

SUMÁRIO

| | |
|-----------------------|----|
| <i>Prefácio</i> | 21 |
|-----------------------|----|

PRIMEIRA PARTE

FUNDAMENTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO 1 – Histórico do Consumerismo | 25 |
| 1. Breve sinopse histórica..... | 25 |
| 2. Origens do consumerismo moderno..... | 26 |
| 3. Evolução da legislação consumerista no Brasil..... | 28 |
| CAPÍTULO 2 – O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor..... | 34 |
| 1. A Constituição Federal de 1988 e o consumidor | 34 |
| 2. A proteção ao consumidor..... | 36 |
| 3. A responsabilidade objetiva como regra | 40 |
| 4. A responsabilidade condicionada do comerciante | 43 |
| 5. A exceção quanto aos profissionais liberais | 44 |
| 5.1. O profissional liberal..... | 44 |
| 5.2. Obrigação de meio e obrigação de resultado..... | 46 |
| 6. Das excludentes de responsabilidade | 47 |
| 6.1. Introdução ao tema | 47 |
| 6.2. Das excludentes expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor..... | 48 |
| 6.2.1. Não colocação do produto no mercado | 48 |
| 6.2.2. Inexistência do defeito apontado..... | 50 |
| 6.2.3. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro | 51 |
| 6.3. Outras possíveis excludentes (não previstas no CDC)..... | 52 |
| 6.3.1. Culpa concorrente..... | 53 |
| 6.3.2. Caso fortuito e força maior | 54 |
| CAPÍTULO 3 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor... | 58 |
| 1. Conceito de consumidor..... | 58 |
| 1.1. Notas introdutórias..... | 58 |
| 1.2. Consumidor <i>stricto sensu</i> | 59 |
| 1.3. Consumidor pessoa jurídica ou profissional | 60 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.3.1. Teoria minimalista ou finalista..... | 61 |
| 1.3.2. Teoria maximalista..... | 63 |
| 1.3.3. Teoria da causa final..... | 64 |
| 1.4. Consumidor por equiparação..... | 66 |
| 1.4.1. Da coletividade de pessoas..... | 66 |
| 1.4.2. Das vítimas do acidente de consumo — <i>bystander</i> | 67 |
| 1.4.3. Das pessoas expostas às práticas abusivas..... | 68 |
| 1.5. Da importância da equiparação..... | 70 |
| 2. Conceito de fornecedor..... | 72 |
| 3. Conceito de produto e serviço..... | 73 |
| 3.1. Conceito de produto..... | 73 |
| 3.2. Conceito de serviço..... | 74 |
| 4. O Estado e suas concessionárias como prestadores de serviços.. | 75 |
| CAPÍTULO 4 – Os Princípios Informativos do Código de Defesa do Consumidor..... | 78 |
| 1. Os princípios gerais de Direito..... | 78 |
| 2. Dos princípios constitucionais aplicáveis às relações de consumo..... | 79 |
| 2.1. Princípio da soberania..... | 80 |
| 2.2. Princípio da cidadania..... | 81 |
| 2.3. Princípio da dignidade da pessoa humana..... | 82 |
| 2.4. Princípio da isonomia..... | 84 |
| 2.5. Princípios gerais da ordem econômica..... | 86 |
| 3. Dos princípios na legislação consumerista..... | 87 |
| 3.1. Princípio da boa-fé objetiva..... | 87 |
| 3.1.1. Dos deveres anexos à boa-fé..... | 89 |
| 3.1.1.1. Dever anexo da transparência..... | 90 |
| 3.1.1.2. Do dever de informação..... | 92 |
| 3.1.1.3. Do dever de segurança..... | 95 |
| 3.2. Princípio da vulnerabilidade..... | 97 |
| 3.3. Princípio da equidade..... | 101 |
| CAPÍTULO 5 – O Dano Moral no Direito Brasileiro..... | 103 |
| 1. Conceito de dano moral e sua caracterização..... | 103 |
| 1.1. Conceito de dano moral..... | 103 |
| 1.2. Caracterização do dano moral..... | 105 |
| 1.3. Da prova do dano moral..... | 106 |
| 1.4. Dos fundamentos da reparação..... | 108 |
| 2. O dano moral no Código de Defesa do Consumidor..... | 110 |
| 3. O dano estético..... | 111 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.1. Conceito e fundamentos | 111 |
| 3.2. Cumulação com dano moral e material | 112 |
| 3.3. Da legitimidade postulatória..... | 115 |
| 4. O dano moral coletivo..... | 116 |
| 4.1. Notas introdutórias..... | 116 |
| 4.2. Conceito de dano moral individual e coletivo | 118 |
| CAPÍTULO 6 – Questões Processuais Relevantes | 122 |
| 1. Vulnerabilidade e hipossuficiência | 122 |
| 1.1. Vulnerabilidade | 122 |
| 1.2. Hipossuficiência | 123 |
| 2. Justiça gratuita | 124 |
| 2.1. Notas introdutórias..... | 124 |
| 2.2. Da diferença entre assistência judiciária e justiça gratuita .. | 126 |
| 2.3. A Constituição não revogou o art. 4º da Lei n. 1.060/50.... | 128 |
| 2.4. Da concessão de justiça gratuita a todos que dela neces- sitem | 129 |
| 2.5. A justiça gratuita e o Código de Defesa do Consumidor..... | 131 |
| 2.6. Da interpretação do texto legal..... | 131 |
| 2.7. Notas conclusivas..... | 133 |
| 3. Inversão do ônus da prova | 134 |
| 3.1. Momento da inversão | 135 |
| 3.2. Quem deve arcar com os custos da realização da prova? .. | 137 |
| 3.3. Determinação de ofício ou a requerimento da parte..... | 138 |
| 4. Responsabilidade objetiva | 139 |
| 4.1. Da culpa ao risco — evolução da teoria | 139 |
| 4.2. Do risco da atividade como fundamento da responsabi- lidade objetiva..... | 142 |
| 5. Solidariedade entre os fornecedores | 143 |
| 5.1. Notas introdutórias..... | 143 |
| 5.2. Responsabilidade pelo fato de produto e por vício de produto e serviço..... | 143 |
| 5.3. Responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus pre- postos..... | 144 |
| 5.4. Teoria da aparência e o Código de Defesa do Consumidor | 145 |
| 6. Garantia legal e contratual..... | 148 |
| 7. Desconsideração da personalidade jurídica..... | 149 |
| 8. Proibição de denunciação à lide..... | 152 |
| 9. Foro privilegiado para o consumidor | 153 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| 10. Prescrição e decadência | 154 |
| 10.1. Prescrição | 155 |
| 10.2. Decadência..... | 158 |
| 11. A defesa individual e coletiva do consumidor | 159 |
| 11.1. Interesse público <i>versus</i> interesse privado..... | 159 |
| 11.2. As ações coletivas para defesa dos interesses difusos | 161 |
| 11.3. Legitimidade para propositura da ação coletiva..... | 162 |
| 11.4. Importância das ações coletivas | 165 |
| 12. <i>Habeas data</i> | 166 |

SEGUNDA PARTE

DANO MORAL EM ESPÉCIE

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CAPÍTULO 7 – Dano Moral: Bancos e Instituições Financeiras ... | 168 |
| 1. Notas introdutórias | 168 |
| 2. Falhas no serviço de atendimento | 171 |
| 2.1. Dano moral por falhas de segurança | 171 |
| 2.2. Dano moral por retenção em porta giratória | 173 |
| 2.3. Dano moral em face de atitudes discriminatórias..... | 174 |
| 3. Falhas na prestação dos serviços..... | 175 |
| 3.1. Dano moral pela inclusão indevida em banco de dados.... | 175 |
| 3.2. Dano moral pela inclusão em bancos de dados enquanto se discute o montante da dívida | 177 |
| 3.3. Dano moral pela cobrança de dívida já paga | 182 |
| 3.4. Responsabilidade pelo pagamento de cheque falso | 185 |
| 3.5. Dano moral pela devolução indevida de cheque | 186 |
| 3.6. Responsabilidade pelo emitente de cheque sem fundos.... | 187 |
| 3.7. Dano moral pela alteração ou supressão do limite de cheque especial sem prévio aviso | 194 |
| 3.8. Dano moral pelos saques com cartão magnético clonado ou roubado | 195 |
| 3.9. Dano moral pela abertura de conta com documentos roubados ou falsificados | 196 |
| 3.10. Dano moral por falhas no processamento de depósito em caixas eletrônicos..... | 197 |
| 4. Jurisprudência | 199 |
| 4.1. Dano moral por falhas na segurança..... | 199 |
| 4.2. Dano moral por retenção em porta giratória | 204 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3. Dano moral pela inclusão em bancos de dados enquanto se discute a dívida..... | 208 |
| 4.4. Responsabilidade dos bancos emitentes de cheques sem fundos | 211 |
| 4.5. Dano moral pela inclusão indevida em bancos de dados | 214 |
| 4.6. Dano moral pela cobrança de dívida já paga | 218 |
| 4.7. Dano moral em face do pagamento de cheque falso ou adulterado | 220 |
| 4.8. Dano moral pela devolução indevida de cheque | 224 |
| 4.9. Dano moral pela alteração (ou supressão) do limite de cheque especial sem prévia comunicação | 226 |
| 4.10. Dano moral pela abertura de conta ou concessão de crédito com documento roubado ou falsificado | 230 |
| 4.11. Dano moral em face de operações em caixa eletrônico.. | 233 |
| CAPÍTULO 8 – Dano Moral em Razão do Uso de Cartão de Crédito | 236 |
| 1. Cartão de crédito furtado ou extraviado | 236 |
| 2. Seguro contra furto, roubo e extravio | 238 |
| 3. Remessa de cartão sem solicitação do destinatário..... | 238 |
| 4. Inscrição indevida em bancos de dados..... | 241 |
| 5. Cancelamento ou bloqueio do cartão sem prévio aviso | 242 |
| 6. Jurisprudência..... | 242 |
| 6.1. Uso indevido do cartão — furto, extravio, clonagem ou emissão fraudulenta | 242 |
| 6.2. Remessa de cartão não solicitado | 246 |
| 6.3. Inscrição indevida em bancos de dados | 248 |
| 6.4. Cancelamento ou bloqueio sem prévio aviso..... | 252 |
| CAPÍTULO 9 – Dano Moral por Erro Médico | 254 |
| 1. Notas introdutórias | 254 |
| 2. Dano moral por erro médico..... | 255 |
| 3. Dano moral por erro do anestesista..... | 260 |
| 4. Dano moral: clínicas, hospitais e seus prepostos..... | 262 |
| 5. Dano moral por erro odontológico | 263 |
| 6. Legitimidade postulatória | 264 |
| 7. Jurisprudência..... | 266 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 7.1. Erro médico: obrigação de meio e de resultado..... | 266 |
| 7.2. Hospitais e clínicas (particular e estatal) | 270 |
| 7.3. Cirurgia plástica | 275 |
| CAPÍTULO 10 – Dano Moral em Face de Planos de Saúde..... | 280 |
| 1. Notas introdutórias | 280 |
| 2. Dano moral por negativa de autorização para internação ou tratamento..... | 281 |
| 3. Dano moral em face da limitação temporal da internação..... | 282 |
| 4. Dano moral por negativa de atendimento sob alegação de doença preexistente | 284 |
| 5. Solidariedade passiva entre planos de saúde, médicos e hospitais..... | 285 |
| 6. Jurisprudência..... | 286 |
| 6.1. Negativa de autorização para tratamento | 286 |
| 6.2. Limitação temporal de internação..... | 290 |
| 6.3. Negativa por alegada doença preexistente..... | 293 |
| CAPÍTULO 11 – Supermercados, <i>Shoppings</i> e Centros de Compras | 295 |
| 1. Dano moral por acusação de furto | 295 |
| 2. Dano moral por disparo de alarme antifurto | 295 |
| 3. Dano moral: falhas no dever de segurança | 296 |
| 3.1. Acidentes no interior do estabelecimento | 297 |
| 3.2. Falhas na segurança..... | 298 |
| 4. Dano moral pela apresentação antecipada de cheque “pré-datado” | 299 |
| 5. Jurisprudência..... | 301 |
| 5.1. Acusação de furto..... | 301 |
| 5.2. Acidentes no interior dos centros de compra | 305 |
| 5.3. Responsabilidade por furto e roubo em estacionamento. | 307 |
| 5.4. Desconto antecipado de cheque “pré-datado” | 309 |
| CAPÍTULO 12 – Dano Moral em Razão das Atividades de Transportes | 313 |
| 1. Do transporte em geral..... | 313 |
| 2. Do transporte de passageiros | 316 |
| 2.1. Transporte rodoviário..... | 317 |
| 2.2. Transporte aéreo..... | 318 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.3. Transporte ferroviário e metroviário..... | 320 |
| 2.4. Transporte clandestino..... | 321 |
| 3. Do transporte de coisas..... | 321 |
| 4. Transporte aéreo: peculiaridades..... | 323 |
| 5. Transporte aparentemente gratuito..... | 324 |
| 6. Das excludentes de responsabilidade..... | 325 |
| 6.1. Caso fortuito e força maior..... | 326 |
| 6.2. Culpa exclusiva de terceiro..... | 328 |
| 6.3. Culpa exclusiva da vítima..... | 329 |
| 6.4. Culpa concorrente..... | 330 |
| 7. Jurisprudência..... | 330 |
| 7.1. Transportes terrestres..... | 330 |
| 7.2. Transporte aéreo..... | 334 |
| 7.3. Excludentes de responsabilidade..... | 338 |
| CAPÍTULO 13 – Serasa: Um Verdadeiro Tribunal de Exceção..... | 341 |
| 1. Breve histórico..... | 341 |
| 2. A Serasa como tribunal do crédito..... | 343 |
| 3. Desvio de finalidade..... | 345 |
| 4. Dever de comunicar antes da abertura de cadastro..... | 347 |
| 5. Quanto tempo pode permanecer o apontamento?..... | 351 |
| 6. Cautelar para sustar os efeitos da inscrição..... | 353 |
| 7. Dano moral pela segunda inclusão em banco de dados..... | 354 |
| CAPÍTULO 14 – Existe uma Indústria do Dano Moral?..... | 357 |
| CAPÍTULO 15 – Por uma Nova Teoria para Reparação do Dano Moral..... | 363 |
| 1. Premissas básicas..... | 363 |
| 2. Proposta de alteração do Código Civil..... | 366 |
| <i>Referências</i> | 369 |