

SUMÁRIO

<i>Siglas utilizadas</i>	VII
<i>Índice alfabético da jurisprudência</i>	XXI
<i>Introdução à 6ª edição</i>	XXVII
<i>Introdução à 1ª edição</i>	XXIX
<i>Prefácio à 1ª edição</i>	XXXI
<i>Apresentação da 2ª edição</i>	XXXIII
<i>Apresentação da 1ª edição</i>	XXXV

CAPÍTULO 1

As Relações de Consumo

1.1. As relações de consumo: conceito e evolução	1
1.2. O surgimento da tutela do consumidor	3
1.3. A preocupação internacional	4
1.4. O tema em outros países	7
1.5. O problema no Brasil	10
1.5.1. Evolução legislativa	10
1.5.2. As alterações do CDC e a legislação complementar ...	12
1.5.3. Legislação correlata após 1990	14
1.6. Política Nacional de Relações de Consumo	16
1.6.1. Objetivos	16
1.6.2. Princípios	17

CAPÍTULO 2

A Justificativa da Tutela

2.1. A vulnerabilidade do consumidor	24
2.2. A intervenção do Estado	27
2.3. O enquadramento como interesse difuso ou coletivo	31
2.4. A busca do equilíbrio	35

CAPÍTULO 3

A Tutela do Consumidor

3.1. O microsistema do CDC e sua incidência	37
---	----

3.2. Conceitos	38
3.2.1. Conceito de consumidor	38
3.2.1.1. Consumidor por equiparação	43
3.2.1.2. Proteção às vítimas e sucessores: terceiros	44
3.2.2. Conceito de fornecedor	45
3.3. Natureza jurídica da tutela	47
3.4. Princípios específicos aplicáveis	49
3.5. Direitos básicos do consumidor	51
3.6. Competência para legislar	56
3.6.1. Na legislação anterior	56
3.6.2. Na Constituição atual	57
3.7. Instrumentos da defesa do consumidor	58
3.7.1. Educação formal e informal	58
3.7.2. As agências administrativas	59
3.7.3. O associativismo	60
3.7.4. A informação ao consumidor	62
3.7.5. Os serviços de atendimento das empresas	62
3.7.6. Os Juizados Especiais Cíveis	64
3.7.7. As Curadorias do Ministério Público	66
3.7.8. A Assistência Jurídica	68
3.7.9. As delegacias especializadas	70
3.7.10. Outros instrumentos	71

CAPÍTULO 4

Os Vários Campos da Tutela

4.1. A tutela genérica	73
4.1.1. A tutela da ONU	73
4.1.2. Tutela constitucional	74
4.2. Tutela específica	76

CAPÍTULO 5

Tutela Civil

Seção I

5.1. Generalidades sobre a tutela civil	79
---	----

Seção II

5.2. Da responsabilidade civil do fornecedor	82
5.2.1. Introdução ao tema e aplicabilidade do CDC	82
5.2.2. Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. A teoria do “risco criado”	84
5.2.2.1. Responsabilidade objetiva	87
5.2.2.2. Responsabilidade do profissional liberal .	89
5.2.2.3. Responsabilidade do comerciante	90
5.2.2.4. Pressupostos da responsabilidade	90
5.2.2.5. Exclusão da responsabilidade	92
5.2.2.6. Tipos de defeitos e campo de abrangência	94
5.2.2.7. Prescrição	96
5.2.2.8. <i>Recall</i>	97
5.2.3. Da responsabilidade por vício do produto e do ser- viço	97
5.2.3.1. Tipos de vícios	99
5.2.3.2. A garantia legal e o regime de responsabi- lização	100
5.2.3.3. Prazos de reclamação	103
5.2.3.4. Pressupostos da responsabilidade por vício.	103
5.2.3.5. Exclusão da responsabilidade	104
5.2.4. Responsabilidade nos serviços públicos	104
5.2.5. Desconsideração da personalidade jurídica	107
5.2.6. A inversão do ônus da prova	109

Seção III

5.3. Das práticas comerciais	110
5.3.1. Da oferta	110
5.3.1.1. Requisitos	112
5.3.1.2. Campo de abrangência	113
5.3.1.3. Regime de responsabilização	114
5.3.1.4. Oferta de componentes e peças de reposi- ção	115
5.3.2. Da publicidade	116
5.3.2.1. Princípios norteadores	121
5.3.2.2. Classificação	122

5.3.2.3. Regime de responsabilização	123
5.3.2.4. Inversão do ônus da prova	124
5.3.3. Das práticas abusivas e sua vedação	125
5.3.3.1. Conceito de práticas abusivas	125
5.3.3.2. Análise das práticas abusivas expressamente enumeradas	125
5.3.3.3. Regime de responsabilização	130
5.3.4. A exigência de prévio orçamento	130
5.3.5. A cobrança de dívidas	131
5.3.6. Os bancos de dados e cadastros dos consumidores	133
5.3.7. O cadastro de fornecedores	135

Seção IV

5.4. Da proteção contratual	138
5.4.1. A crise no contrato	138
5.4.1.1. Contratos submetidos ao CDC	140
5.4.2. Limitações à liberdade contratual	141
5.4.3. O contrato nas relações de consumo	144
5.4.3.1. A função social do contrato	145
5.4.3.2. Princípios norteadores	146
5.4.3.3. Regime de responsabilização	147
5.4.4. As cláusulas abusivas e sua nulidade	148
5.4.4.1. Análise das cláusulas abusivas do CDC	149
5.4.4.2. Cláusulas abusivas acrescidas	153
5.4.5. A interpretação das cláusulas	157
5.4.6. O direito de arrependimento	158
5.4.7. Contratos em espécie	159
5.4.7.1. Crédito e financiamento	159
5.4.7.2. Compra e venda e alienação fiduciária	160
5.4.7.3. Consórcios	162
5.4.7.4. <i>Leasing</i> ou arrendamento mercantil	164
5.4.7.5. Contrato bancário	165
5.4.7.6. Cartão de crédito	166
5.4.8. Os contratos de adesão	168
5.4.8.1. Conceito e regras aplicáveis	168

5.4.8.2. O controle das condições gerais dos contratos	170
5.4.9. A garantia contratual	172
5.4.10. A revisão dos contratos	173
5.4.10.1. Introdução ao tema	173
5.4.10.2. A revisão decorrente de causas concomitantes à formação do contrato	174
5.4.10.3. A revisão decorrente de causas supervenientes à formação do contrato	177
5.4.10.4. A resolução do contrato por ônus excessivo a uma das partes	180
5.4.10.5. A revisão dos contratos nos tribunais ...	181
5.4.10.6. Confronto entre o CDC e o novo Código Civil	184

CAPÍTULO 6

Tutela Administrativa

6.1. Introdução	187
6.2. Legislação protetiva	188
6.3. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	189
6.3.1. O extinto CNDC	190
6.3.2. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor	192
6.3.3. Os Procons estaduais e municipais	194
6.3.4. As entidades civis	197
6.3.5. O Ministério Público	198
6.4. As práticas infringentes	198
6.5. A fiscalização	202
6.6. Sanções administrativas	203
6.6.1. Multa	204
6.6.2. Apreensão de produto	205
6.6.3. Inutilização de produto	205
6.6.4. Cassação do registro de produto	205
6.6.5. Proibição de fabricação de produto	205
6.6.6. Suspensão de fornecimento de produto ou serviço	206
6.6.7. Suspensão temporária de atividade	206

6.6.8. Revogação de concessão ou permissão de serviços públicos	206
6.6.9. Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade	206
6.6.10. Interdição de estabelecimento, obra ou atividade	207
6.6.11. Intervenção administrativa	207
6.6.12. Imposição de contrapropaganda	207
6.7. A aplicação das sanções administrativas	208
6.7.1. A aplicação da multa	209
6.7.1.1. Hipóteses de incidência	210
6.7.1.2. Gradação	212
6.7.1.3. Limites	213
6.7.1.4. Cumulação	213
6.7.1.5. Destinação	214
6.7.2. A aplicação das demais sanções	215
6.7.3. As circunstâncias atenuantes e agravantes	216
6.7.4. A reincidência e seus efeitos	216
6.8. O Fundo de Defesa dos Direitos Difusos e seu Conselho Gestor	217
6.9. O processo administrativo	218

CAPÍTULO 7

Tutela Penal

7.1. Introdução	221
7.2. O Código do Consumidor	223
7.2.1. A criminalização de condutas	223
7.2.2. Análise sucinta dos tipos penais do CDC	224
7.2.2.1. Omissão de dizeres ou sinais ostensivos e de alerta sobre nocividade ou periculosidade superveniente (art. 63)	224
7.2.2.2. Omissão de comunicação e de retirada do mercado (art. 64)	225
7.2.2.3. Execução de serviços altamente perigosos (art. 65)	226
7.2.2.4. Fraude em oferta (art. 66)	227
7.2.2.5. Publicidade enganosa ou abusiva (art. 67)	228

7.2.2.6. Publicidade prejudicial ou perigosa (art. 68)	230
7.2.2.7. Omissão na organização de dados (art. 69)	230
7.2.2.8. Emprego não autorizado de componentes usados (art. 70)	231
7.2.2.9. Cobrança vexatória de dívidas (art. 71)....	232
7.2.2.10. Impedimento de acesso a informações cadastrais (art. 72).....	233
7.2.2.11. Omissão na correção de dados inexatos (art. 73)	234
7.2.2.12. Omissão na entrega de termo de garantia (art. 74)	234
7.2.3. A aplicação das penas	235
7.3. Novos crimes contra as relações de consumo	237
7.4. O Código Penal.....	238
7.5. A Lei de Economia Popular	240
7.6. A legislação extravagante	241
7.7. Os Juizados Especiais Criminais	242

CAPÍTULO 8

Tutela Jurisdicional

8.1. Generalidades sobre tutela individual e coletiva	246
8.1.1. Tutela individual	246
8.1.2. Tutela coletiva	248
8.2. Os provimentos antecipatórios	249
8.2.1. As ações cautelares	249
8.2.2. A liminar na ação principal	251
8.2.3. A tutela antecipada	251
8.3. A ação popular	253
8.4. A ação civil pública	255
8.4.1. Conceito e campo de utilização	255
8.4.2. Legitimidade para agir	257
8.4.3. Foro competente	257
8.4.4. Litisconsórcio	262
8.4.5. Coisa julgada	263
8.4.6. Particularidade	264
8.4.7. Controle de constitucionalidade	265

8.4.8. Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)	266
8.5. A ação civil coletiva para a defesa dos interesses individuais homogêneos	268
8.5.1. Conceito e campo de abrangência	268
8.5.2. Legitimação para agir	269
8.5.3. Foro competente	271
8.5.4. Conteúdo da sentença e coisa julgada	271
8.5.5. Litisconsórcio na ação civil coletiva	273
8.5.6. Liquidação e execução da sentença	273
8.6. Ação civil pública e ação civil coletiva: afinidades e distinções	275
8.7. Ação de responsabilidade do fornecedor	279
8.8. Outras ações: mandado de segurança coletivo, Juizados Especiais Cíveis e <i>habeas data</i>	280
8.9. A atuação do Ministério Público	281
8.9.1. O inquérito civil	283
8.9.1.1. Conceito e natureza jurídica	286
8.9.1.2. Elementos do conceito	286
8.9.1.3. A visão da jurisprudência sobre os elementos do conceito	287
8.9.1.4. Fases do inquérito civil	289
8.9.1.5. A propositura da ação civil pública	291
8.9.1.6. A promoção de arquivamento	291
8.9.1.7. A homologação de arquivamento	292
8.9.2. Delimitação das áreas de atuação	293
8.9.3. Litisconsórcio entre Ministérios Públicos	298
8.9.4. O compromisso de ajustamento como título executivo	302
8.9.5. A defesa coletiva do contribuinte pelo Ministério Público	304
8.9.5.1. A posição da doutrina	305
8.9.5.2. A posição do STF	306
8.9.5.3. A proibição do uso da ação civil pública para a defesa coletiva do contribuinte	309
8.9.5.4. Inconstitucionalidade formal	309
8.9.5.5. Inconstitucionalidade material	310

CAPÍTULO 9

Considerações acerca da Efetividade da Tutela do Consumidor

9.1. Introdução	313
9.2. A questão da educação do consumidor	314
9.3. A repressão ao abuso do poder econômico	316
9.4. A instrumentalização do setor	317
9.5. A interiorização da defesa do consumidor	319
9.6. O Estado e o consumidor	321
9.6.1. A fiscalização estatal	321
9.6.2. Os serviços públicos	322
9.6.3. O Estado contra o consumidor	323
9.7. Iniciativas na área privada	323
9.8. Necessidade de legislação adequada	325
9.8.1. Cartão de crédito	325
9.8.2. Superendividamento	325
9.8.3. <i>Overbooking</i>	325
APÊNDICE I — Jurisprudência	327
APÊNDICE II — Súmulas do STF e do STJ aplicáveis à de- fesa do consumidor	669
<i>Bibliografia</i>	675