

SUMÁRIO

<i>Prefácio</i>	XVII
-----------------------	------

PRIMEIRA PARTE

FUNDAMENTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 1 – Histórico do Consumerismo	1
1. Breve sinopse histórica.....	1
2. Origens do consumerismo moderno.....	2
3. Evolução da legislação consumerista no Brasil.....	4
CAPÍTULO 2 – O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.....	10
1. A Constituição Federal de 1988 e o consumidor.....	10
2. A proteção ao consumidor.....	11
3. A responsabilidade objetiva como regra	14
4. A responsabilidade dos profissionais liberais	17
4.1. O profissional liberal.....	17
4.2. Obrigação de meio e obrigação de resultado.....	18
5. Das excludentes de responsabilidade	19
5.1. Introdução ao tema	19
5.2. Das excludentes expressamente previstas no Código.....	20
5.2.1. Não-colocação do produto no mercado	21
5.2.2. Inexistência do defeito apontado.....	22
5.2.3. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro	23
5.3. Outras possíveis excludentes (não previstas no CDC).....	25
5.3.1. Culpa concorrente.....	25
5.3.2. Caso fortuito e força maior.....	27
CAPÍTULO 3 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor...	31
1. Conceito de consumidor.....	31
1.1. Notas introdutórias.....	31
1.2. Consumidor <i>stricto sensu</i>	32
1.3. Consumidor pessoa jurídica ou profissional	33
1.3.1. Teoria minimalista ou finalista.....	34

1.3.2. Teoria maximalista.....	36
1.3.3. Teoria da causa final.....	37
1.4. Consumidor por equiparação.....	39
1.4.1. Da coletividade de pessoas.....	39
1.4.2. Das vítimas do acidente de consumo — <i>bystander</i>	40
1.4.3. Das pessoas expostas às práticas abusivas.....	41
1.5. Da importância da equiparação.....	42
2. Conceito de fornecedor.....	45
3. Conceito de produto e serviço.....	46
3.1. Conceito de produto.....	46
3.2. Conceito de serviço.....	47
4. O Estado e suas concessionárias como prestadores de serviços..	47
CAPÍTULO 4 – Os Princípios Informativos do Código de Defesa	
do Consumidor.....	50
1. Princípio da boa-fé objetiva.....	50
2. Princípio da transparência.....	52
3. Dever de informação.....	53
4. Dever de segurança.....	56
CAPÍTULO 5 – O Dano Moral no Direito Brasileiro.....	
1. Conceito de dano moral e sua caracterização.....	58
1.1. Conceito de dano moral.....	58
1.2. Caracterização do dano moral.....	60
1.3. Da prova do dano moral.....	61
1.4. Dos fundamentos da reparação.....	63
2. O dano moral no Código de Defesa do Consumidor.....	65
3. O dano estético.....	66
3.1. Conceito e fundamentos.....	66
3.2. Cumulação com dano moral e material.....	67
3.3. Da legitimidade postulatória.....	69
4. O dano moral coletivo.....	70
4.1. Notas introdutórias.....	70
4.2. Conceito de dano moral individual e coletivo.....	72
CAPÍTULO 6 – Questões Processuais Relevantes.....	
1. Vulnerabilidade e hipossuficiência.....	76
1.1. Vulnerabilidade.....	76
1.2. Hipossuficiência.....	77

2. Justiça gratuita	78
2.1. Notas introdutórias.....	78
2.2. Da diferença entre assistência judiciária e justiça gratuita ..	80
2.3. A Constituição não revogou o art. 4º da Lei n. 1.060/50....	82
2.4. Da concessão de justiça gratuita a todos que dela neces- sitem	83
2.5. A justiça gratuita e o Código de Defesa do Consumidor	85
2.6. Da interpretação do texto legal	85
2.7. Notas conclusivas.....	87
3. Inversão do ônus da prova	88
3.1. Momento da inversão	89
3.2. Quem deve arcar com os custos da realização da prova? ..	90
3.3. Determinação de ofício ou a requerimento da parte	91
4. Responsabilidade objetiva	92
4.1. Da culpa ao risco — evolução da teoria	92
4.2. Do risco da atividade como fundamento da responsabi- lidade objetiva.....	95
5. Solidariedade entre os fornecedores	96
5.1. Notas introdutórias.....	96
5.2. Responsabilidade pelo fato de produto e por vício de produto e serviço.....	97
5.3. Responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus pre- postos.....	98
5.4. Teoria da aparência e o Código de Defesa do Consumidor	99
6. Garantia legal e contratual.....	101
7. Desconsideração da personalidade jurídica.....	103
8. Proibição de denunciação à lide.....	105
9. Foro privilegiado para o consumidor	106
10. Prescrição e decadência	107
10.1. Prescrição	107
10.2. Decadência.....	111
11. A defesa individual e coletiva do consumidor	112
11.1. Interesse público × interesse privado.....	112
11.2. As ações coletivas para defesa dos interesses difusos ...	114
11.3. Legitimidade para propositura da ação coletiva.....	115
11.4. Importância das ações coletivas	118
12. <i>Habeas data</i>	119

SEGUNDA PARTE

DANO MORAL EM ESPÉCIE

CAPÍTULO 7 – Dano Moral: Bancos e Instituições Financeiras ...	121
1. Notas introdutórias	121
2. Falhas no serviço de atendimento	124
2.1. Dano moral por falhas de segurança	124
2.2. Dano moral por retenção em porta giratória	126
2.3. Dano moral em face de atitudes discriminatórias.....	127
3. Falhas na prestação dos serviços.....	128
3.1. Dano moral pela inclusão indevida em bancos de dados ..	128
3.2. Dano moral pela cobrança de dívida já paga	134
3.3. Responsabilidade pelo pagamento de cheque falso	137
3.4. Dano moral pela devolução indevida de cheque	138
3.5. Responsabilidade pelo emitente de cheque sem fundos	138
3.6. Dano moral pela alteração ou supressão do limite de cheque especial sem prévio aviso	143
3.7. Dano moral pelos saques com cartão magnético clonado ou roubado	144
3.8. Dano moral pela abertura de conta com documentos roubados ou falsificados	145
3.9. Dano moral por falhas no processamento de depósito em caixas eletrônicos.....	147
4. Jurisprudência	148
4.1. Dano moral por falhas na segurança.....	148
4.2. Dano moral por retenção em porta giratória	151
4.3. Dano moral pela inclusão indevida em bancos de dados ..	155
4.4. Dano moral pela cobrança de dívida já paga	159
4.5. Dano moral em face do pagamento de cheque falso ou adulterado.....	161
4.6. Dano moral pela devolução indevida de cheque	163
4.7. Dano moral pela alteração do limite de cheque especial sem prévia comunicação.....	166
4.8. Dano moral pela abertura de conta ou concessão de crédito com documento roubado ou falsificado	169
4.9. Dano moral em face de operações em caixa eletrônico	172
CAPÍTULO 8 – Dano Moral em Razão do Uso de Cartão de Crédito	175
1. Cartão de crédito furtado ou extraviado	175

2. Remessa de cartão sem solicitação do destinatário	176
3. Inscrição indevida em bancos de dados.....	178
4. Cancelamento ou bloqueio do cartão sem prévio aviso	179
5. Jurisprudência	180
5.1. Uso indevido do cartão — furto, extravio, clonagem ou emissão fraudulenta	180
5.2. Remessa de cartão não solicitado	183
5.3. Inscrição indevida em bancos de dados	185
5.4. Cancelamento ou bloqueio sem prévio aviso.....	188
CAPÍTULO 9 – Dano Moral por Erro Médico	191
1. Notas introdutórias	191
2. Dano moral por erro médico.....	192
3. Dano moral por erro do anestesista.....	197
4. Dano moral: clínicas, hospitais e seus prepostos	199
5. Dano moral por erro odontológico	200
6. Legitimidade postulatória	201
7. Jurisprudência.....	203
7.1. Erro médico: obrigação de meio e de resultado.....	203
7.2. Hospitais e clínicas (particular e estatal)	207
7.3. Cirurgia plástica	212
CAPÍTULO 10 – Dano Moral em Face de Planos de Saúde.....	215
1. Notas introdutórias	215
2. Dano moral por negativa de autorização para internação ou tratamento.....	216
3. Dano moral em face da limitação temporal da internação.....	217
4. Dano moral por negativa de atendimento sob alegação de doença preexistente	219
5. Solidariedade passiva entre planos de saúde, médicos e hos- pitais.....	220
6. Jurisprudência	221
CAPÍTULO 11 – Supermercados, <i>Shoppings</i> e Centros de Compras	227
1. Dano moral por acusação de furto	227
2. Dano moral por disparo de alarme antifurto	227
3. Dano moral: falhas no dever de segurança	228
4. Jurisprudência.....	231
4.1. Acusação de furto e alarmes.....	231
4.2. Falhas no dever de segurança.....	236

CAPÍTULO 12 – Dano Moral em Razão das Atividades de Transportes	239
1. Do transporte em geral.....	239
2. Do transporte de passageiros	242
2.1. Transporte rodoviário.....	243
2.2. Transporte aéreo.....	244
2.3. Transporte ferroviário e metroviário.....	246
2.4. Transporte clandestino.....	246
3. Do transporte de coisas	247
4. Transporte aéreo: peculiaridades.....	249
5. Transporte aparentemente gratuito.....	250
6. Das excludentes de responsabilidade	251
6.1. Caso fortuito e força maior.....	252
6.2. Culpa exclusiva de terceiro.....	254
6.3. Culpa exclusiva da vítima	255
6.4. Culpa concorrente	256
7. Jurisprudência.....	256
7.1. Transportes terrestres.....	256
7.2. Transporte aéreo.....	261
CAPÍTULO 13 – Serasa: Um Verdadeiro Tribunal de Exceção.....	267
1. Breve histórico.....	267
2. A Serasa como tribunal do crédito	269
3. Desvio de finalidade	271
4. Dever de comunicar antes da abertura de cadastro	273
5. Quanto tempo pode permanecer o apontamento?.....	277
6. Cautelar para sustar os efeitos da inscrição	279
CAPÍTULO 14 – Existe uma Indústria do Dano Moral?.....	281
CAPÍTULO 15 – Por uma Nova Teoria para Reparação do Dano Moral.....	285
<i>Referências</i>	291