de dezembro de 2017. Cria o Programa Estadual de Resíduos Sólidos Paraná Resíduos. Publicado no Diário Oficial do Estado do Paraná, n. 10084 p. 3, 8 dez 2017.

PINZ, Greice Moreira. A responsabilidade ambiental pós-consumo e sua concretização na jurisprudência brasileira. Revista de Direito Ambiental: RDA, v. 17, n. 65, p. 153-213, jan./mar. 2012.

REIS, Leoncio José de Almeida; CAVICHIOLLI, Fernando Renato. Dos Single aos Multiplayers. Licere, Belo Horizonte, v.17, n.2, jun/2014. p. 312-350.

SAMPAIO, Marília de Ávila; SILVA; Miranda, Thainá Bezerra. A responsabilidade civil dos influenciadores digitais diante do Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 133, ano 30, p. 175-204, São Paulo, Ed. RT, jan./fev. 2021.

SANTOS, Ernane Fidelis. Manual de Direito Processual Civil, 4ª. Ed., São Paulo: Editora Saraiva, 1996.

SILVA, Antonio dos Reis Pereira. Função promocional da responsabilidade civil: um modelo de estímulos à reparação espontânea dos danos. Tese (doutorado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Direito, 2019, 249 f.

SILVA, Joseane Suzart Lopes. Os contratos imobiliários diante da lei federal 13.786/2018 e a fundamental proteção da parte vulnerável: os consumidores. *Revista de Direito do Consumidor* | vol. 122/2019 | p. 267 - 305 | Mar - Abr / 2019.

SODRÉ, Marcelo Gomes, Padrões de consumo e meio ambiente in Revista de Direito do Consumidor nº 31, São Paulo, Revista dos Tribunais, Jul./set. 1999, p. 25-35.

SOUSA, de Gisela Mangabeira. Construção da cadeia de suprimentos sustentável: logística reversa de embalagens pós-consumo – parte 2. <https://ilos.com.br/construcao-da-cadeia-de-suprimentos-sustentavel-logistica-reversa-de-embalagens-pos-consumo-parte-2/>.

STONE, Bob; WYMAN, John. Telemarketing. Tradução de Felipe Rajabally e Gilda Stuart. São Paulo: Nobel, 1992.

SÁ, Priscila Zeni de. Poder judiciário e cláusulas gerais: parâmetros para concretização no direito civil-constitucional. Florianópolis: Tirant Lo Blanch, 2018.

VERBICARO, Dennis. A Construção de um novo modelo de cidadania participativa do consumidor a partir da Política Nacional das Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 110, p. 311-339, mar./abr. 2017.

VILLALOBOS, J; EFING, A. O impacto dos serviços de delivery na pandemia de Covid-19 e a geração de resíduos pós-consumo no Brasil. IX Seminário Internacional cidade, comércio e consumo. São Paulo 2024.

A obra *Comentários à Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Paraná* representa uma iniciativa inédita no panorama jurídico brasileiro.

Com rigor técnico e abordagem prática, os autores comentam, artigo por artigo, a legislação paranaense que sistematizou e regulamentou a proteção ao consumidor no estado.

A Consolidação Paranaense, ao inserir a maior parte dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nacional, bem como os enunciados de súmula do Superior Tribunal de Justiça (STJ) relativos à matéria, tornou-se uma referência normativa de ampla abrangência. Por essa razão, os comentários contidos nesta obra são plenamente aplicáveis nos Tribunais de Justiça, Juizados Especiais Cíveis e PROCONS de todo o país, oferecendo suporte técnico e seguro para a atuação dos operadores do Direito.

Entre os comentaristas, destacam-se advogados com atuação consolidada na área, magistrados, procuradores de Justiça, defensores públicos e professores, cujas contribuições conferem profundidade e pluralidade à análise.

A obra trata ainda de temas atuais e relevantes, como as relações de consumo com empresas de aplicativos de transporte e de comunicação, e dedica um capítulo ao pós-consumo, abordando a responsabilidade ambiental nas etapas finais da cadeia de consumo.

Com conteúdo claro, atual e fundamentado, esta publicação é leitura indispensável para advogados, magistrados, membros do Ministério Público, defensores públicos, docentes e estudantes de todo o país que atuam ou estudam o Direito do Consumidor.



CENTRO DE ESTUDOS DA CONTEMPORANEIDADE
Editora & Projetos Culturais
www.institutomemoria.com.br

ISBN 978-85-5523-604-4



E-BOOK