

COMENTÁRIOS

CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO PARANÁ 2025

CONFORME A CF/88 e o CDC

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

Atualizações legislativas:

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

ORGANIZADORES:

Antônio Carlos Efig

Pierre Lourenço

Viviane Coêlho de Séllos-Knoerr

Apresentação de Paulo Gomes Junior

Instituto Memória



CENTRO DE ESTUDOS DA CONTEMPORANEIDADE

Editora & Projetos Culturais

www.institutomemoria.com.br

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

CONSELHO EDITORIAL

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

ISBN: 978-85-5523-604-4

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

812 p.

1. Direito do Consumidor 2. Paraná I. Título

CDD: 340

ISBN 978-85-5523-604-4



E-BOOK

9 788555 236044 >

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Paulo Gomes Junior

NOTA DE AGRADECIMENTO E HOMENAGENS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Curitiba - PR, 06 de novembro de 2025.

Os Organizadores



COAUTORES EM ORDEM ALFABÉTICA

ALCELYR VALLE DA COSTA NETO

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

ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS

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

ANTÔNIO CARLOS EFING

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

BRUNO DE ALMEIDA PASSADORE

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

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

CHRISTIANE RABELO DE SOUZA

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

CIRO EXPEDITO SCHERAIBER

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

ERICK LÉ PALAZZI FERREIRA

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

EVANDRO LEONEL VINICIUS DOS SANTOS

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

FERNANDA SCHAEFER

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

GUSTAVO CHAIBEN

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

JORGE VILLALOBOS

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

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

JOSÉ ROBERTO TRAUTWEIN

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

KARINA DA SILVA MAGATÃO

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

LAIS BERGSTEIN

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

LEONARDO LINDROTH DE PAIVA

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

LEONARDO MION FROMHOLTZ

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

MÁRCIA MATIAS BOAVENTURA

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

MARIANA DIAS MARIANO

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

MARIANE SHIOHARA LÜBKE

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

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

MARISTELA DENISE MARQUES DE SOUZA

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

MAURÍCIO VITOR LEONE DE SOUZA

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

MAURO DE PAULA BRANCO

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

MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS

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

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

NÚBIA DAISY FONESI SIQUEIRA PINTO

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

OSCAR IVAN PRUX

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

PAULO GOMES JUNIOR

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

PIERRE LOURENÇO

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

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

RENAN MENDONÇA GOMES

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

RICARDO MENEZES

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

ROBERTO CALDAS

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

TATIANA BRITO GUIMARÃES BRAGA

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

VIVIANE COÊLHO DE SÉLLOS-KNOERR

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



EPÍGRAFE

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

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

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

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

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

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

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

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

Pierre Lourenço

SUMÁRIO

PARTE GERAL

LIVRO I — DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

TÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I — Da Política Estadual das Relações de Consumo

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

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

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

Capítulo III — Dos Direitos Básicos dos Consumidores

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

Capítulo IV — Do Consumidor e Fornecedor

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

PARTE ESPECIAL

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

TÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

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

Seção I — Da oferta de produtos e serviços

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção VI — Da cobrança de dívidas do consumidor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção IV — Registros de reclamações do consumidor nos estabelecimentos comerciais

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

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

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

Seção VI — Direito ao aleitamento materno nos estabelecimentos comerciais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção I — Das práticas abusivas

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NAS CONTRATAÇÕES EM ESPÉCIE

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção Única — Das disposições comuns

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

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

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V — DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

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

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

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

Seção Única — Das disposições gerais

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

LIVRO II — DO PRESTADOR DE SERVIÇO

TÍTULO I — DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção I — Das disposições gerais

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

Seção II — Dos aplicativos de comunicação e de redes sociais

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

TÍTULO II — DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DIVERSOS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

Seção I — Das disposições gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção VI — Da obrigação dos órgãos de proteção ao crédito

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

CAPÍTULO II — DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ATIVIDADES ESPECÍFICAS

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

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

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

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

Seção III — Das informações obrigatórias dos serviços de leilões

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

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

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

LIVRO III — DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS

TÍTULO I — DO COMÉRCIO DE ALIMENTOS

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

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

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

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

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

Seção III — Da informação sobre prazo de validade dos produtos

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

Seção IV — Da comercialização de carnes

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

CAPÍTULO II — DOS SUPERMERCADOS, AÇOUGUES E ESTABELECIMENTOS SIMILARES

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

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

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

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

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

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

Seção IV — Da venda de produtos orgânicos

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

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

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

Seção VI — Das medidas para atendimento de consumidores em supermercados

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

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

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

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

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

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

Seção II — Da obrigatoriedade de disponibilizar cardápios impressos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II — DOS COMÉRCIOS ESPECÍFICOS

CAPÍTULO I — DO COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS

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

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

CAPÍTULO II — DO COMÉRCIO EM FARMÁCIAS E DROGARIAS

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

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

Seção II — Do comércio de artigos de conveniência em farmácias

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

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

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

Seção IV — Da disponibilização e venda de medicamentos

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

CAPÍTULO III — DO COMÉRCIO DE VEÍCULOS

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV — DE OUTROS RAMOS DE COMÉRCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

LIVRO IV — DOS EVENTOS, HOTELARIA E TURISMO

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

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I — Das disposições comuns

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

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

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

CAPÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

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

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

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

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

Seção III — Dos parques de diversões, entretenimento e lazer

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

Seção IV — Dos cinemas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II — DO SETOR HOTELEIRO E DO TURISMO

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I — Do alojamento temporário como meio de hospedagem

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

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

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

Seção III — Das agências de viagens e turismo

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

LIVRO V — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

TÍTULO I — DAS PENALIDADES

CAPÍTULO ÚNICO — DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

TÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I — DO PÓS-CONSUMO

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

CAPÍTULO II — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

BIBLIOGRAFIA GERAL (**812**)

INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VIVIANE COELHO DE SÉLLOS-KNOERR

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

PIERRE LOURENÇO

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

Lei Estadual 22.130, de 09 de setembro de 2024.

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

PARTE GERAL

LIVRO I

DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA ESTADUAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) por iniciativa direta;

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

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

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

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

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

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;¹²

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

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

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

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

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

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

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

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

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;¹⁴

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

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

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

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

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;¹⁵

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

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

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

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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;¹⁷

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XII – alcance da pacificação social nas relações de consumo;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

³⁷ Correspondente ao artigo 18 do CDC nacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

DO PARANÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - da vulnerabilidade do consumidor na cadeia de consumo;

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

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

II - da primazia da defesa dos interesses dos consumidores;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴⁸ Referente ao artigo 39 do CDC nacional.

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:⁵²

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;⁵⁵

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

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;⁵⁶

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

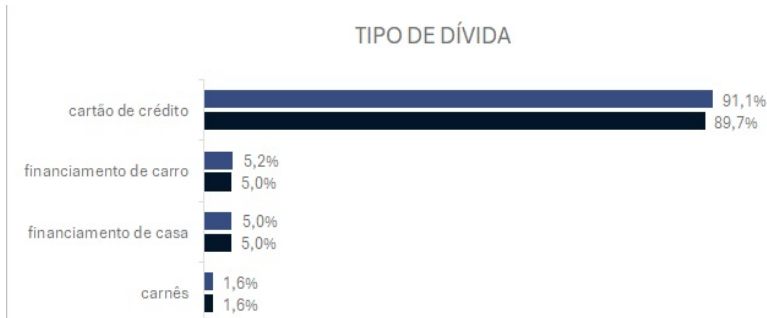
Comentário: Indiscutivelmente a Lei Federal nº 14.181/2021, que trouxe a preservação do mínimo existencial e a possibilidade de repactuação compulsória das dívidas, é um marco histórico na defesa dos direitos dos consumidores por combater o principal problema do direito do consumidor que é as relações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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - as parcelas das dívidas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

DO CONSUMIDOR E FORNECEDOR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹⁰⁶ Correspondentes aos artigos 30 a 35 do CDC nacional.

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

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

¹⁰⁹ Correspondente ao artigo 42, do CDC nacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹¹² Correspondente ao artigo 12 do CDC nacional.

¹¹³ Correspondente ao artigo 14 do CDC nacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OSCAR IVAN PRUX

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

PARTE ESPECIAL

LIVRO I

DAS OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

CAPÍTULO I

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

Seção I

Da oferta de produtos e serviços.

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

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

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

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