

## Exercícios - CDC - Banco do Brasil

**1. (CESPE/BB/Escriturário/2008/002)** Julgue os itens seguintes, acerca do Código de Defesa do Consumidor

\_\_\_ O consumidor que sofrer dano físico grave por manusear objeto que tenha defeito de fabricação deve acionar o fabricante do objeto defeituoso no prazo máximo de dois anos, a contar da ocorrência do evento danoso, sob pena de prescrição.

\_\_\_ É lícito que certa instituição bancária condicione a celebração de contrato de conta-corrente à contratação de plano de previdência complementar.

**2. (CESPE/BB/Escriturário/2007/002 + CESPE/BB/Escriturário/2009/001 - ADAPTADA)** De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas abaixo. Após, assinale a alternativa correta:

I. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis e que intervenham nas relações de consumo.

II. Como fornecedoras de serviços, as instituições financeiras respondem, independentemente de culpa, por defeitos relativos à prestação de serviços, a menos que seja comprovada a culpa exclusiva do cliente.

III. Em caso de duplo pagamento de uma mesma tarifa, em razão de cobrança manifestamente indevida efetuada pela instituição financeira, o cliente tem direito à repetição do indébito pelo valor equivalente ao dobro que lhe foi cobrado.

- a) Nenhuma das afirmativas está correta
- b) Está correta apenas a afirmativa I.
- c) Estão corretas apenas as afirmativas I e III.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.
- e) Estão corretas apenas as afirmativas II e III.

**3. (CESPE/CEF/Escriturário/2002 - ADAPTADA)** Analise as seguintes condutas à luz do Código de Defesa do Consumidor.

I. Condicionar, em quaisquer circunstâncias, o fornecimento de produto ou de serviço a limites quantitativos.

II. Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. O desrespeito a essa proibição tem levado pessoas a procurarem o PROCON, na busca de ajuda para a defesa de seus direitos.

III. Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvados os decorrentes de práticas anteriores entre as partes.

IV. recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.

V. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

É correto afirmar que são VEDADAS ao fornecedor, pelo Código de Defesa do Consumidor, as seguintes:

- a) II, III, IV e V.
- b) II e V.
- c) III e IV.
- d) I, III, IV e V.
- e) Todas elas.

**4. (CESPE/CEF/Tec. Bancário/2006 - ADAPTADA)** O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC) é considerado, por muitos estudiosos, o mais completo instrumento de defesa do consumidor do mundo. Vários observadores internacionais já o estudaram, como fonte de referência, para a confecção de códigos em seus países. Com base no CDC, assinale a alternativa CORRETA.

a) O objetivo do CDC é a defesa dos menos favorecidos, tanto que, nesse Código, a definição de consumidor é a pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

b) Uma coletividade de pessoas equipara-se a consumidor, desde que os membros dessa coletividade sejam devidamente determinados e identificados e que tenham participado nas relações de consumo.

c) Fornecedor é a pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

d) Produto, para efeito de consumo, é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

e) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, remunerada ou não, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e aquelas decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**5. (CESPE/BB/Escriturário/2008 - ADAPTADA)** São apresentadas situações hipotéticas abaixo. Analise-as de acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor:

I. Joana efetuou o pagamento de sua conta de telefone celular, na data do vencimento, no valor de R\$ 150,00. Contudo, a prestadora dos serviços de telefonia celular, em razão de problemas internos, efetuou nova cobrança pelo mesmo valor, mediante débito automático na conta-corrente de Joana. Nessa situação, Joana terá direito a receber da prestadora dos serviços de telefonia celular o valor igual ao dobro do que foi pago em excesso.

II. Determinada instituição bancária veiculou panfletos avulsos em que divulgou a isenção de taxas bancárias aos clientes que contratarem certo título de capitalização. Nessa situação, a instituição bancária apenas será obrigada a cumprir o que estiver expressamente previsto no contrato firmado com o correntista, não se vinculando ao disposto nos citados panfletos.

Está correto afirmar:

- a) A afirmativa I está incorreta, pois o Código de Defesa do Consumidor não traz a previsão nela expressa.
- b) A afirmativa II está correta, pois as informações veiculadas pelos fornecedores realmente não integra o contrato, não sendo capaz de obrigar o consumidor.
- c) A afirmativa I está correta e a II está incorreta, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.
- d) Ambas as afirmativas estão incorretas.

**6. (OAB.BR/Jan.2010)** Assinale a opção correta a respeito dos bancos de dados e cadastros de consumidores.

- a) O consumidor deverá ser informado verbalmente toda vez que ocorrer alteração de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo, relativos a seu nome, desde que não a tenha solicitado.
- b) Somente poderão constar nos bancos de dados as informações negativas sobre consumidores relativas aos últimos dois anos.
- c) Os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades que prestam serviços de caráter privado.
- d) O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir imediata correção.

**7. (OAB.BR/Jan.2010)** Acerca das práticas comerciais dispostas no Código de Defesa do Consumidor, assinale a opção correta.

- a) É lícito que o fabricante de produtos duráveis condicione o fornecimento de seus produtos à prestação de determinados serviços.
- b) O consumidor tem o direito de receber o dobro do que tenha pago em excesso, acrescido de juros e correção monetária, no caso de cobrança indevida, salvo hipótese de engano justificável.

c) Considera-se publicidade abusiva a comunicação de caráter publicitário inteiramente falsa que induza a erro.

d) O consumidor que receber produto em sua residência, mesmo sem solicitação, e não devolvê-lo, deve efetuar o pagamento do respectivo preço.

**8. (OAB.BR/Maio 2009)** Assinale a opção que não está de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

a) É direito do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, incluindo-se a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando ele for hipossuficiente.

b) O consumidor tem direito à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, mas não à revisão delas em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

c) É direito do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, o que inclui a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço e a explicitação dos riscos relacionados a produtos e serviços.

d) O consumidor tem direito à efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

**9. (OAB.BR/Maio 2009)** Acerca da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor, assinale a opção correta.

a) No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, mesmo se identificado claramente o produtor.

b) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.

c) É permitida a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar.

d) Caso o vício do produto ou do serviço não seja sanado no prazo legal, pode o consumidor exigir o abatimento proporcional do preço.

**10. (OAB.BR/Jan. 2008)** No que se refere ao campo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a opção correta.

a) O conceito de consumidor restringe-se às pessoas físicas que adquirem produtos como destinatárias finais da comercialização de bens no mercado de consumo.

b) O conceito de fornecedor envolve o fabricante, o construtor, o produtor, o importador e o comerciante, os quais responderão solidariamente sempre que ocorrer dano indenizável ao consumidor.

c) O conceito de produto é definido como o conjunto de bens corpóreos, móveis ou imóveis, que sejam oferecidos pelos fornecedores para consumo pelos adquirentes.

d) O conceito de serviço engloba qualquer atividade oferecida no mercado de consumo, mediante remuneração, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**11. (OAB/Jan. 2008)** Considerando-se a relação jurídica em face da proteção contratual ordenada pelo CDC, é correto afirmar que um consumidor que tenha comprado produto mediante pagamento em 10 prestações

a) dispõe de até 7 dias para desistir da compra realizada, desde que ela tenha sido efetuada no estabelecimento comercial do fornecedor.

b) pode escolher, no ato da compra, se a garantia do fornecedor contra defeitos aparentes ou ocultos que ocorram no produto adquirido será ou legal ou contratual.

c) pode liquidar antecipadamente o débito em questão, total ou parcialmente, exigindo redução proporcional dos juros cobrados.

d) deve ser imediatamente indenizado caso o produto apresente problemas, preferencialmente mediante abatimento do valor da indenização nas prestações vincendas.

**12. (Inédita/2010)** A respeito dos direitos básicos do consumidor, assinale a alternativa CORRETA:

a) o consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço; o fornecedor não está obrigado, todavia, a revelar os riscos que os produtos apresentem, já que isso pode ser prejudicial às vendas.

b) o consumidor tem direito à revisão das cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; para o exercício desse direito o fato, além de superveniente, deve também ser imprevisível e extraordinário.

c) o consumidor tem direito à facilitação da defesa de seus direitos; para isso, o CDC garante a inversão do ônus da prova, que acontecerá quando, a critério do juiz, a alegação do consumidor for verossímil ou, ainda, quando ele for hipossuficiente, segundo as regras de experiências.

d) é garantido ao consumidor o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à reparação de danos patrimoniais e morais, desde que sejam individuais, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

**13. (Inédita/2010)** Acerca das práticas comerciais previstas no Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa CORRETA:

- a) as práticas vedadas ao fornecedor pelo art. 39, do CDC, somente serão consideradas abusivas se acarretarem efetivo prejuízo ou descontentamento ao consumidor. Isso significa dizer que elas serão objetivamente abusivas.
- b) o Código de Defesa do Consumidor protege aqueles que são portadores de uma vulnerabilidade exacerbada ao classificar como abusiva a prática do fornecedor que se aproveita da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.
- c) o fornecedor, em hipótese alguma, poderá executar serviço sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor.
- d) o fornecedor é livre para, a qualquer momento, elevar o preço de produtos ou serviços, ainda que sem justa causa.

**14. (Inédita/ 2010)** O fabricante X Ltda. divulgou publicidade sobre um de seus produtos. Acontece que, no informe publicitário, faltava informação sobre dado essencial do produto oferecido. Com base na hipótese acima, assinale a alternativa CORRETA:

- a) O consumidor que contestar a veracidade da informação publicitária terá que produzir as provas cabíveis.
- b) A publicidade patrocinada por XLtda. não pode ser considerada enganosa, haja vista que o CDC não prevê a modalidade de publicidade enganosa por omissão.
- c) Pode-se afirmar que a publicidade veiculada por XLtda. classifica-se como abusiva.
- d) XLtda. tem a obrigação de manter, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que são sustentação à sua mensagem publicitária.

**15. (Inédita/2010)** Maria é devedora da loja de roupas Implacável Modas. Após algum tempo de espera, Implacável Modas decidiu cobrar de Maria o que lhe era devido. Pode-se afirmar, então:

- a) Implacável Modas poderia, sem problemas, expor Maria a ridículo no momento da cobrança das dívidas, desde que a cobrança fosse legítima. A única vedação trazida pelo CDC em relação às cobranças de dívida referem-se à impossibilidade de submeter o consumidor a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

b) Se Maria dever R\$ 100,00 e, em razão de cobrança manifestamente indevida de Implacável Modas, efetuar o pagamento de R\$ 140,00, ela terá direito à imediata restituição da quantia paga em excesso.

c) Caso tenha seu nome inscrito em cadastro de proteção ao crédito, Maria poderá, se encontrar alguma exatidão nas informações dele constantes, exigir sua imediata correção.

d) As informações sobre Maria, constantes de cadastros do Sistema de Proteção ao Crédito, que possam dificultar novo acesso ao crédito junto a fornecedores, poderão ser fornecidas a interessados mesmo após a consumação da prescrição relativa à cobrança.

**16. (Inédita/2010)** A respeito da proteção contratual fornecida pelo CDC aos consumidores, analise as afirmativas abaixo:

I. Os contratos que regulam as relações de consumo somente obrigarão os consumidores se lhes for dada a oportunidade de tomar prévio conhecimento de seu conteúdo.

II. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo não vinculam o fornecedor, não gerando para ele qualquer tipo de responsabilidade.

III. As cláusulas contratuais que transfiram a responsabilidade do fornecedor a terceiros são nulas de pleno direito.

IV. A nulidade de cláusula contratual abusiva invalidará automaticamente o contrato.

V. São válidas as cláusulas que possibilitem a renúncia do consumidor ao direito de indenização por benfeitorias necessárias.

Estão corretas:

a) I e III

b) II e III

c) I, III e V

d) II, III e IV

e) I, IV e V

**17. (Inédita/2010)** De acordo com o disposto pelo CDC sobre contratos de consumo, assinale a alternativa CORRETA:

a) Os contratos de consumo são completamente regidos pela autonomia da vontade. Dessa forma, fornecedor e consumidor poderão estipular qualquer cláusula que desejarem, pois não há nenhuma limitação legal à liberdade de contratação.

b) Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, após negociação com o consumidor sobre seu conteúdo.

c) Nos contratos de adesão, a única exigência referente à redação das cláusulas que implicam limitação de direito do consumidor é que elas sejam escritas em fonte de tamanho não inferior ao corpo doze.

d) A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

**18. (Inédita/2010)** Julgue as afirmativas abaixo como certas (C) ou erradas (E) à luz do Código de Defesa do Consumidor

\_\_\_ O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social.

\_\_\_ O conceito de consumidor abrange toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final; o de fornecedor, por sua vez, se limita às pessoas jurídicas privadas que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

\_\_\_ O comerciante sempre será responsabilizado em caso de fato do produto.

\_\_\_ A responsabilidade, no Código de Defesa do Consumidor, é, em regra, solidária e objetiva. Há exceções. Por exemplo, o profissional liberal somente será responsabilizado mediante a verificação de culpa, e as sociedades integrantes de grupos societários e as controladas serão subsidiariamente responsáveis.

\_\_\_ Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de produto de consumo durável ou não durável.

Assinale a alternativa correspondente à sequência correta:

a) C E E C E

b) C E E C C

c) E C E C C

d) C C E E E

e) E E C C C

**19. (Inédita/2010)** A respeito da decadência e da prescrição previstas no CDC, assinale a alternativa INCORRETA:

a) O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e produtos não duráveis.



- b) O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e produtos não duráveis.
- c) Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.
- d) Prescreve em três anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

**20. (Inédita/2010)** A respeito da responsabilidade dos fornecedores de produto ou serviço, conforme prevista no CDC, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) As sociedades coligadas responderão independentemente de culpa.
- b) A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
- c) O comerciante nem sempre será responsabilizado pelo fato do produto ou do serviço.
- d) A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos ou serviços não o exime de responsabilidade.

**21 (Cesgranio/BB/Escriturário/2010)** José é correntista do Banco da Brasil há dois anos e tem crédito disponível para utilização no cheque especial. No mês de dezembro, José ultrapassou seu limite de crédito. Seu nome, após prévia notificação, foi inscrito em cadastro restritivo de crédito e seu contrato foi encaminhado ao Jurídico para a propositura de ação judicial, quando o advogado reparou que os juros eram superiores a 12% ao ano. Nesse caso, há alguma ilegalidade, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor?

- (A) Não há ilegalidade alguma no caso descrito.
- (B) Os juros superam o valor máximo de 1% ao mês previsto na legislação, o que configura ilegalidade.
- (C) Os juros cobrados e a negativação são ilegais frente ao Código de Defesa do Consumidor.
- (D) A inscrição em cadastro restritivo de crédito foi ilegal, pois há apenas o direito de cobrar o crédito, mas não o de negativar o nome do consumidor.
- (E) A cláusula de juros é abusiva e a notificação configura cobrança por meio indevido, sendo, portanto, ilegal.

**22(Cesgranio/BB/Escriturário/2010)** Maria é poupadora do Banco Ypsilon e constatou o saque de valores em sua conta poupança. Procurou um funcionário do banco, afirmando que não havia sacado as referidas quantias e que, para ela, aquilo era um defeito na prestação do serviço, tendo direito ao ressarcimento em razão da responsabilidade do Banco. Nessa situação, a responsabilidade do Banco

- (A) pode ser afastada apenas na hipótese de prova de culpa exclusiva da vítima.

- (B) independe da existência de culpa.  
(C) é integral e não há excludentes, por expressa disposição do Código de Defesa do Consumidor.  
(D) é factível, desde que comprovada sua culpa ou negligência.  
(E) é inexistente, pois as instituições financeiras são isentas do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

**23(Cesgranio/BB/Escriturário/2010)** Ao celebrar contrato de mútuo com o Banco Toada, o mutuário contratou também um seguro de crédito e restou pactuado que eventual discussão acerca do contrato deveria ser feita obrigatoriamente por meio da arbitragem. Nesse caso, o contrato de mútuo

- (A) pode ser declarado válido ou nulo pelo Judiciário, que não pode afastar a validade de cláusulas.  
(B) configura venda casada, sendo proibida a exigência da contratação de seguro, mesmo que seja celebrado com outra seguradora.  
(C) não contém qualquer cláusula abusiva, pois os contratantes estão livres para escolher os meios de solução dos conflitos.  
(D) é válido, pois a eventual nulidade de uma cláusula não invalida o contrato.  
(E) é nulo, pois contém cláusulas abusivas.

**24(Cesgranio/BB/Escriturário/2010)** Caio, cliente do Banco Argent, contraiu empréstimo de quarenta mil reais para pagamento em trinta e seis meses, com juros de 1,76% ao mês, correção monetária pela TR e multa de 2% em caso de mora ou inadimplemento. Passados oito meses, Caio resolveu quitar parcialmente sua dívida, antecipando dez parcelas, e pediu o desconto dos juros. De acordo com o caso descrito, o(a)

- (A) contrato tem prazo determinado, o que impede o pagamento antecipado, salvo concordância expressa do Banco.  
(B) pagamento parcial antecipado é possível, mas sem alteração das condições contratuais de juros.  
(C) cliente pode fazer a liquidação antecipada, ainda que parcial, e tem direito à redução proporcional dos juros.  
(D) cliente poderá fazer a quitação antecipada e com redução de juros, desde que seja quitação total.  
(E) quitação antecipada deve ser total e sem redução dos juros efetivamente contratados.

**GABARITO:**

1. E/E	9. D	17.D
2. E	10.D	18.B
3. A	11.C	19.D
4. D	12.C	20.A
5. C	13.B	21.A
6. D	14.D	22.B
7. B	15.C	23.D
8. B	16.A	24.C