

SUMÁRIO

Capítulo 1

FUNDAMENTOS E CONCEITOS PRELIMINARES.....	25
1.1 Fundamento Constitucional do Direito do Consumidor	25
1.2 Normas de Sobredireito	26
1.3 Conceito de Consumidor.....	26
1.4 Consumidor Intermediário	27
1.5 Consumidor por Equiparação (bystander)	28
1.6 Conceito de Fornecedor	42
1.7 Produto.....	42
1.8 Serviço	42

Capítulo 2

PRINCÍPIOS E OUTROS TEMAS	43
2.1 Introdução	43
2.2 Princípio da Transparência.....	43
2.3 Princípio da Informação.....	44
2.4 Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor.....	46
2.4.1 Vulnerabilidade e Hipossuficiência.....	46
2.4.2 Espécies de Vulnerabilidade.....	47
2.4.3 Hipervulnerabilidade	47
2.5 Princípio da Boa-fé Objetiva.....	49
2.5.1 Diferença entre boa-fé subjetiva e boa-fé objetiva.....	49
2.5.2 Boa-fé contratual	49
2.5.3 Boa-fé nas relações de consumo.....	50
2.5.4 Deveres Anexos.....	52

2.5.5 Proibição do <i>venire contra factum proprium</i> , do <i>inciviliter agere</i> , e da <i>tu quoque</i>	54
2.5.6 <i>Supressio e Surrectio</i>	56
2.5.7 Dever de Cooperação	57
2.5.8 Violação positiva do contrato.....	60
2.5.9 O dever de mitigar a perda (<i>duty to mitigate the loss</i>).....	62
2.5.10 A Boa-fé e o Princípio da Confiança.....	65
2.6 Princípio da Indisponibilidade de Direitos.....	66
2.7 Princípio da Liberdade de Escolha.....	66
2.8 Princípio do Equilíbrio.....	66
2.9 Diálogo das Fontes.....	68
2.10 Solidariedade.....	68
2.11 Responsabilidade Pré-Contratual.....	68
2.12 Responsabilidade Pós-Contratual	72

Capítulo 3

POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO	75
3.1 Objetivos e Princípios	75
3.2 Execução da Política Nacional das Relações de Consumo	76

Capítulo 4

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	79
4.1 Introdução	79
4.2 Proteção da vida, saúde e segurança dos consumidores e terceiros	80
4.2.1 Alto Grau de Nocividade ou periculosidade.....	81
4.3 Educação do Consumidor	82
4.4 Informação sobre produtos e serviços.....	82
4.5 Publicidade enganosa e abusiva e práticas abusivas	83
4.5.1 Propaganda Enganosa.....	84

4.5.1.1 <i>Caso Alpino</i>	84
4.5.1.2 <i>Coca-Cola</i>	85
4.5.1.3 <i>Nutella</i>	85
4.5.1.4 <i>Activia</i>	86
4.5.1.5 <i>Red Bull</i>	87
4.5.1.6 <i>Volkswagen</i>	88
4.5.2 “ <i>Reduflação</i> ”	89
4.6 Prestações Desproporcionais ou Excessivamente Onerosas	90
4.7 Prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos	90
4.8 Acesso aos Órgãos Judiciários e administrativos.....	91
4.9 Inversão do ônus da prova	91
4.10 Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.....	92
4.11 Garantia de Práticas de Crédito Responsável, de Educação Financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento.....	93
4.12 Mínimo Existencial.....	95
4.13 Informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida	98

Capítulo 5

INTRODUÇÃO A RESPONSABILIDADE CIVIL.....	99
5.1 Introdução	99
5.2 Natureza Jurídica	100
5.3 Responsabilidade Contratual e Extracontratual	101
5.4 Responsabilidade Civil Subjetiva e Objetiva.....	105
5.5 Responsabilidade Civil Direta e Indireta	114
5.5.1 Responsabilidade Direta.....	114
5.5.2 Responsabilidade Indireta	114

5.6 Pressupostos da Responsabilidade Civil	115
5.6.1 Conduta	115
5.6.2 Culpa (<i>Lato Sensu</i>)	115
5.6.3 Nexo de Causalidade	117
5.6.3.1 <i>Introdução</i>	117
5.6.3.2 <i>Teoria da Causalidade Adequada</i>	118
5.6.3.3 <i>Teoria do dano direto e imediato ou da interrupção do nexo causal</i>	122
5.6.3.4 <i>Causalidade Alternativa</i>	125
5.6.3.5 <i>Concausas</i>	129
5.6.3.6 <i>Exclusão do Nexo de Causalidade</i>	130
5.6.4 Dano	131
5.6.4.1 <i>Introdução</i>	131
5.6.4.2 <i>Noção Normativa de Dano</i>	132
5.6.4.3 <i>Dano Injusto</i>	133
5.6.4.4 <i>Punitive Damages (condenações punitivas)</i>	135
5.6.4.5 <i>Perda de uma Chance</i>	137
5.6.4.6 <i>Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor</i>	140
5.6.4.7 <i>Dano Moral</i>	143
5.6.4.7.1 Base legal	143
5.6.4.7.2 Dano moral reflexo ou indireto	144
5.6.4.7.3 Transmissibilidade do dano moral	147
5.6.4.7.4 Arbitramento do dano moral	152
5.6.4.7.5 Dano moral e pessoa jurídica	154
5.6.4.7.6 Dano moral coletivo (dano moral transindividual)	155
5.6.4.7.6.1 Considerações Iniciais	155
5.6.4.7.6.2 Valores coletivos fundamentais	159

5.6.4.7.6.3 Direitos tuteláveis pela via coletiva <i>e fluid recovery</i>	161
--	-----

Capítulo 6

DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	165
6.1 Introdução	165
6.2 Reparação dos danos causados aos consumidores	166
6.2.1 Considerações Iniciais	166
6.2.2 Produto defeituoso.....	167
6.2.3 Produto não defeituoso	170
6.2.4 Excludentes de responsabilidade.....	170
6.2.5 Responsabilidade do comerciante	171
6.2.6 Direito de regresso.....	171
6.2.7 Responsabilidade pelo fato de serviços.....	171
6.2.8 Serviço defeituoso	172
6.2.9 Serviço não defeituoso	175
6.2.10 Exclusão de reponsabilidade do fornecedor de serviços	175
6.2.11 Responsabilidade dos profissionais liberais	179
6.2.12 Equiparação aos consumidores.....	181

Capítulo 7

DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	183
7.1 Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço.....	183
7.2 Vício não sanado no prazo de 30 dias.....	185
7.3 Ampliação ou redução do prazo.....	188
7.4 Fornecimento de produtos <i>in natura</i>	188
7.5 Produtos Impróprios ao Uso e Consumo	189
7.6 Solidariedade pelos vícios de quantidade do produto	190
7.7 Vícios de qualidade.....	190

7.8 Reexecução dos serviços.....	193
7.9 Serviços impróprios	193
7.10 Componentes originais.....	193
7.11 Poder Público	193
7.12 Ignorância do Fornecedor sobre os vícios de qualidade	195
7.13 Garantia legal	195
7.14 Cláusula de Exoneração	198

Capítulo 8

DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO.....	201
8.1 Decadência.....	201
8.2 Início da contagem do prazo	203
8.3 Causas Obstativas da Decadência.....	203
8.4 Vício Oculto.....	203
8.5 Prescrição	203
8.6 Quadro Resumo	205

Capítulo 9

DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	207
9.1 Introdução	207
9.2 Desconsideração da personalidade jurídica no CDC	208

Capítulo 10

OFERTA.....	215
10.1 Introdução	215
10.2 Da Oferta (Princípio da Vinculação)	215
10.3 Dever de fornecer peças de reposição enquanto durar a fabricação ou importação do produto.....	220
10.4 Oferta ou venda por telefone ou reembolso postal.....	220
10.5 Teoria do desvio produtivo: inovação na jurisprudência do STJ em respeito ao tempo do consumidor.....	220

10.6 Solidariedade do fornecedor pelos atos dos prepostos.....	222
10.7 Recusa de cumprimento da oferta.....	223

Capítulo 11

PUBLICIDADE.....	227
11.1 Publicidade.....	227
11.2 Publicidade enganosa ou abusiva.....	228
11.3 Ônus da prova	235
11.4 Código de Autorregulamentação Publicitária	235
11.5 Contrapropaganda	239
11.6 CONAR.....	239
11.7 Responsabilidade pela Propaganda enganosa e abusiva	240
11.8 Influenciador digital.....	242

Capítulo 12

PRÁTICAS ABUSIVAS	243
12.1 Rol Exemplificativo das Práticas Abusivas	243
12.2 Orçamento prévio.....	251
12.3 Tabelamento de preços	251
12.4 Fidelização	251

Capítulo 13

COBRANÇA DE DÍVIDAS	253
13.1 Cobrança de dívidas.....	253
13.2 Repetição do Indébito	253
13.3 Elementos que devem constar na cobrança de débitos	267

Capítulo 14

DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES	269
14.1 Arquivos de consumo	269
14.2 Acesso às informações.....	269

14.3 Cadastro Positivo de Consumidores	270
14.4 Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes.....	270
14.5 Cadastro Nacional de Reclamações	272

Capítulo 15

PROTEÇÃO CONTRATUAL, CLÁUSULAS ABUSIVAS E CONTRATOS DE ADESÃO	273
---	-----

15.1 Considerações iniciais.....	273
15.2 Interpretação mais Favorável ao Consumidor.....	273
15.3 Escritos particulares, recibos e contrato preliminar nas relações de consumo.....	274
15.4 Direito de Arrependimento	275
15.5 Garantia contratual.....	275
15.6 Cláusulas Abusivas	275
15.7 Presunção relativa de vantagem exagerada.....	280
15.8 Conservação do contrato	280
15.9 Controle das cláusulas contratuais	280
15.10 Crédito ou Concessão de Financiamento ao Consumidor.....	281
15.11 Multas de Mora	281
15.12 Liquidação antecipada do débito.....	281
15.13 Contratos de Compra e Venda mediante prestações e alienação fiduciária em garantia	281
15.14 Consórcio de produtos duráveis.....	285
15.15 Moeda corrente nacional.....	285
15.16 Contratos de Adesão	285
15.16.1 Introdução.....	285
15.16.2 Contrato de promessa de compra e venda	286
15.16.3 Home care.....	286
15.16.4 Cláusula arbitral	287

15.16.5 Eleição de foro.....	287
------------------------------	-----

Capítulo 16

PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO (LEI 14.181/2021).....	289
---	-----

16.1 Introdução	289
-----------------------	-----

16.2 Conceito e elementos do Superendividamento	290
---	-----

16.3 Princípios-guias do superendividamento	291
---	-----

16.4 Fornecimento de crédito e venda a prazo.....	297
---	-----

16.5 Oferta de crédito ao consumidor. Condutas vedadas	298
--	-----

16.6 Oferta de crédito ao consumidor. Obrigações do fornecedor ou intermediário.....	299
--	-----

16.7 Contratos conexos, coligados ou interdependentes.....	299
--	-----

16.8 Condutas vedadas ao fornecedor de produto ou serviço	300
---	-----

Capítulo 17

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	303
-------------------------------	-----

17.1 Considerações Iniciais	303
-----------------------------------	-----

17.2 Comissões permanentes	303
----------------------------------	-----

17.3 Notificações aos fornecedores	303
--	-----

17.4 Sanções Administrativas	303
------------------------------------	-----

17.5 Graduação da Multa e Fundos Especiais	304
--	-----

17.6 Sanções por Vício e Ampla Defesa.....	305
--	-----

17.7 Penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade e de intervenção administrativa	305
---	-----

17.8 Imposição de Contrapropaganda.....	306
---	-----

Capítulo 18

INFRAÇÕES PENAIS	311
------------------------	-----

18.1 Introdução	311
-----------------------	-----

18.2 Infrações Penais	311
-----------------------------	-----

18.3 Concurso de Pessoas	313
18.4 Circunstâncias Agravantes.....	313
18.5 Pena pecuniária	314
18.6 Penas privativas de liberdade e de multa	314
18.7 Valor da fiança.....	314
18.8 Assistentes e Ação Penal Subsidiária.....	315

Capítulo 19

DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....	317
19.1 Considerações iniciais.....	317
19.2 Defesa coletiva.....	317
19.3 Legitimados.....	321
19.4 Ação	321
19.4.1 Condições da Ação.....	322
19.4.2 Legitimidade ad causam (legitimação para a causa)	323
19.4.3 Interesse de Agir.....	323
19.4.4 Os Elementos da Ação	324
19.4.5 Classificação das Ações	325
19.5 Processo	326
19.5.1 Pressupostos Processuais.....	327
19.5.2 Pressupostos Processuais de Existência	329
19.5.3 Pressupostos Processuais de Validade.....	329
19.5.4 Capacidade de ser parte, capacidade processual e capacidade postulatória	331
19.6 Espécies de ações no CDC.....	332
19.7 Obrigação de fazer e não fazer.....	332
19.7.1 Conversão em perdas e danos.....	332
19.7.2 Tutela liminar	332
19.7.3 Outras medidas judiciais.....	333

19.8 Ações Coletivas e Acesso à Justiça.....	333
19.9 Litigância de má-fé	333
19.10 Ação de regresso	333
19.11 Aplicação do CPC e da Lei de Ação Civil Pública.....	334

Capítulo 20

DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.....	337
---	-----

20.1 Ação Civil Coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos	337
20.2 Atuação Obrigatória do Ministério Público	337
20.3 Competência	337
20.4 Publicação da Ação (edital)	338
20.5 Procedência do Pedido	338
20.6 Liquidação e execução da sentença	338
20.7 Execução coletiva	338
20.8 Concurso de créditos.....	341
20.9 <i>Fluid Recovery</i> e Prazo para Habilitação	341

Capítulo 21

DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	345
---	-----

21.1 Competência	345
21.2 Ação Preventiva.....	345

Capítulo 22

DA COISA JULGADA.....	347
-----------------------	-----

22.1 Considerações iniciais.....	347
22.1.1 Coisa julgada material	347
22.1.2 Coisa soberanamente julgada	348
22.1.3 Não faz coisa julgada	348

22.2 Coisa julgada nas ações coletivas	348
22.3 Princípio do Máximo Benefício ou da Dupla Chance	349
22.4 Coisa Julgada da Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7347/85) transportada <i>in utilibus</i> , às ações de indenização por danos pessoalmente sofridos	350
22.5 Coisa Julgada penal transportada <i>in utilibus</i> , às ações de indenização por danos pessoalmente sofridos	351
22.6 Princípio da Primazia da Tutela Processual Coletiva	351

Capítulo 23

DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO (INCLUÍDO PELA LEI Nº 14.181, DE 2021).....	353
23.1 Processo de Repactuação de Dívidas	353
23.2 Exclusão do Processo de Repactuação de Dívidas	353
23.3 Audiência de Conciliação	353
23.4 Homologação do acordo no caso de conciliação	354
23.5 Plano de Pagamento	354
23.6 Quadro-resumo Fase Conciliatória (Extrajudicial)	354
23.7 Instauração do Processo por Superendividamento.....	357
23.7.1 Quadro-resumo	357
23.8 Nomeação de administrador.....	360
23.9 Plano judicial compulsório.....	360
23.10 Órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	360
23.11 Quadro-Resumo	361
23.12 Passo a Passo do Atendimento ao Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos do Superendividamento	361

Capítulo 24

DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	365
24.1 Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).....	365
24.2 Departamento Nacional de Defesa do Consumidor	365

Capítulo 25

DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....	367
25.1 Convenção Coletiva de Consumo	367

Capítulo 26

CASUÍSTICA	369
26.1 Transporte aéreo internacional. Extravio de mercadoria	369
26.2 Seguro de vida. Prazo prescricional anual	371
26.3 Programa de Fidelidade que impede a transferência de pontos ..	373
26.4 Serviços educacionais. Falha no dever de informar.....	375
26.5 Plano de Saúde. Rescisão por inadimplemento.....	377
26.6 Plano de saúde. Inadimplemento do pagamento da mensalidade. Notificação para regularização do débito	378
26.7 Plano de saúde. Segmentação hospitalar sem obstetrícia. Atendimento de urgência.....	380
26.8 Lei que obriga planos de saúde a cobrirem tratamentos fora do rol da ANS	381
26.9 Comercialização de ingressos on-line. Falha na prestação do serviço (fato do serviço)	383
26.10 Concessionária de serviços públicos de transporte. Queda de passageiro em via férrea de metrô, por decorrência de mal súbito.....	384
26.11 Telemarketing. Excesso de chamadas.....	387
REFERÊNCIAS.....	389
ANEXOS	393