



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**DANIEL ALMEIDA**

Deputado Federal

(PCdoB-BA)

# **O CONSUMIDOR NÃO SABE A FORÇA QUE TEM**

*Cartilha destinada a atualizar os consumidores sobre os novos parâmetros do Código de Defesa do Consumidor, além de trazer informações relacionadas ao atendimento bancário, cobrança telefônica e pagamento de tarifas públicas*

**Departamento de Apoio Parlamentar**

**Coordenação de Serviços Gráficos**

**BRASÍLIA-2005**

**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**52ª Legislatura - 3ª Sessão Legislativa**  
**SÉRIE**  
**SEPARATAS DE DISCURSOS, PARECERES E PROJETOS**  
**Nº 390/2005**

# SUMÁRIO

Apresentação .....	05
Perfil do autor .....	07
<b>CAPÍTULO I - PRONUNCIAMENTOS</b>	
Os 15 anos do Código de Defesa do Consumidor .....	09
STF autoriza aplicação da Lei dos 15 Minutos .....	12
<b>CAPÍTULO II - ARTIGOS</b>	
O instrumento de defesa do consumidor brasileiro .....	14
Atualidade do Código de Defesa do Consumidor .....	16
Contrato é Lei entre as partes. Verdade? .....	18
<b>CAPÍTULO III - PROPOSIÇÕES DO DEPUTADO DANIEL ALMEIDA</b>	
Lei dos 15 Minutos .....	20
PL da ampliação do horário de atendimento bancário .....	23
PL sobre a segurança nas portas bancárias .....	25
<b>CAPÍTULO IV - OUTRAS INICIATIVAS PARLAMENTARES</b>	
Projeto de Lei de autoria do deputado estadual Álvaro Gomes contra a cobrança da assinatura telefônica .....	27
Projeto de Decreto Legislativo de autoria do deputado estadual Javier Alfaya contra cobrança da taxa de esgoto .....	30
<b>ANEXO I</b>	
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (Versão Atualizada da Lei) .....	32
<b>ANEXO II</b>	
Onde Denunciar .....	59



## APRESENTAÇÃO

Atualmente, o Brasil vive a experiência de avanços significativos no que diz respeito à proteção dos Direitos do Consumidor. Com isso, a sociedade brasileira está a cada dia mais consciente do papel fundamental que as relações de consumo têm para o desenvolvimento da cidadania e do próprio País.

Calcula-se que dos 180 milhões de brasileiros, 70% têm alguma capacidade de compra por conta do rendimento de seu trabalho. Essa população movimenta a extraordinária quantia de R\$116 bilhões a cada mês. Assim, fomenta o comércio e a produção, constituindo uma base mais sólida para a economia do País.

Depois de 15 anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, com a criação dos Procons, Codecons, comissões e associações o consumidor brasileiro aprendeu a pesquisar, a exigir direitos e a denunciar produtos ou serviços de má qualidade. Entretanto, contraditoriamente, ainda são poucas as pessoas que realmente conhecem seus direitos e lutam para que eles sejam aplicados em sua plenitude. Daí por que necessitamos divulgar cada vez mais as ferramentas e organismos que se formaram para garantir esta proteção.

Com este objetivo, reunimos nesta publicação alguns artigos, pronunciamentos e Projetos de Lei de autoria do deputado Daniel Almeida, somados a outras contribuições importantes neste campo. A importância das ações articuladas em defesa do consumidor, a falta de respeito com o cliente por parte do sistema bancário, cobrança indevida e injusta das taxas telefônicas e a intolerância do Estado na cobrança da taxa pelo serviço de esgotamento sanitário são alguns dos assuntos discutidos neste documento e, em nossa compreensão, contribuições importantes para o debate sobre a força do consumidor.



## **DANIEL ALMEIDA, O DEPUTADO DA BAHIA LIVRE**

Natural de Mairi, Daniel Gomes de Almeida, 51 anos, exerce atualmente seu primeiro mandato como deputado federal. Filiado ao PCdoB-BA desde 1985, Daniel teve sua vida sempre marcada pela defesa dos interesses dos trabalhadores. Quando vereador destacou-se na mobilização dos consumidores por seus direitos.

Operário, casado, quatro filhos, Daniel presidiu o Sindicato dos Têxteis da Bahia e dirigiu greves importantes em empresas do Centro Industrial de Aratu. Foi também presidente da CUT Metropolitana, organizando a luta dos trabalhadores da Região Metropolitana de Salvador (RMS).

No PCdoB, integrou o Comitê Municipal de Salvador de 1985 a 1987; presidiu a 10ª Zona Distrital de 1987 a 1989; é membro do Comitê Estadual desde 1989 e do Comitê Central desde 1992, tendo assumido também a presidência do Comitê Estadual no ano de 1998. Em 2003, Daniel foi vice-líder do Partido na Câmara dos Deputados, assumindo a liderança por quase dois meses, em substituição ao deputado comunista pernambucano, Renildo Calheiros.

Em 1988, Daniel foi eleito pela primeira vez, vereador para a Câmara Municipal de Salvador. Dez anos depois, concorreu a uma vaga no Senado Federal. Em 2003, foi eleito deputado federal com 95.485 votos. Nas eleições municipais de 2004, concorreu para prefeito do município de Simões Filho, importante cidade da RMS.

Durante sua legislatura na Câmara Federal tem sido autor de iniciativas importantes, como a criação do Projeto de Lei para regulamentar a abertura do comércio aos domingos e feriados; um outro para a aposentadoria especial do trabalhador da construção civil, após 25 anos de trabalho, e o que faculta ao trabalhador uma folga no dia do seu aniversário.

È também de autoria do parlamentar a Lei que cria o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa - comemorado no dia 21 de janeiro e da alteração da Lei Federal de compensação financeira, *royalties*, para os municípios que exploram o urânio.

Dentre estas proposições as que alcançaram maior repercussão social foram as relacionadas ao sistema bancário, como os projetos de Lei para ampliação do horário de funcionamento dos bancos e instalação obrigatória das portas de segurança. Foi

de autoria de Daniel a proposta da Lei que estabelece limite máximo de 15 minutos para atendimento em agências bancárias, atualmente em tramitação no Congresso. Uma Lei semelhante, de autoria do deputado Daniel Almeida, quando vereador, foi aprovada pela Câmara Municipal de Salvador.

Com uma atuação destacada, o deputado baiano foi indicado este ano, pelo Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar (Diap), como um dos nomes em ascensão na Câmara Federal.

Como deputado federal Daniel é membro titular da Comissão do Trabalho, Administração e Serviço Público; titular das Comissões Especiais que avaliam os projetos relacionados à Reforma Trabalhista, o Estatuto do Portador de Necessidades Especiais, o Estatuto dos Desportos e a PEC 07, que regulamenta a contratação dos agentes comunitários de saúde. Em 2006 foi também titular da Comissão Parlamentar Mista de Inquérito (CPMI), que investigou denúncias de compra de votos de deputados.

O deputado é o proponente da CPI que pretende investigar denúncias relacionadas à telefonia no Brasil, em especial o processo de privatização das “teles”, a chamada CPI da Anatel.

Daniel Almeida participa ainda de várias frentes parlamentares, entre elas a de Combate à Pirataria, Defesa do Consumidor, Educação Profissionalizante, Defesa da Igualdade Racial, e, recentemente, foi um dos principais articuladores da Frente Parlamentar em Defesa da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

## CAPITULO I PRONUNCIAMENTOS

### OS 15 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*Pronunciamento realizado na sessão especial em comemoração aos 15º aniversário de criação do Código de Defesa do Consumidor, realizada na Câmara Federal no dia 14 de setembro de 2005.*

**O SR. DANIEL ALMEIDA (PCdoB-BA.)** - Sra. Presidente, Deputada Selma Schons, quero saudá-la pela iniciativa de requerer esta sessão solene. Tive oportunidade de ser co-autor do requerimento, juntamente com tantos outros parlamentares. Saúdo ainda o Deputado Luiz Antonio Fleury, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor desta Casa; o Sr. Sérgio Coelho, coordenador dos PROCONs do Rio Grande do Norte; todos os co-autores desta sessão, os Deputados Gastão Vieira, Luiz Bassuma, Roberto Gouveia, Walter Barelli, Celso Russomanno e Edinho Bez; a Sra. Marilena Lazzarini, referência em organização da sociedade civil, a partir da organização do IDEC e que hoje ocupa também função internacional, presidindo a Consumers International, organização não-governamental que congrega 264 organizações de defesa do consumidor em 115 países, e o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, enfim, todos aqueles que se associaram à iniciativa de realizar esta sessão em comemoração aos 15 anos de promulgação do Código de Defesa do Consumidor em nosso País.

O Código de Defesa do Consumidor obedece ao preceito constitucional que determina a defesa do consumidor pelo Estado, e revolucionou as relações de consumo entre nós. Ente vulnerável no mercado de consumo, o consumidor conquistou, com o Código, um importante instrumento de proteção de seus interesses e de respeito a sua dignidade, saúde e segurança.

O surgimento do Código de Defesa do Consumidor é um marco no amadureci-

mento da consciência dos direitos dos consumidores, e a sua promulgação veio suprir uma necessidade já existente na sociedade.

A luta foi intensa, pois já existia forte pressão da sociedade para que o Brasil pudesse ter um instrumento como esse. Temos de valorizar o papel da sociedade civil e de tantas organizações que se dedicaram a debater com a população e conscientizá-la sobre a conveniência e a necessidade de termos essa norma jurídica.

Quero destacar a presença da Sra. Marilena, que coordenou grande parte desse esforço e acompanhou a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, realizando intenso debate nesta Casa.

Lembro que o relator desse Projeto de Lei, o baiano Joaci Góes, dedicou quase todo o seu mandato a esse debate. Joaci é um empresário de porte na Bahia, mas se apaixonou pelo tema e deu, sem dúvida alguma, grande contribuição para a elaboração desse instrumento. Todos reconhecemos o Código de Defesa do Consumidor como uma das leis mais modernas já elaborados por nações do porte do Brasil.

Não é por outra razão que hoje temos ampla e atuante rede de órgãos voltados para a defesa do consumidor no País inteiro. São 650 entidades, entre as quais se destacam os PROCONs, DEACONs, CODECONs e entidades da sociedade civil como o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, o Fórum Nacional das Entidades Civis em Defesa do Consumidor, os Movimentos de Donas de Casa e tantos outros. No entanto, ainda estamos muito distantes do nosso objetivo, que é o de cobrir todo o território nacional, uma vez que apenas 10% dos nossos municípios têm alguma organização de defesa do consumidor.

Não há ainda um sistema integrado de defesa do consumidor. Ademais, melhor relação dos PROCONs com as entidades do Ministério Público ainda é algo a ser alcançado. Temos de batalhar para que o consumidor de produtos e serviços seja respeitado neste país, uma luta permanente, ainda mais na atual conjuntura, quando nos deparamos, todos os dias, com políticas e práticas condenáveis adotadas por grandes empresas. Os PROCONs estão abarrotados de reclamações na área de telecomunicação.

Consumidores em todo o país travam hoje essa grande luta. Cabe a esta Casa dar resposta à decisão de não se pagar a tal assinatura básica. Ela precisa ser eliminada das nossas contas telefônicas. Ainda não vencemos esse desafio.

Trata-se de um setor com forte presença de grandes corporações transnacionais. Elas atuam em nosso país, mas, na maioria das vezes, nos seus países de origem, não adotam a mesma prática. Isso nos aponta para o desafio de nos organizarmos mais.

Outro setor que lucra bastante é o bancário. Ainda não foi possível dar tratamento adequado e necessário. Apesar de toda a tecnologia disponível e do acesso aos serviços oferecidos, os clientes ainda têm de enfrentar enormes filas. Portanto, temos que valorizar os avanços conquistados e analisar a necessidade de continuar avançando.

Esta Casa tem dado inúmeras demonstrações nesse sentido, especialmente a Comissão de Defesa do Consumidor e Minorias. Até bem pouco tempo essa atuação

era diluída; hoje, conseguimos centrá-la em algo específico. Agora a defesa do consumidor é tema bastante valorizado nesta Casa legislativa.

Permanece o desafio de constituir uma Frente Parlamentar em Defesa do Consumidor para tratar desse tema com mais cuidado e atenção, bem como, ao mesmo tempo, acompanhar projetos que esta Casa tem obrigação de discutir e deliberar. Portanto, temos que caminhar com maior velocidade, celeridade e responsabilidade. Por essa razão, esta sessão joga papel na abordagem do tratamento deste tema.

Temos o desafio de cobrar mais do Poder Público. Cobrar mais decisão, mais empenho, pois só assim seremos capazes de continuar conquistando os avanços que a sociedade tanto deseja nas relações de consumo. Por exemplo, a Prefeitura de Salvador tomou a decisão de aplicar uma lei aprovada há seis anos e que obriga os bancos a cumprirem o tempo máximo de 15 minutos no atendimento a clientes em fila. Todos os bancos tiveram que se adaptar e hoje eles cumprem a Lei na capital baiana.

Sabemos de inúmeros outros exemplos de iniciativas de organizações da sociedade civil.

Precisamos reforçar o papel do poder público, cobrar uma estruturação maior das suas organizações e chamar a sociedade civil para se organizar e apoiar instituições como o IDEC e o IAPAZ, este último um instituto importante que vem mobilizando toda a sociedade baiana, ao coletar 130 mil assinaturas, contra a tarifa básica de telefone. A participação da sociedade civil é necessária. Quando nos dirigimos à sociedade, ela responde. É fácil verificar que ela vem buscando participar de modo mais efetivo.

Sra. Presidente, quero aproveitar a oportunidade para falar um pouco sobre outra importante lei de defesa da cidadania, que está completando 20 anos - a Lei de Ação Civil Pública, que disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens de direitos do valor artístico, estético, histórico e turístico.

A promulgação da Lei de Ação Civil Pública e, cinco anos mais tarde, a do Código de Defesa do Consumidor são dois marcos importantes do processo de redemocratização e valorização da cidadania, por serem instrumentos de efetivação das garantias institucionais previstas na Constituição. Ambas atendem ao anseio da sociedade brasileira por mais cidadania.

Era o que eu tinha a dizer.

Obrigado.

## STF AUTORIZA APLICAÇÃO DA LEI DOS 15 MINUTOS

Pronunciamento do deputado Daniel Almeida na sessão do dia *28 de junho de 2005*, *elogiando a* decisão do Supremo Tribunal Federal por legitimar a prerrogativa do Município de regulamentação da Lei dos 15 Minutos.

**O SR. DANIEL ALMEIDA (PCdoB-BA.)** – Sr. Presidente, Sras. e Srs. Deputados, quero, nesta oportunidade, comentar a decisão tomada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no último dia 14, que considero de extraordinária relevância.

O STF considerou legítima a prerrogativa do Município para regular a forma de atendimento nas agências bancárias em todo o país.

Ao analisar ação movida pelo município de Criciúma, o Supremo Tribunal Federal decidiu que a Lei municipal que estabelece tempo de espera de 15 minutos para o cidadão ser atendido na agência bancária tem legitimidade e eficácia. Isso é muito importante, porque diz respeito a uma prática comum em todos os municípios - grandes, médios e até pequenos.

Os bancos não atendem os seus clientes da forma decente e adequada. É comum verificarmos filas que dobram quarteirões e pessoas que esperam duas e até três horas por atendimento bancário. Isso é inaceitável. Trata-se de atitude indigna e de agressão ao cidadão. O setor não tem qualquer razão para essa prática.

O Relator Eros Grau, do STF, validou a sentença com base no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal, que estabelece como um dos fundamentos do Estado brasileiro a garantia ou a preservação da dignidade da pessoa humana. Essa prerrogativa vem sendo violada pelo sistema financeiro, sob várias formas. Os usuários do sistema bancário são desrespeitados, submetidos a longas e demoradas filas. Há cobranças abusivas de taxas, juros exorbitantes, demissões e precarização das condições de trabalho dos bancários, por exemplo.

Os bancos tinham há dez anos um milhão de bancários; atualmente eles não passam de 400 mil. O setor bancário possui tecnologia de ponta; disputa quem ofereça as mais modernas tecnologias. Nos bancos estão instalados os melhores equipamentos públicos. As fachadas das agências bancárias são suntuosas, e eles têm lucros como nenhum outro setor da atividade econômica.

Ano passado, os três maiores bancos do Brasil tiveram mais de R\$ 10 bilhões de lucro. Este ano, a projeção é de aumento substancial dessa lucratividade. O Bradesco publicou seu balanço trimestral registrando R\$ 1 bilhão e 205 milhões, o que projeta um lucro de R\$ 5 bilhões para o final do ano.

Portanto, não é possível convivermos com tarifas cada vez mais elevadas. Os bancos já não necessitam desses juros escorchantes praticados no Brasil, pois as tarifas cobrem todas as despesas para o funcionamento das agências bancárias. Mas mesmo assim as filas continuam.

Em vários Estados da Federação, muitas leis foram elaboradas e sancionadas por governos locais, principalmente por prefeituras. E os bancos sempre diziam que legislar sobre essa questão não era competência nem do estado nem do município, mas do Conselho Monetário Nacional, da União. Pois bem. O STF definiu essa questão, dizendo que é competência, sim, do município. Este pode elaborar leis e definir critérios para atender aos que precisam ter acesso a uma agência bancária.

Nesse sentido, saúdo o STF pela decisão tomada. Aproveito para lembrar que esta Casa é chamada para tratar do assunto. Recentemente, a Comissão de Defesa do Consumidor aprovou projeto de lei de minha autoria e de autoria de outros parlamentares, a partir de um substitutivo do deputado Júlio Lopes, que estabelece o prazo de até 20 minutos para atendimento ao público. Esse projeto precisa ser votado na Comissão de Constituição e Justiça e neste plenário, para que a legislação nacional trate do tema.

Apelo, portanto, para que todos os prefeitos dos municípios onde exista Lei com esse conteúdo adotem providências. A população deve exigir das prefeituras medidas para que seja aplicada a Lei. E nos municípios onde ainda não há Lei, o povo precisa cobrar dos legisladores, dos seus representantes - os vereadores - que a apresentem e se mobilizem para que ela seja aprovada com rapidez.

Sr. Presidente, tenho especial satisfação de tratar dessa matéria, porque tive a oportunidade, ainda em 1998, quando era vereador em Salvador, de elaborar projeto com esse conteúdo.

Ele se tornou Lei em 2001, e agora ela está sendo cumprida. Aliás, o prefeito de Salvador, João Henrique, teve uma atitude ofensiva: fechou agências e fez com que os bancos comesçassem a cumprir a Lei desde março último. Essa ação do Prefeito contribuiu, sem dúvida nenhuma, com a decisão do STF.

Era o que eu tinha a dizer.

Muito obrigado.

## CAPITULO II ARTIGOS

### O INSTRUMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

*Cláudia Bezerra\**

Após 15 anos da publicação da Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, muito há que se refletir sobre a sua eficácia no ordenamento jurídico brasileiro; muito há que se questionar se tem cumprido seu papel constitucional de tutelar o consumidor, grupo específico de indivíduos considerados desiguais e vulneráveis às práticas abusivas do livre mercado.

Quando da sua instituição, o Código de Defesa do Consumidor foi temido por vários segmentos de fornecedores brasileiros e esquecido por diversos gestores públicos, por não compreenderem a sua função de harmonizar as relações de consumo no sentido de atender as necessidades básicas dos consumidores quanto ao respeito à sua dignidade, saúde, segurança e aos seus interesses econômicos, almejando-se a melhoria da sua qualidade de vida.

Aos poucos, essa mentalidade foi se modificando, especialmente dos gestores públicos, que iniciaram a instituição de órgãos públicos de proteção ou defesa do consumidor, como forma de cumprir o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988, que prevê como direito fundamental do indivíduo a promoção pelo Estado da Defesa do Consumidor.

Hoje praticamente todos os Estados da federação contam com PROCONS estaduais. Todavia, este quadro não é muito animador quanto aos sistemas municipais de proteção ao consumidor, que, em recente pesquisa realizada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, do Ministério da Justiça, ficou constatado que os gestores municipais continuam omissos quanto a sua obrigação de promover a defesa dos municípios.

---

\* *Cláudia Bezerra é advogada, formada pela Universidade Federal de Sergipe. Atualmente assume a coordenação da Coordenadoria de Defesa do Consumidor da Prefeitura de Salvador (Codecon)*

Ainda, após 15 anos do CDC e 17 anos da promulgação da Constituição Federal, existem gestores públicos sem compromisso com a tutela dos consumidores, em última análise com a dignidade humana. A defesa do consumidor, hoje elevada a direito fundamental, representa para o cidadão a promoção de instrumentos por melhores condições de vida e do seu poder aquisitivo. Significa criar ações públicas direcionadas a atender, como já salientado, as necessidades dos consumidores com a perspectiva de preservar a sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos e melhoria de vida.

O Código de Defesa do Consumidor, inclusive, por entender o legislador pátrio que é no município onde de fato vivem os cidadãos, declinou competência explícita para que esse ente pudesse fiscalizar e controlar a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, tudo voltado para tutelar o interesse da preservação da vida, saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor.

Assim, diante do atual quadro, um dos desafios dos consumidores brasileiros é promover um processo de sensibilização dos atuais gestores dos municípios para a importância da instituição de órgãos municipais de defesa do consumidor, uma vez que estes espaços públicos são verdadeiros balcões de cidadania.

## ATUALIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*Joaci Góes\**

É grande a acolhida popular ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos seus 15 anos de vigência. É consensual que esta é a Lei que mais “pegou” no Brasil, superando em sua invocação outro diploma legal qualquer, inclusive a própria Constituição Federal, contando-se aos milhões as reclamações levadas a efeito, com êxito, a maioria delas sendo solucionadas já na fase de conciliação.

O mais notável, porém, a destacar é que as soluções alcançadas no plano litigioso, responsáveis pelo continuado prestígio imediato da Lei nº 8.078, correspondem a uma parte menor no contexto do significado maior desse importante diploma legal. Esse aspecto de visibilidade ostensiva do CDC estaria para os benefícios gerais que produz assim como a ponta do iceberg está para a massa congelada submersa que a sustenta.

Sejamos didáticos.

Além das reparações legais mediadas ou impostas pelo Judiciário, a atualidade do Código se afirma em, pelo menos, mais duas importantes vertentes: uma educacional e outra econômica.

A vertente educacional decorre da expansão e do adensamento da compreensão de que as relações entre fornecedores e clientes devem ser pautadas pelo diálogo inteligente e cooperativo. Como desdobramento dessa crescente consciência, pode-se afirmar, sem receio de erro, que o número de problemas resolvidos por esse meio é significativamente maior do que os equacionados pela via judicial. Afinal de contas,

---

\* *Joaci Góes é bacharel em Direito e empresário. Foi deputado federal constituinte e relator do Código de Defesa do Consumidor.*

fornecedores e consumidores são duas faces indissociáveis de uma mesma moeda. Quanto mais sólida for a qualidade dessa relação, mais forte será a sociedade, porque mais prósperos os seus empresários e mais felizes os cidadãos em geral.

A vertente econômica se desdobra a partir da maior competitividade que passaram a ter as empresas brasileiras no cenário internacional. Sem dúvida, as novas exigências de qualidade dos produtos e serviços, presentes no Código sob a estreita vigilância da cidadania, representaram e representam poderoso incentivo para que nosso sistema produtivo alcançasse o invejável patamar de eficiência, expresso nos recordes sucessivos de vendas dentro e fora do país.

Basta comparar o volume e o valor de nossas exportações de hoje com os do passado recente, ainda que, sob a proteção de pesadas tarifas alfandegárias, para que se chegue à conclusão de que, longe do medo apocalíptico de que o novo código viria destruir o sistema produtivo nacional, passou o Brasil a crer em suas reais possibilidades de conquistar um lugar de crescente relevo na economia mundial, cada vez mais globalizada.

Para que continue a servir à grande causa popular que o inspirou, é indispensável que o nosso CDC seja continuamente ajustado à dinâmica realidade de nossos dias, e que os executivos municipais e estaduais, particularmente das regiões mais pobres e desassistidas, contribuam, com a implantação da infra-estrutura necessária, para maior celeridade da eficácia do código.

De parabéns os parlamentares baianos que vêm dedicando a essa nobre tarefa o melhor de suas inteligências e corações.

## CONTRATO É LEI ENTRE AS PARTES. VERDADE?

*Josué Rios \**

Aposto que você já assinou muita coisa sem ler, certo? Eu também. Esta não é uma conduta recomendável, mas em nossa correria ou por falta de atenção acabamos confiando e “canetando” tudo que nos dão para assinar. E, muitas vezes, também não lemos o documento que assinamos porque este é escrito de forma incompreensível – e há os casos em que, lendo ou não lendo o papel que assinamos, não podemos deixar de comprar um determinado produto essencial à sobrevivência.

Agora, tentando neste artigo, traduzir o juridiquês para o português, pergunto: será que apenas por termos assinado o contrato sem ler perdemos o direito de reclamar contra o abuso ou a lesão cometida pela empresa que nos vendeu um produto ou serviço? Claro que não. Anote: essa história de que contrato é lei entre as partes não vale como regra absoluta numa relação entre uma parte que é forte e poderosa (a empresa) e a outra que é fraca e vulnerável (o consumidor). Em resumo: nesses casos o contrato tem poder relativo, e só é lei entre as partes quando ele não é utilizado pela empresa somente em seu benefício – como uma via de mão única para aumentar, abusivamente, os seus lucros.

Com efeito, a moral e a lei não consagram a presunção de que um contrato é sempre bom e válido somente porque fora assinado pelo consumidor – a formalidade da assinatura, por si só, não se traduz em legalidade absoluta do documento, que nos é imposto pela grande empresa ou banco, de modo que somos apenas convidados a aderir ao amontoado de letrinhas barrocas e chatinhas de entender – daí a denominação dada a esse tipo de documento de contrato de massa ou contrato de adesão, porque a ele apenas aderimos, sem nenhuma discussão.

---

\* **Josué Rios** é advogado especializado em Direito do Consumidor, Professor de Direito da PUC de São Paulo, colunista do *Jornal da Tarde de São Paulo* e autor do livro *Guia dos Seus Direitos – Tudo que Você Precisa Saber para Exercer Melhor a sua Cidadania*, editado pela Editora Globo, e ganhador do Prêmio Jabuti em 1999.

Para impedir os abusos dos contratos de adesão, veja o que estabelece o artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor, o nosso CDC. Diz a norma: “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.”

Tradução: para a validade de tais contratos, as empresas devem cumprir duas obrigações, a saber: provar que facilitou e permitiu a leitura do documento antes da assinatura – ou seja, cabe à empresa provar que entregou previamente ao consumidor cópia do contrato para leitura; e também comprovar que explicou verbalmente o conteúdo do contrato e tirou as dúvidas do consumidor, ou ainda demonstrar que as suas cláusulas se encontram em algum quadro ou cartaz para leitura prévia de todos os interessados na contratação do serviço ou aquisição de produto.

Além disso, para a validade do contrato de adesão, é preciso estar claro que na hora de redigir o contrato a empresa preferiu usar palavras mais conhecidas em lugar das incomuns e incompreensíveis, levando-se em conta o grau médio de compreensão do texto do contrato pela população. E também é inaceitável a utilização de siglas desacompanhadas do seu significado completo. Mais: o documento até pode utilizar palavras técnicas relativas à natureza de um determinado negócio. Por exemplo: o contrato de financiamento de imóvel pode usar enigmas como cédula hipotecária, tabela price, etc., desde que proceda a devida conversão das referidas expressões para o português, de modo que os termos do contrato se tornem claros ao mortal pagador da conta.

Pergunta final: qual a punição para as empresas que não cumprirem à risca o artigo 46? Primeiro: o consumidor, mesmo assinando e reconhecendo firma, pode desistir do contrato (vale dizer do negócio realizado) cujo teor não teve conhecimento prévio ou foi escrito de forma ininteligível. Segundo: o consumidor ganha o direito de manter o contrato naquilo que lhe for conveniente e recusá-lo em relação às cláusulas que lhe sejam prejudiciais, por estas infringirem a referida norma.

Por fim, vale lembrar que em caso de desrespeito ao artigo 46, além de o contrato perder a sua validade, o consumidor também tem o direito de ser indenizado por eventuais danos materiais e morais resultantes da desobediência à citada norma do CDC.

## **CAPITULO III**

### **PROPOSIÇÕES DO DEPUTADO DANIEL ALMEIDA**

#### **LEI DOS 15 MINUTOS**

*Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.*

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores usuários de serviços bancários, em todo o território nacional, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o caput refere-se exclusivamente ao serviço personalizado em guichês.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:

I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3º - Os critérios definidos nesta Lei quanto ao tempo de espera para atendimento aos usuários, não exime as instituições financeiras de se ajustarem ao disposto na legislação municipal e estadual pertinente à prestação de serviços bancários ao consumidor.

Art. 4º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará às instituições infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1º – As multas serão aplicadas até 200(duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2º - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6º - A fiscalização do disposto na presente Lei é de responsabilidade do Banco Central do Brasil, que normatizará sobre o recebimento de denúncias pelos consumidores.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial.

No setor serviços, destacadamente os serviços bancários, que, anteriormente, eram prestados através do contato pessoal e direto entre usuário e prepostos das instituições financeiras nas agências bancárias, passa gradativamente a ser realizado por meio eletrônico ou caixas automatizados. Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade.

Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet ou ao próprio sistema bancário, não dispendo de conta corrente ou em outra modalidade.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores bancários e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços.

Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos da agência bancária, fazendo com que o consumidor dos serviços bancários permaneça por horas em condições desconfortáveis e mesmo sujeito a intempéries

O Projeto de Lei em questão é fruto do processo de mobilização dos consumidores em defesa dos seus direitos, particularmente dos usuários dos serviços bancários em Salvador, que contou com o efetivo apoio do Sindicato dos Bancários da Bahia.

Efetivamente, em 16 de março de 1998, subscrevi juntamente com o então vere-

ador Javier Alfaya (PcdoB-BA), na Câmara Municipal de Salvador, o PL de nº31/1998, impondo sanções administrativas a estabelecimento bancário que constringesse o consumidor a um tempo de espera de quinze minutos para o atendimento ao usuário de serviços bancários.

Aprovado pela Câmara, o PL nº31/1998 foi vetado pelo chefe do Poder Executivo que logrou apoio na Câmara para aprovar o seu veto. Um ano depois, em 6 de abril de 1999, voltamos a submeter um projeto de Lei com objeto semelhante ao anterior, desta vez logrando a sanção do prefeito para a Lei Municipal nº 5.978/01.

Entre a apresentação do primeiro Projeto e a sanção da “Lei da Fila dos Bancos” como ficou conhecida, iniciativas de Lei com as mesmas características foram apresentadas e aprovadas em várias capitais brasileiras, no Distrito Federal, no Estado do Ceará e outras tantas unidades da Federação.

Considerando ser matéria de competência concorrente e objetivando a extensão do benefício para todo o território nacional é que submeto à apreciação deste Congresso a proposta em tela.

Sala das Sessões, 14 de junho de 2004

**Deputado Federal**  
**DANIELALMEIDA (PCdoB-BA)**

---

*Similar a este Projeto de Lei, existe a Lei Municipal nº. 5.978/01, de autoria do deputado federal Daniel Almeida, quando o mesmo foi vereador da cidade de Salvador. A Lei foi aprovada e publicada no Diário Oficial do Legislativo Municipal em 16 de agosto de 2001.*

## **PROJETO DE LEI AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO BANCÁRIO**

*Dispõe sobre o horário de atendimento ao público nas instituições financeiras em todo o território nacional.*

Art. 1º - As instituições financeiras estabelecidas em todo o território nacional abrirão suas portas para atendimento ao público das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Parágrafo 1º - Nos estabelecimentos bancários, no período estabelecido no caput, deverão funcionar, ininterruptamente, todos os setores de atendimento ao público, responsáveis nomeadamente por: depósito, retirada de numerário, pagamento de contas de água, luz, telefone, carnês e outros serviços, inclusive os caixas preferenciais destinados ao atendimento de idosos, gestantes e portadores de deficiência física.

Parágrafo 2º - As agências bancárias que efetuam pagamento de benefícios da Previdência deverão, nos dias de pagamento, abrir suas portas às 8h, para exclusiva utilização dos beneficiários do sistema previdenciário, gestantes e deficientes.

Parágrafo 3º - Os estabelecimentos que não cumprirem as determinações desta Lei sofrerão sanções, independentemente das penalidades aplicáveis nas hipóteses de descumprimento da jornada de trabalho de seis horas diárias dos trabalhadores bancários.

Art. 2º - As instituições financeiras respeitarão a jornada de trabalho de seis horas da categoria bancária, em acordos e convenções coletivas vigentes, cuja fiscalização será efetuada pelos órgãos competentes.

Art. 3º - A abertura das instituições financeiras fora do horário e dias de atendimento previstos nesta Lei poderá ocorrer somente mediante acordo prévio com o sindicato da categoria.

Art. 4º - Esta Lei entra em vigor no prazo de trinta dias a contar da data de sua publicação.

Art. 5º - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 60 dias, estabelecendo as normas necessárias ao seu cumprimento.

Art. 6º - Revogam-se as disposições em contrário.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O funcionamento das instituições financeiras, e dos estabelecimentos bancários em particular, tem sido alvo de inúmeras reclamações dos usuários destes serviços em todo o país. A enormes filas persistem mesmo nos municípios que já promulgaram leis específicas estabelecendo limite de tempo para o atendimento aos clientes.

As instituições financeiras, e bancárias em especial, têm lançado mão de inúmeros subterfúgios e procedimentos na Justiça para impedir ou protelar a aplicação das medidas implementadas pelos municípios que regulam o funcionamento das agências bancárias com o intuito de melhorar o atendimento aos usuários. A edição do Código de Defesa do Consumidor Bancário, pelo Banco Central, não alterou significativamente o quadro da deficiência da prestação de serviço por aquelas instituições financeiras.

A presente iniciativa determina a ampliação do horário de atendimento nos supracitados estabelecimentos, tendo como pressuposto que o curto período disponibilizado pelos bancos para a atenção ao usuário nas agências é um dos fatores que contribuem para a péssima qualidade do serviço.

Tal medida não terá impacto sobre a lucratividade do setor, sabidamente a maior entre todos os setores da economia brasileira e entre as maiores, senão a maior, lucratividade do setor bancário de todo o mundo. Os consumidores, entretanto, não têm recebido qualquer contrapartida, em função dos ganhos obtidos pelos bancos.

Portanto, acreditamos que a ampliação do horário do atendimento bancário poderá contribuir para o melhor atendimento dos consumidores dos serviços mencionados, e por isso mesmo encaminhamos a presente proposição.

Sala das Sessões, 29 de março de 2005

**Deputado Federal**  
**DANIELALMEIDA (PCdoB-BA)**

## **PROJETO DE LEI SEGURANÇA NAS PORTAS BANCÁRIAS**

*Altera a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, para dispor sobre portas de segurança nas agências bancárias.*

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, que “Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências” para dispor sobre portas de segurança nas agências bancárias.

Art 2º O art. 2º da Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º - O sistema de segurança referido no artigo anterior inclui pessoas adequadamente preparadas, assim chamadas vigilantes; alarme capaz de permitir, com segurança, comunicação entre o estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo; portas de segurança que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; e, pelo menos, mais um dos seguintes dispositivos:”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Os bancos têm sido locais priorizados pela ação de bandidos. Afinal, são locais de movimentação de grande quantidade de numerários e/ou valores.

Entre as modalidades de ação criminosa, o assalto a banco leva insegurança a clientes e trabalhadores exigindo uma postura preventiva dos bancos no quesito segurança.

Embora, atualmente, parte do movimento bancário seja realizado mediante diferentes recursos tecnológicos, a exemplo da rede mundial de computadores, do fax e do telefone, a frequência de clientes nas agências ainda é muito significativa, obrigando os bancos a adotarem preceitos de segurança para prevenir e se proteger de assaltos.

Todo estabelecimento financeiro, para operar no Brasil, deve submeter ao Departamento de Polícia Federal um Plano de Segurança para cada unidade que pretende operar, tendo por base as exigências da Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983. Se deferido pela Polícia Federal, o pedido de abertura da nova unidade segue para exame do Banco Central, órgão responsável por sua implantação.

Assim, todo plano de segurança deve obrigar, além da presença de vigilante, a instalação de alarme conectado com outro estabelecimento da mesma instituição, com empresa de segurança ou com o órgão policial mais próximo, além de, pelo menos, um dos seguintes dispositivos: equipamentos que possibilitem a identificação visual dos assaltantes, artefatos que retardem a ação de criminosos facilitando a perseguição, identificação ou sua captura, dentre os quais se enquadra a porta de segurança, e cabina blindada.

Optamos por colocar, explicitamente, a porta de segurança entre os artefatos inibidores da ação de bandidos, na forma da alteração proposta na Lei nº 7.102, de 1983.

Desse modo, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação do Projeto de Lei ora apresentado.

Sala das Sessões, em 11 de Agosto de 2004.

**Deputado Federal**  
**DANIELALMEIDA(PCdoB-BA)**

## **CAPITULO IV**

### **OUTRAS INICIATIVAS PARLAMENTARES**

#### **PROJETO DE LEI CONTRA A ASSINATURA TELEFÔNICA**

#### **PROJETO DE LEI Nº 14.398/2005**

*Veda a cobrança, no Estado da Bahia, pelas concessionárias de telefonia, das tarifas de assinatura básica e dá outras providências.*

A Assembléia Legislativa dos Estado da Bahia decreta:

Art. 1º – Fica vedada a cobrança, no Estado da Bahia, pelas concessionárias prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, das tarifas de assinatura básica cobradas de seus consumidores e usuários.

Parágrafo único. As concessionárias de que trata o caput somente poderão cobrar pelo serviço disponibilizado efetivamente medido, mensurado e identificado, ficando impedidas de cobrança de tarifa, taxa mínima ou assinatura básica de qualquer natureza e a qualquer título.

Art. 2º – O descumprimento do quanto disposto nesta lei importará na multa prevista no art. 57, parágrafo único, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

Art. 3º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

A proteção e a defesa do direito do consumidor alçou o patamar de princípio constitucional, ao dispor, o seu art. 5º, XXXII, que segue:

Art. 5º ...

XXXII – o Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor; O princípio é ratificado ainda no texto constitucional, sendo que o art. 170 dispõe:

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;

Neste diapasão, foi promulgada a Lei 8.078/90, que “dispõe sobre a proteção do consumidor”.

Ocorre, entretanto, que quando o texto constitucional se refere aos princípios do Estado, compreende este em toda a sua organização político-administrativa, a saber: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Desta forma, as medidas de proteção e defesa do direito do consumidor devem ser adotadas por todas as unidades político-administrativas que compõem o Estado, não estando limitada à União Federal, tanto assim que o art. 24, V, da CF/88, dispõe ser concorrente a competência para legislar sobre “produção e consumo”.

Some-se a isto o fato de que o art. 4º, da Lei 8.078/90 (CDC) fixa como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo:

Art. 4º...

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

a) Por iniciativa direta; (...)

b) Pela presença do Estado no mercado de consumo;

c) Pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Especificamente quanto aos serviços públicos, o mesmo dispositivo legal institui como princípio:

Art. 4º...

VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;

Mesmo com essas garantias, a competência e obrigação de implementar ações diretas de defesa e proteção ao consumidor, os usuários do serviço de telefonia do Estado da Bahia têm ficado totalmente desabrigados de proteção, sofrendo com o abuso e arbitrariedades das empresas concessionárias.

Com a finalidade de afastar o procedimento arbitrário das empresas e assegurar o acesso de todos os consumidores do Estado ao serviço público de telefonia, o presente projeto visa afastar em definitivo a cobrança de tarifas básicas a qualquer título, assegurando o direito do consumidor de pagar, única e exclusivamente, pelo serviço efetivamente prestado.

Projeto similar do deputado Chico Leite, do Distrito Federal, está tramitando naquela Casa Legislativa.

O Estado da Bahia não pode mais ficar silente aos abusos cometidos pelas empresas concessionárias, sendo imperiosa a sua ação direta para proteção dos consumidores.

Assim, esperamos amplo apoio dos parlamentares desta Casa para aprovação deste projeto.

Sala de Sessões, 2 de março de 2005

**ÁLVARO GOMES**  
Deputado Estadual PCdoB

## **CONTRADIÇÃO**

Se depender da bancada governista baiana, a população baiana vai continuar pagando a tarifa de assinatura telefônica. O Projeto de Lei nº 14.398/2005, de autoria do deputado Álvaro Gomes (PCdoB-BA), que beneficia mais de 1,6 milhão de pessoas em todo o Estado, foi rejeitado na última terça-feira, durante a reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, depois de mais de sete horas de discussão. Na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ), o PL foi aprovado por unanimidade.

O deputado Álvaro Gomes afirmou que vai persistir na luta, utilizando todos os recursos possíveis para aprovar a lei que extingue a cobrança da assinatura telefônica na Bahia.

## **PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO CONTRA COBRANÇA DA TAXA DE ESGOTO**

*“Ficam revogados os artigos 29,30,31,32 e 33 DO DECRETO Nº 7.765 DE 08 DE MARÇO DE 2000, publicado no D.O.E. em 09.03.2000, que aprova o Regulamento da Lei nº 7.307, de 23 de janeiro de 1998, que dispõe sobre a ligação de efluentes à rede pública de esgotamentos sanitários e dá outras providências.”*

A Assembléia Legislativa do Estado da Bahia decreta:

Art. 1º. - Ficam revogados, tornando-os sem efeito, nos termos do artigo 71, inciso VII da Constituição do Estado da Bahia, e do art. 126 do Regimento Interno da Assembléia Legislativa da Bahia, os artigos 29,30,31,32 e 33 DO DECRETO Nº 7.765 DE 08 DE MARÇO DE 2000, publicado no D.O.E. em 09.03.2000, que aprova o Regulamento da Lei nº 7.307, de 23 de janeiro de 1998, que dispõe sobre a ligação de efluentes à rede pública de esgotamentos sanitários e dá outras providências.

Art. 2º.- Este Decreto Legislativo entra em vigor com a sua promulgação pelo Presidente da Assembléia Legislativa da Bahia e a competente publicação no Diário Oficial do Legislativo.

### **JUSTIFICATIVA**

O presente projeto de Decreto Legislativo vem no sentido de reparar uma grave injustiça, e, acima de tudo, para que esta Casa assumia sua obrigação em fazer cessar uma flagrante ilegalidade cometida contra os cidadãos de nosso Estado. (...)

Temos plena consciência de que o processo de urbanização inchou nossas grandes cidades, daí decorrendo uma série de necessidades as quais o Estado tem de suprir pelos serviços públicos, nem sempre podendo, para tanto, deixar de cobrar pelos mesmos. Dentre estes, encontram-se obviamente os de fornecimento de água e de esgoto.

O ponto nodal da questão, no entanto, é outro. Há um decreto, literalmente inconstitucional, dando sustentação a uma cobrança totalmente ilegal, pois quer chamar de tarifa o que é taxa, tributo.

Ora, se a utilização desses serviços é obrigatória onde eles existam, a remuneração decorrente da sua utilização, potencial ou efetiva, ostenta a natureza de taxa e não de tarifa, evidente que face ao princípio da legalidade não poderia ser instituída por meio do decreto ora atacado. Isto posto e por tudo quanto exposto, concluímos que os serviços de água e esgoto são remunerados por taxa, haja vista seu caráter compulsório. Isto faz com que estas taxas estejam submetidas a todas as limitações ao poder de tributar, em especial ao princípio da estrita legalidade, Lei em sentido estrito, devendo esta Casa revogar os artigos 29,30,31,32 e 33 DO DECRETO Nº 7.765 DE 08 DE MARÇO DE 2000.

Sala das Sessões, 3 de maio de 2005.

**JAVIERALFAYA**  
Dep. Estadual PCdoB

**ANEXO I**  
**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**VERSÃO ATUALIZADA DA LEI**

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**  
**Dos Direitos do Consumidor**

**CAPÍTULO I**  
**Disposições Gerais**

Art. 1º 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.

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

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º 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.

§ 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.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

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

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

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

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

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

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

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

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

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### **CAPÍTULO III** **Dos Direitos Básicos 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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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

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

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

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

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

IX - (Vetado);

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

Art. 7º Os direitos previstos neste código 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.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## **CAPÍTULO IV** **Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção** **e da Reparação dos Danos**

### **SEÇÃO I** **Da Proteção à Saúde e Segurança**

Art. 8º 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.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentam, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

### **SEÇÃO II** **Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**

Art. 12. 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.

§ 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 inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

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.

Art. 14. 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.

§ 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.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### **SEÇÃO III**

#### **Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço**

Art. 18. 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.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 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 sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º 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.

§ 4º 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.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

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.

Art. 19. 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:

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 § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. 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:

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.

Art. 21. 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.

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 obri-

gações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 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.

#### **SEÇÃO IV** **Da Decadência e da Prescrição**

Art. 26. 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.

Art. 27. 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).

#### **SEÇÃO V** **Da Desconsideração da Personalidade Jurídica**

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder,

infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

## **CAPÍTULO V** **Das Práticas Comerciais**

### **SEÇÃO I** **Das Disposições Gerais**

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

### **SEÇÃO II** **Da Oferta**

Art. 30. 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.

Art. 31. 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.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. 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.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

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.

### **SEÇÃO III** **Da Publicidade**

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 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.

§ 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.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

### **SEÇÃO IV** **Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

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 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; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da converção na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

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.

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.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

## **SEÇÃO V**

### **Da Cobrança de Dívidas**

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. 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.

## **SEÇÃO VI**

### **Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores**

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.

§ 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.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º 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.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

## **CAPÍTULO VI** **Da Proteção Contratual**

### **SEÇÃO I** **Disposições Gerais**

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

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

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.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

### **SEÇÃO II** **Das Cláusulas Abusivas**

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

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;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infringam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

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.

§ 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.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a

nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. 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.

§ 1º (Vetado).

§ 2º 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.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

### SEÇÃO III

#### Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressaltando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deve-

rão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado).

## **CAPÍTULO VII**

(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

### **Das Sanções Administrativas**

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º 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.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. 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:

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 serviço;

VII - suspensão temporária de 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.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Art. 58. 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, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. 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, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 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.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º 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.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

## **TÍTULO II**

### **Das Infrações Penais**

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incurrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. 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:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interdidas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

### **TÍTULO III**

#### **Da Defesa do Consumidor em Juízo**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposições Gerais**

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. 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.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

## **CAPÍTULO II**

### **Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos**

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

### **CAPÍTULO III**

#### **Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços**

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### **CAPÍTULO IV**

#### **Da Coisa Julgada**

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

## **TÍTULO IV**

### **Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugges-

tões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

## **TÍTULO V**

### **Da Convenção Coletiva de Consumo**

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

## TÍTULO VI Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“II - inclui, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa”.

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial”.

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados”.

Art. 115. Suprima-se o caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

“Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a danos”.

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais”.

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

“Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”.

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR

*Bernardo Cabral*

*Zélia M. Cardoso de Mello*

*Ozires Silva*

## ANEXO II ONDE DENUNCIAR

### SALVADOR

**Procon-BA:** Posto Central. Tel: (71) 3321-4228/ 3448/2409 (fax)

archjose@sjdh.ba.gov.br

**Delegacia de Defesa do Consumidor:** Tel: (71) 3321-8379

**Postos SAC:** Instituto do Cacau. Tel: (71) 3326-2012 / Shopping Barra. Telefax: (71) 3332-4581 / Shopping Iguatemi. Telefax: (71) 3351-2843 / Boca do Rio. Tel: (71) 3371-0661

**Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa da Bahia:** Tels: 3115-7237/2910

**Comissão de Direitos do Cidadão da Câmara Municipal de Salvador:** Tel: 3320-0100 ou 3321-7777

**Codecon:** Coordenadoria de Defesa do Consumidor da Prefeitura Municipal de Salvador. Tel: (71) 3324-4234/4236/4238

**Comissão de Defesa e Orientação do Consumidor da OAB/BA:** Tel: (71) 3321-3595

**Ceacon:** Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa do Consumidor: Tel: 3324-6400

**Crecicon:** Comissão de Atendimento ao Consumidor do Mercado Imobiliário. Tel: 3356-7777/0000

**Deacon:** Departamento de Assistência ao Consumidor. Tel: 3320-4031/34

**Divisa:** Divisão de Vigilância Sanitária. Tel: 3336-5344

**Ibametro:** Instituto Baiano de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial. Tel: 0800 711888

**Movimento de Donas de Casa e Consumidores da Bahia:** Telefax: 3248-6153

### FEIRA DE SANTANA

**Comdecon:** Coordenação Municipal de Defesa do Consumidor. Tel: (75) 3221-9899

### NACIONAL

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)** do Departamento de Direito Econômico do Ministério da Justiça. [dpdc@mj.gov.br](mailto:dpdc@mj.gov.br)  
<http://www.mj.gov.br/dpdc/>

Tel: (61) 3429-3942 Fax: (61) 3322-1677 Tel: (61) 3429-3942

**Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal:** Tel (61) 3216-6921 / 3216-6922 ou 0800679619

**Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC):** Tel: (011) 3874-2152

## **AGÊNCIAS**

**Agência Estadual Regional de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicação da Bahia (Agerba):** Recebe e apura reclamações de usuários de energia elétrica, transportes (metropolitano, intermunicipal e hidroviário) e de terminais. Postos de atendimento nos SAC Estação Rodoviária e Shopping Iguatemi.

Tel: 0800-710080/3371-0437.

**Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL):** Tel: 0800-7272010 (segunda à sexta-feira, de 8h às 20h) [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

**Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT):** tel: (61) 410-1401  
[www.att.gov.br](http://www.att.gov.br)

**Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel):** Tel: 0800-332001  
[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

**Agência Nacional do Petróleo (ANP):** Tel: 0800-900687 [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br)

**Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa):** Tels: 0800-6440644 (Disque Medicamentos), 0800 611997 (Disque Saúde), (61) 448-1000 // [infovisa@anvisa.gov.br](mailto:infovisa@anvisa.gov.br) - [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

**Agência Nacional de Saúde (ANS):** Tel: 0800 7019656 [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

## **EXPEDIENTE**

**Autor:** Deputado Federal Daniel Almeida (PcdoB-Ba)

**Colaboração:** Cláudia Bezerra, Joaci Góes, Josué Rios, Álvaro Gomes, Javier Alfaya

**Revisão:** Cleidiana Ramos - jornalista DRT-BA

**Capa:** Calínio França

**Diagramação:** Antonio Rubens

**Assessoria Federal:** Conceição Dias, Evandro Barros, Mariglória Sarmento, Neide Miranda e Zezito Reis.

**Assessoria Local:** Nilton Vasconcelos, Virgínia, Helber Pacheco, José Carvalho, Antônio Pereira da Silva, José Souza.

**Assessoria de Imprensa:** Karlo Dias

### **Gabinete em Brasília:**

Câmara dos Deputados, Anexo IV, Gabinete 317, Brasília – DF. CEP 70160-900

Tel: (61) 3215-5317 Fax: (61) 3215-2317

### **Escritório Político em Salvador:**

Rua Conselheiro Dantas, nº 08, Ed. Paraguassu, S1 902/903, Comércio, Salvador – BA.  
CEP 40015-904 Telefax: 3242-8687

### **Internet:**

[www.daniel.org.br](http://www.daniel.org.br)

[dep.danielalmeida@camara.gov.br](mailto:dep.danielalmeida@camara.gov.br)



SENADO FEDERAL  
SECRETARIA ESPECIAL DE EDITORAÇÃO E PUBLICAÇÕES  
Praça dos Três Poderes s/nº - CEP 70165-900  
Brasília-DF

OS nº 06546/2005

