

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, 17
 - 9.2 As Convenções de Varsóvia, de Montreal e o Código do Consumidor, 18
- 10 Objetivo do Código do Consumidor, 21
- 11 O Código do Consumidor e o Código Civil, 24

III Princípios do Código de Defesa do Consumidor, 28

- 12 Lei principiológica, 28
- 13 Princípios e regras, 29
- 14 Papel dos princípios, 30

- 15 Cláusulas gerais e conceitos indeterminados, 32
- 16 O princípio da boa-fé, 34
 - 16.1 Funções da boa-fé, 35
- 17 O princípio da transparência, 39
- 18 O princípio da confiança, 40
- 19 O princípio da vulnerabilidade, 42
 - 19.1 Espécies de vulnerabilidade, 44
- 20 O princípio da equidade, 47
- 21 O princípio da segurança, 48
- 22 Conclusão, 50

IV A Relação Jurídica de Consumo e seus Elementos, 51

- 23 Relação jurídica, 51
- 24 Elementos da relação de consumo: classificação, 54
- 25 Consumidor: destinatário da proteção jurídica. Correntes maximalista (objetiva) e finalista (subjativa), 54
- 26 A posição do Superior Tribunal de Justiça, 57
- 27 Características marcantes do consumidor, 61
- 28 A pessoa jurídica como consumidor, 61
 - 28.1 Consumidor por equiparação, 63
- 29 Fornecedor, 66
- 30 Entes despersonalizados, 67
- 31 Objeto da relação de consumo: produtos e serviços, 68
 - 31.1 Produtos. Classificação. Produtos materiais e imateriais. Produtos móveis e imóveis. Produtos duráveis e não duráveis, 68
 - 31.2 Serviços. Serviços remunerados, aparentemente gratuitos e puramente gratuitos, 70
- 32 Serviços públicos, 71
 - 32.1 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 74
 - 32.2 Interrupção do fornecimento do serviço público, 75
 - 32.3 A posição do STJ, 76
- 33 Serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários, 78

V Direitos Básicos do Consumidor, 81

- 34 A personalização do consumidor, 81
- 35 Direitos básicos, 82
- 36 O art. 6º do CDC, 83
- 37 Proteção da incolumidade física do consumidor: direito à segurança – art. 6º, inciso I, 85
- 38 Direito à educação para o consumo – art. 6º, inciso II, 86

- 39 Direito à informação – art. 6º, inciso III, 87
 - 39.1 Direito à informação e o dever de informar, 88
- 40 O controle da publicidade – art. 6º, inciso IV, primeira parte, 91
- 41 Proteção contra as práticas e cláusulas abusivas – art. 6º, inciso IV, parte final, 93
- 42 O equilíbrio na relação jurídica de consumo: a proteção contratual, 94
 - 42.1 Modificação e revisão de cláusulas contratuais: a lesão enorme e a quebra da base do negócio jurídico – art. 6º, inciso V, 95
- 43 Efetivas prevenção e reparação de danos – art. 6º, inciso VI, 96
- 44 Facilitação do acesso à justiça e à administração – art. 6º, inciso VII, 97
- 45 Facilitação da defesa dos interesses dos consumidores – art. 6º, inciso VIII, 98
- 46 A inversão do ônus da prova, 98
- 47 Direito à prestação adequada e eficaz dos serviços públicos em geral – art. 6º, inciso X, 99
- 48 Outros direitos, 101

VI O Contrato no Código de Defesa do Consumidor, 102

- 49 A nova concepção de contrato, 102
 - 49.1 Neutralidade de conteúdo × Orientação de conteúdo, 104
 - 49.2 Abordagem estática × abordagem dinâmica, 105
 - 49.3 Antagonismo × Cooperação, 106
 - 49.4 Atomismo (Individualismo) × Coletivismo, 107
 - 49.5 Abordagem abstrata × Abordagem voltada para a pessoa, 107
- 50 Intervencionismo do Estado. Dirigismo legislativo e administrativo, 108
- 51 Dirigismo judicial, 109
- 52 Modificação e revisão de cláusulas contratuais.
Institutos afins no Código Civil, 111

VII A Proteção Contratual do Consumidor Fase Pré-contratual, 118

- 53 O duplo regime contratual: cível e consumerista, 118
- 54 Fase pré-contratual, 120
- 55 A publicidade, 120
- 56 Publicidade e propaganda, 121
- 57 Publicidade e informação, 122
- 58 Princípio da identificação da publicidade, 122
- 59 Princípio da vinculação contratual da publicidade, 122
- 60 Princípio da inversão do ônus da prova, 123
- 61 Princípio da transparência da fundamentação da publicidade, 124
- 62 Publicidade enganosa, 124
- 63 Tipos de publicidade enganosa, 126
- 64 Enganosidade potencial, 127
- 65 Consumidor típico, 128

- 66 Publicidade abusiva, 128
 - 66.1 Publicidade de produtos, serviços e práticas nocivas à saúde e ao meio ambiente – tabaco e bebidas alcoólicas, 129
 - 66.2 Responsabilidade pela publicidade enganosa ou abusiva, 131
- 67 A oferta, 133
 - 67.1 A oferta integra o contrato – princípio da vinculação, 135
- 68 Práticas abusivas, 136

VIII A Proteção Contratual do Consumidor na Fase da Formação do Contrato, 138

- 69 A contratação padronizada, 138
- 70 Disciplina dos contratos de adesão, 139
- 71 Conceito de contrato de adesão, 139
- 72 O art. 46 do CDC, 140
- 73 Interpretação dos contratos de adesão – art. 47 do CDC, 142
- 74 Direito de arrependimento do consumidor (art. 49). Prazo de reflexão, 145
- 75 A garantia legal e a convencional, 147
- 76 Práticas abusivas, 150

IX A Proteção Contratual do Consumidor na Execução do Contrato e na Fase Pós-Contratual, 153

- 77 Os dois momentos do CDC, 153
- 78 Cláusulas abusivas e causas de revisão do contrato-distinção, 154
- 79 Fundamento da abusividade, 154
- 80 O abuso do direito e as cláusulas abusivas, 156
- 81 A lista de cláusulas abusivas do art. 51, 159
- 82 Sistematização das cláusulas abusivas, 159
- 83 A cláusula de não indenizar, 159
- 84 Campo de aplicação da cláusula de não indenizar, 161
- 85 Limitações legais, 161
- 86 Cláusula limitativa da indenização, 163
- 87 Limitação de indenização para pessoa jurídica, 166
- 88 Cláusula de não indenizar e cláusula limitativa de direito: Distinção, 166
- 89 A cláusula geral do inciso IV do art. 51, 168
- 90 Cláusula abusiva por vantagem exagerada e a lesão, 168
- 91 Vantagem exagerada, 170
- 92 Cláusulas que restringem direitos ou obrigações fundamentais, 171
- 93 Onerosidade excessiva, 172
- 94 Cláusula abusiva e prática abusiva, 173
- 95 A boa-fé como instrumento de controle de cláusulas contratuais abusivas, 173
- 96 A equidade como instrumento de controle de abusividade de cláusulas contratuais, 175

- 97 A proteção do consumidor contra as cláusulas abusivas, 176
- 98 Preclusão e prescrição, 177
- 99 O princípio da manutenção do contrato, 177
- 100 A modificação do contrato, 178
- 101 A proteção pós-contratual do consumidor, 179
 - 101.1 Práticas abusivas, 180
 - 101.2 Uso abusivo dos bancos de dados, 180
 - 101.3 Cobrança vexatória, 183
 - 101.4 Cobrança indevida – repetição do indébito, 184

X Contratos Submetidos à Disciplina do Código do Consumidor, 187

- 102 Contratos de consumo, 188
- 103 O novo regime do CDC, 189
- 104 Contratos bancários, 190
- 105 A posição do Superior Tribunal de Justiça sobre várias questões, 195
- 106 Cartão de crédito, 202
- 107 Arrendamento mercantil (*leasing*), 207
- 108 Questões controvertidas, 208
- 109 Contrato de seguro, 211
 - 109.1 Conceito e finalidade do seguro, 211
- 110 O risco é o elemento material do seguro, 213
 - 110.1 Risco objetivo e risco subjetivo, 214
- 111 Mutualismo – o elemento econômico do seguro, 214
- 112 Boa-fé – alma do seguro, 215
- 113 Espécies de seguro, 216
 - 113.1 Seguro de coisas, 216
 - 113.2 Seguro de pessoas, 217
 - 113.3 Seguro de saúde, 217
 - 113.4 Seguro de responsabilidade civil, 220
- 114 Incidência do CDC nos contratos de seguro, 222
- 115 Princípios do CDC aplicáveis ao seguro – boa-fé, 222
 - 115.1 O princípio da transparência, 224
 - 115.2 Cláusulas abusivas e cláusulas limitativas de direito do consumidor no seguro, 225
 - 115.3 Mora e inadimplemento do segurado, 228
- 116 Transporte coletivo, 230
 - 116.1 Relevância social e econômica do contrato de transporte, 230
- 117 Características do contrato de transporte, 230
- 118 Incidência do Código do Consumidor no transporte coletivo, 231

- 119 Princípio da segurança, 232
- 120 Princípio da indenização integral, 233
- 121 Serviços públicos, 235
- 122 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 237
- 123 Interrupção do fornecimento do serviço público, 238
- 124 A posição do STJ, 239
- 125 Contratos imobiliários, 243
- 126 Contrato de incorporação imobiliária, 243
 - 126.1 Obrigação do incorporador, 244
- 127 Incidência do Código do Consumidor, 245
- 128 Incidência do Código do Consumidor na fase pré-contratual da incorporação, 246
- 129 Incidência do Código do Consumidor na fase contratual da incorporação, 247
- 130 Incidência do Código do Consumidor quanto à segurança da obra, 248
 - 130.1 Solidariedade entre incorporador e construtor, 249
- 131 Incidência do Código do Consumidor quanto à qualidade da obra, 251
- 132 As conclusões do 4º Congresso Brasileiro do Consumidor/BRASILCON, 252
- 133 Hipoteca constituída sobre imóvel já prometido à venda e quitado – invalidade, 253
- 134 A cláusula de decaimento, 254
 - 134.1 Cobrança de juros durante a construção do imóvel, 254
- 135 Contrato de locação, 256
- 136 Relação entre condomínio e condôminos, 257
- 137 Contratos eletrônicos, 257
- 138 Legislação aplicável, 260
- 139 Prazo de arrependimento, 261

XI A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo, 262

- 140 A problemática dos acidentes de consumo, 262
- 141 O risco do empreendimento, 264
- 142 A sistemática do Código, 265
 - 142.1 Defeito e vício – distinção, 265
- 143 Fato do produto, 266
- 144 O que é defeito?, 267
- 145 O dever de segurança, 268
- 146 O nexo causal entre o defeito e o dano, 270
- 147 O risco inerente e o dever de informar, 271
- 148 Os responsáveis, 273
- 149 A solidariedade, 274
- 150 Responsabilidade subsidiária do comerciante, 275

- 151 Fato do serviço, 276
- 152 Excludentes de responsabilidade do fornecedor, 278
- 153 O risco do desenvolvimento, 284
- 154 Inversão do ônus da prova *ope legis*, 286
- 155 Responsabilidade dos profissionais liberais, 288
- 156 Consumidor por equiparação, 291
- 157 O direito de regresso, 293

XII Responsabilidade pelo Vício do Produto e do Serviço, 294

- 158 Vício e defeito – distinção, 294
- 159 Responsabilidade objetiva, 295
- 160 Vício do produto e vício redibitório – distinção, 295
- 161 Os responsáveis, 296
- 162 Vício de qualidade, 297
- 163 Mecanismos reparatórios, 297
- 164 Dano *circa rem* e *extra rem*, 299
- 165 Vício de quantidade, 300
 - 165.1 Vício conhecido, 301
- 166 Vícios do serviço, 301

XIII Prescrição e Decadência no Código do Consumidor, 303

- 167 Prescrição e decadência – distinção, 303
- 168 A sistemática do CDC, 306
- 169 Prescrição, 306
- 170 Causas que suspendem ou interrompem a prescrição, 307
- 171 A prescrição no seguro, 308
- 172 Decadência, 310

XIV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Individual, 315

- 173 Importância das garantias processuais, 315
- 174 Competência pelo domicílio do consumidor, 317
- 175 Tutela específica nas obrigações de fazer e não fazer, 319
- 176 Vedação de denunciação da lide e um novo tipo de chamamento ao processo, 320
- 177 Inversão do ônus da prova, 324
 - 177.1 Ônus e obrigação – distinção, 324
- 178 Repartição do ônus da prova, 324
- 179 Ônus da prova no CDC, 325
- 180 Inversão *ope judicis*. Pressupostos, 326
- 181 Momento da inversão, 328
- 182 Efeitos da inversão, 329

- 183 Custeio de produção da prova, 330
- 184 Inversão *ope legis*, 332
- 185 Desconsideração da pessoa jurídica, 334
 - 185.1 O art. 28 do CDC, 335
- 186 Desconsideração pela má administração, 336
 - 186.1 O § 5º do art. 28 do CDC. Divergências, 336
- 187 As teorias maior e menor, 337
- 188 Desconsideração inversa, 339
- 189 Efeitos da desconsideração, 339

XV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Coletiva, 340

- 190 Interesses e direitos coletivos, 340
- 191 Interesses e direitos difusos, 342
- 192 Interesses ou direitos coletivos, 344
- 193 Interesses ou direitos individuais homogêneos, 344
- 194 O pedido como fator determinante dos interesses em demanda, 345
- 195 Legitimação para as ações coletivas, 346
 - 195.1 Legitimação do Ministério Público, 347
 - 195.2 Legitimação dos entes políticos e dos órgãos da administração, 350
 - 195.3 A legitimação da Defensoria Pública, 351
 - 195.4 Legitimação das associações, 353
- 196 Competência para as ações coletivas, 353
- 197 A coisa julgada nas ações coletivas, 355
 - 197.1 Efeitos, 355
 - 197.2 Efeitos *erga omnes* nos direitos difusos, 356
 - 197.3 Efeitos *ultra partes* nos direitos coletivos, 357
 - 197.4 Efeitos *erga omnes* nos direitos individuais homogêneos, 357
- 198 Aproveitamento da coisa julgada favorável da ação coletiva nas ações individuais, 358
- 199 Condenação genérica, 358
- 200 Inocorrência de litispendência, 360
- 201 Limitações territoriais dos efeitos das ações coletivas, 361
- 202 Descabimento da assistência em causas coletivas, 362
- 203 Custas processuais e honorários, 363

Bibliografia, 365

Índice Alfabético-Remissivo, 369