

Sumário

Apresentação, xv

I O Direito do Consumidor: Origens e Finalidade, 1

- 1 O século dos novos direitos, 1
- 2 Origem do direito do consumidor, 2
 - 2.1 A revolução industrial, 2
 - 2.2 Desenvolvimento tecnológico e científico, 3
- 3 Primeiros movimentos pró-consumidor, 4
 - 3.1 A mensagem do Presidente Kennedy, 5
 - 3.2 A atuação da Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas, 6
- 4 Primeiras leis consumeristas, 6
- 5 Movimentos consumeristas no Brasil, 7
- 6 A finalidade do direito do consumidor, 7
- 7 Direito do consumidor ou direito do consumo?, 8

II O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, 10

- 8 Origem constitucional do Código do Consumidor, 10
- 9 Campo de aplicação do Código do Consumidor, 12
 - 9.1 A natureza de lei especial do Código do Consumidor, 15
 - 9.2 As Convenções de Varsóvia, de Montreal e o Código do Consumidor, 16
- 10 Objetivo do Código do Consumidor, 19
- 11 O Código do Consumidor e o Código Civil, 20

III Princípios do Código de Defesa do Consumidor, 24

- 12 Lei principiológica, 24
- 13 Princípios e regras, 25
- 14 Papel dos princípios, 26

- 15 Cláusulas gerais e conceitos indeterminados, 28
- 16 O princípio da boa-fé, 30
 - 16.1 Funções da boa-fé, 31
- 17 O princípio da transparência, 34
- 18 O princípio da confiança, 36
- 19 O princípio da vulnerabilidade, 38
 - 19.1 Espécies de vulnerabilidade, 39
- 20 O princípio da equidade, 42
- 21 O princípio da segurança, 43
- 22 Conclusão, 45

IV A Relação Jurídica de Consumo e seus Elementos, 46

- 23 Relação jurídica, 46
- 24 Elementos da relação de consumo: classificação, 49
- 25 Consumidor: destinatário da proteção jurídica. Correntes maximalista (objetiva) e finalista (subjetiva), 49
- 26 A posição do Superior Tribunal de Justiça, 52
- 27 Características marcantes do consumidor, 55
- 28 A pessoa jurídica como consumidor, 56
 - 28.1 Consumidor por equiparação, 58
- 29 Fornecedor, 61
- 30 Entes despersonalizados, 62
- 31 Objeto da relação de consumo: produtos e serviços, 63
 - 31.1 Produtos. Classificação. Produtos materiais e imateriais. Produtos móveis e imóveis. Produtos duráveis e não duráveis, 63
 - 31.2 Serviços. Serviços remunerados, aparentemente gratuitos e puramente gratuitos, 65
- 32 Serviços públicos, 66
 - 32.1 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 69
 - 32.2 Interrupção do fornecimento do serviço público, 70
 - 32.3 A posição do STJ, 71
- 33 Serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários, 73

V Direitos Básicos do Consumidor, 76

- 34 A personalização do consumidor, 76
- 35 Direitos básicos, 77
- 36 O art. 6º do CDC, 78
- 37 Proteção da incolumidade física do consumidor: direito à segurança (*the right to safety*) – art. 6º, inciso I, 80
- 38 Direito à educação para o consumo – art. 6º, inciso II, 81

- 39 Direito à informação (*right to be informed*) – art. 6º, inciso III, 82
 - 39.1 Direito à informação e o dever de informar, 83
- 40 O controle da publicidade – art. 6º, inciso IV, primeira parte, 86
- 41 As práticas e cláusulas abusivas – art. 6º, inciso IV, parte final, 88
- 42 O equilíbrio na relação jurídica de consumo: a proteção contratual, 89
 - 42.1 Modificação e revisão de cláusulas contratuais: a lesão enorme e a quebra da base do negócio jurídico – art. 6º, inciso V, 89
- 43 As efetivas prevenção e reparação de danos – art. 6º, inciso VI, 90
- 44 Facilitação do acesso à justiça e à administração – art. 6º, inciso VII, 93
- 45 Facilitação da defesa dos interesses dos consumidores – art. 6º, inciso VIII, 94
- 46 A inversão do ônus da prova, 94
- 47 Direito à prestação adequada e eficaz dos serviços públicos em geral – art. 6º, inciso X, 96
- 48 Outros direitos, 97

VI O Contrato no Código de Defesa do Consumidor, 98

- 49 A nova concepção de contrato, 98
 - 49.1 Neutralidade de conteúdo × Orientação de conteúdo, 99
 - 49.2 Abordagem estática × abordagem dinâmica, 100
 - 49.3 Antagonismo × Cooperação, 101
 - 49.4 Atomismo × Coletivismo, 102
 - 49.5 Abordagem abstrata × Abordagem voltada para a pessoa, 102
- 50 Intervencionismo do Estado. Dirigismo legislativo e administrativo, 103
- 51 Dirigismo judicial, 104
- 52 Modificação e revisão de cláusulas contratuais. Institutos afins no Código Civil, 105

VII A Proteção Contratual do Consumidor Fase Pré-contratual, 111

- 53 O duplo regime contratual: cível e consumerista, 111
- 54 Fase pré-contratual, 112
- 55 A publicidade, 113
- 56 Publicidade e propaganda, 114
- 57 Publicidade e informação, 115
- 58 Princípio da identificação da publicidade, 115
- 59 Princípio da vinculação contratual da publicidade, 115
- 60 Princípio da inversão do ônus da prova, 116
- 61 Princípio da transparência da fundamentação da publicidade, 116
- 62 Publicidade enganosa, 117
- 63 Tipos de publicidade enganosa, 118
- 64 Enganosidade potencial, 119
- 65 Consumidor típico, 120

- 66 Publicidade abusiva, 120
- 67 A oferta, 121
 - 67.1 A oferta integra o contrato – princípio da vinculação, 123
- 68 Práticas abusivas, 125

VIII A Proteção Contratual do Consumidor na Fase da Formação do Contrato, 127

- 69 A contratação padronizada, 127
- 70 Disciplina dos contratos de adesão, 128
- 71 Conceito de contrato de adesão, 128
- 72 O art. 46 do CDC, 129
- 73 Interpretação dos contratos de adesão – art. 47 do CDC, 131
- 74 Direito de arrependimento do consumidor (art. 49). Prazo de reflexão, 133
- 75 A garantia legal e a convencional, 136
- 76 Práticas abusivas, 138

IX A Proteção Contratual do Consumidor na Execução do Contrato e na Fase Pós-Contratual, 140

- 77 Os dois momentos do CDC, 140
- 78 Cláusulas abusivas e causas de revisão do contrato-distinção, 141
- 79 Fundamento da abusividade, 141
- 80 O abuso do direito e as cláusulas abusivas, 143
- 81 A lista de cláusulas abusivas do art. 51, 145
- 82 Sistematização das cláusulas abusivas, 146
- 83 A cláusula de não indenizar, 146
- 84 Campo de aplicação da cláusula de não indenizar, 147
- 85 Limitações legais, 148
- 86 Cláusula limitativa da indenização, 150
- 87 Limitação de indenização para pessoa jurídica, 152
- 88 Cláusula de não indenizar e cláusula limitativa de direito. Distinção, 152
- 89 A cláusula geral do inciso IV do art. 51, 154
- 90 Cláusula abusiva por vantagem exagerada e a lesão, 155
- 91 Vantagem exagerada, 157
- 92 Cláusulas que restringem direitos ou obrigações fundamentais, 158
- 93 Onerosidade excessiva, 159
- 94 Cláusula abusiva e prática abusiva, 159
- 95 A boa-fé como instrumento de controle de cláusulas contratuais abusivas, 160
- 96 A equidade como instrumento de controle de abusividade de cláusulas contratuais, 162
- 97 A proteção do consumidor contra as cláusulas abusivas, 163
- 98 Preclusão e prescrição, 164
- 99 O princípio da manutenção do contrato, 164

- 100 A modificação do contrato, 164
- 101 A proteção pós-contratual do consumidor, 165
 - 101.1 Práticas abusivas, 166
 - 101.2 Uso abusivo dos bancos de dados, 167
 - 101.3 Cobrança vexatória, 169
 - 101.4 Cobrança indevida – repetição do indébito, 170

X Contratos Submetidos à Disciplina do Código do Consumidor, 172

- 102 Contratos de consumo, 173
- 103 O novo regime do CDC, 174
- 104 Contratos bancários, 175
- 105 A posição do Superior Tribunal de Justiça sobre várias questões, 180
- 106 Cartão de crédito, 184
- 107 Arrendamento mercantil (*leasing*), 189
- 108 Questões controvertidas, 190
- 109 Contrato de seguro, 194
 - 109.1 Conceito e finalidade do seguro, 194
- 110 O risco é o elemento material do seguro, 196
 - 110.1 Risco objetivo e risco subjetivo, 197
- 111 Mutualismo – o elemento econômico do seguro, 197
- 112 Boa-fé – alma do seguro, 198
- 113 Espécies de seguro, 199
 - 113.1 Seguro de coisas, 199
 - 113.2 Seguro de pessoas, 200
 - 113.3 Seguro de saúde, 200
 - 113.4 Seguro de responsabilidade civil, 202
- 114 Incidência do CDC nos contratos de seguro, 203
- 115 Princípios do CDC aplicáveis ao seguro – boa-fé, 204
 - 115.1 O princípio da transparência, 205
 - 115.2 Cláusulas abusivas no seguro, 207
- 116 Transporte coletivo, 208
 - 116.1 Relevância social e econômica do contrato de transporte, 208
- 117 Características do contrato de transporte, 209
- 118 Incidência do Código do Consumidor no transporte coletivo, 210
- 119 Princípio da segurança, 211
- 120 Princípio da indenização integral, 212
- 121 Serviços públicos, 214
- 122 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 216
- 123 Interrupção do fornecimento do serviço público, 217

- 124 A posição do STJ, 218
- 125 Contratos imobiliários, 222
- 126 Contrato de incorporação imobiliária, 222
 - 126.1 Obrigação do incorporador, 223
- 127 Incidência do Código do Consumidor, 224
- 128 Incidência do Código do Consumidor na fase pré-contratual da incorporação, 225
- 129 Incidência do Código do Consumidor na fase contratual da incorporação, 225
- 130 Incidência do Código do Consumidor quanto à segurança da obra, 227
 - 130.1 Solidariedade entre incorporador e construtor, 228
- 131 Incidência do Código do Consumidor quanto à qualidade da obra, 230
- 132 As conclusões do 4º Congresso Brasileiro do Consumidor/BRASILCON, 231
- 133 Hipoteca constituída sobre imóvel já prometido à venda e quitado – invalidade, 232
- 134 A cláusula de decaimento, 233
- 135 Contrato de locação, 233
- 136 Relação entre condomínio e condôminos, 234
- 137 Contratos eletrônicos, 234
- 138 Legislação aplicável, 236
- 139 Prazo de arrependimento, 237

XI A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo, 238

- 140 A problemática dos acidentes de consumo, 238
- 141 O risco do empreendimento, 240
- 142 A sistemática do Código, 240
 - 142.1 Defeito e vício – distinção, 240
- 143 Fato do produto, 241
- 144 O que é defeito?, 242
- 145 O dever de segurança, 243
- 146 O nexó causal entre o defeito e o dano, 245
- 147 O risco inerente e o dever de informar, 246
- 148 Os responsáveis, 247
- 149 A solidariedade, 248
- 150 Responsabilidade subsidiária do comerciante, 249
- 151 Fato do serviço, 249
- 152 Excludentes de responsabilidade do fornecedor, 252
- 153 O risco do desenvolvimento, 257
- 154 Inversão do ônus da prova, 259
- 155 Responsabilidade dos profissionais liberais, 261

- 156 Consumidor por equiparação, 262
- 157 O direito de regresso, 264

XII Responsabilidade pelo Vício do Produto e do Serviço, 265

- 158 Vício e defeito – distinção, 265
- 159 Responsabilidade objetiva, 266
- 160 Vício do produto e vício redibitório – distinção, 266
- 161 Os responsáveis, 267
- 162 Vício de qualidade, 268
- 163 Mecanismos reparatórios, 268
- 164 Dano *circa rem* e *extra rem*, 269
- 165 Vício de quantidade, 270
 - 165.1 Vício conhecido, 271
- 166 Vícios do serviço, 271

XIII Prescrição e Decadência no Código do Consumidor, 273

- 167 Prescrição e decadência – distinção, 273
- 168 A sistemática do CDC, 275
- 169 Prescrição, 275
- 170 Causas que suspendem ou interrompem a prescrição, 277
- 171 A prescrição no seguro, 277
- 172 Decadência, 279

XIV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Individual, 283

- 173 Importância das garantias processuais, 283
- 174 Competência pelo domicílio do consumidor, 285
- 175 Tutela específica nas obrigações de fazer e não fazer, 287
- 176 Vedação de denunciação da lide e um novo tipo de chamamento ao processo, 288
- 177 Inversão do ônus da prova, 289
 - 177.1 Ônus e obrigação – distinção, 290
- 178 Repartição do ônus da prova, 290
- 179 Ônus da prova no CDC, 291
- 180 Inversão *ope judicis*. Pressupostos, 291
- 181 Momento da inversão, 293
- 182 Efeitos da inversão, 295
- 183 Custeio de produção da prova, 295
- 184 Inversão *ope legis*, 298
- 185 Desconsideração da pessoa jurídica, 299
 - 185.1 O art. 28 do CDC, 300

- 186 Desconsideração pela má administração, 301
 - 186.1 O § 5º do art. 28 do CDC. Divergências, 301
- 187 As teorias maior e menor, 302
- 188 Desconsideração inversa, 304
- 189 Efeitos da desconsideração, 304

XV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Coletiva, 305

- 190 Interesses e direitos coletivos, 305
- 191 Interesses e direitos difusos, 307
- 192 Interesses ou direitos coletivos, 308
- 193 Interesses ou direitos individuais homogêneos, 309
- 194 O pedido como fator determinante dos interesses em demanda, 310
- 195 Legitimação para as ações coletivas, 311
 - 195.1 Legitimação do Ministério Público, 311
 - 195.2 Legitimação dos entes políticos e dos órgãos da administração, 315
 - 195.3 A legitimação da Defensoria Pública, 315
 - 195.4 Legitimação das associações, 321
- 196 Competência para as ações coletivas, 322
- 197 A coisa julgada nas ações coletivas, 324
 - 197.1 Efeitos, 324
 - 197.2 Efeitos *erga omnes* nos direitos difusos, 324
 - 197.3 Efeitos *ultra partes* nos direitos coletivos, 325
 - 197.4 Efeitos *erga omnes* nos direitos individuais homogêneos, 325
- 198 Aproveitamento da coisa julgada favorável da ação coletiva nas ações individuais, 326
- 199 Condenação genérica, 327
- 200 Inocorrência de litispendência, 327
- 201 Custas processuais e honorários, 328

Bibliografia, 329

Índice Alfabético-Remissivo, 333