

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 de Defesa do Consumidor, 13
 - 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, 19
 - 10 Objetivo do Código do Consumidor, 23
 - 11 O Código do Consumidor e o Código Civil, 27
- II Princípios do Código de Defesa do Consumidor, 31**
 - 12 Lei principiológica, 31
 - 13 Princípios e regras, 32
 - 14 Papel dos princípios, 34
 - 15 Cláusulas gerais e conceitos indeterminados, 35

- 16 O princípio da boa-fé, 38
 - 16.1 Funções da boa-fé, 39
- 17 O princípio da transparência, 43
- 18 O princípio da confiança, 44
- 19 O princípio da vulnerabilidade, 46
 - 19.1 Espécies de vulnerabilidade, 48
- 20 O princípio da equidade, 51
- 21 O princípio da segurança, 52
- 22 Conclusão, 54

IV A Relação Jurídica de Consumo e seus Elementos, 56

- 23 Relação jurídica, 56
- 24 Elementos da relação de consumo: classificação, 59
- 25 Consumidor: destinatário da proteção jurídica. Correntes maximalista (objetiva) e finalista (subjativa), 59
- 26 A posição do Superior Tribunal de Justiça, 63
- 27 Características marcantes do consumidor, 66
- 28 A pessoa jurídica como consumidor, 67
 - 28.1 Consumidor por equiparação, 69
- 29 Fornecedor, 72
- 30 Entes despersonalizados, 73
- 31 Objeto da relação de consumo: produtos e serviços, 74
 - 31.1 Produtos. Classificação. Produtos materiais e imateriais. Produtos móveis e imóveis. Produtos duráveis e não duráveis, 74
 - 31.2 Serviços. Serviços remunerados, aparentemente gratuitos e puramente gratuitos, 76
- 32 Serviços públicos, 77
 - 32.1 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 80
 - 32.2 Interrupção do fornecimento do serviço público, 81
 - 32.3 A posição do STJ, 83
- 33 Serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários, 84

V Direitos Básicos do Consumidor, 89

- 34 A personalização do consumidor, 89
- 35 Direitos básicos, 90
- 36 O art. 6º do CDC, 91
- 37 Proteção da incolumidade física do consumidor: direito à segurança – art. 6º, inciso I, 93
- 38 Direito à educação para o consumo – art. 6º, inciso II, 94
- 39 Direito à informação – art. 6º, inciso III, 95
 - 39.1 Direito à informação e o dever de informar, 96
- 40 O controle da publicidade – art. 6º, inciso IV, primeira parte, 99
- 41 Proteção contra as práticas e cláusulas abusivas – art. 6º, inciso IV, parte final, 101

- 42 O equilíbrio na relação jurídica de consumo: a proteção contratual, 102
 - 42.1 Modificação e revisão de cláusulas contratuais: a lesão enorme e a quebra da base do negócio jurídico – art. 6º, inciso V, 103
 - 43 Efetivas prevenção e reparação de danos – art. 6º, inciso VI, 104
 - 44 Facilitação do acesso à justiça e à administração – art. 6º, inciso VII, 105
 - 45 Facilitação da defesa dos interesses dos consumidores – art. 6º, inciso VIII, 106
 - 46 A inversão do ônus da prova, 106
 - 47 Direito à prestação adequada e eficaz dos serviços públicos em geral – art. 6º, inciso X, 107
 - 48 Outros direitos, 109
- VI O Contrato no Código de Defesa do Consumidor, 110**
- 49 A nova concepção de contrato, 110
 - 49.1 Neutralidade de conteúdo × orientação de conteúdo, 113
 - 49.2 Abordagem estática × abordagem dinâmica, 114
 - 49.3 Antagonismo × cooperação, 114
 - 49.4 Atomismo (individualismo) × coletivismo, 115
 - 49.5 Abordagem abstrata × abordagem voltada para a pessoa, 116
 - 50 Intervencionismo do Estado. Dirigismo legislativo e administrativo, 117
 - 51 Dirigismo judicial, 118
 - 52 Modificação e revisão de cláusulas contratuais. Institutos afins no Código Civil, 119
- VII A Proteção Contratual do Consumidor – Fase Pré-Contratual, 128**
- 53 O duplo regime contratual: cível e consumerista, 128
 - 54 Fase pré-contratual, 130
 - 55 A publicidade, 131
 - 56 Publicidade e propaganda, 132
 - 57 Publicidade e informação, 132
 - 58 Princípio da identificação da publicidade, 133
 - 59 Princípio da vinculação contratual da publicidade, 133
 - 60 Princípio da inversão do ônus da prova, 134
 - 61 Princípio da transparência da fundamentação da publicidade, 134
 - 62 Publicidade enganosa, 135
 - 63 Tipos de publicidade enganosa, 136
 - 64 Enganosidade potencial, 137
 - 65 Consumidor típico, 138
 - 66 Publicidade abusiva, 139
 - 66.1 Publicidade de produtos, serviços e práticas nocivas à saúde e ao meio ambiente – tabaco e bebidas alcoólicas, 140
 - 66.2 Responsabilidade pela publicidade enganosa ou abusiva, 141
 - 66.3 Erro ou engano na publicidade, 143
 - 67 A oferta, 145
 - 67.1 A oferta integra o contrato – princípio da vinculação, 147
 - 68 Práticas abusivas, 149

VIII A Proteção Contratual do Consumidor na Fase da Formação do Contrato, 151

- 69 A contratação padronizada, 151
- 70 Disciplina dos contratos de adesão, 152
- 71 Conceito de contrato de adesão, 152
- 72 O art. 46 do CDC, 153
- 73 Interpretação dos contratos de adesão – art. 47 do CDC, 155
- 74 Direito de arrependimento do consumidor (art. 49). Prazo de reflexão, 158
- 75 A garantia legal e a convencional, 161
- 76 Práticas abusivas, 165

IX A Proteção Contratual do Consumidor na Execução do Contrato e na Fase Pós-Contratual, 169

- 77 Os dois momentos do CDC, 169
- 78 Cláusulas abusivas e causas de revisão do contrato-distinção, 170
- 79 Fundamento da abusividade, 170
- 80 O abuso do direito e as cláusulas abusivas, 172
- 81 A lista de cláusulas abusivas do art. 51, 175
- 82 Sistematização das cláusulas abusivas, 175
- 83 A cláusula de não indenizar, 175
- 84 Campo de aplicação da cláusula de não indenizar, 177
- 85 Limitações legais, 177
- 86 Cláusula limitativa da indenização, 179
- 87 Limitação de indenização para pessoa jurídica, 182
- 88 Cláusula de não indenizar e cláusula limitativa de direito. Distinção, 183
- 89 A cláusula geral do inciso IV do art. 51, 185
- 90 Cláusula abusiva por vantagem exagerada e a lesão, 185
- 91 Vantagem exagerada, 187
- 92 Cláusulas que restringem direitos ou obrigações fundamentais, 188
- 93 Onerosidade excessiva, 189
- 94 Cláusula abusiva e prática abusiva, 190
- 95 A boa-fé como instrumento de controle de cláusulas contratuais abusivas, 190
- 96 A equidade como instrumento de controle de abusividade de cláusulas contratuais, 193
- 97 A proteção do consumidor contra as cláusulas abusivas, 194
- 98 Preclusão e prescrição, 195
- 99 O princípio da manutenção do contrato, 195
- 100 A modificação do contrato, 195
- 101 A proteção pós-contratual do consumidor, 196
 - 101.1 Práticas abusivas, 198
 - 101.2 Uso abusivo dos bancos de dados, 198
 - 101.2.1 Banco de dados positivo, 201
 - 101.3 Cobrança vexatória, 202
 - 101.4 Cobrança indevida – repetição do indébito, 203

- X Contratos Submetidos à Disciplina do Código do Consumidor, 206**
- 102 Contratos de consumo, 207
 - 103 O novo regime do CDC, 208
 - 104 Contratos bancários, 209
 - 105 A posição do Superior Tribunal de Justiça sobre várias questões, 214
 - 106 Cartão de crédito, 220
 - 107 Arrendamento mercantil (*leasing*), 227
 - 108 Questões controvertidas, 228
 - 109 Contrato de seguro, 232
 - 109.1 Conceito e finalidade do seguro, 232
 - 110 O risco é o elemento material do seguro, 234
 - 110.1 Risco objetivo e risco subjetivo, 235
 - 111 Mutualismo – o elemento econômico do seguro, 235
 - 112 Boa-fé – alma do seguro, 236
 - 113 Espécies de seguro, 237
 - 113.1 Seguro de coisas, 237
 - 113.2 Seguro de pessoas, 238
 - 113.3 Seguro de saúde, 238
 - 113.4 Seguro de responsabilidade civil, 241
 - 114 Incidência do CDC nos contratos de seguro, 243
 - 115 Princípios do CDC aplicáveis ao seguro – boa-fé, 243
 - 115.1 O princípio da transparência, 246
 - 115.2 Cláusulas abusivas e cláusulas limitativas de direito do consumidor no seguro, 247
 - 115.3 Mora e inadimplemento do segurado, 251
 - 116 Transporte coletivo, 253
 - 116.1 Relevância social e econômica do contrato de transporte, 253
 - 117 Características do contrato de transporte, 253
 - 118 Incidência do Código do Consumidor no transporte coletivo, 254
 - 119 Princípio da segurança, 255
 - 120 Princípio da indenização integral, 256
 - 121 Serviços públicos, 258
 - 122 Serviços públicos essenciais – princípios da adequação e da continuidade, 260
 - 123 Interrupção do fornecimento do serviço público, 261
 - 124 A posição do STJ, 262
 - 125 Contratos imobiliários, 266
 - 126 Contrato de incorporação imobiliária, 267
 - 126.1 Obrigação do incorporador, 267
 - 127 Incidência do Código do Consumidor, 268
 - 128 Incidência do Código do Consumidor na fase pré-contratual da incorporação, 269
 - 129 Incidência do Código do Consumidor na fase contratual da incorporação, 270

- 130 Incidência do Código do Consumidor quanto à segurança da obra, 271
 - 130.1 Solidariedade entre incorporador e construtor, 272
 - 131 Incidência do Código do Consumidor quanto à qualidade da obra, 274
 - 132 As conclusões do 4º Congresso Brasileiro do Consumidor/BRASILCON, 275
 - 133 Hipoteca constituída sobre imóvel já prometido à venda e quitado – invalidez, 276
 - 134 A cláusula de decaimento, 277
 - 134.1 Cobrança de juros durante a construção do imóvel, 278
 - 135 Contrato de locação, 279
 - 136 Relação entre condomínio e condôminos, 280
 - 137 Contratos eletrônicos, 280
 - 138 Legislação aplicável, 283
 - 139 Prazo de arrendimento, 284
- XI A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo, 285**
- 140 A problemática dos acidentes de consumo, 285
 - 141 O risco do empreendimento, 287
 - 142 A sistemática do Código, 288
 - 142.1 Defeito e vício – distinção, 288
 - 143 Fato do produto, 289
 - 144 O que é defeito?, 290
 - 145 O dever de segurança, 291
 - 146 O nexo causal entre o defeito e o dano, 293
 - 147 O risco inerente e o dever de informar, 294
 - 148 Os responsáveis, 296
 - 149 A solidariedade, 297
 - 150 Responsabilidade subsidiária do comerciante, 298
 - 151 Fato do serviço, 299
 - 152 Excludentes de responsabilidade do fornecedor, 302
 - 153 O risco do desenvolvimento, 308
 - 154 Inversão do ônus da prova *ope legis*, 310
 - 155 Responsabilidade dos profissionais liberais, 312
 - 156 Consumidor por equiparação, 316
 - 157 O direito de regresso, 318
- XII Responsabilidade pelo Vício do Produto e do Serviço, 319**
- 158 Vício e defeito – distinção, 319
 - 159 Responsabilidade objetiva, 320
 - 160 Vício do produto e vício redibitório – distinção, 320
 - 161 Os responsáveis, 321
 - 162 Vício de qualidade, 322
 - 163 Mecanismos reparatórios, 322
 - 164 Dano *circa rem* e *extra rem*, 324

- 165 Vício de quantidade, 325
 - 165.1 Vício conhecido, 326
 - 166 Vícios do serviço, 326
- XIII Prescrição e Decadência no Código do Consumidor, 328**
- 167 Prescrição e decadência – distinção, 328
 - 168 A sistemática do CDC, 331
 - 169 Prescrição, 331
 - 170 Causas que suspendem ou interrompem a prescrição, 332
 - 171 A prescrição no seguro, 333
 - 172 Decadência, 335
- XIV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Individual, 340**
- 173 Importância das garantias processuais, 340
 - 174 Competência pelo domicílio do consumidor, 342
 - 175 Tutela específica nas obrigações de fazer e não fazer, 344
 - 176 Vedação de denunciação da lide e um novo tipo de chamamento ao processo, 345
 - 177 Inversão do ônus da prova, 349
 - 177.1 Ônus e obrigação – distinção, 349
 - 178 Repartição do ônus da prova, 350
 - 179 Ônus da prova no CDC, 350
 - 180 Inversão *ope judicis*. Pressupostos, 351
 - 181 Momento da inversão, 354
 - 182 Efeitos da inversão, 355
 - 183 Custeio de produção da prova, 356
 - 184 Inversão *ope legis*, 358
 - 185 Desconsideração da pessoa jurídica, 360
 - 185.1 O art. 28 do CDC, 361
 - 186 Desconsideração pela má administração, 362
 - 186.1 O § 5º do art. 28 do CDC. Divergências, 362
 - 187 As teorias maior e menor, 363
 - 188 Desconsideração inversa, 365
 - 189 Efeitos da desconsideração, 366
- XV A Defesa do Consumidor em Juízo – Tutela Coletiva, 367**
- 190 Interesses e direitos coletivos, 367
 - 191 Interesses e direitos difusos, 369
 - 192 Interesses ou direitos coletivos, 371
 - 193 Interesses ou direitos individuais homogêneos, 371
 - 194 O pedido como fator determinante dos interesses em demanda, 372
 - 195 Legitimação para as ações coletivas, 373
 - 195.1 Legitimação do Ministério Público, 374
 - 195.2 Legitimação dos entes políticos e dos órgãos da administração, 377

- 195.3 A legitimação da Defensoria Pública, 378
- 195.4 Legitimação das associações, 380
- 196 Competência para as ações coletivas, 380
- 197 A coisa julgada nas ações coletivas, 383
 - 197.1 Efeitos, 383
 - 197.2 Efeitos *erga omnes* nos direitos difusos, 384
 - 197.3 Efeitos *ultra partes* nos direitos coletivos, 384
 - 197.4 Efeitos *erga omnes* nos direitos individuais homogêneos, 385
- 198 Aproveitamento da coisa julgada favorável da ação coletiva nas ações individuais, 385
- 199 Condenação genérica, 386
- 200 Inocorrência de litispendência, 388
- 201 Limitação territorial dos efeitos das ações coletivas, 389
- 202 Descabimento da assistência em causas coletivas, 390
- 203 Custas processuais e honorários, 391

Bibliografia, 393

Índice Alfabético-Remissivo, 397