



**UniFANAP**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO ELETRÔNICA**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO NOSSA SENHORA APARECIDA  
BIBLIOTECA GERALDO LUCAS

**1. Identificação da obra bibliográfica – AUTOR INDIVIDUAL:**

Curso de Graduação Superior: DIREITO  
 Estágio Supervisionado     Projeto Interdisciplinar     TCC     Artigo Científico     Outro: \_\_\_\_\_

**2. Identificação do documento bibliográfico:**

Título: CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
 Subtítulo: EXISTE UM PRAZO MÁXIMO PARA O CONSUMIDOR RETORNAR O EQUIPAMENTO DEIXANDO SEM REPARO?  
 Ano/semestre: 2023    Quantidade de Pág: 40    Ilustrações:  sim  não    Nota conceito: \_\_\_\_\_  
 Data de defesa da obra: 20/06/23

**3. Identificação do autor:**

Autor(a): PAULO HENRIQUE MACEDO MORGIDA    Mat. 201720225  
 RG: 15962679 CPF: 015845501-04 Telef. 68 982356737 e-mail: PHSYSTEMSELETRONICA@GMAIL.COM

**4. Informações do(a) docente/orientador(a):**

Orientador(a): THALES JANUÁRIO  
 e-mail do orientador(a): thalesjanu@gmail.com  
 Co-orientador(a): \_\_\_\_\_  
 e-mail do(a) co-orientador(a): \_\_\_\_\_

**5. Informações de acesso ao documento**

- Este trabalho é confidencial? <sup>1</sup>  sim  não
  - Esta obra ocasionará registro de patente?  sim  não
  - A obra bibliográfica poderá ser liberada para publicação online no Repositório Institucional da UniFANAP?  total  parcial  não pode
- Em caso de reprodução parcial, assinale as permissões:  Sumário  Capítulos -- Informe quais: \_\_\_\_\_  
 Bibliografia  Outras restrições: \_\_\_\_\_

\*\*\*Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação supracitada, de acordo com a Lei nº 9610/98, autorizo o Centro Universitário UniFANAP, a disponibilizar gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, conforme permissões marcadas acima, do documento, em meio eletrônico, na Rede Mundial de Computadores, no formato especificado, para fins de leitura, impressão e/ou download pela Internet, a título de divulgação da produção científica gerada pelo Centro Universitário, a partir desta data. O conteúdo dos arquivos fornecidos é de minha inteira responsabilidade.

Paulo Henrique Macedo Morgida  
Assinatura do(a) autor(a)

Thales Januário  
Ciência do(a) orientador(a)

\_\_\_\_\_  
Ciência do(a) co-orientador(a)

Aparecida de Goiânia, 20/06/23.

<sup>1</sup> Esta classificação poderá ser mantida por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à Coordenação de cada Curso.

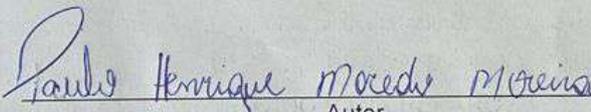


Eu **PAULO HENRIQUE MACEDO MOREIRA**, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado **EXISTE UM PRAZO MÁXIMO PARA O CONSUMIDOR RETIRAR O EQUIPAMENTO DEIXADO PARA REPARO?**

Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 16 de junho de 2023.

  
Autor



**UniFANAP**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO

**ATA DE SESSÃO DE AVALIAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

O trabalho final intitulado "CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: EXISTE UM PRAZO MÁXIMO PARA O CONSUMIDOR RETIRAR O EQUIPAMENTO DEIXADO PARA REPARO?", elaborado pelo(a) aluno(a) PAULO HENRIQUE MACEDO MOREIRA, matrícula nº 201720225, foi apresentado em sessão pública de avaliação no dia 20/06/2023, às 19h30, perante esta banca examinadora formada pelos membros que abaixo assinam, tendo obtido aprovação com a nota 10,0 e sido julgado **APROVADO** para suprir a exigência parcial à obtenção de grau de Bacharel em DIREITO, em conformidade com a Resolução CNE/CES nº 9 e regulamento interno de Trabalho de Conclusão de Curso do Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida – UniFANAP.

Aparecida de Goiânia, 20/06/2023.

Thales O. Januário

Prof. Ms. Thales Oliveira Januário

Geraldo Henrique Barbosa

Prof. Esp. Geraldo Henrique Costa Barbosa de Almeida

Ciente em 20/06/23

Paulo Henrique macedo



**UniFANAP**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO

**CENTRO UNIVERSITÁRIO NOSSA SENHORA APARECIDA – UNIFANAP**

**COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO**

**PAULO HENRIQUE MACEDO MOREIRA**

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: EXISTE UM PRAZO  
MÁXIMO PARA O CONSUMIDOR RETIRAR O EQUIPAMENTO  
DEIXADO PARA REPARO?**

**ORIENTADOR: PROF. DR. THALES OLIVEIRA JANUÁRIO**

**APARECIDA DE GOIÂNIA  
2023**



**UniFANAP**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO

PAULO HENRIQUE MACEDO MOREIRA

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: EXISTE UM PRAZO  
MÁXIMO PARA O CONSUMIDOR RETIRAR O EQUIPAMENTO  
DEIXADO PARA REPARO?**

Monografia apresentada à Universidade de  
Direito de Aparecida de Goiânia do Centro  
Universitário Nossa Senhora Aparecida -  
UNIFANAP, como requisito parcial para a  
conclusão do curso de Graduação em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Thales Januário

APARECIDA DE GOIÂNIA  
2023

Moreira, Paulo Henrique Macedo

M835c Código de Defesa do Consumidor: existe um prazo máximo para o consumidor retirar o equipamento deixado para reparo? / Paulo Henrique Macedo Moreira. – Aparecida de Goiânia-GO, 2023.

viii, 33 f. ; 29 cm

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP, Campus Bela Morada, Aparecida de Goiânia, 2023.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Me. Thales Oliveira Januário.

1. Prestador de serviço. 2. Consumidor. 3. Relações de consumo. I. Título. II. Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP.

CDU 346.548

*Aos meus pais, Waltene e Elzeni, que são exemplos de vida para mim. Aos meus filhos, Clara e Ailton, para quem procuro, construir bons caminhos e servir de referência para eles.*

## AGRADECIMENTOS

A todas as pessoas que contribuíram na elaboração do trabalho, pois sem elas não alcançaria esse tão sonhado momento da minha vida.

Ao Professor Doutor Thales Oliveira Januário, orientador, que sempre me apoiou com dedicação e profundos ensinamentos no decorrer dos vários anos que estive presente na Universidade, e que nunca me deixou desistir, sempre me incentivando a seguir em frente mesmo diante de tantos obstáculos presentes.

A Professora e amiga, Doutora Gabrielle Andrade, uma pessoa muito especial e que aportou muito na minha vida acadêmica e profissional, com sua humildade e sabedoria, talvez sem ela não teria sido capaz de concluir esse trabalho, sou muito grato por tudo o que fez por mim.

Ao Professor Doutor Waisman Rios, que me concedeu a oportunidade de fazer estágio em seu escritório, compartilhando parte de seus conhecimentos avançados e experiência profissional, sempre me apoiando e me elogiando, com certeza é uma pessoa que jamais vou olvidar, sou grato a Deus por ter me abençoado e o ter colocado em meu caminho quando mais precisava.

Ao Professor Doutor Júlio Anderson Alves Bueno, grande mestre em Direito Tributário, que me despertou a motivação pela área tributária, matéria que escolhi na segunda fase da OAB, na qual obtive minha aprovação graças a seus ensinamentos e dedicação em sala de aula.

A Professora Doutora Greice Kelly Lourenço Porfírio, a qual tive a oportunidade de aprender muito com ela durante os cinco anos de faculdade, e que, me incentivou a fazer o exame da OAB no ano de 2022, sou imensamente agradecido pelo apoio e carinho transmitido e estará sempre presente na minha vida por tudo o que fez por mim.

A Coordenadora do curso de Direito e professora, Doutora Iza Maria Finotti, uma das primeiras professoras que tive contato no curso, que ministrou aula de Direito Civil, dos contratos em gerais. Uma pessoa sempre muito atenciosa e com um domínio da matéria inexplicável, além de uma excelente coordenadora do curso de Direito da Universidade.

A todos os professores e colaboradores da Universidade, que sempre desempenharam seu importante papel, no qual venho hoje a agradecer imensamente por estar concluindo o curso e que sem eles não seria possível essa realização.

E por último, aos meus filhos Ailton Gabriel Macedo de Carvalho e Clara Elis Gomes Moreira e minha mãe Elzeni Cândida de Macedo, ao qual sirvo de inspiração e que sempre me apoiaram nos momentos mais delicados da minha vida, tenho muito orgulho de vocês.

*“Vamos lembrar: um livro, uma caneta, uma criança e um professor podem mudar o mundo.”*

Malala Yousafzai

## RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade analisar o contexto histórico da criação do CDC e, levar ao leitor questionamentos relevantes sobre uma lacuna muito importante, na qual gera impactos relevantes em uma relação jurídica entre consumidores, fornecedores e prestadores de serviços. Na atualidade não existe regulamentação sobre prazos para retirada de equipamentos deixados para reparo nas empresas prestadoras de serviços, o que afeta diretamente o Princípio da harmonização e o princípio da boa-fé na relação consumerista. Existem projetos de leis paralisados no Congresso Nacional a espera de votação, com essa inércia, alguns Estados brasileiros se deparando com conflitos diários, precisaram tomar a iniciativa de legislar para complementar essa omissão legislativa, cada um com prazos e discriminações distintas. Será abordado a preocupação do Poder Constituinte de 1988 ao estabelecer a obrigatoriedade da criação do CDC para proteger o consumidor frente ao mercado capitalista, assim, como os princípios que o norteiam. Será estudado com cautela os projetos de lei à espera de votação e os complementados pelos Estados detalhadamente, trazendo para o leitor os impactos causados pela inércia do legislativo Federal e os conflitos levados ao Judiciário. Por último, vamos analisar com cautela as competências legislativas de um modo mais amplo, para compreender e averiguar sobre a legalidade quanto a iniciativa dos Estados em legislar tais leis, e o posicionamento do Supremo Tribunal Federal a respeito dessa matéria envolvendo relação de consumo.

**Palavras-chave:** lei – consumidor – prestador de serviço – fornecedor – relações de consumo.

## ABSTRACT

This work aims to analyze the historical context of the creation of the CDC and lead the reader to relevant questions about a very important gap, which generates relevant impacts in a legal relationship between consumers, suppliers and service providers. Currently, there are no regulations on deadlines for removing equipment left for repair at service providers, which directly affects the principle of harmonization and the principle of good faith in the consumerist relationship. There are bills paralyzed in the National Congress waiting for a vote, with this inertia, some Brazilian states facing daily conflicts, needed to take the initiative to legislate to complement this legislative omission, each with different deadlines and discrimination. The concern of the 1988 Constituent Power will be addressed when establishing the mandatory creation of the CDC to protect the consumer against the capitalist market, as well as the principles that guide it. The bills waiting for a vote and those complemented by the States will be carefully studied, bringing to the reader the impacts caused by the inertia of the Federal Legislature and the conflicts brought to the Judiciary. Finally, we will carefully analyze the legislative competences in a broader way, to understand and find out about the legality regarding the initiative of the States to legislate such laws, and the position of the Federal Supreme Court regarding this matter involving consumer relations.

**Keywords:** law – consumer – service provider – supplier – consumer relations.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>08</b> |
| <b>1. CAPÍTULO I – CRIAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....</b>                | <b>09</b> |
| 1.1. Criação do CDC a partir da Constituição Federal de 1988 .....                    | 09        |
| 1.2. Conceito de consumidor .....   | 09        |
| 1.3. Conceito de fornecedor .....   | 10        |
| 1.4. Objetos da relação de consumo .....  | 11        |
| 1.5. Competência Legislativa .....  | 12        |
| <b>2. CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS DO CDC .....</b>                           | <b>13</b> |
| 2.1. Principais princípios .....  | 13        |
| 2.2. Princípio da Vulnerabilidade .....   | 15        |
| 2.3. Princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores .....   | 16        |
| 2.4. Princípio da coibição e repressão de abusos .....                                | 18        |
| 2.5. Princípio do dever de informar .....   | 19        |
| <b>3. CAPÍTULO III – LACUNAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....</b>              | <b>21</b> |
| 3.1. Possibilidade de aplicação de leis de outros entes a um caso concreto .....      | 21        |
| 3.2. Aplicação do Código Civil e do Código de Processo Civil no CDC .....             | 21        |
| 3.3. Regulação quanto ao prazo para retirada do equipamento deixado para reparo ..... | 23        |
| 3.4. Projeto de lei nº 4.668-A, de 2016 .....   | 25        |
| 3.5. Projeto de lei nº 4.920, de 2016 .....   | 26        |
| <b>4. CAPÍTULO IV – LEIS COMPLEMENTADAS PELOS ESTADOS .....</b>                       | <b>29</b> |
| 4.1. Lei ordinária 18.119/2021, de Santa Catarina .....                               | 29        |
| 4.2. Lei 1.560/2021, de Roraima .....   | 30        |
| 4.3. Lei 12.238/2022, da Paraíba .....  | 31        |
| <b>5. CAPÍTULO V - DA LEGALIDADE DAS LEIS ESTADUAIS .....</b>                         | <b>33</b> |
| 5.1. competência privativa, comum e concorrente .....                                 | 33        |
| 5.2. ADIn 6.097 do STF, legalidade dos Estados .....                                  | 36        |
| <b>CONCLUSÕES .....</b>   | <b>37</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>   | <b>39</b> |

## INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa é analisar o contexto histórico do CDC, que foi criado em 1990, seguindo ordem constitucional prevista no artigo 5º, inciso XXXII, e, no artigo 48 da ADCT. Passados mais de 3 décadas de sua criação, ainda existem lacunas legislativas de grande relevância no âmbito jurídico, que precisam ser observados e corrigidos para a efetiva harmonização na relação de consumo entre consumidores e fornecedores, sendo uma dessas falhas a regulamentação de prazos para retirada de equipamentos deixados para reparo em assistências prestadoras de serviços.

Além do estudo mais detalhado dos conceitos de consumidor, fornecedor e objetos das relações de consumo, iremos aprofundar sobre os princípios constitucionais e princípios exclusivos do CDC. Dentre os quais destacamos o princípio da harmonização e o princípio da boa-fé entre o consumidor e fornecedor, pois, através destes princípios surgem a necessidade de se preencherem essas brechas legislativas presentes, pois, afetam diretamente na relação consumerista.

O Código de Processo Civil e o Código Civil, são aplicados subsidiariamente para complementar omissões e regular o direito processual, dando ênfase nas particularidades na competência territorial e nos contratos consumeristas, que são definidos pelo próprio CDC e com alguns critérios que devem ser aplicados exclusivamente no âmbito da relação de consumo.

Alguns projetos de lei de âmbito federal estão paralisados no Congresso Nacional a espera de votação para regulamentação do prazo máximo que o consumidor tem para retirar o equipamento ou bem deixado para reparo, porém, sem prazo fixado para votação. Diante dessa inércia, alguns Estados brasileiros tomaram a iniciativa de legislar sobre o tema, talvez pelo clamor da sociedade e dos empresários, que se deparam diariamente com entulhos de aparelhos esquecidos e não retirados, gerando assim o acúmulo no estabelecimento comercial e prejuízos nas peças empregadas e nas horas trabalhadas pelos técnicos na realização do reparo.

Analisando as leis estaduais, nos deparamos com textos legislativos controversos entre si, quanto a definição de equipamentos, pois, somente duas leis foram mais amplas estendendo para qualquer bem deixado para reparo, enquanto outras, foram bem específicas na definição de equipamentos eletrônicos. Outro ponto importante, é quanto ao prazo estabelecido em cada lei, pois cada uma adotou prazos diferentes para retirada do bem ou equipamento deixado para reparo.

Para finalizar, trataremos a respeito da legalidade sobre os estados legislarem sobre relação de consumo, com amparo na CF de 1988 e entendimento do STF.

## **CAPITULO I – CRIAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **1.1 Criação do CDC a partir da Constituição Federal de 1988**

O CDC foi criado em 12 de setembro de 1990, sofrendo 42 vetos presidenciais e, entrou em vigor no dia 11 de março de 1991, através da lei nº 8.078/90, seguindo as previsões legais da Constituição Federal de 1988, amparado em seus artigos 5º, XXXII e 170, V, e também no artigo 48 da ADCT, devido aos clamores da sociedade e dos juristas expertos no assunto.

Artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal aduz que: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”

O artigo 48 da ADCT, nos ilustra que: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.”

E no artigo 170, inciso V, da Constituição Federal, no capítulo dos princípios gerais da atividade econômica, novamente fez constar sua preocupação com o consumidor de forma clara e objetiva, vejamos:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
V- defesa do consumidor;

Não resta dúvida quanto a preocupação dos constituintes sobre a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor e, da necessidade de intervenção do Estado na proteção desses direitos.

### **1.2 Conceito de consumidor**

Antes de mais nada, é importante entender o conceito de consumidor no âmbito do CDC, porque pode ser confundido com relação comercial, uma vez que esse conceito é aplicável tanto para pessoa física como pessoa jurídica na relação de consumo.

A definição de consumidor para Maria Eugênia Reis Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p.9): “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.”

Para o ilustre Rizzatto Nunes (2018, p. 84), a definição de consumidor não é diferente, senão vejamos:

Consumidor é a pessoa física, a pessoa natural e também a pessoa jurídica. Quanto a esta última, como a norma não faz distinção, trata-se de toda e qualquer pessoa jurídica, quer seja uma microempresa, quer seja uma multinacional, pessoa jurídica civil ou comercial, associação, fundação etc.

Portanto, podemos chegar à conclusão de que consumidor é toda pessoa física ou jurídica (de pequeno porte a multinacional), não importando sua estrutura, desde que, a aquisição do produto ou serviço seja com a finalidade de consumo próprio, ou seja, como destinatário final.

### 1.3 Conceito de fornecedor

O termo fornecedor é aplicável tanto para pessoa física como jurídica no âmbito do CDC, e não para por aí, também é aplicado a empresas públicas, bastando que exerçam atividades de maneira profissional e sendo irrelevante a caracterização de onerosidade ou gratuidade.

Esse conceito é encontrado no próprio CDC, em seu artigo 3º:

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

Observe que, em conformidade com o CDC, fornecedor é qualquer pessoa física ou jurídica, tanto empresa privada como empresa pública, desde que exerça atividade profissional colocando à disposição do consumidor produtos ou serviços.

Para o autor Rizzatto Nunes (2018, p.93), pessoa jurídica abrange todas as modalidades sem exceção, vejamos:

Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.

O autor Flávio Tartuce (2017, p.55), preconiza que:

Nota-se que o dispositivo amplia de forma considerável o número das pessoas que podem ser fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços. Pode ela ser uma pessoa natural ou física, caso, por exemplo, de um empresário individual que desenvolve uma atividade de subsistência. Cite-se a hipótese de uma senhora que fabrica chocolates em sua casa e os vende pelas ruas de uma cidade, com o intuito de lucro direto. Pode ainda ser uma pessoa jurídica, o que acontece na grande maioria das vezes com as empresas que atuam no mercado de consumo. Enuncia o comando em análise que o fornecedor pode ser ainda um ente despersonalizado ou despersonificado, caso da massa falida, de uma sociedade irregular ou de uma sociedade de fato. Entre os últimos, Rizzatto Nunes cita o exemplo das pessoas jurídicas de fato, caso de um camelô

Podemos concluir com clareza, que qualquer pessoa que exerça atividade profissional

numa relação de consumo será considerada fornecedor, portanto, estará regulada pelo CDC para fins de relação de consumo.

#### 1.4 Objetos das relações de consumo

Para esclarecer melhor o objeto das relações de consumo, precisamos entender os conceitos de serviços e produtos, que estão dispostos nos dispositivos art. 3, §1º e 2º, do CDC, então vejamos:

Art. 3º, §1º - Por produto entende-se qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

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

Agora que já sabemos o conceito de consumidor e os conceitos de serviço e produtos, vamos entender melhor como surge a relação consumerista, uma vez que, de um lado teremos um consumidor, do outro lado um fornecedor/prestador de serviço e no meio um produto ou serviço colocado à disposição.

pois afinal, é preciso entender isso para que possamos tratar com clareza junto ao CDC, daí nos ensina Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p.7):

Na relação de consumo, o consumidor e o fornecedor estabelecem a compra e a venda de produtos ou serviços. Ou seja, o consumidor compra bens ou serviços do fornecedor, sendo requisito essencial que nessa relação o consumo seja final, para utilização própria, como destinatário final.

Essa definição nos remete a conclusão de que, para que haja uma relação consumerista é necessário haver a aquisição de bens ou serviços para utilização própria e final, ou seja, uma relação direta e com finalidade exclusiva de uso próprio, mesmo que uma pessoa jurídica adquira bens ou serviços de outra empresa com finalidade final será considerada consumo.

O Código de defesa do consumidor possui princípios fundamentais que serão estudados nos próximos capítulos e que devem ser observados, aplicando de forma mais favorável ao consumidor numa relação.

Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p.15/23), nos ilustra que:

O motivo central de toda proteção que é conferida pelo legislador ao consumidor é a sua vulnerabilidade, ou conforme termo utilizado pelo Código de Defesa do Consumidor, a sua hipossuficiência. Desta feita, a intenção clara do legislador foi proteger o consumidor em face de sua vulnerabilidade para equilibrar as relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor busca, através de seus princípios, bem como dos direitos básicos conferidos ao consumidor, o equilíbrio contratual, lançando uma política mais favorável ao consumidor. Como todo microsistema legislativo, o

Código de Defesa do Consumidor traz em seus regramentos princípios, conceitos e regras que devem ser aplicados, sempre, na busca da defesa do consumidor.

Aqui se denota como o interesse do Código de Defesa do Consumidor visa proteger o consumidor de abusos dos fornecedores, por se tratar da parte mais vulnerável na relação de consumo.

### **1.5 Competência legislativa**

A competência de legislar sobre o CDC é concorrente, fundamentada no artigo 24º, inciso V, da Constituição Federal de 1988, senão: “Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: V - produção e consumo.”

Dito isto, além da União os demais entes: Estados e Distrito Federal, podem legislar concorrentemente para complementarem o CDC, visando maior harmonização entre o consumidor e o fornecedor, sempre respeitando os limites da Constituição Federal de 1988.

Um dos princípios que norteiam o CDC é o princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores, tema que será abordado mais adiante com muito mais ênfase, daí a importância de serem sanadas as lacunas para que não haja conflitos jurídicos tão significativos.

## CAPITULO II – PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS DO CDC

### 2.1 Principais princípios

Existem vários princípios específicos que regem o CDC e que serão abordados de forma resumida nesse tópico, porém, foram selecionados 4 princípios que merecem maior destaque e que estudaremos a fundo para entender o motivo dessa pesquisa e sua complexidade.

Dentre os principais princípios destacamos os seguintes, retirados do livro Manual de Direito do Consumidor, dos autores Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto, sendo eles : Princípio da Vulnerabilidade; Princípio da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor; Princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores; Princípio da Educação e Informação; Princípio do controle de qualidade e mecanismos de atendimento pelas próprias empresas; Princípio da coibição e repressão de abusos; e, Princípio da Racionalização e Melhoria dos Serviços Públicos.

Todos esses princípios mencionados também estão expressos na lei 8.078/91, no seu artigo 4º, vejamos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
  - a) por iniciativa direta;
  - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
  - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
  - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
- III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;
- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

O Princípio da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, para Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p. 25): “Por haver sido o Código de Defesa do Consumidor promulgado como um resultado do chamado Estado Social, é certo que o legislador se preocupou, em tese, como bem-estar social, visando à atuação intervencionista do Estado.”

Esse Princípio nada mais é do que a intervenção do Estado na relação de consumo, visando proteger o consumidor, considerado a parte mais fraca.

O Princípio da Educação e Informação, segundo Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p. 26):

Este princípio reflete o fato de serem a educação e a informação obrigações tanto do Estado, quanto da iniciativa privada e das organizações de defesa do consumidor, pois somente o consumidor bem informado e educado poderá propiciar o amadurecimento das relações de consumo, na medida em que o consumidor passa a ser mais exigente e consciente, exercendo, assim, a sua dignidade como pessoa humana. Este princípio desdobra-se, ainda, em um dever de informar que tem o fornecedor para com o consumidor, em relação aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, quanto aos riscos, qualidade, segurança e demais fatores que coloquem em perigo a incolumidade física e psíquica de qualquer consumidor ou terceiro.

Em resumo este princípio tem como fundamento a função do Estado e do fornecedor de manter o consumidor sempre bem informado de seus direitos e deveres, assim como, informação clara sobre os produtos e serviços colocados à disposição no mercado.

Quanto ao Princípio do controle de qualidade e mecanismos de atendimento pelas próprias empresas, Maria Eugênia Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p. 26/27), nos preconiza que:

Referido princípio, contido no inciso V do art. 4º do CDC, reza pela melhoria não só na qualidade dos produtos e serviços, bem como – e principalmente – na satisfação do consumidor. Para tanto, as empresas necessitam colher informações através do chamado Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, verdadeira ferramenta que propicia a melhoria na qualidade das relações de consumo. Os SACs desempenham importante papel na medida em que, muitas vezes, são efetivos mecanismos alternativos para a solução de lides, ou seja, quando o consumidor adquire um produto ou serviço contenha qualquer vício, muitas vezes as próprias empresas acabam por sanar o problema apontado, sem a necessidade de o consumidor invocar a tutela jurisdicional do Estado.

Este mecanismo de atendimento especializado oferecido pelas empresas prestadoras de serviços ou venda de produtos, configura uma medida para tentar resolver um impasse entre o consumidor e o fornecedor, evitando assim, que o litígio possa chegar ao judiciário.

Outro Princípio relevante para o CDC, está diretamente relacionado aos serviços públicos prestados aos consumidores, é o Princípio da Racionalização e Melhoria dos Serviços Públicos, que para Rizzatto Nunes (2018, p. 137), significa que:

O inciso X do art. 6º estabeleceu a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos como decorrência do princípio maior da eficiência previsto na Constituição Federal. Conforme comentamos anteriormente, o legislador constitucional acresceu ao elemento obrigatório da adequação do serviço público o da eficiência. Isso significa que não basta haver adequação, nem estar à disposição das pessoas. O serviço tem de ser realmente eficiente; tem de cumprir sua finalidade na realidade concreta. O significado de eficiência remete ao resultado: é eficiente aquilo que funciona. A eficiência é um plus necessário da adequação. O indivíduo recebe serviço público eficiente quando a necessidade para a qual este foi criado é suprida concretamente. É isso o que o princípio constitucional pretende. E é isso o que dispõe a Lei n. 8.078.

Isto na prática significa que, não basta o Estado colocar à disposição serviços públicos, ele precisa realmente ser efetivo, precisa cumprir sua função e respeitar os consumidores. Dito isto, sabemos que na prática as coisas não são como deveriam ser, nem funcionam como deveriam funcionar, existe nesse aspecto uma omissão do Estado.

Nos próximos tópicos serão tratados com mais profundidade os 4 princípios pilares e, que merecem maior enfoque neste estudo, pois será a partir deles que adentraremos sobre a importância de se preencherem as lacunas para que haja uma boa relação entre os consumidores e fornecedores.

## **2.2 Princípio da Vulnerabilidade**

Talvez seja o princípio mais importante se tratando do CDC, pois a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor é muito desproporcional, que está condicionado a pagar pelo serviço ou produto sem ter o controle sobre o modo de fabricação ou a maneira como será prestada.

Este Princípio é facilmente encontrado no artigo 4º, inciso I, do CDC, que dispõe:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios

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

Veja que o legislador frisou o reconhecimento de vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo frente aos fornecedores com o intuito de protegê-lo, uma vez que, se encontra em condições de desigualdade.

Rizzatto Nunes (2018, p.122), traz o ensinamento que:

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se

fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

Para Maria Eugênia Reis e Fernando Sacco Neto (2010, p.24), o ensinamento é que:

O consumidor não dispõe de controle sobre os bens de produção e deve se submeter ao poder dos titulares destes. Conforme já mencionado, a vulnerabilidade do consumidor pode ser técnica, jurídica e fática. Na técnica, o consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo. Na jurídica, reconhece o legislador que o consumidor não possui conhecimentos jurídicos, de contabilidade ou de economia para esclarecimento. E, finalmente, na fática, a vulnerabilidade baseia-se no reconhecimento de que o consumidor é o elo fraco da corrente, e que o fornecedor encontra-se em posição de supremacia.

São basicamente três fatores a serem observados segundo os últimos autores citados, são eles: vulnerabilidade técnica, jurídica e fática, diante dos fornecedores de produtos e serviços. No qual técnica diz respeito ao desconhecimento dos produtos e serviços adquiridos, a jurídica falta conhecimento específico sobre economia ou contabilidade e o terceiro que é a fática, o consumidor é o mais fraco na relação de consumo.

### **2.3 Princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores**

Aqui se encontra o Princípio fundamentador desse trabalho, pois ele caracteriza o dever e o comprometimento de respeito na relação de consumo, onde de um lado temos o fornecedor e de outro lado o consumidor.

Antes de mais nada, precisamos compreender o conceito deste Princípio e sua função. Maria Eugênia Reis e Fernando Sacco Neto (2010, p.25/26), nos traz que:

Este princípio, previsto no inciso III do mesmo artigo 4º, baseia-se no fato de que o mercado de consumo estável, equilibrado e harmônico, é interesse tanto dos consumidores quanto dos fornecedores, e muito mais interessante a estes, na medida em que ao capitalismo importa a organização e não o caos instituído. Conforme se sabe, um dos princípios de nosso direito é a boa-fé, sendo essa pressuposta de forma a manter a harmonização de interesses e equilíbrio nas relações entre os fornecedores e consumidores. A boa-fé é um dever imposto às partes, devendo estar presentes antes, durante e após o cumprimento da obrigação.

Para Rizzatto Nunes (2018, p. 123 a 126), esse princípio está diretamente ligado ao princípio da boa-fé, tanto objetiva como subjetiva, senão vejamos:

O inciso III do art. 4º do CDC aponta a harmonização dos interesses dos partícipes das relações de consumo, que, como vimos acima, tem fundamento nos princípios maiores da isonomia e solidariedade. Essa harmonização nasce, então, fundada na

boa-fé e no equilíbrio. Vejamos, na sequência, esses dois outros princípios. A boa-fé subjetiva diz respeito à ignorância de uma pessoa acerca de um fato modificador, impeditivo ou violador de seu direito. É, pois, a falsa crença sobre determinada situação pela qual o detentor do direito acredita em sua legitimidade, porque desconhece a verdadeira situação. Nesse sentido, a boa-fé pode ser encontrada em vários preceitos do Código Civil, como, por exemplo, no art. 1.567, quando trata dos efeitos do casamento putativo, nos arts. 1.201 e 1.202, que regulam a posse de boa-fé, no art. 879, que se refere à boa-fé do alienante do imóvel indevidamente recebido etc. Já a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. Daí que, para chegar a um equilíbrio real, o intérprete deve fazer uma análise global do contrato, de uma cláusula em relação às demais.

Agora que já entendemos o significado e o conceito deste princípio, podemos afirmar que ele visa a reciprocidade de respeito do fornecedor com seu consumidor e vice versa, agindo sempre de boa-fé e nos ditames da lei.

Aqui surge o primeiro embate que merece destaque, em se tratando de prestadores de serviços no qual o cliente deixa um equipamento para reparo e a lei do CDC não regulamentava fixação de prazo para retirada do equipamento da assistência técnica, então surge a primeira dúvida de qual o procedimento correto a ser aplicado pelo prestador de serviço e o que fazer, também gera dúvidas sobre a responsabilidade sobre o armazenamento do equipamento. São essas lacunas da lei, que precisam ser sanadas para que aplicabilidade deste princípio seja razoável para ambos os lados.

Rizzatto Nunes (2018, p. 126), nos ensina o princípio da boa-fé da seguinte maneira:

Desse modo, pode-se afirmar que, na eventualidade de lide, sempre que o magistrado encontrar alguma dificuldade para analisar o caso concreto na verificação de algum tipo de abuso, deve levar em consideração essa condição ideal apriorística, pela qual as partes deveriam, desde logo, ter pautado suas ações e condutas, de forma adequada e justa. Ele deve, então, num esforço de construção, buscar identificar qual o modelo previsto para aquele caso concreto, qual seria o tipo ideal esperado para que aquele caso concreto pudesse estar adequado, pudesse fazer justiça às partes e, a partir desse standart, verificar se o caso concreto nele se enquadra, para daí extrair as consequências jurídicas exigidas.

Veja que, sempre que o magistrado enfrentar alguma dificuldade em julgar uma lide, na omissão da lei, deverá se valer do caso em concreto aplicando a razoabilidade e verificar abusos por parte de alguma das partes, daí surge a pergunta novamente: tem o fornecedor o dever e responsabilidade de guardar o equipamento deixado para reparo por prazo indeterminado?

Conseguem visualizar que são problemáticas que devem ser analisadas pelos legisladores, pois até aonde e quais são os limites de boa-fé nessa relação entre fornecedor e

consumidor?

## 2.4 Princípio da coibição e repressão de abusos

Estamos diante de outro princípio muito importante, a ser compreendido no âmbito do CDC, que trata sobre a proibição e repressão de abusos dos fornecedores em face dos consumidores, que já sabemos ser a parte mais vulnerável da relação consumerista.

Maria Eugênia Reis e Fernando Sacco Neto (2010, p.27/28), nos ilustra que:

Tal princípio nada mais é do que um desdobramento do princípio contido no caput do art. 170, da Constituição Federal, que ao instituir o regime capitalista como ordem econômica e financeira, determina expressamente que o mesmo será fundado na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, objetivando assegurar a todos existência digna. As técnicas e os métodos utilizados pelo fornecedor para a comercialização de seus produtos e serviços não podem ser prejudiciais e não podem induzir o consumidor ao erro.

Já Rizzatto Nunes, subdivide esse mesmo princípio em 3, sendo eles: proibição de cláusulas abusivas; proibição de práticas abusivas; e, proteção contra publicidade enganosa ou abusiva.

Proibição de cláusulas abusivas, segundo Rizzatto Nunes (2018, p.130), pode ser encontrado na própria lei do CDC, que nos traz que:

Na esteira da proibição das práticas abusivas, no mesmo inciso IV do art. 6º, como não poderia deixar de ser, a Lei n. 8.078 veda a elaboração de cláusulas contratuais abusivas. Nessa linha de conduta, então, o CDC tacha de nulas todas as cláusulas abusivas (arts. 51 a 53).

As cláusulas abusivas em desfavor do consumidor são vedadas e consideradas nulas para o CDC, ou seja, podem estar expressas no contrato e firmada, porém, não tem validade jurídica alguma, uma vez que viola o princípio da coibição e repressão de abusos.

Quanto a proibição de práticas abusivas, Rizzatto Nunes (2018, p. 128/129), cita que também pode ser extraída do CDC, vejamos:

A norma do inciso IV do mesmo art. 6º proíbe incondicionalmente as práticas e as cláusulas abusivas. A ideia da abusividade tem relação com a doutrina do abuso do direito. Foi a constatação de que o titular de um direito subjetivo pode dele abusar no seu exercício que acabou por levar o legislador a tipificar certas ações como abusivas. (...) Pode-se definir o abuso do direito como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Ou, em outras palavras, o abuso do direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular. Na realidade, a doutrina do abuso do direito tem sido muito importante, como se disse, especialmente pela influência que exerceu e exerce sobre os legisladores.

Muito embora esse conceito se assimile muito a proibição de cláusulas abusivas, aqui o

autor se refere que a proibição de práticas abusivas se aplica para evitar que o fornecedor cause prejuízos ao consumidor, ao fazer o uso do seu exercício de direito. Note-se que ambas as proibições visam proteger novamente o consumidor contra abusos das empresas, visando o princípio da harmonização e o princípio da boa-fé objetiva.

Por último, a proteção contra da publicidade enganosa ou abusiva, que para Rizzatto Nunes (2018, p. 128) é:

O princípio da proteção contra publicidade enganosa ou abusiva previsto no inciso IV do art. 6º nasce como expressão do princípio maior estampado no texto constitucional relativo à publicidade. Ele é também decorrente de toda a lógica do sistema da Lei n. 8.078. É que, pelos princípios já analisados, sabe-se que há um controle efetivo dos produtos e serviços no que diz respeito à qualidade, adequação e segurança. A informação a respeito das características, qualidade, funcionamento, preço etc. é elemento essencial dos produtos e serviços. Os contratos têm de ser apresentados previamente ao consumidor de forma clara. Ora, produção e publicidade não se confundem. Ainda que se saiba que a publicidade representa a “produção” realizada pelo publicitário, agência etc., sua razão de existir funda-se em algum produto ou serviço que se pretenda mostrar e/ou vender. Dessa maneira, é de ver que a publicidade não é produção primária, mas instrumento de apresentação e/ou venda dessa produção.

Estamos novamente diante da coibição de práticas abusivas do fornecedor, que deve sempre prezar pela boa-fé, evitando assim, induzir o consumidor ao erro e constrangimentos em suas publicidades de produtos ou serviços. Deve haver transparência e assim atrair o consumidor de forma justa e honesta, colocando à disposição do mesmo todas as informações necessárias e de forma transparente, sem pegadinhas ou surpresas.

## **2.5 Princípio do dever de informar**

O princípio do dever de informar está amparado pelo CDC em seu artigo 6º, inciso III, vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Para o autor Rizzatto Nunes (2018, p. 126), o dever de informar no sentido mais amplo e detalhado significa:

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto ou serviço, suas características, qualidades, riscos, preços etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões. Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

Já o autor Flávio Tartuce (2017, p. 37), ensina que:

A informação, no âmbito jurídico, tem a dupla face: o dever de informar e o direito de ser informado, sendo o primeiro relacionado com quem oferece o seu produto ou serviço ao mercado, e o segundo, com o consumidor vulnerável.

O fornecedor ou prestador de serviço, tem o dever de ser transparente, mencionando todas as informações referente ao produto ou serviço que está sendo adquirido, de maneira clara e objetiva e, não deve omitir dados relevantes para tomada de decisão do consumidor no ato da aquisição.

## **CAPITULO III – LACUNAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **3.1 Possibilidade de aplicação de leis de outros entes a um caso concreto**

Sabendo que os entes federativos possuem capacidade de legislar sobre o CDC para complementarem as leis, na omissão de lei Federal e partindo da iniciativa de outro Estado nesta complementação, seria possível aplicar a lei emprestada?

Ou seja, determinado Estado A, resolve complementar uma lei tratando sobre prazos para os consumidores retirarem equipamento de determinada assistência técnica, sob pena de perder a propriedade e posse do equipamento, seria possível em se tratando de um litígio como exemplo no Estado B, aplicar a lei editada e em vigor do Estado A?

A ilustre Maria Helena Diniz (2022, p.590), nos ensina que:

Deveras, a lei, por mais extensa que seja em suas generalizações, por mais que se desdobre em artigos, parágrafos e incisos, nunca poderá conter toda a infinidade de relações emergentes da vida social que necessitam de uma garantia jurídica, devido à grande exuberância da realidade, tão variável de lugar para lugar, de povo para povo. Por isso, ante a insuficiência legal, é mister manter a seu lado, quando for omissa e quando impossível sua extensão analógica, as fontes subsidiárias do direito que revelem o jurídico.

Por mais que se crie leis, sempre haverá margem de interpretação ou omissão de algum caso em concreto ou algum detalhe, por isso é preciso se valer da analogia para a resolução de conflitos, uma vez que, um litígio não pode ficar sem solução.

Quanto ao critério de aplicabilidade da lei emprestada de outro Estado, segue sem respostas, pois ainda não se tem um julgado nesse sentido, no qual essa pesquisa se torna importante para levantar essa problemática.

### **3.2 Aplicação do Código Civil e do Código de Processo Civil no CDC**

O Código de Defesa do Consumidor criado pela lei nº 8.078/90, veio para regular a relação de consumo e dar proteção ao consumidor, uma vez que este é a parte mais vulnerável e hipossuficiente da relação.

O artigo 1º da lei 8.078/90, aduz que: “Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.”

Quando se tratar de relação de consumo, devemos invocar o CDC para tratar sobre o

litígio entre as partes e que, o consumidor por ser mais vulnerável nessa relação, possui alguns privilégios a mais do que o previsto em um contrato particular regido pelo Código Civil, e um desses privilégios é o foro para propositura da ação.

No Código de Processo Civil é possível indicar o foro competente, ajustado entre as partes em caso de posterior litígio, enquanto no CDC, o foro é definido pelo domicílio do consumidor, sendo nula cláusula que determine algum foro que o fornecedor tenha estipulado em contrato.

Vejamus primeiramente o que dispõe o Código de Processo Civil, em seu dispositivo artigo 63, sobre o foro competente:

Art. 63. As partes podem modificar a competência em razão do valor e do território, elegendo foro onde será proposta ação oriunda de direitos e obrigações.

§ 1º A eleição de foro só produz efeito quando constar de instrumento escrito e aludir expressamente a determinado negócio jurídico.

§ 2º O foro contratual obriga os herdeiros e sucessores das partes.

§ 3º Antes da citação, a cláusula de eleição de foro, se abusiva, pode ser reputada ineficaz de ofício pelo juiz, que determinará a remessa dos autos ao juízo do foro de domicílio do réu.

§ 4º Citado, incumbe ao réu alegar a abusividade da cláusula de eleição de foro na contestação, sob pena de preclusão.

Observe que, no Código de Processo Civil compete as partes em um negócio jurídico definirem o foro competente para julgar a ação, caso uma das partes não cumpram com o disposto no contrato, desde que esta cláusula esteja expressa e não constitua abuso.

No CDC, mesmo que conste no contrato de adesão o foro para dirimir litígios entre as partes, em regra será o domicílio do autor. O artigo 101, inciso I, do CDC, contempla essa faculdade ao consumidor, vejamos:

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

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

Nesse mesmo sentido, consolida o entendimento do Tribunal de Justiça do TJDF:

(...) 2. A lei de regência dos Juizados Especiais Cíveis (inc. III do art. 4º) estabelece como competente o foro do domicílio do autor nas ações para reparação de danos de qualquer natureza. Tratando-se de relação de consumo, o foro de eleição não pode prevalecer, mormente quando a avença entre as partes foi firmada mediante CONTRATO DE ADESÃO (art. 54 do CDC), com cláusulas impressas e ditadas pela fornecedora ao seu arbítrio, levando o consumidor, parte frágil na relação obrigacional, a aderir, sem oportunidade de livremente manifestar sua vontade. **3. Assim, não se pode obrigar que o consumidor se desloque até o foro eleito para propor a ação, que não é o de seu domicílio, onerando-o excessivamente, privilegiando sobremaneira e desproporcionalmente a fornecedora, com prestígio de cláusula indubitavelmente abusiva e, portanto, inaplicável.**" (sem grifos no original)

*Acórdão 1421549*, 07044269820218070004, Relator: GISELLE ROCHA RAPOSO, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 9/5/2022, publicado no DJe: 19/5/2022.

Por mais que o fornecedor estipule em contrato cláusula de foro para eventuais litígios, pode ser considerada nula e, portanto, pode o consumidor ingressar com ação no local de seu domicílio, por ser a parte mais vulnerável da relação, evitando assim, onerosidade para ele.

### **3.3 Regulação quanto ao prazo para retirada do equipamento deixado para reparo**

Aqui surge o embate e o motivo principal dessa pesquisa. Afinal, existe alguma definição na lei do CDC estipulando prazo, para que o consumidor retire seu equipamento deixado para conserto na empresa prestadora de serviço?

Se a legislação é omissa quanto a isso, surge grandes debates e polêmicas na sociedade em geral, gerando dúvidas sobre um dos princípios fundamentais que regula o CDC, que é o Princípio da Harmonização, Rizzato Nunes (2018, p. 123), ensina que:

O inciso III do art. 4º do CDC aponta a harmonização dos interesses dos partícipes das relações de consumo, que, como vimos acima, tem fundamento nos princípios maiores da isonomia e solidariedade. Essa harmonização nasce, então, fundada na boa-fé e no equilíbrio. Vejamos, na sequência, esses dois outros princípios. (...) Já a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, **o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo**. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. Daí que, para chegar a um equilíbrio real, o intérprete deve fazer uma análise global do contrato, de uma cláusula em relação às demais. (sem grifos no original).

Maria Eugênia Reis e Fernando Sacco Neto (2010, p.25/26), nos traz que:

Este princípio, previsto no inciso III do mesmo artigo 4º, baseia-se no fato de que o mercado de consumo estável, equilibrado e harmônico, é interesse tanto dos consumidores quanto dos fornecedores, e muito mais interessante a estes, na medida em que ao capitalismo importa a organização e não o caos instituído. Conforme se sabe, um dos princípios de nosso direito é a boa-fé, sendo essa pressuposta de forma a manter a harmonização de interesses e equilíbrio nas relações entre os fornecedores e consumidores. A boa-fé é um dever imposto às partes, devendo estar presentes antes, durante e após o cumprimento da obrigação.

O princípio da harmonização nada mais é do que o equilíbrio nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor, pautado na boa-fé e lealdade entre as partes.

Agora que compreendemos esse princípio com clareza, podemos fazer alguns questionamentos importantes para reflexionar a aplicabilidade dele em alguns casos em

concreto, que ocorrem frequentemente em algumas empresas prestadoras de serviços e até mesmo com os consumidores.

Antes de adentrar a um questionamento reflexivo, precisamos analisar alguns aspectos com enfoque no custo operacional das empresas prestadora de serviços, vamos dar ênfase as micro e pequenas empresas, que são em grande parte as que mais atuam nesse segmento.

Vejam os alguns exemplos de custos que oneram essas empresas:

- a) impostos (federais, municipais e estaduais);
- b) aluguel da sala comercial;
- c) conta de energia;
- d) conta de água;
- e) telefone;
- f) contador;
- g) marketing para atrair clientes;
- h) insumos básicos para funcionamento (papel, toner, produtos de limpeza, etc.);
- i) salários dos empregados;
- j) peças empregadas no reparo do equipamento; e
- k) muitos outros custos que poderiam ser elencados.

Observe atentamente que, por trás de um reparo existe um mecanismo complexo de funcionamento e um custo relativamente alto, aliás, o Brasil é um dos países com a carga tributária mais pesada no mundo, para o segmento empresarial, segundo a empresa de pesquisa Abrasel, senão veja:

Dentre 111 países, o Brasil está em 2º posição do ranking, sendo um dos países que mais tributam as empresas. Somente Malta fica na frente do Brasil. É o que revela um estudo divulgado pela plataforma CupomValido.com.br com dados da OCDE sobre a tributação das empresas. Ao considerar todos os impostos, as empresas brasileiras pagam na média uma alíquota de imposto de 34%. Este valor é 70% maior que a média mundial, e somente 1% menor que Malta - que está no topo do ranking com 35%.

No trecho citado, somos o segundo país do mundo com a maior carga tributária sobre as empresas, ficando atrás apenas para Malta.

Voltando ao questionamento reflexivo proposto acima, fica uma pergunta em aberto quanto a ausência da norma que regulamenta esse assunto, vamos lá?

1. Como aplicar o princípio da harmonização e boa-fé no caso de equipamentos deixados ou abandonados nas empresas prestadoras de serviços, uma vez que, são empregados recursos financeiros no reparo e não existe em lei fixando prazos para que ocorra a retirada?

Podemos notar, que é uma questão corriqueira e conflitante entre as partes, portanto, deve ser solucionada, se trata de um tema muito relevante e que merece atenção do legislador, pois a aplicabilidade do princípio da harmonização pode ser justa para um lado, mas prejudicial para o outro, portanto, é necessário a edição de lei que estipule prazos e suas respectivas penalidades, para que não haja interpretação subjetiva.

Estudaremos, mais adiante, que alguns Estados brasileiros tomaram a iniciativa de legislar por iniciativa própria, sobre os prazos que os clientes terão para retirar seus equipamentos deixados para reparo, sob consequências de penalidades, inclusive perder o direito sobre o bem.

### **3.4 Projeto de lei nº 4.668-A, de 2016**

Esse projeto de lei foi apensado no dia 08 de março de 2016, pelo Deputado Federal Sr. Francisco Floriano, do partido DEM. O relator do projeto foi o Deputado Rodrigo Martins.

O projeto tinha como foco apenas aparelhos eletrônicos. " Dispõe sobre o prazo para a retirada pelo proprietário, de equipamento eletrônico entregue aos prestadores de serviços de assistências técnicas"

No art. 1º, desse projeto se encontrava o prazo para retirada do equipamento eletrônico deixado para reparo, vejamos:

Art. 1º. O proprietário de equipamento eletrônico, que o entregou a um prestador de serviço de assistência técnica para conserto, obrigasse a retirar o bem no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data do contato do estabelecimento comunicando a realização do conserto ou de sua impossibilidade.

O prazo máximo era de 60 (sessenta dias), que seria contabilizado a partir da data do comunicado ao cliente sobre realização do reparo ou sua impossibilidade, ou seja, o prazo só começaria a contar a partir do dia em que houvesse o comunicado por parte do prestador de serviço.

no art. 2º, as consequências que podiam acarretar ao proprietário caso não cumprisse o prazo estipulado no art. 1º, conforme texto do projeto. “Art.2º Não ocorrendo a retirada do equipamento no prazo fixado pela presente lei, fica o estabelecimento prestador de serviço autorizado a alienar o bem ou utiliza-lo como sucata.”

Em seu art. 3º, a informação que a lei entraria em vigor imediatamente após sua publicação, portanto, não haveria o tempo de *vacatio legis*. “Art.3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Para elaboração desse projeto de lei, foi apresentado uma justificativa, que condiz com

nosso questionamento proposto acima, vejamos:

É um fato bastante comum o proprietário de um equipamento eletrônico entregá-lo para conserto a um estabelecimento prestador de serviço de assistência técnica e deixar de retirá-lo por razões diversas, a exemplo da incapacidade de pagamento do serviço realizado ou até mesmo da inviabilidade técnica e/ou econômica do conserto a realizar. Ambas situações **implicam custos para o prestador de serviços, na forma de prejuízos com o serviço realizado e/ou com a ocupação do espaço do estabelecimento. Consideramos inadequada e injusta a absorção destes custos pelo prestador de serviços, que geralmente é uma microempresa.** Para corrigir esta distorção, estamos propondo o prazo máximo de 60 dias para que o proprietário do bem, entregue para conserto, retire-o do estabelecimento. Consideramos inadequada e injusta a absorção destes custos pelo prestador de serviços, que geralmente é uma microempresa. Para corrigir esta distorção, estamos propondo o prazo máximo de 60 dias para que o proprietário do bem, entregue para conserto, retire-o do estabelecimento. Findo este prazo o prestador de serviço fica autorizado a proceder sua alienação, para ressarcimento de custos, ou utilizá-lo como sucata. (sem grifos no original).

Observe-se, que foi mencionado que em grande parte nessa modalidade de serviços são executados pelas micro empresas e que, seria injusto a mesma ter que arcar com prejuízos pelo tempo e peças empregadas no reparo, ou até mesmo, no armazenamento do equipamento por tempo indeterminado. E, após notificação o cliente teria o prazo de 60 (sessenta dias), para retirada, sob pena de perda do direito sobre o bem.

### 3.5 Projeto de lei n.º 4.920, de 2016

Eis aqui, outro projeto apresentado, dessa vez pelo Deputado Federal Sr. Heitor Schuch, do partido do PSB.

Agora, não se trata apenas de aparelhos eletrônicos, mais se expande para motores e máquinas. “Dispõe sobre prazo para retirada de equipamentos eletrônicos, máquinas e motores entregues a prestadores de serviços de assistência técnica.”

O art. 1º do referido projeto, ilustra o prazo máximo que o proprietário irá dispor para retirar o bem deixado na assistência técnica, vejamos:

Art. 1º O proprietário de equipamentos eletrônicos, máquinas e motores entregues a serviços de assistência técnica para reparo fica obrigado a **retirar o bem no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias**, contados da data em que foi informado sobre a efetiva realização do serviço de reparo ou sobre a eventual impossibilidade de realização do serviço. Parágrafo único. Ultrapassados 90 (noventa dias) da informação sobre a efetiva realização do serviço de reparo ou sobre a eventual impossibilidade de realização do serviço, o prestador de serviço imediatamente notificará por escrito o proprietário, com aviso de recebimento (AR) emitido pelos Correios ou com outro meio hábil de comprovação, para que promova a retirada do bem do estabelecimento.

Uma das diferenças além do rol de produtos que agora são mais amplos, também houve alteração no prazo máximo para retirada do equipamento do estabelecimento de reparo. No

projeto anterior o prazo era de 60 (sessenta dias), nesse projeto o prazo foi ampliado para 180 (cento e oitenta dias), com um adicional no § único, que o cliente deve ser notificado novamente por AR ou meio hábil, após os 90 dias do primeiro comunicado, ou seja, o cliente deverá ser notificado assim que o equipamento estiver pronto ou sua impossibilidade de reparo, e logo após os 90 dias, novamente.

Em seu art. 2º, houve incrementação, porém, não muito significativa, confira:

Art. 2º Decorrido o prazo previsto no caput do art. 1º sem que o proprietário do bem promova sua retirada do estabelecimento e comprovada sua regular notificação nos termos do parágrafo único do mesmo artigo, fica o prestador do serviço autorizado a alienar, doar, reutilizar e desmontar ou destruir o bem para retirada de peças ou para destinação à sucata.

No projeto anterior, o dispositivo autorizava o estabelecimento prestador de serviço a alienar o bem ou utiliza-lo como sucata, e novo texto, ampliou as possibilidades de se desfazer do bem, porém, com o mesmo intuito, dando o poder ao estabelecimento de decidir o meio mais adequado para recuperar o investimento sobre o reparo.

Aqui entra uma regra muito importante que o projeto de lei anterior não fez menção, no art. 3º desse novo projeto, transcreve que:

Art. 3º No momento do recebimento dos bens referidos no caput do art. 1º, fica o prestador de serviço obrigado a fornecer termo de recebimento do bem em que conste expressamente a informação sobre as consequências previstas nesta lei para a inobservância, pelo proprietário, do prazo de retirada do bem.

Ao receber o bem no estabelecimento prestador de serviço, este deverá obrigatoriamente entregar ao cliente um comprovante de entrada, com as consequências previstas em lei na ordem de serviço, deixando-o bem informado por escrito sobre os prazos para retirada sob pena de perder o bem, muito bem aplicado o princípio do dever de informar.

Um fato interessante está previsto no art. 4º, que trata sobre bens dos entes federativos, veja: “Art. 4º Esta lei não se aplica a equipamentos eletrônicos, máquinas e motores de propriedade da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.”

No último artigo, o art. 5º, trata sobre a vigência da lei. “Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.”

A justificativa do elaborador do projeto de lei, dispõe que:

Têm sido recorrentes as demandas de proprietários de oficinas e de prestadores de Assistência Técnica acerca dos prejuízos que sofrem em virtude de uma suposta interpretação de que nossa Lei Civil determinaria a obrigatoriedade de manutenção por cinco anos dos produtos abandonados pelos proprietários. Essa interpretação tem feito com que seus espaços fiquem superlotados, dificultando a continuidade das atividades empresariais. Em muitos casos, o acúmulo de produtos não retirados resta por obrigá-los a alugar depósitos para guardar equipamentos em que os próprios donos

simplesmente não têm mais interesse. Um dos casos mais emblemáticos é o dos televisores, no qual a rápida modernização deixou os antigos aparelhos completamente ultrapassados e cujas dimensões avantajadas ocupam expressivas áreas nos depósitos das oficinas, gerando enormes prejuízos e nenhuma probabilidade de retomada por parte de seus proprietários. Sem dúvida, arcar por tão longos períodos com os custos de armazenagem e manutenção de bens alheios – que se somam aos valores despendidos no serviço de reparo e não adimplidos pelo cliente – constitui um ônus injustificável aos empreendedores do setor de assistência técnica. O objetivo de nosso projeto é evitar o prosseguimento dessas situações, sem, contudo, prejudicar os clientes, uma vez que o prazo de seis meses e a necessidade de sua notificação prévia garantirão prazo razoável e ciência inequívoca sobre a necessidade de retirada do bem

Justificativa plausível e de suma importância, uma vez que, o estabelecimento despense com custas e salários no emprego da tentativa do reparo, e não é justo ficar à disposição do cliente o tempo que o mesmo achar necessário para ir retirar o bem. Novamente entra em tela o princípio da harmonização.

## CAPITULO IV – LEIS COMPLEMENTADAS PELOS ESTADOS

### 4.1 Lei Ordinária 18.119/2021, de Santa Catarina

Diferentemente do projeto de lei 4.668-A/2016, que definia apenas aparelhos eletrônicos enquadrados na regra do prazo máximo para retirada do estabelecimento prestador de serviço, o seguinte projeto de lei 4.920/2016, amplia para motores, equipamentos eletrônicos e peças, deixadas para reparo.

Agora, analisaremos a lei Ordinária n.º 18.119/2021, sancionada no Estado de Santa Catarina, em 21 de maio de 2021.

Aqui, diferentemente dos demais projetos de lei de âmbito Federal, a definição dos bens é mais ampla, vejamos:

Art. 1º O consumidor proprietário de bem móvel que entregá-lo a prestador de serviço de assistência técnica para conserto deve retirá-lo no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data do contato do estabelecimento comunicando a realização do conserto ou a impossibilidade de realizá-lo. § 1º O prazo fixado no caput deste artigo para retirada do bem deve estar expresso em ordem de serviço timbrada com a identificação do prestador de serviço e assinada pelo consumidor no momento da entrega do bem para reparo.

Observe, que o legislador não fez menção a um determinado rol de bens, mais de uma forma geral incluiu qualquer bem móvel, que o consumidor deixe para reparo em um estabelecimento prestador de serviço.

Outro ponto importante nessa lei, é quanto ao prazo para retirada do equipamento, que passa a ser de 90 (dias), diferentemente dos projetos de leis anteriores que definiam 60 (sessenta dias) e no outro 180 (cento e oitenta) dias.

Um dos critérios de validade da aplicabilidade da lei, é a obrigatoriedade de o estabelecimento entrar em contato com o cliente por meio hábil, o informando sobre a realização do conserto ou a impossibilidade do mesmo. Outro ponto importante, é que deve constar expressamente na ordem de serviço de entrada, a referida lei informando sobre os prazos e as consequências caso seja descumprida pelo consumidor.

O legislador ainda, em seu art. 1º, §2º, possibilitou que as partes possam pactuar prazo diverso do previsto no referido artigo. “§ 2º É lícito às partes convencionarem prazo diverso do estabelecido no caput deste artigo.”

Quanto a destinação do bem não retirado no prazo legal, aqui o legislador foi bem direto transferindo ao estabelecimento a faculdade de fazer do bem o que achar necessário, confira: “Art. 2º Não ocorrendo a retirada do bem pelo interessado no prazo fixado nesta Lei fica o

prestador de serviço autorizado a dar a este a destinação que melhor lhe convier.”

E por fim, a lei passou a vigorar na data de sua publicação, texto previsto no art. 3º.  
 “Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

#### **4.2 Lei 1.560/2021, de Roraima**

Analisando a lei 1.560, publicada e sancionada pelo Governador do Estado de Roraima, em 23 de novembro de 2021, é possível observar algumas discrepâncias importantes.

Se trata de uma lei bem curta, com apenas 3 artigos, e com algumas peculiaridades quanto a definição de quais bens serão objetos de penalidades.

Antes de mais nada, vamos analisar o art. 1º:

Art. 1º O proprietário de equipamento eletrônico que o entregou a um prestador de serviços de assistência técnica para conserto, obriga-se a retirar o bem no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data do contato do estabelecimento comunicando a realização do conserto ou de sua impossibilidade.

Ao analisar com cautela, podemos concluir que essa lei se aplica apenas para aparelhos eletrônicos, não podendo ser estendido para outros bens, diferente da lei sancionada em Santa Catarina, que abrange qualquer bem móvel.

Outro aspecto importante, é quanto ao prazo para retirada do equipamento eletrônico, que foi reduzido para apenas 60 (sessenta dias), em quanto em Santa Catarina o prazo é de 90 (noventa dias).

Como se pode observar, é praticamente semelhante ao projeto de lei n.º 4.668-A, de 2016. E que talvez seja necessária uma nova edição posterior futura, porque se limitou apenas a uma classe de bens, que pode gerar assim conflitos entre as diversas empresas prestadoras de serviços de outros segmentos.

Na transcrição do art. 2º, restou limitado quanto a finalidade que o prestador de serviço possa dar ao equipamento não retirado no prazo legal, pois restringiu apenas ao direito de alienar ou utiliza-lo como sucata, impondo assim limitações aos direitos do estabelecimento.

Outra controvérsia agora mais complexa, podemos encontrar no art. 2º, § único, vejamos:

Art. 2º Não ocorrendo a retirada do equipamento no prazo fixado pela presente lei, fica o estabelecimento prestador de serviço autorizado a alienar o bem ou utilizá-lo como sucata.

**Parágrafo único. Para que tenha validade o disposto neste artigo, é imprescindível a ciência do consumidor na forma escrita.** (sem grifos no original).

Aqui o legislador apenas mencionou a responsabilidade do estabelecimento prestador

de serviço de comunicar o consumidor na forma escrita, mas não de qual forma. O que deixa aberto o questionamento, basta apenas estar expresso na ordem de serviço de entrada do equipamento? Pode ocorrer durante a contagem do prazo mesmo que o consumidor não tenha sido informado ao dar entrada no equipamento?

Nesse aspecto a lei de Santa Catarina, foi mais assertiva e não deixou margem para questionamentos, ao fixar que o consumidor deve ser informado por expresso na ordem de serviço ao deixar o equipamento para reparo.

Em seu último artigo, a informação que a referida lei passou a entrar em vigor na data de sua publicação, ou seja, aplicabilidade imediata, confira: “Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

### **4.3 Lei 12.238/2022, da Paraíba**

Outra importante complementação do Código de Defesa do Consumidor, desta vez editada pelo Estado da Paraíba, na lei n.º 12.238/2022, que regula o prazo máximo que o consumidor tem para retirar o equipamento eletrônico deixado para reparo.

Novamente estamos diante de uma lei bem curta, contando com apenas 3 artigos, em seu art. 1º, consta a informação do prazo máximo para retirada do equipamento, vejamos:

Art. 1º O proprietário de equipamento eletrônico que o entregou a um prestador de serviço de assistência técnica para conserto obriga-se a retirar o bem no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data do contato do estabelecimento informando a realização do conserto ou a sua impossibilidade.

Aqui, podemos constatar que o texto legislativo se restringiu apenas à equipamentos eletrônicos, sendo um rol taxativo, não sendo possível a aplicação de analogia quanto aos outros bens, o que poderia ensejar em futuras reclamações por parte de outras empresas prestadoras de serviços, ao qual não faça parte do segmento de reparo de eletrônicos.

Mais uma informação importante em comparação com as demais leis citadas acima, são que todas possuem prazos diferentes quanto ao tempo para retirada do equipamento no local prestador de serviço. Como já vimos, Santa Catarina estipulou em sua lei o prazo de 90 dias, Roraima por sua vez apenas 60 dias, e por fim, o Estado da Paraíba estipulou prazo de 180 dias.

Por sua vez, o art. 2º, é bem flexível quanto à autorização do estabelecimento de se utilizar do equipamento da melhor forma que lhe convier, confira: “Art. 2º Não ocorrendo a retirada do equipamento no prazo fixado no art. 1º, fica o estabelecimento prestador de serviço autorizado a alienar o bem ou utilizá-lo da forma que melhor lhe convier.”

Observe, que o legislador não impôs limitações ou restrições quanto a finalidade que o

estabelecimento queira dar ao equipamento não retirado no prazo legal, que pode ser a venda ou utilização da melhor forma que achar necessário. Podemos observar, que foi assertivo nesse texto, pois não se limitou e definir sua destinação como a lei de Roraima.

Em seu último artigo 3º, a informação de a lei passaria a entrar em vigor na data de sua publicação. “Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Cabe ressaltar uma omissão nessa lei comparada com as demais, a falta do texto em que se deve constar na ordem de serviço de entrada, a informação clara e transparente ao consumidor da vigente lei quanto ao prazo de retirada e suas consequências. Outra falha importante, é quanto a informação ao consumidor sobre o reparo ou sua impossibilidade, pois o legislador não definiu a forma que deve ser feita, ficando obscuro quanto aos meios legais admitidos.

É possível afirmar que entre as 3 leis citadas, cada Estado optou por prazos distintos, a destinação que o estabelecimento pode dar ao bem não retirado dentro do prazo legal, apenas uma lei abrangeu produtos diversos do que equipamentos eletrônicos e, por fim, a forma como deveria ser feita a comunicação ao consumidor de tais leis em vigor.

Portanto, é justo citar a necessidade de edição do CDC em âmbito Federal, para que seja aplicado de forma uniforme no país, e que não haja interpretações diversas e nem conflitos de interesses entre os consumidores e prestadores de serviços, evitando assim, afetar o princípio da harmonização e da boa-fé.

## CAPITULO V – DA LEGALIDADE DAS LEIS ESTADUAIS

### 4.1 Competência privativa, comum e concorrente

Para entender melhor sobre a legalidade das leis criadas em âmbito estaduais, precisamos saber o conceito de competência legislativa, previstas nos artigos 22, 23 e 24, da Constituição Federal de 1988.

Competência privativa está prevista no artigo 22 da CF/1988, e aduz que:

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;

II - desapropriação;

III - requisições civis e militares, em caso de iminente perigo e em tempo de guerra;

IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;

V - serviço postal;

VI - sistema monetário e de medidas, títulos e garantias dos metais;

VII - política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores;

VIII - comércio exterior e interestadual;

IX - diretrizes da política nacional de transportes;

X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;

XI - trânsito e transporte;

XII - jazidas, minas, outros recursos minerais e metalurgia;

XIII - nacionalidade, cidadania e naturalização;

XIV - populações indígenas;

XV - emigração e imigração, entrada, extradição e expulsão de estrangeiros;

XVI - organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões;

XVII - organização judiciária, do Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios e da Defensoria Pública dos Territórios, bem como organização administrativa destes

XVIII - sistema estatístico, sistema cartográfico e de geologia nacionais;

XIX - sistemas de poupança, captação e garantia da poupança popular;

XX - sistemas de consórcios e sorteios;

XXI - normas gerais de organização, efetivos, material bélico, garantias, convocação, mobilização, inatividades e pensões das polícias militares e dos corpos de bombeiros militares

XXII - competência da polícia federal e das polícias rodoviária e ferroviária federais;

XXIII - seguridade social;

XXIV - diretrizes e bases da educação nacional;

XXV - registros públicos;

XXVI - atividades nucleares de qualquer natureza;

XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III;

XXVIII - defesa territorial, defesa aeroespacial, defesa marítima, defesa civil e mobilização nacional;

XXIX - propaganda comercial.

XXX - proteção e tratamento de dados pessoais

Parágrafo único. Lei complementar poderá autorizar os Estados a legislar sobre questões específicas das matérias relacionadas neste artigo.

Pedro Lenza (2012, p. 453), define competência privativa como:

Algumas leis são de iniciativa privativa de determinadas pessoas, só podendo o processo legislativo ser deflagrado por elas, sob pena de se configurar vício formal de iniciativa, caracterizador da inconstitucionalidade do referido ato normativo. Muito embora a Constituição fale em competência privativa, melhor seria dizer competência exclusiva (ou reservada), em razão da marca de sua indelegabilidade, como se percebe a seguir.

Pedro Lenza (2012, p. 332), nos ensina o que compete a União ditar as normas gerais e os princípios, vejamos: “Em se tratando de competência legislativa, normalmente, a União fica com normas gerais e princípios, enquanto os Estados, completando-as, legislam para atender as suas peculiaridades locais”

Em matéria exclusiva da União, somente ela pode criar as leis, porém, através de lei complementar ela pode autorizar aos Estados o direito de legislar sobre questões específicas para complementação de interesse local.

A competência comum, está inserida no dispositivo artigo 23 da CF/1988:

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

IV - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico ou cultural;

V - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação, à ciência, à tecnologia, à pesquisa e à inovação;

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII - preservar as florestas, a fauna e a flora;

VIII - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seus territórios;

XII - estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

Parágrafo único. Leis complementares fixarão normas para a cooperação entre a União e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar em âmbito nacional.

No que tange a competência comum, todos os entes federativos deverão cooperar entre si, como nos explica Paulo Mohn (2010, p. 17):

A competência material comum aos níveis da federação enseja uma co-responsabilidade entre elas, de modo que atuem de forma cooperada para a consecução desses encargos atribuídos ao poder público. Se, por um lado, a competência comum admite a capacidade de ação de todos os níveis federativos nos

domínios contemplados, de outro exige a participação deles no desempenho conjunto das competências.

E por último, a competência concorrente, fixada no artigo 24 da CF/1988, com o seguinte texto:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;

II - orçamento;

III - juntas comerciais;

IV - custas dos serviços forenses;

V - produção e consumo;

VI - florestas, caça, pesca, fauna, conservação da natureza, defesa do solo e dos recursos naturais, proteção do meio ambiente e controle da poluição;

VII - proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico;

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IX - educação, cultura, ensino, desporto, ciência, tecnologia, pesquisa, desenvolvimento e inovação;

X - criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas;

XI - procedimentos em matéria processual;

XII - previdência social, proteção e defesa da saúde;

XIII - assistência jurídica e Defensoria pública;

XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência;

XV - proteção à infância e à juventude;

XVI - organização, garantias, direitos e deveres das polícias civis.

§ 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 complementar 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.

Pedro Lenza (2012, p. 434), nos explica sobre a competência concorrente de maneira mais ampla e detalhada, senão:

concorrente: o art. 24 define as matérias de competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal. Em relação àquelas matérias, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais. Em caso de inércia da União, inexistindo lei federal elaborada pela União sobre norma geral, os Estados e o Distrito Federal (art. 24, caput, c/c o art. 32, § 1.º) poderão complementar a União e legislar, também, sobre as normas gerais, exercendo a competência legislativa plena. Se a União resolver legislar sobre norma geral, a norma geral que o Estado (ou Distrito Federal) havia elaborado terá a sua eficácia suspensa, no ponto em que for contrária à nova lei federal sobre norma geral. Caso não seja conflitante, passam a conviver, perfeitamente, a norma geral federal e a estadual (ou distrital). Observe-se tratar de suspensão da eficácia, e não revogação, pois, caso a norma geral federal que suspendeu a eficácia da norma geral estadual seja revogada por outra norma geral federal, que, por seu turno, não contrarie a norma geral feita pelo Estado, esta última voltará a produzir efeitos (lembre-se que a norma geral estadual apenas teve a sua eficácia suspensa).

Na competência concorrente a União ficará encarregada de criar as normas gerais, e os Estados e DF, de complementá-las, mas cabe fazer uma ressalva, na inércia da União os Estados

e o DF, estão autorizados a criar normas gerais, denominada competência legislativa plena. Se a União resolver legislar posteriormente sobre o tema, as leis anteriores dos demais entes ficarão suspensas, prevalecendo assim lei federal.

## 5.2 ADIn 6.097 do STF, legalidade dos Estados

Antes de mais nada, precisamos voltar novamente ao artigo 24º, inciso V, da Constituição Federal, que determina a competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal legislar sobre relação de consumo, como podemos observar a seguir: “Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: V - produção e consumo”

Houve recentemente um julgamento do plenário do STF, numa Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 6.097, entendimento consolidado de que compete aos Estados e Distrito Federal legislar concorrentemente sobre relação de consumo.

Para melhor compreensão vejamos o caso questionado:

A Unidas - União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde ajuizou ação contra a lei 4.665/18, que obriga as operadoras de plano de saúde a notificar usuários sobre descredenciamento de estabelecimentos e informar sobre novos credenciados. A entidade alegou que a norma viola o artigo 22 da Constituição, o qual prevê que compete exclusivamente à União legislar sobre direito civil e comercial. Argumentou, ainda, que o setor de operadoras de planos de saúde e o contrato de plano privado de assistência à saúde estão sujeitos à lei 9.656/98, bem como à regulamentação da ANS, como previsto a lei 9.961/00.

Para a Unidas, tanto a lei 9.656/98 quanto a RN 365/14 da ANS já trazem a regulamentação da matéria. A lei amazonense, ressalta a entidade, ao estabelecer novos e diferentes parâmetros quanto à matéria, em relação à legislação já existente, instaura um "descompasso sem precedentes" entre as normas, criando situação delicada às operadoras de saúde sobre qual delas atender.

De acordo com a AGU, a lei estadual questionada, ao obrigar as operadoras de planos de saúde a notificar os usuários acerca dos descredenciamentos, bem como sobre os novos credenciados, interfere nas relações contratuais de natureza privada estabelecidas entre tais empresas e os respectivos usuários. "Isso é suficiente para caracterizar a invalidade formal do diploma questionado". (<https://www.migalhas.com.br/quentes/328480/stf--operadoras-de-saude-do-am-devem-notificar-usuarios-sobre-descredenciamento-de-estabelecimentos>).

Nesse julgamento 7 (sete) relatores julgaram improcedente a ação e 2 (dois) a favor, sob a justificativa de se tratar de relação consumerista e não sendo, portanto, possível a aplicabilidade do Código Civil, confirmando assim que, os Estados e o Distrito Federal possuem capacidade de legislar concorrentemente quando se trata de Direito do Consumidor.

Portanto, não resta dúvidas quanto a legalidade das leis estaduais mencionadas acima, por se tratar de uma previsão legal constitucional e firmada pelo entendimento do plenário do STF.

## CONCLUSÕES

O CDC foi criado por previsão legal prevista na Constituição Federal de 1988, para proteger o consumidor, considerado a parte mais vulnerável e hipossuficiente da relação consumerista frente aos fornecedores, prestadores de serviços e o mercado financeiro global. Uma vez que não possuem o conhecimento específico dos produtos ou serviços que estão sendo adquiridos, portanto, estão diretamente expostos aos critérios, padrões de fabricação e mão de obra das empresas, que possuem informações e técnicas privilegiadas.

Por se tratar de lei especial, o CDC trás princípios e regras próprias, que devem ser observadas perante o Código Civil e o Código de Processo Civil, como exemplos, a competência territorial que sempre será no domicílio do consumidor e, a nulidade do contrato em caso de cláusulas abusivas em desfavor do mesmo.

O princípio da harmonização entre o consumidor, fornecedor ou prestador de serviço, está diretamente ligado ao princípio da boa-fé na relação, onde ambas as partes devem se respeitar e agir sempre nos conformes legais, prezando pela honestidade. Mas para isso, existem lacunas no CDC, que já deviam ter sido corrigidas pelo Congresso Nacional, que se mantém inerte desde a sua criação e entrada em vigor, abrindo espaço para controvérsias e conflitos jurídicos de difícil interpretação, como é o caso da omissão quanto a regulamentação sobre prazos para retirada de equipamentos deixados para reparo em assistências técnicas, uma vez que, não existe previsão legal no CDC.

É preciso analisar a situação de frente, e observar que não é justo que o prestador de serviço arque com peças de reposição para a efetivação do reparo, gastos com empregados, aluguel, luz, água, tributos, espaço de armazenamento etc., e fique à espera da vontade do consumidor em ir retirar o equipamento, que em muitos casos talvez nem o faça. A empresa responsável pela prestação do serviço, têm o dever de guardar o bem deixado e entregá-lo em perfeitas condições tal como o recebeu, sem prazo determinado.

Observe, que é um problema que merece a atenção do legislador, pois na maioria das vezes se trata de micro e pequenas empresas, que não podem suportar com esse ônus, por prazo indeterminado, mantendo o equipamento armazenado sob seus cuidados por um longo período de tempo, afinal, foram empregados recursos financeiros no equipamento.

Diante de tal inércia, alguns Estados tiveram a iniciativa de tomar frente e legislar sobre os prazos e a forma adequada para essas situações, como é o caso de Santa Catarina, Roraima e a Paraíba. Preenchendo assim, essa lacuna e efetivando adequadamente os princípios

mencionados anteriormente (princípio da harmonização e o da boa-fé).

Quanto a capacidade legislativa, estudamos que quando se trata de matéria consumerista, estamos diante da competência concorrente, prevista na Constituição Federal de 1988, ou seja, tanto a União, os Estados e o Distrito Federal, possuem capacidade legal de legislar sobre a matéria, sendo o dever da União traçar as normas gerais e os princípios e, os demais entes na complementação de interesse local. Porém, cabe fazer uma ressalva importante, no caso de inércia da União, os demais entes passam a ter a capacidade plena para legislar sobre a matéria, até que a União o faça, gerando assim a suspensão das leis criadas pelos demais entes.

Quanto as leis criadas pelos Estados, estão amplamente amparadas na Constituição Federal e corroborada por decisão do plenário do STF, em julgamento da ADIn 6.097, validando a legalidade dos entes em legislar concorrentemente com a União, quando a matéria versar sobre consumo.

Diante todo o exposto, dar-se-á conclusão que em âmbito federal ainda não existe lei que regulamenta o prazo para retirada de equipamentos deixados para reparo em assistências técnicas, e que, apenas três Estados estão a frente com leis que versam sobre esse tema, cumprindo com seu papel legislativo, exercendo sua capacidade plena.

## BIBLIOGRAFIA

ABRASEL. **Brasil é o 2º país do mundo que mais tributa empresas.** Disponível em: <https://abrasel.com.br/revista/legislacao-e-tributos/brasil-e-o-2-pais-do-mundo-que-mais-tributa-empresas-1/#:~:text=Dentre%2011%20pa%C3%ADses%2C%20o%20Brasil,sobre%20a%20tributa%C3%A7%C3%A3o%20das%20empresas>. Acesso em 22 de abril de 2023.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de lei n.º 4.668-A, 4.920 de 2016.** Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=node0kzlo84fegz8210kifjlrllwa15031891.node0?codteor=1620405&filename=Avulso+-PL+4668/2016](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node0kzlo84fegz8210kifjlrllwa15031891.node0?codteor=1620405&filename=Avulso+-PL+4668/2016). Acesso em 23 de abril de 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. PLANALTO. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 12 de março de 2023.

DINIZ, M. H. **Compêndio de introdução à ciência do direito.** 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. E-book.

ESPÍRITO SANTO. ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESPÍRITO SANTO. **PL fixa prazo para retirar produto de conserto.** Disponível em: <https://www.al.es.gov.br/Noticia/2022/09/43659/pl-fixa-prazo-para-retirar-produto-de-conserto.html#:~:text=Not%C3%ADcia%20%2D%20Assembleia%20Esp%C3%ADrito%20Santo&text=Propriet%C3%A1rios%20de%20equipamentos%20eletr%C3%B4nicos%2C%20eletrodom%C3%A9sticos,do%20servi%C3%A7o%20ou%20sua%20impossibilidade>. Acesso em 12 de março de 2023.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; NETO, Fernando Sacco. **Manual de Direito do Consumidor.** Rio de Janeiro: Eslevier, 2010.

LEGISWEB. **Lei Nº 18119 DE 21/05/2021.** Disponível em:

<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=414739>. Acesso em: 12 de março de 2023.

LEGISWEB. **Lei N° 12238 DE 09/03/2022.** Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=428508>. Acesso em: 01 de maio de 2023.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado.** 16. ed. rev. – São Paulo: Saraiva, 2012.

MIGALHAS. **STF: Operadoras de saúde do AM devem notificar usuários sobre descredenciamento de estabelecimentos.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/328480/stf--operadoras-de-saude-do-am-devem-notificar-usuarios-sobre-descredenciamento-de-estabelecimentos>. Acesso em 08 de março de 2023.

MOHN, Paulo. **A repartição de competências na Constituição de 1988.** Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/198704/000897830.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 09 de junho de 2023.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 12. Ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

RORAIMA. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA. **LEI N° 1560, DE 23 DE NOVEMBRO DE 2021.** Disponível em: <https://www.tjrr.jus.br/legislacao/index.php/leis-ordinarias/150-leis-ordinarias-2021/1962-lei-n-1560-de-23-de-novembro-de-2021#:~:text=LEI%20N%C2%BA%201.560%20DE%202023,de%20servi%C3%A7os%20de%20assist%C3%A2ncia%20t%C3%A9cnica>. Acesso em 12 de março de 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor:** direito material e processual. 6. Ed. Rio de Janeiro: Método, 2017.