

À biblioteca do Superior
Tribunal de Justiça

Com os cumprimentos da autora,

Renata Pozzi Kretzmann
Porto Alegre, junho de 2019

INFORMAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O dever de informar do fornecedor e suas repercussões jurídicas

Renata Pozzi Kretzmann

Copyright © 2019 by Editora Letramento
Copyright © 2019 by Renata Pozzi Kretzmann

Diretor Editorial | Gustavo Abreu
Diretor Administrativo | Júnior Gaudereto
Diretor Financeiro | Cláudio Macedo
Logística | Vinicius Santiago
Designer Editorial | Luís Otávio Ferreira
Assistente Editorial | Giulia Staar e Laura Brand
Revisão | LiteraturBr Editorial
Capa | Wellinton Lenzi
Projeto Gráfico e Diagramação | Isabela Brandão
Conselho Editorial | Alessandra Mara de Freitas Silva;
Alexandre Morais da Rosa; Bruno Miragem; Carlos Maríá Cárcova;
Cássio Augusto de Barros Brant; Cristian Kiefer da Silva; Cristiane Dupret;
Edson Nakata Jr; Georges Abboud; Henderson Fürst; Henrique Garbellini
Carnio; Henrique Júdice Magalhães; Leonardo Isaac Yarochevsky;
Lucas Moraes Martins; Luiz Fernando do Vale de Almeida Guilherme;
Nuno Miguel Branco de Sá Viana Rebelo; Renata de Lima Rodrigues;
Rubens Casara; Salah H. Khaled Jr; Willis Santiago Guerra Filho.

Todos os direitos reservados.
Não é permitida a reprodução desta obra sem
aprovação do Grupo Editorial Letramento.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

1152015

K92i	Kretzmann, Renata Pozzi
Informação nas relações de consumo: o dever de informar do fornecedor e suas repercussões jurídicas - Renata Pozzi Kretzmann - Belo Horizonte : Casa do Direito, 2019. 224 p. : 15,5cm x 22,5cm	
Inclui bibliografia ISBN 978-85-9530-216-7	
I. Consumo. 2. Consumidor. 3. Código de Defesa do Consumidor. I. Título.	
2019-513	CDD 342.5981 CDU 366

Elaborado por Odílio Hilário Moreira Junior - CRB-8/9949

Índice para catálogo sistemático:

1. Direito - Código de Defesa do Consumidor - Brasil 342.5981
2. Defesa do Consumidor 366

Belo Horizonte - MG
Rua Magnólia, 1.086
Bairro Caiçara
CEP 30770-020
Fone 31 3327-5771
contato@editorialetramento.com.br
grupoeditorialetramento.com
casadodireito.com



Casa do Direito é o selo jurídico do
Grupo Editorial Letramento

APRESENTAÇÃO	9
PREFÁCIO	11
PARTE 1	15
1. A INFORMAÇÃO NO DIREITO DO CONSUMIDOR	17
1.1. DEFINIÇÃO JURÍDICA DA INFORMAÇÃO	18
1.1.1. Conceito de informação	18
1.1.2. Informação como instrumento de obtenção de equilíbrio	25
1.1.3. Vulnerabilidade informacional do consumidor	30
1.2. INFORMAÇÃO COMO DIREITO DO CONSUMIDOR	37
1.2.1. Direito básico à informação	38
1.2.2. Características e adequação da informação	46
1.2.3. Direito de escolha do consumidor	55
1.3. O DEVER DE INFORMAR DO FORNECEDOR	59
1.3.1. O fundamento na boa-fé e a tutela da confiança	59
1.3.2. Dever de informar sobre os riscos	89
1.3.3. Deveres específicos de informação	96
1.3.3.1. Serviços de concessão de crédito e financiamento	97
1.3.3.2. Informações no contrato eletrônico de consumo	104

PARTE 2	121
2. EFICÁCIA JURÍDICA DO DEVER DE INFORMAR	123
2.1. DEVER DE INFORMAR SOBRE O CONTEÚDO DO CONTRATO	123
2.1.1. Dever de informar no âmbito da oferta	123
2.1.2. Informação pré-contratual e orçamento	134
2.1.3. Relevância da informação na hermenêutica contratual	138
2.2. EFICÁCIA VINCULATIVA DA INFORMAÇÃO	149
2.2.1. Eficácia vinculativa da oferta	150
2.2.2. Eficácia vinculativa da publicidade	156
2.3. REPERCUSSÕES DA VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAR	163
2.3.1. Não obrigatoriedade do conteúdo contratual desconhecido	163
2.3.2. Consequências da violação da oferta	175
2.3.3. Falha na informação sobre uso: vício de informação	179
2.3.4. Falha na informação sobre riscos: defeito de informação	201
CONSIDERAÇÕES FINAIS	209
REFERÊNCIAS	213