

# SUMÁRIO

<b>O TELEFONE</b> .....	21
<b>NOTA À SÉTIMA EDIÇÃO</b> .....	23
<b>PREFÁCIO À SÉTIMA EDIÇÃO</b> .....	25
<b>PREFÁCIO À SEGUNDA EDIÇÃO</b> .....	27
<b>Capítulo I</b>	
<b>CONTEXTUALIZANDO O CDC</b> .....	35
1. O CDC como um “microsistema legislativo”.....	35
2. O que são normas de “ordem pública e interesse social”?.....	36
3. Autonomia e heteronomia.....	37
4. O CDC como uma “lei de função social”.....	39
5. O fundamento constitucional do CDC.....	40
6. Questões de Concursos.....	41
7. Sinótico.....	42
<b>Capítulo II</b>	
<b>CARACTERÍSTICAS DO CDC</b> .....	43
1. Normas principiológicas.....	43
2. Vocação de expansão.....	44
3. Diálogo das fontes.....	45
4. Irrelevância dos aspectos formais.....	46
5. Sinótico.....	48
<b>Capítulo III</b>	
<b>PRINCÍPIOS DO CDC</b> .....	49
1. Vulnerabilidade do consumidor.....	49
2. Transparência.....	51
3. Informação.....	52
4. Segurança.....	55
5. Equilíbrio nas prestações.....	56
6. Reparação integral.....	58
7. Solidariedade.....	59
8. Interpretação mais favorável ao consumidor (interpretação contra o estipulante).....	62
9. Boa-fé objetiva.....	63
10. Reparação objetiva.....	66
11. Adimplemento substancial.....	68
12. “Venire contra factum proprium”.....	69
13. Conservação do contrato.....	70
14. Modificação das prestações desproporcionais.....	70

15. Equidade.....	73
16. Harmonia nas relações de consumo.....	74
17. Acesso à justiça.....	79
18. Questões de Concursos.....	82
19. Sinótico.....	86

## Capítulo IV

<b>RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO</b> .....	87
1. Os sujeitos.....	87
2. Identificando o consumidor e o fornecedor.....	88
2.1. Os profissionais liberais são fornecedores de serviços?.....	91
3. Teorias “maximalista” e “minimalista”.....	95
4. Compreendendo a expressão “destinatário final”.....	96
4.1. Ampliações jurisprudenciais do conceito do “destinatário final”.....	98
5. A pessoa jurídica como consumidora.....	100
6. Consumidor pessoa física e consumidor pessoa jurídica: presunções.....	100
7. Possibilidade de limitar a indenização: consumidor pessoa jurídica.....	101
8. Consumidor por equiparação.....	102
8.1. As três hipóteses previstas do consumidor por equiparação (art. 2º, parágrafo único; art. 17; art. 29).....	102
8.2. Os “bystanders”: consumidores sem contrato de consumo.....	105
9. Responsabilidade contratual e extracontratual: irrelevância no CDC.....	106
10. Questões de Concurso.....	107
11. Sinótico.....	114

## Capítulo V

<b>RESPONSABILIDADE CIVILNAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	117
1. Vício do produto ou serviço e fato do produto ou serviço.....	118
2. Vício do produto.....	119
3. Vício do serviço.....	121
4. Fato do produto.....	122
5. Fato do serviço.....	123
6. Perigo intrínseco.....	124
7. Prazo decadencial do vício.....	125
8. Prazo prescricional do fato.....	127
9. Responsabilidade objetiva do fornecedor.....	127
10. Ausência do defeito: prova a cargo do fornecedor.....	129
11. Comerciante: responsabilidade subsidiária?.....	130
12. Questões de Concursos.....	131
13. Sinótico.....	138

## Capítulo VI

<b>EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE</b> .....	139
1. Excludentes de responsabilidade: quais são aceitas no sistema de consumo? ...	139

2. Caso fortuito ou força maior .....	140
2.1. A análise dos riscos assumidos pelo fornecedor.....	141
3. Culpa exclusiva da vítima .....	142
4. Fato exclusivo de terceiro.....	142
5. Culpa concorrente .....	143
6. Teoria do risco do desenvolvimento.....	144
7. Questões de Concursos .....	145
8. Sinótico.....	147

## Capítulo VII

<b>DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....</b>	<b>149</b>
1. Breve panorama legislativo e jurisprudencial.....	150
2. Indenização ressarcitória e indenização compensatória.....	151
3. Morte de familiar: quem poderá propor ação contra o fornecedor de produtos ou serviços? .....	152
4. Quais agressões perfazem dano moral? .....	153
5. Danos não patrimoniais de alguma gravidade .....	155
6. Se a vítima falecer antes de propor ação, os herdeiros podem fazê-lo? .....	158
7. A quantificação do dano moral.....	159
8. O STJ pode alterar valores de dano moral? .....	160
9. A condição econômica do autor do dano e da vítima influem na fixação do valor? .....	162
10. A dúplici função do dano moral (aspecto punitivo ou pedagógico).....	163
11. CDC x Convenção de Varsóvia: indenização por perda de bagagem .....	165
12. O dano moral sofrido por consumidor pessoa jurídica.....	166
13. Dano moral pode resultar do descumprimento do contrato pelo fornecedor de produtos ou serviços? .....	167
14. Dano moral e dano estético podem ser cumulados? .....	168
15. Como se provam os fatos constitutivos do dano moral?.....	170
16. A questão do nexo causal no dano moral.....	172
17. Responsabilidade civil das empresas de estacionamento.....	175
17.1. Excludentes de responsabilidade civil.....	176
17.2. Irrelevância da gratuidade .....	177
17.3. Outras hipóteses.....	178
17.3.1. Shopping centers ou supermercados.....	178
17.3.2. Estacionamento de hospital.....	180
17.3.3. Estacionamento de hotel.....	180
17.3.4. Estacionamento por manobristas de restaurantes.....	180
17.3.5. Estacionamento de postos de combustível .....	181
18. Responsabilidade civil no transporte de pessoas.....	182
18.1. Contextualização.....	182
18.2. Obrigação de meio ou de resultado? Cláusula de incolumidade .....	182
18.3. O dano causado por terceiro: responde a empresa de transporte? .....	182
18.3.1. Dano conexo ao transporte.....	183

18.3.2. Dano desconexo ao transporte .....	183
18.4. Transporte gratuito ou de mera cortesia .....	184
18.5. Excludentes de responsabilidade.....	186
18.5.1. Culpa exclusiva da vítima .....	186
18.5.2. Caso fortuito ou força maior (Código Civil, art. 393, parágrafo único).....	186
18.5.3. Culpa concorrente .....	190
18.6. Cláusulas de irresponsabilidade ou de não indenizar .....	190
18.7. Aplicação do CDC ao contrato de transporte.....	191
18.8. Danos causados a terceiros (não passageiros) .....	192
19. Responsabilidade civil dos médicos.....	193
19.1. Hospitais: responsabilidade objetiva ou subjetiva? .....	194
19.2. Dualidade das obrigações.....	196
19.3. Cirurgias estéticas.....	196
19.3.1. Obrigações de meio ou resultado? .....	196
19.3.2. Superação da dicotomia .....	198
19.4. Danos sofridos em hospitais públicos ensejam a aplicação do CDC? .....	199
20. Dano moral coletivo .....	201
21. Questões de Concursos .....	203
22. Sinótico.....	206

## Capítulo VIII

<b>PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO CDC.....</b>	<b>209</b>
1. Decadência (vício do produto ou serviço).....	209
1.1. Vício oculto .....	209
1.1.1. Produtos duráveis.....	209
1.1.2. Produtos não duráveis .....	209
1.2. Início da contagem do prazo na hipótese de existir garantia contratual .....	210
1.3. Vício aparente.....	210
1.4. Causas que suspendem a decadência.....	211
2. Prescrição (fato do produto ou serviço) .....	211
2.1. Quando se inicia a contagem do prazo prescricional?.....	214
3. Conflito entre o CDC e CC/2002: interpretação favorável ao consumidor .....	215
4. Questões de Concursos .....	218
5. Sinótico.....	221

## Capítulo IX

<b>DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....</b>	<b>223</b>
1. Desconsideração da personalidade jurídica.....	223
2. CDC: primeira lei brasileira a prevê-la .....	223
3. Desconsideração da personalidade jurídica sempre que esta for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento dos consumidores .....	225

3.1. Teoria maior e teoria menor da desconsideração .....	225
3.1.1. Teoria maior .....	225
3.1.2. Teoria menor .....	225
4. Críticas ao art. 28 do CDC .....	226
5. Sociedades integrantes de grupos societários, sociedades controladas, sociedades consorciadas e sociedades coligadas .....	227
6. O juiz pode declarar a indisponibilidade dos bens na própria sentença declaratória de falência?.....	228
7. A aplicação da teoria significa encerramento das atividades da pessoa jurídica?.....	228
8. Aplicação da teoria da desconsideração pela administração pública.....	229
9. A questão da sociedade irregular ou de fato.....	229
10. Há necessidade de propositura de ação autônoma? .....	229
11. Desconsideração inversa .....	230
12. Questões de Concursos .....	231
13. Sinótico.....	234

## Capítulo X

<b>PRÁTICAS COMERCIAIS</b> .....	235
1. Pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais .....	235
2. O efeito vinculante da oferta publicitária .....	238
3. O dever de prestar informações corretas e precisas .....	240
4. Oferta de peças de reposição.....	242
5. Venda por telefone ou reembolso postal .....	243
6. Solidariedade do fornecedor pelos atos dos prepostos ou representantes autônomos.....	243
6.1. Teoria da aparência.....	244
7. Opções para o consumidor na hipótese do fornecedor recusar cumprimento à oferta publicitária .....	245
8. Questões de concursos .....	246
9. Sinótico.....	247

## Capítulo XI

<b>A PUBLICIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b> .....	249
1. A publicidade na sociedade atual .....	249
1.1. Direito de identificação da mensagem como sendo publicitária.....	249
1.2. Dever do fornecedor de manter dados técnicos que lastreiam as informações publicitárias.....	250
2. Publicidade enganosa .....	251
2.1. Publicidade enganosa por omissão .....	252
2.2. Publicidade enganosa resultante de erro de terceiro.....	254
3. Publicidade abusiva.....	254
4. A força vinculante da publicidade para o fornecedor .....	255
5. Ônus da prova na comunicação publicitária .....	255

6. A contrapropaganda.....	256
7. Princípios peculiares à publicidade nas relações de consumo .....	257
8. Questões de Concursos .....	258
9. Sinótico.....	263

## Capítulo XII

<b>PRÁTICAS ABUSIVAS .....</b>	<b>265</b>
1. Venda casada ou imposição de limites quantitativos pelo fornecedor.....	265
2. Recusa de contratar pelo fornecedor .....	266
3. Produtos enviados sem solicitação prévia .....	267
4. Aproveitamentos das vulnerabilidades específicas do consumidor .....	268
5. Exigência de vantagens excessivas .....	268
6. Execução de serviço sem orçamento prévio .....	268
7. Repasse de informações depreciativas relativas a consumidor.....	269
8. Inserção no mercado produto em desacordo com as normas técnicas.....	270
9. Recusa de venda de bens ou prestação de serviços.....	271
10. Elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços.....	271
11. Ausência de prazo para cumprimento de obrigação pelo fornecedor .....	272
12. Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.....	273
13. Orçamento: dever de entrega, vinculação e prazo de validade .....	273
14. Produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle de preços .....	274
15. Cobrança de dívidas .....	275
15.1. Proibição de constrangimentos ou exposição do consumidor ao ridículo.....	275
15.2. Direito do consumidor cobrado indevidamente ao dobro do que houver pago.....	277
15.2.1. Pagamento fundado em cláusula contratual posteriormente declarada nula enseja devolução em dobro?.....	278
15.2.2. É preciso provar culpa do fornecedor para incidência do art. 42?.....	279
16. Questões de Concursos .....	280
17. Sinótico.....	283

## Capítulo XIII

<b>BANCO DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES.....</b>	<b>285</b>
1. Acesso do consumidor às informações a ele relativas.....	285
2. Limite temporal de consignação das informações negativas: 05 anos .....	285
3. Dever de comunicação por escrito ao consumidor.....	286
3.1. De quem é o dever de comunicação?.....	287
3.2. É suficiente a prova do envio da comunicação?.....	288
3.3. A comunicação ao consumidor é necessária em se tratando de reprodução de dados existentes em banco de domínio público? .....	288
4. Dívida discutida em juízo pode ser inscrita?.....	289

5. Dano moral decorrente de indevida inscrição em cadastro negativo.....	290
5.1. Desnecessidade da prova de prejuízo concreto .....	291
5.2. Valores de indenização.....	292
5.3. Controvérsia restrita apenas ao valor da dívida.....	292
5.4. Prazo prescricional .....	293
6. Bancos de dados como entidades de caráter público.....	293
7. Prescrição dos débitos e cadastros negativos.....	293
7.1. Prescrição da ação de cobrança, não do título executivo.....	294
8. Bancos de dados contra maus fornecedores.....	294
9. Questões de Concursos.....	296
10. Sinótico.....	299

#### Capítulo XIV

#### NEGÓCIOS JURÍDICOS – PRINCÍPIOS CLÁSSICOS E ATUAIS.....

1. Tríplice escolha da vontade.....	302
1.1. Persiste a tríplice escolha?.....	302
2. Igualdade formal .....	303
2.1. Igualdade material ou substancial.....	303
3. <i>Pacta sunt servanda</i> .....	304
3.1. Boa-fé objetiva.....	304
3.1.1. Funções da boa-fé objetiva.....	304
4. Relatividade dos contratos .....	306
4.1. Função social do contrato.....	306
5. Autonomia da vontade.....	307
5.1. Repúdio ao abuso de direito.....	307
6. Questões de Concursos.....	307
7. Sinótico.....	309

#### Capítulo XV

#### PROTEÇÃO CONTRATUAL.....

1. O contrato de consumo: distância do modelo clássico .....	311
2. A função social dos contratos .....	311
3. Necessidade de prévio conhecimento do conteúdo contratual pelo consumidor.....	311
4. Necessidade de redação clara e inteligível dos contratos de consumo.....	312
4.1. São válidas as limitações contratuais de direitos do consumidor?.....	313
5. Necessidade de interpretação favorável ao consumidor .....	314
5.1. Como interpretar a expressão “danos pessoais” nos contratos de seguro .....	316
6. Escritos particulares, recibos e pré-contratos.....	317
7. Direito de desistência imotivada sete dias após a conclusão do contrato .....	317
7.1. Devolução dos valores pagos pelo consumidor.....	319
8. Garantia contratual .....	320
8.1. Como se conta o prazo da garantia contratual? .....	321

9. Questões de Concursos .....	322
10. Sinótico.....	325

## Capítulo XVI

<b>CLÁUSULAS ABUSIVAS</b> .....	327
1. Sistema de nulidades do CDC .....	327
2. Análise das cláusulas abusivas do CDC .....	329
3. Cláusulas de abertura: a importante função da jurisprudência.....	338
3.1. Ofensa aos princípios fundamentais do sistema jurídico .....	339
3.2. Restrição de direitos fundamentais ou violação do equilíbrio contratual ..	339
3.3. Cláusula excessivamente onerosa para o consumidor: análise das circunstâncias peculiares ao caso.....	342
4. É possível separar a cláusula abusiva do restante do contrato? .....	343
5. Controle abstrato das cláusulas abusivas .....	344
6. Contratos que envolvam outorga de crédito ou financiamento: dever de informação.....	345
6.1. Sujeição das instituições financeiras ao CDC .....	345
6.1.1. Capitalização dos juros .....	347
6.1.2. Comissão de permanência .....	347
6.1.3. Juros superiores a 12% ao ano.....	347
6.1.4. Taxa referencial .....	348
6.1.5. Comissão de concessão de crédito.....	349
6.1.6. O banco responde por defeito de produto obtido a partir de financiamento bancário? .....	349
6.1.7. Cobrança indevida pela emissão de boletos bancários.....	349
6.1.8. Informações fornecidas pelas instituições financeiras ao Sisbacen .....	349
7. Multas de mora: limite nos contratos de consumo.....	350
8. Pagamento antecipado da dívida: redução dos juros e encargos .....	350
9. Nulidade das cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas.....	351
10. Restituição dos valores nos contratos de consórcio.....	353
11. Obrigatoriedade de que os valores sejam expressos em moeda nacional .....	354
12. Sanções administrativas.....	355
13. Questões de Concursos .....	356
14. Sinótico.....	362

## Capítulo XVII

<b>CONTRATOS DE ADESÃO</b> .....	365
1. Conceito legal.....	365
2. Interpretação contra o estipulante .....	365
3. Cláusula de eleição de foro em contrato de adesão.....	367
4. Cláusulas que limitam direitos dos consumidores .....	368
5. Questões de Concursos .....	369
6. Sinótico.....	370



<b>Capítulo XVIII</b>	
<b>DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....</b>	<b>371</b>
1. Interesses ou direitos difusos.....	371
2. Interesses ou direitos coletivos.....	372
3. Interesses ou direitos individuais homogêneos.....	373
3.1. Legitimação do Ministério Público.....	374
3.1.1. Interesse indisponível.....	375
3.1.2. Interesse social.....	376
3.2. O Ministério Público como substituto processual.....	377
4. Legitimação concorrente.....	378
4.1. Os Procons podem propor ações coletivas em prol dos consumidores?.....	380
4.2. Os Procons podem figurar no pólo passivo das lides?.....	381
5. Estímulo à efetividade: admissibilidade de todas as espécies de ações.....	382
5.1. As <i>astreintes</i> podem ser impostas contra a fazenda pública?.....	385
5.2. É possível que haja bloqueio de valores em contas públicas?.....	386
5.3. As <i>astreintes</i> podem ser determinadas de ofício?.....	386
5.4. A obtenção do resultado prático equivalente.....	387
6. Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....	391
7. Ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços.....	396
7.1. Inversão do ônus da prova.....	396
7.2. A inversão do ônus da prova é regra de procedimento ou regra de julgamento?.....	398
8. Da coisa julgada.....	403
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?.....	409
9. Questões de Concursos.....	410
10. Sinótico.....	415
<b>QUESTÕES DIVERSAS.....</b>	<b>417</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>431</b>