

SUMÁRIO

O TELEFONE	21
NOTA À SEXTA EDIÇÃO	23
PREFÁCIO	25
Capítulo I	
CONTEXTUALIZANDO O CDC	33
1. O CDC como um “microsistema legislativo”	33
2. O que são normas de “ordem pública e interesse social”?	34
3. Autonomia e heteronomia.....	35
4. O CDC como uma “lei de função social”	37
5. O fundamento constitucional do CDC.....	38
6. Questões de Concursos	39
7. Sinótico	40
Capítulo II	
CARACTERÍSTICAS DO CDC	41
1. Normas principiológicas.....	41
2. Vocação de expansão	42
3. Diálogo das fontes	43
4. Irrelevância dos aspectos formais.....	44
5. Sinótico.....	46
Capítulo III	
PRINCÍPIOS DO CDC	47
1. Vulnerabilidade do consumidor.....	47
2. Transparência.....	49
3. Informação	50
4. Segurança.....	52
5. Equilíbrio nas prestações	54
6. Reparação integral	56
7. Solidariedade	56
8. Interpretação mais favorável ao consumidor (interpretação contra o estipulante)	59
9. Boa-fé objetiva.....	60
10. Reparação objetiva.....	62
11. Adimplemento substancial.....	64
12. “Venire contra factum proprium”	64
13. Conservação do contrato.....	66
14. Modificação das prestações desproporcionais	66
15. Equidade	68

16. Harmonia nas relações de consumo.....	70
17. Acesso à justiça.....	74
18. Questões de Concursos.....	76
19. Sinótico.....	80

Capítulo IV

RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	81
1. Os sujeitos.....	81
2. Identificando o consumidor e o fornecedor.....	82
2.1. Os profissionais liberais são fornecedores de serviços?.....	85
3. Teorias “maximalista” e “minimalista”.....	88
4. Compreendendo a expressão “destinatário final”.....	89
4.1. Ampliações jurisprudenciais do conceito do “destinatário final”.....	90
5. A pessoa jurídica como consumidora.....	92
6. Consumidor pessoa física e consumidor pessoa jurídica: presunções.....	93
7. Possibilidade de limitar a indenização: consumidor pessoa jurídica.....	94
8. Consumidor por equiparação.....	95
8.1. As três hipóteses previstas do consumidor por equiparação (art. 2º, parágrafo único; art. 17; art. 29).....	95
8.2. Os “bystanders”: consumidores sem contrato de consumo.....	98
9. Responsabilidade contratual e extracontratual: irrelevância no CDC.....	99
10. Questões de Concurso.....	100
11. Sinótico.....	105

Capítulo V

RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	109
1. Vício do produto ou serviço e fato do produto ou serviço.....	110
2. Vício do produto.....	111
3. Vício do serviço.....	113
4. Fato do produto.....	113
5. Fato do serviço.....	115
6. Perigo intrínseco.....	116
7. Prazo decadencial do vício.....	117
8. Prazo prescricional do fato.....	118
9. Responsabilidade objetiva do fornecedor.....	118
10. Ausência do defeito: prova a cargo do fornecedor.....	120
11. Comerciante: responsabilidade subsidiária?.....	121
12. Questões de Concursos.....	122
13. Sinótico.....	128

Capítulo VI

EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE.....	129
1. Excludentes de responsabilidade: quais são aceitas no sistema de consumo?.....	129

2. Caso fortuito ou força maior.....	130
2.1. A análise dos riscos assumidos pelo fornecedor.....	131
3. Culpa exclusiva da vítima.....	132
4. Fato exclusivo de terceiro.....	132
5. Culpa concorrente	133
6. Teoria do risco do desenvolvimento	134
7. Questões de Concursos.....	135
8. Sinótico.....	137

Capítulo VII

DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	139
1. Breve panorama legislativo e jurisprudencial.....	140
2. Indenização ressarcitória e indenização compensatória	141
3. Morte de familiar: quem poderá propor ação contra o fornecedor de produtos ou serviços?	142
4. Quais agressões perfazem dano moral?	143
5. Danos não patrimoniais de alguma gravidade.....	145
6. Se a vítima falecer antes de propor ação, os herdeiros podem fazê-lo?	147
7. A quantificação do dano moral	148
8. O STJ pode alterar valores de dano moral?.....	150
9. A condição econômica do autor do dano e da vítima influem na fixação do valor?	152
10. A dúlice função do dano moral (aspecto punitivo ou pedagógico)	153
11. CDC x Convenção de Varsóvia: indenização por perda de bagagem	154
12. O dano moral sofrido por consumidor pessoa ju-rídica.....	156
13. Dano moral pode resultar do descumprimento do contrato pelo fornecedor de produtos ou serviços?	157
14. Dano moral e dano estético podem ser cumulados?	158
15. Como se provam os fatos constitutivos do dano moral?	160
16. A questão do nexa causal no dano moral.....	161
17. Responsabilidade civil das empresas de estacionamento	164
17.1. Excludentes de responsabilidade civil.....	165
17.2. Irrelevância da gratuidade	167
17.3. Outras hipóteses.....	167
17.3.1. Shopping centers ou supermercados	167
17.3.2. Estacionamento de hospital.....	169
17.3.3. Estacionamento de hotel	169
17.3.4. Estacionamento por manobristas de restaurantes.....	170
17.3.5. Estacionamento de postos de combustível.....	170
18. Responsabilidade civil no transporte de pessoas	171
18.1. Contextualização	171
18.2. Obrigação de meio ou de resultado? Cláusula de incolumidade.....	171
18.3. O dano causado por terceiro: responde a empresa de transporte?.....	172
18.3.1. Dano conexo ao transporte.....	172

18.3.2. Dano desconexo ao transporte	172
18.4. Transporte gratuito ou de mera cortesia	173
18.5. Excludentes de responsabilidade	175
18.5.1. Culpa exclusiva da vítima	175
18.5.2. Caso fortuito ou força maior (Código Civil, art. 393, parágrafo único).....	176
18.5.3. Culpa concorrente	179
18.6. Cláusulas de irresponsabilidade ou de não indenizar	180
18.7. Aplicação do CDC ao contrato de transporte	180
18.8. Danos causados a terceiros (não passageiros)	181
19. Responsabilidade civil dos médicos	182
19.1. Hospitais: responsabilidade objetiva ou subjetiva?	183
19.2. Dualidade das obrigações	185
19.3. Cirurgias estéticas.....	185
19.3.1. Obrigações de meio ou resultado?	185
19.3.2. Superação da dicotomia	187
19.4. Danos sofridos em hospitais públicos ensejam a aplicação do CDC?	188
20. Dano moral coletivo	190
21. Questões de Concursos	191
22. Sinótico	194

Capítulo VIII

PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO CDC	197
1. Decadência (vício do produto ou serviço).....	197
1.1. Vício oculto	197
1.1.1. Produtos duráveis.....	197
1.1.2. Produtos não duráveis	197
1.2. Início da contagem do prazo na hipótese de existir garantia contratual	198
1.3. Vício aparente.....	198
1.4. Causas que suspendem a decadência.....	198
2. Prescrição (fato do produto ou serviço)	199
2.1. Quando se inicia a contagem do prazo prescricional?.....	201
3. Conflito entre o CDC e CC/2002: interpretação favorável ao consumidor.....	201
4. Questões de Concursos	204
5. Sinótico	206

Capítulo IX

DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	207
1. Desconsideração da personalidade jurídica	207
2. CDC: primeira lei brasileira a prevê-la.....	207

3. Desconsideração da personalidade jurídica sempre que esta for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento dos consumidores	209
3.1. Teoria maior e teoria menor da desconsideração.....	209
3.1.1. Teoria maior	209
3.1.2. Teoria menor	209
4. Críticas ao art. 28 do CDC.....	210
5. Sociedades integrantes de grupos societários, sociedades controladas, sociedades consorciadas e sociedades coligadas	210
6. O juiz pode declarar a indisponibilidade dos bens na própria sentença declaratória de falência?	212
7. A aplicação da teoria significa encerramento das atividades da pessoa jurídica?	212
8. Aplicação da teoria da desconsideração pela administração pública	212
9. A questão da sociedade irregular ou de fato	213
10. Há necessidade de propositura de ação autônoma?.....	213
11. Desconsideração inversa	214
12. Questões de Concursos	215
13. Sinótico.....	218

Capítulo X

PRÁTICAS COMERCIAIS.....	219
1. Pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais.....	219
2. O efeito vinculante da oferta publicitária	222
3. O dever de prestar informações corretas e precisas.....	224
4. Oferta de peças de reposição	226
5. Venda por telefone ou reembolso postal.....	227
6. Solidariedade do fornecedor pelos atos dos prepostos ou representantes autônomos	227
6.1. Teoria da aparência	228
7. Opções para o consumidor na hipótese do fornecedor recusar cumprimento à oferta publicitária.....	229
8. Questões de Concursos.....	230
9. Sinótico.....	231

Capítulo XI

A PUBLICIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	233
1. A publicidade na sociedade atual.....	233
1.1. Direito de identificação da mensagem como sendo publicitária	233
1.2. Dever do fornecedor de manter dados técnicos que lastreiam as informações publicitárias.....	234
2. Publicidade enganosa.....	234
2.1. Publicidade enganosa por omissão	236
2.2. Publicidade enganosa resultante de erro de terceiro.....	237
3. Publicidade abusiva	238

4. A força vinculante da publicidade para o fornecedor	239
5. Ônus da prova na comunicação publicitária	239
6. A contrapropaganda	240
7. Questões de Concursos	240
8. Sinótico	245

Capítulo XII

PRÁTICAS ABUSIVAS	247
1. Venda casada ou imposição de limites quantitativos pelo fornecedor	247
2. Recusa de contratar pelo fornecedor	248
3. Produtos enviados sem solicitação prévia	249
4. Aproveitamentos das vulnerabilidades específicas do consumidor	250
5. Exigência de vantagens excessivas	250
6. Execução de serviço sem orçamento prévio	250
7. Repasse de informações depreciativas relativas a consumidor	251
8. Inserção no mercado produto em desacordo com as normas técnicas	252
9. Recusa de venda de bens ou prestação de serviços	253
10. Elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços	253
11. Ausência de prazo para cumprimento de obrigação pelo fornecedor	254
12. Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido	255
13. Orçamento: dever de entrega, vinculação e prazo de validade	255
14. Produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle de preços	256
15. Cobrança de dívidas	257
15.1. Proibição de constrangimentos ou exposição do consumidor ao ridículo	257
15.2. Direito do consumidor cobrado indevidamente ao dobro do que houver pago	259
15.2.1. Pagamento fundado em cláusula contratual posteriormente declarada nula enseja devolução em dobro?	260
15.2.2. É preciso provar culpa do fornecedor para incidência do art. 42?	260
16. Questões de Concursos	261
17. Sinótico	264
PRÁTICAS ABUSIVAS	264

Capítulo XIII

BANCO DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES	265
1. Acesso do consumidor às informações a ele relativas	265
2. Limite temporal de consignação das informações negativas: 05 anos	265
3. Dever de comunicação por escrito ao consumidor	266
3.1. De quem é o dever de comunicação?	267
3.2. É suficiente a prova do envio da comunicação?	268

3.3. A comunicação ao consumidor é necessária em se tratando de reprodução de dados existentes em banco de domínio público?	268
4. Dívida discutida em juízo pode ser inscrita?	269
5. Dano moral decorrente de indevida inscrição em cadastro negativo	270
5.1. Desnecessidade da prova de prejuízo concreto	271
5.2. Valores de indenização	272
5.3. Controvérsia restrita apenas ao valor da dívida.....	272
6. Bancos de dados como entidades de caráter público.....	273
7. Prescrição dos débitos e cadastros negativos.....	273
7.1. Prescrição da ação de cobrança, não do título executivo	273
8. Bancos de dados contra maus fornecedores	274
9. Questões de Concursos.....	276
10. Sinótico	279

Capítulo XIV

NEGÓCIOS JURÍDICOS – PRINCÍPIOS CLÁSSICOS E ATUAIS

1. Tríplice escolha da vontade	281
1.1. Persiste a tríplice escolha?.....	282
2. Igualdade formal.....	283
2.1. Igualdade material ou substancial.....	283
3. <i>Pacta sunt servanda</i>	284
3.1. Boa-fé objetiva	284
4. Relatividade dos contratos.....	284
4.1. Função social do contrato	285
5. Autonomia da vontade.....	285
5.1. Repúdio ao abuso de direito	285
6. Questões de Concursos.....	286
7. Sinótico	287

Capítulo XV

PROTEÇÃO CONTRATUAL.....

1. O contrato de consumo: distância do modelo clássico	289
2. A função social dos contratos	289
3. Necessidade de prévio conhecimento do conteúdo contratual pelo consumidor	289
4. Necessidade de redação clara e inteligível dos contratos de consumo.....	290
4.1. São válidas as limitações contratuais de direitos do consumidor?	291
5. Necessidade de interpretação favorável ao consumidor.....	292
5.1. Como interpretar a expressão “danos pessoais” nos contratos de seguro	294
6. Escritos particulares, recibos e pré-contratos	294
7. Direito de desistência imotivada sete dias após a conclusão do contrato.....	295
7.1. Devolução dos valores pagos pelo consumidor.....	296
8. Garantia contratual.....	297

8.1. Como se conta o prazo da garantia contratual?	298
9. Questões de Concursos	299
10. Sinótico	301

Capítulo XVI

CLÁUSULAS ABUSIVAS	303
1. Sistema de nulidades do CDC	303
2. Análise das cláusulas abusivas do CDC	304
3. Cláusulas de abertura: a importante função da jurisprudência	314
3.1. Ofensa aos princípios fundamentais do sistema jurídico	315
3.2. Restrição de direitos fundamentais ou violação do equilíbrio contratual	315
3.3. Cláusula excessivamente onerosa para o consumidor: análise das circunstâncias peculiares ao caso.	317
4. É possível separar a cláusula abusiva do restante do contrato?.....	319
5. Controle abstrato das cláusulas abusivas	320
6. Contratos que envolvam outorga de crédito ou financiamento: dever de informação	321
6.1. Sujeição das instituições financeiras ao CDC.....	321
6.1.1. Capitalização dos juros	322
6.1.2. Comissão de permanência.....	323
6.1.3. Juros superiores a 12% ao ano	323
6.1.4. Taxa referencial	324
6.1.5. Comissão de concessão de crédito	324
6.1.6. O banco responde por defeito de produto obtido a partir de financiamento bancário?	324
6.1.7. Cobrança indevida pela emissão de boletos bancários	325
6.1.8. Informações fornecidas pelas instituições financeiras ao Sisbacen	325
7. Multas de mora: limite nos contratos de consumo	325
8. Pagamento antecipado da dívida: redução dos juros e encargos	326
9. Nulidade das cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas	326
10. Restituição dos valores nos contratos de consórcio.....	329
11. Obrigatoriedade de que os valores sejam expressos em moeda nacional	330
12. Sanções administrativas.....	330
13. Questões de Concursos	332
14. Sinótico	337

Capítulo XVII

CONTRATOS DE ADESÃO	339
1. Conceito legal	339
2. Interpretação contra o estipulante	339

3. Cláusula de eleição de foro em contrato de adesão	341
4. Cláusulas que limitam direitos dos consumidores.....	342
5. Questões de Concursos	343
6. Sinótico	344

Capítulo XVIII

DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO..... 345

1. Interesses ou direitos difusos	345
2. Interesses ou direitos coletivos	346
3. Interesses ou direitos individuais homogêneos.....	347
3.1. Legitimação do Ministério Público	348
3.1.1. Interesse indisponível.....	349
3.1.2. Interesse social	350
3.2. O Ministério Público como substituto processual	351
4. Legitimação concorrente	352
4.1. Os Procons podem propor ações coletivas em prol dos consumidores?	354
4.2. Os Procons podem figurar no pólo passivo das lides?	355
5. Estímulo à efetividade: admissibilidade de todas as espécies de ações.....	356
5.1. As <i>astreintes</i> podem ser impostas contra a fazenda pública?.....	359
5.2. É possível que haja bloqueio de valores em contas públicas?.....	360
5.3. As <i>astreintes</i> podem ser determinadas de ofício?.....	360
5.4. A obtenção do resultado prático equivalente	361
6. Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....	365
7. Ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços.....	370
7.1. Inversão do ônus da prova	370
7.2. A inversão do ônus da prova é regra de procedimento ou regra de julgamento?	372
8. Da coisa julgada.....	376
8.1. Os efeitos da sentença – no caso de interesses individuais homogêneos relacionados a relações de consumo – limitam-se à competência territorial do órgão julgador?	381
9. Questões de Concursos	383
10. Sinótico	387

QUESTÕES DIVERSAS..... 389

BIBLIOGRAFIA..... 401