



COORDENADORES  
FABÍOLA MEIRA DE ALMEIDA BRESEGHELLO  
JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO

# OS 30 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EVOLUÇÃO E DESAFIOS NO  
RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A U T O R E S

ANTÔNIO CARLOS GUIDO JÚNIOR • CECÍLIA DANTAS • DIONISIO MORENO FERRES • EDNEY G. MARCHI • FABÍOLA MEIRA DE ALMEIDA BRESEGHELLO • FÁTIMA NANCY ANDRIGHI • FLÁVIA DE CARVALHO SILVEIRA • ISABELA MAIOLINO • JOSÉ FLAVIO BIANCHI • JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO • JULIANA N. ALBUQUERQUE • KAZUO WATANABE • LUCIANO BENETTI TIMM • MARIA INÊS DOLCI • RICARDO MORISHITA WADA • ROBERTA DENSA • SÉRGIO CAVALIERI FILHO

2021 © Editora Foco

**Coordenador:** Fabíola Meira de Almeida Breseghello e José Geraldo Brito Filomeno**Autores:** Antônio Carlos Guido Júnior, Cecília Dantas, Dionísio Moreno Ferres, Edney G. Narchi, Fabíola Meira de Almeida Breseghello, Fátima Nancy Andrighi, Flávia de Carvalho Silveira, Isabela Maiolino, José Flavio Bianchi, José Geraldo Brito Filomeno, Juliana N. Albuquerque, Kazuo Watanabe, Luciano Benetti Timm, Maria Inês Dolci, Ricardo Morishita Wada, Roberta Densa e Sérgio Cavalieri Filho**Diretor Acadêmico:** Leonardo Pereira**Editor:** Roberta Densa**Assistente Editorial:** Paula Morishita**Revisora Sênior:** Georgia Renata Dias**Capa Criação:** Leonardo Hermano**Diagramação:** Ladislau Lima e Aparecida Lima**Impressão miolo e capa:** FORMA CERTA**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

T833 Os 30 anos do Código de Defesa do Consumidor: evolução e desafios no relacionamento com clientes / Antônio Carlos Guido Júnior ... [etal. ; coordenado por Fabíola Meira de Almeida Santos Breseghello, José Geraldo Brito Filomeno. - Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2021.

144 p. ; 17cm x 24cm.

Inclui índice e bibliografia.

ISBN 978-65-5515-140-4

1. Direito do consumidor. 2. Código de Defesa do Consumidor. 3. Relacionamento com clientes. I. Guido Júnior, Antônio Carlos. II. Dantas, Cecília. III. Ferres, Dionísio Moreno. IV. Narchi, Edney G. V. Breseghello, Fabíola Meira de Almeida Santos. VI. Andrighi, Fátima Nancy. VII. Silveira, Flávia de Carvalho. VIII. Maiolino, Isabela. IX. Bianchi, José Flavio. X. Filomeno, José Geraldo Brito. XI. Albuquerque, Juliana N. XII. Watanabe, Kazuo. XIII. Timm, Luciano Benetti. XIV. Dolci, Maria Inês. XV. Wada, Ricardo Morishita. XVI. Densa, Roberta. XVII. Cavalieri Filho, Sérgio. XVIII. Título.

2020-2236

CDD 342.5

CDU 347.451.031

**Elaborado por Vagner Rodolfo da Silva - CRB-8/9410****Índices para Catálogo Sistemático:**

1. Direito do consumidor 342.5      2. Direito do consumidor 347.451.031

1184137

**DIREITOS AUTORAIS:** É proibida a reprodução parcial ou total desta publicação, por qualquer forma ou meio, sem a prévia autorização da Editora FOCO, com exceção do teor das questões de concursos públicos que, por serem atos oficiais, não são protegidas como Direitos Autorais, na forma do Artigo 8º, IV, da Lei 9.610/1998. Referida vedação se estende às características gráficas da obra e sua editoração. A punição para a violação dos Direitos Autorais é crime previsto no Artigo 184 do Código Penal e as sanções civis às violações dos Direitos Autorais estão previstas nos Artigos 101 a 110 da Lei 9.610/1998. Os comentários das questões são de responsabilidade dos autores.

**NOTAS DA EDITORA:**

**Atualizações e erratas:** A presente obra é vendida como está, atualizada até a data do seu fechamento, informação que consta na página II do livro. Havendo a publicação de legislação de suma relevância, a editora, de forma discricionária, se empenhará em disponibilizar atualização futura.

**Erratas:** A Editora se compromete a disponibilizar no site [www.editorafoco.com.br](http://www.editorafoco.com.br), na seção Atualizações, eventuais erratas por razões de erros técnicos ou de conteúdo. Solicitamos, outrossim, que o leitor faça a gentileza de colaborar com a perfeição da obra, comunicando eventual erro encontrado por meio de mensagem para [contato@editorafoco.com.br](mailto:contato@editorafoco.com.br). O acesso será disponibilizado durante a vigência da edição da obra.

Impresso no Brasil (09.2020) – Data de Fechamento (09.2020)

**2021**

Todos os direitos reservados à  
Editora Foco Jurídico Ltda.

Rua Nove de Julho, 1779 – Vila Areal  
CEP 13333-070 – Indaiatuba – SP

E-mail: [contato@editorafoco.com.br](mailto:contato@editorafoco.com.br)

[www.editorafoco.com.br](http://www.editorafoco.com.br)

# SUMÁRIO

<b>PREFÁCIO</b>	
José Geraldo Brito Filomeno.....	III
<b>O STJ ENTRE OS SETORES REGULADOS E A DEFESA DO CONSUMIDOR: UMA REFLEXÃO APÓS 30 ANOS DE CONVIVÊNCIA</b>	
Fátima Nancy Andrighi e José Flavio Bianchi.....	1
<b>A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO EMPRESA-CLIENTE NA RESPONSABILIDADE CIVIL</b>	
Sérgio Cavalieri Filho .....	15
<b>EVOLUÇÃO DA PUBLICIDADE E OS MEIOS DIGITAIS À LUZ DO CDC E DO CONAR</b>	
Edney G. Narchi e Juliana N. Albuquerque .....	25
<b>ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES E A SUBSTITUIÇÃO PROCESSUAL</b>	
Kazuo Watanabe .....	35
<b>EVOLUÇÃO DAS ATIVIDADES DAS ONG'S NA DEFESA DO CONSUMIDOR</b>	
Maria Inês Dolci.....	43
<b>O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: REFLEXÕES NOS 30 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b>	
Ricardo Morishita Wada.....	55
<b>O COMPLIANCE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: MECANISMOS DE EFETIVAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR</b>	
Cecília Dantas, Fabíola Meira de Almeida Breseghello e Roberta Densa .....	63
<b>NOVAS PERSPECTIVAS E DESAFIOS DA APLICAÇÃO DA ECONOMIA COMPORTAMENTAL E DA NEUROCIÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b>	
Dionisio Moreno Ferres.....	79
<b>A IMPORTÂNCIA DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR PARA A SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS</b>	
Flávia de Carvalho Silveira, Isabela Maiolino e Luciano Benetti Timm.....	107

**VIII OS 30 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR****IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NA EVOLUÇÃO DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Antônio Carlos Guido Júnior ..... 121

**TUTELA PENAL DO CONSUMIDOR: FRAUDES DIGITAIS**

José Geraldo Brito Filomeno..... 125