

Antônio Carlos Efig

FUNDAMENTOS DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

5ª Edição
Revista, Ampliada e Atualizada

Curitiba
Juruá Editora
2022

Visite nossos sites na Internet
www.jurua.com.br e
www.editorialjurua.com
e-mail: editora@jurua.com.br

A presente obra foi aprovada pelo Conselho Editorial Científico da Jurua 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: 978-65-263-0218-7

JURUA
EDITORA

Brasil – R. Flávio Dallegrave, 7.665 – São Lourenço – Fone: (41) 4009-3900
Fax: (41) 3252-1311 – CEP: 82.210-310 – 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: Luiz Augusto de Oliveira Junior

Efing, Antônio Carlos.

E27 Fundamentos do direito das relações de consumo./
Antônio Carlos Efing./ 5ª edição./ Curitiba: Jurua, 2022.
524p.

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

CDD 343.071 (22.ed)
CDU 351.824.5

00024

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

SUMÁRIO

Capítulo I	EVOLUÇÃO HISTÓRICA E LEGISLATIVA.....	29
1	O SURGIMENTO DO CONSUMO E DO CONSUMIDOR	29
2	O DESENVOLVIMENTO DA TUTELA DO CONSUMIDOR NO PLANO INTERNACIONAL.....	35
3	O DESENVOLVIMENTO DA TUTELA LEGAL NO BRASIL	37
4	FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO	42
5	LEI 8.078, DE 11.09.1990 (CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR)	46
5.1	Normas de Natureza Cogente, Ordem Pública e Interesse Social	47
5.2	Outras Normatizações.....	52
5.3	Diálogo das Fontes e o Direito do Consumidor	54
5.4	Diálogo entre o CDC e o Direito Ambiental.....	62
6	O DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO – RAMO DO DIREITO	70
Capítulo II	RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS.....	75
1	RELAÇÃO JURÍDICA	75
1.1	Relação Jurídica de Consumo.....	77
2	CONSUMIDOR	81
2.1	Consumidor Destinatário Final	84
2.2	Consumidor Intermediário Exposto às Práticas Abusivas	84

2.3	Conceito Estrito e Lato	85
2.4	Correntes que Interpretam o Conceito de Consumidor	86
2.4.1	Corrente finalista	86
2.4.2	Corrente maximalista	87
2.4.3	Corrente do finalismo mitigado	88
2.5	Consumidor Pessoa Física	91
2.6	Consumidor Pessoa Jurídica	92
2.7	Consumidor Padrão.....	98
2.8	Consumidor Equiparado ou por Equiparação	98
2.9	Coletividade Consumidora.....	100
2.10	Consumidor Ente Despersonalizado	100
2.11	Consumidor Vítima de Acidente de Consumo	101
2.12	Consumidor Exposto às Práticas Comerciais	101
3	FORNECEDOR.....	102
3.1	Habitualidade.....	103
3.2	Classificação de Fornecedores	104
3.2.1	Fornecedor real.....	104
3.2.2	Fornecedor aparente	105
3.2.3	Fornecedor presumido.....	107
3.2.4	Fornecedor ente despersonalizado.....	108
3.2.5	Fornecedor equiparado ou por equiparação	110
3.3	Fornecedor e Atividade Empresarial no CC/2002	112
4	PRODUTOS	113
5	SERVIÇOS	116
5.1	Remuneração dos Serviços	119
Capítulo III POLÍTICA E SISTEMA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....		125
1	POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	125

2	SISTEMA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	130
3	PRINCÍPIOS DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	135
3.1	Princípio da Vulnerabilidade	137
3.2	Princípio da Informação	138
3.3	Princípio da Confiança	140
3.4	Princípio da Garantia de Qualidade, Prestabilidade, Adequação e Durabilidade	141
3.5	Princípio do Dever Estatal	142
3.6	Princípio do Acesso à Justiça	143
3.7	Princípio da Boa-fé.....	144
3.7.1	Deveres anexos à boa-fé.....	144
3.8	Princípio da Reparação Integral.....	146
3.9	Princípio da Prevenção e Tratamento do Consumidor Superendividado.....	147
3.10	Princípio da Concessão de Crédito Responsável	147
4	DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	148
4.1	Educação para o Consumo.....	153
Capítulo IV	QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS	155
1	DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS	155
1.1	<i>Recall</i>	156
1.2	<i>Payback</i>	161
2	TIPOLOGIA DAS IMPERFEIÇÕES	163
2.1	Vício do Produto (problemas nos produtos com repercussão danosa intrínseca)	163
2.2	Fato do Produto (problemas nos produtos com repercussão danosa extrínseca)	164
2.3	Vício do Serviço (problemas nos serviços com repercussão danosa intrínseca).....	164

2.4	Fato do Serviço (problemas nos produtos com repercussão danosa extrínseca).....	165
2.5	Coexistência entre Fato e Vício do Produto e/ou Serviço.....	165
Capítulo V	SISTEMA DE RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC.....	171
1	RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO (ACIDENTE DE CONSUMO) E PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	171
1.1	Caracterização de Fato do Produto	172
1.2	Caracterização de Fato do Serviço.....	174
1.3	Vício do Produto	175
1.4	Vício do Serviço	175
1.5	Danos Patrimoniais e Extrapatrimoniais.....	176
1.6	Da Reparação <i>In Natura</i>	179
1.7	Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor.....	182
1.8	Responsabilidade Subjetiva dos Profissionais Liberais	184
1.8.1	Responsabilidade civil dos profissionais de saúde	186
1.9	Responsabilidade Solidária da Cadeia de Fornecimento.....	188
1.10	Direito de Regresso.....	189
2	DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO.....	190
3	DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....	201
3.1	Desconsideração Inversa da Personalidade Jurídica	205
Capítulo VI	PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EXPOSTO ÀS PRÁTICAS MERCADOLÓGICAS.....	207
1	PRÁTICAS MERCADOLÓGICAS	207
1.1	Oferta e Publicidade.....	208
1.1.1	Publicidade infantil.....	216
1.1.2	Publicidade invisível	223
1.1.3	Publicidade invisível e os influenciadores digitais	227

1.1.3.1	A responsabilidade civil dos influenciadores digitais	231
1.1.4	Espécies publicitárias não trabalhadas no CDC	234
1.1.5	Espécies publicitárias sujeitas a legislação específica	236
1.2	Práticas Abusivas.....	240
1.2.1	Taxa de corretagem e SATI	245
1.3	Cobrança de Dívidas.....	249
1.3.1	Cobrança feita de forma abusiva	250
1.3.2	Cobrança de valores indevidos.....	251
1.3.3	Cobrança vexatória	254
1.4	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores.....	254
1.5	Banco de Dados e Cadastro de Fornecedores	260
1.6	Lei 12.414/2011 – Cadastro Positivo.....	261
1.7	Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	264
1.8	Acesso às Informações e <i>Habeas Data</i>	268
Capítulo VII	PROTEÇÃO CONTRATUAL NO CDC	271
1	CONSTITUCIONALIZAÇÃO DA PROTEÇÃO CONTRATUAL	271
1.1	A Função Social dos Contratos.....	273
1.2	Função Social do Contrato de Consumo.....	276
1.2.1	Conceitos parcelares da boa-fé objetiva e contratos de consumo	278
1.3	Função Socioambiental do Contrato de Consumo	280
2	PRÁTICAS CONTRATUAIS	282
2.1	Cláusulas Abusivas.....	282
2.2	Contratos de Adesão.....	286
3	CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....	291
4	GARANTIA LEGAL E CONTRATUAL	292
4.1	Sistema de Garantias Legais do CDC	292
4.1.1	Garantia de adequação	293

4.1.2	Garantia de segurança, vida e saúde	294
4.1.3	Garantia de fornecimento ininterrupto de serviços públicos.....	295
4.1.4	Papel das agências reguladoras na proteção do consumidor	299
4.2	Sistema de Garantias Contratuais no CDC	303
4.2.1	Decreto 7.962/2013 – regulamentação do <i>e-commerce</i>	306
Capítulo VIII	PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO.....	311
1	A PROTEÇÃO DO MÍNIMO EXISTENCIAL E A CARACTERIZAÇÃO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO	311
1.2	Decreto 11.150/2022.....	314
2	LEI 14.181/2021 – DO SUPERENDIVIDAMENTO	318
2.1	Do Caráter Educativo e Coercitivo	318
2.2	Repactuação de Dívidas – Fase Conciliatória	320
2.3	Plano de Pagamento.....	320
2.4	Homologação e Efeitos Pós-Conciliatórios.....	321
Capítulo IX	CONSUMO E MEIO AMBIENTE.....	325
1	CONSUMO CONSCIENTE	325
2	PÓS-CONSUMO E A POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	332
3	COMBATE À OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA	348
Capítulo X	DIREITO DO CONSUMO E TECNOLOGIA.....	353
1	DIREITO ELETRÔNICO, DIGITAL OU CIBERNÉTICO	353
2	INTERNET DAS COISAS – IOT	370
Capítulo XI	OUTRAS LEGISLAÇÕES IMPORTANTES.....	377
1	ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE – ECA	377

2	ESTATUTO DA PRIMEIRA INFÂNCIA	379
3	ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	380
4	ESTATUTO DO IDOSO	381
5	ESTATUTO DO TORCEDOR.....	382
6	ESTATUTO DO JOVEM.....	387
7	DISPOSIÇÕES NORMATIVAS REFERENTES AOS <i>CALL CENTERS</i> E AOS SERVIÇOS DE <i>TELEMARKETING</i>	388
7.1	Apontamentos Acerca do Bloqueio ao <i>Telemarketing</i>	392
8	LEI 12.291/2010 QUE TORNA OBRIGATÓRIA A MANUTENÇÃO DE EXEMPLAR DO CDC EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	398
9	LEI 13.460/2017 – PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS	399
10	LEI 10.962/2004 – PRECIFICAÇÃO	402
11	LEI 12.933/2013 – MEIA-ENTRADA	404
12	LEI 12.741/2012 – INFORMAÇÕES FISCAIS	405
13	LEI 13.874/2019 – DECLARAÇÃO DE DIREITOS DE LIBERDADE ECONÔMICA.....	406

Capítulo XII TUTELA ADMINISTRATIVA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .. 411

1	A PROTEÇÃO LEGAL	411
1.1	Poder de Normatizações e de Fiscalização do Município, Distrito Federal, Estado e União	412
1.2	Sanções Administrativas.....	413
1.3	Órgãos Administrativos de Tutela do Consumidor.....	415
1.4	Lei 12.529/2011.....	417
1.4.1	Cartel e <i>dumping</i>	420
1.5	Decreto 2.181/1997	421
1.5.1	Portaria 4, de 13.03.1998	424
1.5.2	Portaria 3, de 19.03.1999	425

1.5.3	Portaria 3, de 15.03.2001.....	427
1.5.4	Portaria 5, de 27.08.2002.....	428
1.5.5	Portaria 6, de 14.11.2002.....	428
1.5.6	Portaria 7, de 03.09.2003.....	429
1.5.7	Portaria 2.658, de 22.12.2003.....	429
1.5.8	Portaria 22, de 20.08.2004.....	429
Capítulo XIII O MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA DO CONSUMIDOR ...		431
1	ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO.....	431
1.1	Atribuições das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e do Centro de Apoio Operacional	433
1.2	Aspectos da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei 8.625/1993).....	437
1.3	Consumidor Vencedor	439
Capítulo XIV A DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....		441
1	DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....	441
1.1	Das Ações Coletivas para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos	441
1.2	Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços	444
1.3	Da Coisa Julgada	445
1.4	Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985).....	449
1.5	Da Coletivização da Tutela Jurisdicional.....	452
1.6	<i>Habeas Data</i>	456
1.7	Uniformização de Jurisprudência e Repetitivos	464
Capítulo XV FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS		469
1	DA PREFERÊNCIA PELO PODER JUDICIÁRIO	469
1.1	Conciliação	470
1.2	Mediação	472

1.3	Arbitragem.....	474
1.4	Canais de Atendimento.....	476
1.5	Sites de Reclamação	477
1.6	Consumidor.gov.br.....	479
Capítulo XVI TUTELA PENAL DO CONSUMIDOR.....		481
1	TUTELA PENAL DO CONSUMIDOR.....	481
1.1	Crimes contra a Ordem Tributária, Econômica e contra as Re- lações de Consumo (Lei 8.137/1990).....	482
1.2	Crimes contra a Economia Popular (Lei 1.521/1951).....	484
1.3	Crimes da Legislação Esparsa Aplicável (Código Penal e Outras) ..	487
1.3.1	Código Penal.....	487
1.3.2	Lei 4.591/1964.....	487
1.3.3	Dec.-Lei 73, de 21.11.1966.....	489
1.3.4	Lei 6.766/1979.....	490
1.3.5	Lei 7.492/1986.....	491
1.3.6	Lei 12.737/2012 – Lei Carolina Dieckmann	492
1.4	Juizados Especiais Criminais.....	493
REFERÊNCIAS.....		497
ÍNDICE REMISSIVO		509