

**Antônio Carlos Efig**

# **FUNDAMENTOS DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**4ª Edição**  
**Revista, Ampliada e Atualizada**

Curitiba  
Juruá Editora  
2019

---

Visite nossos *sites* na Internet  
[www.jurua.com.br](http://www.jurua.com.br) e  
[www.editorialjurua.com](http://www.editorialjurua.com)  
e-mail: [editora@jurua.com.br](mailto:editora@jurua.com.br)

---

A presente obra foi aprovada pelo Conselho Editorial Científico da Juruá Editora, adotando-se o sistema *blind view* (avaliação às cegas). A avaliação inominada garante a isenção e imparcialidade do corpo de pareceristas e a autonomia do Conselho Editorial, consoante as exigências das agências e instituições de avaliação, atestando a excelência do material que ora publicamos e apresentamos à sociedade.

**ISBN: 978-85-362-9296-0**

**JURUÁ**  
EDITORA

**Brasil** – Av. Munhoz da Rocha, 143 – Juvevê – Fone: (41) 4009-3900  
Fax: (41) 3252-1311 – CEP: 80.030-475 – Curitiba – Paraná – Brasil

**Europa** – Rua General Torres, 1.220 – Lojas 15 e 16 – Fone: (351) 223 710 600 –  
Centro Comercial D'Ouro – 4400-096 – Vila Nova de Gaia/Porto – Portugal

**Editor:** José Ernani de Carvalho Pacheco

---

Efing, Antônio Carlos.

E27 Fundamentos do direito das relações de consumo /  
Antônio Carlos Efing - Curitiba: Juruá, 2019.  
432 p.

1. Defesa do consumidor - Legislação. I. Título.

CDD 343.071 (22.ed)

CDU 351.824.5

000012

---

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Bibliotecária: Maria Isabel Schiavon Kinasz, CRB9 / 626

# SUMÁRIO

<b>Capítulo I – EVOLUÇÃO HISTÓRICA E LEGISLATIVA .....</b>	<b>17</b>
1 O Surgimento do Consumo e do Consumidor .....	17
2 O Desenvolvimento da Tutela do Consumidor no Plano Internacional .....	22
3 O Desenvolvimento da Tutela Legal no Brasil .....	24
4 Fundamentos Constitucionais da Proteção do Consumidor Brasileiro .....	29
5 Lei 8.078, de 11.09.1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) .....	32
5.1 Normas de natureza cogente, ordem pública e interesse social .....	33
5.2 Outras normatizações .....	37
5.3 Diálogo das fontes e o Direito do Consumidor .....	39
5.4 Diálogo entre o CDC e o Direito Ambiental .....	45
6 O Direito das Relações de Consumo – Ramo do Direito .....	52
<b>Capítulo II – RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS .....</b>	<b>57</b>
1 Relação Jurídica .....	57
1.1 Relação jurídica de consumo .....	58
2 Consumidor .....	62
2.1 Consumidor destinatário final .....	65
2.2 Consumidor intermediário exposto às práticas abusivas .....	65
2.3 Conceito estrito e lato .....	66
2.4 Correntes que interpretam o conceito de consumidor .....	67
2.4.1 Corrente finalista .....	67
2.4.2 Corrente maximalista .....	67
2.4.3 Corrente do finalismo mitigado .....	68
2.5 Consumidor pessoa física .....	72
2.6 Consumidor pessoa jurídica .....	72
2.7 Consumidor padrão .....	77
2.8 Consumidor equiparado ou por equiparação .....	78
2.9 Coletividade consumidora .....	79
2.10 Consumidor ente despersonalizado .....	79
2.11 Consumidor vítima de acidente de consumo .....	80
2.12 Consumidor exposto às práticas comerciais .....	80
3 Fornecedor .....	81
3.1 Habitualidade .....	82
3.2 Classificação de fornecedores .....	83
3.2.1 Fornecedor real .....	83
3.2.2 Fornecedor aparente .....	84
3.2.3 Fornecedor presumido .....	86
3.2.4 Fornecedor ente despersonalizado .....	87
3.2.5 Fornecedor equiparado ou por equiparação .....	89
3.3 Fornecedor e atividade empresarial no CC/2002 .....	90
4 Produtos .....	91
5 Serviços .....	94
5.1 Remuneração dos serviços .....	96
<b>Capítulo III – POLÍTICA E SISTEMA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....</b>	<b>101</b>
1 Política Nacional das Relações de Consumo .....	101
2 Sistema Nacional das Relações de Consumo .....	105
3 Princípios do Direito das Relações de Consumo .....	109

3.1	Princípio da vulnerabilidade.....	111
3.2	Princípio da informação.....	112
3.3	Princípio da confiança.....	114
3.4	Princípio da garantia de qualidade, prestabilidade, adequação e durabilidade.....	115
3.5	Princípio do dever estatal.....	115
3.6	Princípio do acesso à justiça.....	117
3.7	Princípio da boa-fé.....	117
3.7.1	Deveres anexos à boa-fé.....	117
3.8	Princípio da reparação integral.....	119
4	Direitos Básicos do Consumidor.....	120
4.1	Educação para o consumo.....	123
<b>Capítulo IV – CONSUMO E MEIO AMBIENTE.....</b>		<b>125</b>
1	Consumo Consciente.....	125
2	Pós-Consumo e a Política Nacional de Resíduos Sólidos.....	131
3	Combate à Obsolescência Programada.....	145
<b>Capítulo V – DIREITO DO CONSUMO E TECNOLOGIA.....</b>		<b>149</b>
1	Direito Eletrônico ou Cibernético.....	149
2	Internet das Coisas – IOT.....	163
<b>Capítulo VI – TUTELA ADMINISTRATIVA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>		<b>171</b>
1	A Proteção Legal.....	171
1.1	Poder de normatizações e de fiscalização do Município, Distrito Federal, Estado e União.....	171
1.2	Sanções administrativas.....	172
1.3	Órgãos Administrativos de Tutela do Consumidor.....	174
1.4	Lei 12.529/2011.....	175
1.4.1	Cartel e <i>Dumping</i> .....	177
1.5	Decreto 2.181/1997.....	179
1.5.1	Portaria 4, de 13.03.1998.....	181
1.5.2	Portaria 3, de 19.03.1999.....	182
1.5.3	Portaria 3, de 15.03.2001.....	183
1.5.4	Portaria 5, de 27.08.2002.....	184
1.5.5	Portaria 6, de 14.11.2002.....	184
1.5.6	Portaria 7, de 03.09.2003.....	185
1.5.7	Portaria 2.658, de 22.12.2003.....	185
1.5.8	Portaria 22, de 20.08.2004.....	185
<b>Capítulo VII – OUTRAS LEGISLAÇÕES IMPORTANTES.....</b>		<b>187</b>
1	Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.....	187
2	Estatuto da Primeira Infância.....	188
3	Estatuto da Pessoa com Deficiência.....	189
4	Estatuto do Idoso.....	191
5	Estatuto do Torcedor.....	192
6	Estatuto do Jovem.....	196
7	Disposições Normativas Referentes aos <i>Call Centers</i> e aos Serviços de <i>Telemarketing</i> .....	197
7.1	Apontamentos acerca do bloqueio ao <i>telemarketing</i> .....	200
8	Lei 12.291/2010 que Torna Obrigatória a Manutenção de Exemplar do CDC em Estabelecimentos Comerciais e de Prestação de Serviços.....	206
9	LEI 13.460/2017 – Proteção do Consumidor de Serviços Públicos.....	206
10	LEI 10.962/2004 – Precificação.....	210
11	LEI 12.933/2013 – Meia-Entrada.....	211
12	LEI 12.741/2012 – Informações Fiscais.....	212
13	LEI 13.874/2019 – Declaração de Direitos de Liberdade Econômica.....	213

<b>Capítulo VIII – QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS .....</b>	<b>217</b>
1 Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos.....	217
1.1 <i>Recall</i> .....	218
2 Tipologia das Imperfeições.....	222
2.1 Vício do produto (problemas nos produtos com repercussão danosa intrínseca) .....	222
2.2 Fato do produto (problemas nos produtos com repercussão danosa extrínseca).....	223
2.3 Vício do serviço (problemas nos serviços com repercussão danosa intrínseca) .....	224
2.4 Fato do serviço (problemas nos produtos com repercussão danosa extrínseca).....	225
2.5 Coexistência entre fato e vício do produto e/ou serviço .....	226
<b>Capítulo IX – SISTEMA DE RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC.....</b>	<b>231</b>
1 Responsabilidade do Fornecedor pelo Fato do Produto e do Serviço (Acidente de Consumo) e pelo Vício do Produto e do Serviço .....	231
1.1 Caracterização de fato do produto.....	232
1.2 Caracterização de fato do serviço.....	233
1.3 Vício do produto.....	234
1.4 Vício do serviço.....	235
1.5 Danos patrimoniais e extrapatrimoniais.....	235
1.6 Da reparação <i>in natura</i> .....	237
1.7 Desvio dos recursos produtivos do consumidor .....	240
1.8 Responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais .....	242
1.8.1 Responsabilidade civil dos profissionais de saúde.....	243
1.9 Responsabilidade solidária da cadeia de fornecimento .....	244
1.10 Direito de regresso.....	245
2 Decadência e Prescrição.....	247
3 Desconsideração da Personalidade Jurídica .....	256
3.1 Desconsideração inversa da personalidade jurídica.....	260
<b>Capítulo X – PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EXPOSTO ÀS PRÁTICAS MERCADO-LÓGICAS .....</b>	<b>261</b>
1 Práticas Mercadológicas.....	261
1.1 Oferta e publicidade .....	262
1.1.1 Publicidade infantil.....	270
1.1.2 Publicidade invisível.....	275
1.1.3 Publicidade invisível e os influenciadores digitais .....	279
1.1.3.1 A responsabilidade civil dos influenciadores digitais .....	282
1.2 Práticas abusivas.....	285
1.2.1 Taxa de corretagem e SATI.....	290
1.3 Cobrança de dívidas .....	293
1.3.1 Cobrança feita de forma abusiva .....	294
1.3.2 Cobrança de valores indevidos.....	295
1.3.3 Cobrança vexatória .....	298
1.4 Banco de dados e cadastro de consumidores .....	298
1.5 Banco de dados e cadastro de fornecedores.....	304
1.6 Lei 12.414/2011 – cadastro positivo .....	304
1.7 Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais .....	307
1.8 Acesso às informações e <i>habeas data</i> .....	310
<b>Capítulo XI – PROTEÇÃO CONTRATUAL NO CDC .....</b>	<b>313</b>
1 Constitucionalização da Proteção Contratual .....	313
1.1 A função social dos contratos.....	315
1.2 Função social do contrato de consumo .....	317
1.3 Função socioambiental do contrato de consumo .....	319
2 Práticas Contratuais.....	321
2.1 Cláusulas abusivas.....	321

2.2	Contratos de adesão.....	325
3	Convenção Coletiva de Consumo.....	329
4	Garantia Legal e Contratual.....	330
4.1	Sistema de garantias legais do CDC.....	330
4.1.1	Garantia de adequação.....	331
4.1.2	Garantia de segurança, vida e saúde.....	332
4.1.3	Garantia de fornecimento ininterrupto de serviços públicos.....	333
4.1.4	Papel das agências reguladoras na proteção do consumidor.....	336
4.2	Sistema de garantias contratuais no CDC.....	340
4.2.1	Decreto 7.962/2013 – regulamentação do e-commerce.....	343
<b>Capítulo XII – O MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA DO CONSUMIDOR.....</b>		<b>347</b>
1	Atuação do Ministério Público.....	347
1.1	Atribuições das promotorias de justiça de Defesa do Consumidor e do centro de apoio operacional.....	349
1.2	Aspectos da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei 8.625/1993).....	352
1.3	Consumidor vencedor.....	354
<b>Capítulo XIII – A DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....</b>		<b>357</b>
1	Da Defesa do Consumidor em Juízo.....	357
1.1	Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....	357
1.2	Das ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços.....	360
1.3	Da coisa julgada.....	361
1.4	Ação civil pública (Lei 7.347/1985).....	364
1.5	Da coletivização da tutela jurisdicional.....	367
1.6	<i>Habeas Data</i> .....	370
1.7	Uniformização de jurisprudência e repetitivos.....	377
<b>Capítulo XIV – FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>		<b>381</b>
1	Da Preferência pelo Poder Judiciário.....	381
1.1	Conciliação.....	382
1.2	Mediação.....	384
1.3	Arbitragem.....	385
1.4	Canais de atendimento.....	387
1.5	<i>Sites</i> de reclamação.....	388
1.6	Consumidor.gov.....	389
<b>Capítulo XV – TUTELA PENAL DO CONSUMIDOR.....</b>		<b>393</b>
1	Tutela Penal do Consumidor.....	393
1.1	Crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo (Lei 8.137/1990).....	394
1.2	Crimes contra a economia popular (Lei 1.521/1951).....	396
1.3	Crimes da legislação esparsa aplicável (Código Penal e outras).....	398
1.3.1	Código Penal.....	398
1.3.2	Lei 4.591/1964.....	399
1.3.3	Dec.-Lei 73, de 21.11.1966.....	400
1.3.4	Lei 6.766/1979.....	401
1.3.5	Lei 7.492/1986.....	402
1.3.6	Lei 12.737 de 2012 – Lei Carolina Dieckmann.....	402
1.4	Juizados Especiais Criminais.....	404
<b>REFERÊNCIAS.....</b>		<b>407</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>		<b>417</b>