

SUMÁRIO

BRUNNO PANDORI GIANCOLI

Autor responsável

1.	CONSUMO E CONSUMERISMO.....	15
1.	O consumo como elemento da condição humana.....	15
2.	Do consumo e o surgimento de sua proteção jurídica.....	16
3.	Evolução do movimento consumerista.....	17
4.	Movimentos consumeristas no Brasil.....	19
5.	Diálogo das fontes e o CDC.....	19
6.	A proteção do consumidor no Mercosul.....	20
2.	RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	23
1.	Conceito de relação jurídica.....	23
2.	Relação jurídica de consumo: previsão normativa no CDC.....	23
3.	Elementos da relação jurídica de consumo: os sujeitos.....	24
3.1	O consumidor.....	24
3.2	Teorias doutrinárias para definição de consumidor.....	26
3.2.1	Teorias doutrinárias para definição de consumidor e a interpretação do STJ.....	28
3.3	A problemática do consumidor pessoa jurídica.....	29
3.4	O fornecedor.....	30
3.4.1	O fornecedor: problemáticas específicas de caracterização das pessoas jurídicas sem fins econômicos.....	31
3.5	Objetos da relação de consumo.....	33
3.5.1	Os produtos.....	33
3.5.2	Serviços.....	33
3.	POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	38
1.	Introdução.....	38
2.	Princípios instituídos pela política nacional das relações de consumo.....	38
3.	Instrumento de defesa do consumidor: efetividade da política nacional das relações de consumo.....	47
4.	DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	49
1.	Introdução.....	49
2.	Proteção da vida, saúde e segurança do consumidor.....	49
3.	Educação do consumidor.....	50
4.	Informação do consumidor.....	50



5.	Proteção do consumidor contra publicidade enganosa ou abusiva e práticas comerciais condenáveis.....	51
6.	Modificação e revisão das cláusulas contratuais.....	52
7.	Prevenção e reparação de danos individuais e coletivos dos consumidores.....	52
8.	Facilitação da defesa dos direitos dos consumidores.....	52
9.	Adequação e eficácia dos serviços públicos.....	54
10.	Outros direitos básicos dos consumidores.....	55
5.	NOCIVIDADE E PERICULOSIDADE DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS.....	56
1.	Introdução.....	56
2.	Nocividade e periculosidade de produtos.....	56
3.	Nocividade e periculosidade dos serviços.....	57
4.	O <i>recall</i>	58
6.	RESPONSABILIDADE CIVIL: PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS AOS CONSUMIDORES.....	59
1.	Aspectos gerais.....	59
2.	Funções da responsabilidade civil.....	60
3.	Dimensões da responsabilidade civil.....	64
4.	Pressupostos gerais de configuração da responsabilidade civil: conduta do agente.....	65
4.1	Definição e aspectos gerais.....	65
4.2	Formas de conduta: ação e omissão.....	65
4.3	Conduta e o agente.....	66
5.	Pressupostos gerais de configuração da responsabilidade civil: o nexo causal.....	66
5.1	Aspectos gerais sobre o nexo causal.....	66
5.2	Conceito de nexo causal (nexo de causalidade).....	67
5.3	Causalidade múltipla.....	67
5.4	Desenvolvimento doutrinário do nexo causal.....	68
5.5	Nexo causal e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial no Brasil.....	70
6.	Pressupostos gerais de configuração da responsabilidade civil: o dano.....	70
6.1	Conceito de dano.....	70
6.2	Requisitos do dano indenizável.....	71
6.3	Dano patrimonial.....	71
6.4	Dano extrapatrimonial (dano moral).....	72
6.5	Danos coletivos no CDC.....	73
7.	A culpa e a responsabilidade civil nas relações de consumo.....	73



7.	RESPONSABILIDADE CIVIL PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	74
1.	Fundamento da responsabilidade pelo fato: a violação do dever de segurança.....	74
2.	Conceito de defeito.....	75
3.	Classificação dos defeitos.....	76
3.1	Defeito de criação ou de concepção.....	76
3.2	Defeito de produção ou fabricação.....	77
3.3	Defeito de comercialização e informação.....	77
4.	Critérios de valoração dos defeitos dos produtos.....	77
5.	Critérios de valoração dos defeitos dos serviços.....	78
6.	Risco de desenvolvimento e a caracterização do defeito no produto e no serviço.....	78
7.	Imputação de responsabilidade pelo fato do produto.....	79
8.	Imputação de responsabilidade pelo fato do produto: o comerciante.....	80
9.	Imputação de responsabilidade pelo fato do serviço.....	81
10.	Imputação de responsabilidade pelo fato do serviço: o profissional liberal.....	81
11.	Excludentes de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço.....	83
8.	RESPONSABILIDADE CIVIL PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	85
1.	Fundamento da responsabilidade pelo vício: a violação do dever de adequação.....	85
2.	Conceito de vício do produto.....	85
3.	Espécies de vício de produto.....	86
3.1	Vício de qualidade.....	86
3.2	Vício de quantidade.....	86
3.3	Vício de informação.....	87
4.	Responsabilidade pelo vício do produto: aspectos gerais.....	87
5.	Eficácia específica da responsabilidade por vícios de produto: o direito de reclamação.....	88
6.	Direito de reclamação por vício de produto: conteúdo e forma do seu exercício.....	89
6.1	A substituição total ou de parte do produto.....	90
6.2	Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.....	90
6.3	Abatimento proporcional do preço.....	91
7.	Conceito de vício de serviço.....	91
8.	Direito de reclamação dos vícios de serviço: conteúdo e eficácia de seu exercício.....	91



9.	Indenização autônoma na responsabilidade pelos vícios: o dano <i>circa rem</i> e <i>extra rem</i>	92
9.	PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO CDC.....	94
1.	Introdução.....	94
2.	Prescrição.....	94
3.	Decadência.....	95
4.	Distinção entre prescrição e decadência.....	97
10.	DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....	98
1.	Aspectos gerais da desconsideração da personalidade jurídica.....	98
2.	Desconsideração da personalidade jurídica no CDC.....	98
11.	PRÁTICAS COMERCIAIS.....	100
1.	Oferta e <i>marketing</i>	100
2.	Requisitos da oferta.....	101
2.1	Elementos normativos da oferta: limites jurídicos do <i>marketing</i>	101
2.2	Oferta de componentes e peças de reposição.....	102
2.3	Oferta de produtos ou serviços por telefone.....	102
3.	Publicidade.....	102
3.1	Publicidade proibida ou regulada.....	103
3.2	Publicidade enganosa por comissão.....	104
3.3	Publicidade enganosa por omissão.....	104
3.4	Publicidade abusiva.....	104
4.	Práticas comerciais abusivas.....	104
5.	Cobrança de dívidas.....	107
5.1	Aspectos gerais da cobrança de dívidas.....	107
5.2	Cobrança de dívidas e repetição de indébito.....	107
6.	Banco de dados e cadastro de consumidores: aspectos gerais.....	108
6.1	Banco de dados e cadastro de consumidores: comunicação de informações.....	108
6.2	Banco de dados e cadastro de consumidores: dano moral.....	109
6.3	Banco de dados e cadastro de consumidores: período restritivo das informações.....	109
7.	Cadastro de fornecedores.....	110
12.	PROTEÇÃO CONTRATUAL.....	111
1.	Introdução.....	111
2.	Cláusulas contratuais gerais.....	112
3.	Interpretação dos contratos de consumo.....	113
4.	Direito de arrependimento nas relações de consumo.....	114
5.	Garantia contratual.....	114
6.	Cláusulas contratuais abusivas.....	115



6.1	Caracterização e conceito.....	115
6.2	Cláusulas abusivas e causas de revisão do contrato: distinção técnica.....	116
6.3	Espécies de cláusulas abusivas.....	117
6.3.1	Cláusula de não indenizar (art. 51, I do CDC).....	117
6.3.2	Renúncia ou disposição de direitos (art. 51, I do CDC).....	118
6.3.3	Limitação da indenização (art. 51, I do CDC).....	118
6.3.4	Reembolso de quantia paga (art. 51, II do CDC).....	118
6.3.5	Transferência da responsabilidade a terceiros (art. 51, III do CDC).....	119
6.3.6	Desvantagem exagerada para o consumidor e cláusula incompatível com a boa-fé e a equidade (art. 51, IV do CDC).....	119
6.3.7	Inversão do ônus da prova (art. 51, VI do CDC).....	120
6.3.8	Arbitragem compulsória (art. 51, VII do CDC).....	120
6.3.9	Imposição de representante (art. 51, VIII, do CDC).....	120
6.3.10	Vantagens especiais para o fornecedor (art. 51, IX, X, XII e XIII, do CDC).....	121
6.3.11	Violação de normas ambientais.....	122
6.3.12	Abusividade por desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV do CDC).....	122
6.3.13	Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XV do CDC).....	122
7.	Controle das cláusulas contratuais abusivas.....	123
8.	Sanções aplicadas às cláusulas contratuais abusivas.....	124
9.	Crédito e superendividamento nas relações contratuais de consumo.....	124
9.1	Crédito e superendividamento.....	124
9.2	Caracterização e arguição jurídica do superendividamento.....	125
10.	Prerrogativas dos consumidores nas concessões contratuais de crédito.....	125
11.	Rescisão ou resolução na concessão de crédito para os contratos de compra e venda e alienações fiduciárias de bens móveis e imóveis.....	126
11.1	Rescisão ou resolução contratual no sistema de consórcio.....	127
12.	Contrato de adesão.....	128
13.	Cláusula resolutória.....	129
14.	Cláusula de limitação de direitos.....	129
13.	TUTELA ADMINISTRATIVA DO CONSUMIDOR.....	130
1.	Introdução.....	130
2.	Atuação da Administração Pública Federal na defesa dos interesses dos consumidores.....	130
2.1	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.....	130



2.2	Poder regulamentar.....	132
2.3	Poder de polícia.....	132
3.	Sanções administrativas na relação de consumo: aspectos gerais.....	132
4.	Sanções administrativas na relação de consumo: previsão legal.....	133
5.	Sanções administrativas na relação de consumo: classificação.....	134
5.1	Sanção pecuniária.....	134
5.1.1	Multa (art. 56, I do CDC).....	134
5.2	Sanções objetivas.....	135
5.2.1	Apreensão de produto (art. 56, II do CDC).....	135
5.2.2	Inutilização de produto (art. 56, III do CDC).....	136
5.2.3	Cassação do registro de produto ou serviço (art. 56, IV do CDC).....	136
5.2.4	Proibição de fabricação de produto (art. 56, IV do CDC)	136
5.2.5	Suspensão de fornecimento de produto ou serviço (art. 56, VI do CDC).....	136
5.3	Sanções subjetivas.....	137
5.3.1	Suspensão temporária de atividade; interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade (art. 56, VII e X do CDC).....	137
5.3.2	Revogação de concessão ou permissão de uso; cassação de licença do estabelecimento ou de atividade (art. 56, VIII e IX do CDC).....	137
5.3.3	Interdição de estabelecimento, obra ou atividade (art. 56, X do CDC).....	137
5.3.4	Intervenção administrativa (art. 56, XI do CDC).....	137
5.3.5	Imposição de contrapropaganda (art. 56, XII do CDC).....	138
6.	Cumulatividade das sanções administrativas.....	138
7.	Sanções administrativas na relação de consumo: reincidência das infrações.....	138
8.	Sanções administrativas na relação de consumo: procedimento.....	139

MARCO ANTONIO ARAUJO JUNIOR

Autor responsável

14.	TUTELA PENAL DO CONSUMIDOR.....	140
1.	Aspectos gerais.....	140
2.	Características.....	141
3.	Classificação dos crimes nas relações de consumo.....	143
4.	Tipos penais específicos do CDC.....	143



4.1	Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos ou serviços.....	143
4.2	Omissão de comunicação às autoridades competentes.....	144
4.3	Execução de serviços altamente perigosos.....	144
4.4	Abusos de publicidade.....	145
4.5	Emprego não autorizado de componentes usados.....	147
4.6	Cobrança vexatória de dívida.....	147
4.7	Impedimento de acesso às informações cadastrais.....	148
4.8	Omissão na correção de dados incorretos.....	148
4.9	Omissão de entrega de termo de garantia.....	149
15.	TUTELA PROCESSUAL DO CONSUMIDOR.....	150
1.	Introdução.....	150
2.	Legitimidade concorrente.....	151
3.	Ação de obrigação de fazer ou não fazer.....	152
4.	Ações coletivas.....	153
5.	Ações coletivas: interesses individuais homogêneos.....	153
5.1	Legitimidade.....	153
5.2	Competência.....	154
5.3	Processamento.....	154
6.	Ações de responsabilidade civil: defesa individual.....	155
7.	Coisa julgada.....	156
BRUNNO PANDORI GIANCOLI		
<i>Autor responsável</i>		
16.	CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....	157
1.	Introdução.....	157
2.	Conceito e natureza jurídica.....	157
3.	Partes e legitimação.....	157
4.	Objeto, forma e eficácia.....	158
5.	Obrigatoriedade e sanções.....	158
BIBLIOGRAFIA.....		159

