

STJ00097418

PAULO R. ROQUE A. KHOURI

Advogado, Professor, Mestre em Direito Privado
pela Universidade de Lisboa

DIREITO DO CONSUMIDOR

**Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa
do Consumidor em Juízo**

6ª Edição

Revista, atualizada e ampliada de acordo com a
jurisprudência do STJ

Prefácio de Ruy Rosado de Aguiar

SÃO PAULO
EDITORA ATLAS S.A. – 2013

© 2004 by Editora Atlas S.A.

1. ed. 2002 (Brasília Jurídica); 2. ed. 2005;
3. ed. 2006; 4. ed. 2009; 5. ed. 2012; 6. ed. 2013

Capa: Zenário A. de Oliveira
Composição: Lino-Jato Editoração Gráfica



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Khoury, Paulo Roberto Roque Antonio

Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do
consumidor em juízo / Paulo Roberto Roque Antonio Khoury. – 6. ed. –
São Paulo: Atlas, 2013.

Bibliografia.

ISBN 978-85-224-8285-6

ISBN 978-85-224-8286-3 (ePUB)

1. Consumidores – Leis e legislação – Brasil 2. Consumidores –
Proteção – Brasil. I. Título.

04-7261

CDU-34:381.6(81)

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Consumidores : Direitos 34:381.6(81)
2. Direitos : Consumidores : Brasil 34:381.6(81)

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – É proibida a reprodução total
ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos
direitos de autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184
do Código Penal.

Depósito legal na Biblioteca Nacional conforme Lei nº 10.994,
de 14 de dezembro de 2004.

Impresso no Brasil/*Printed in Brazil*

BIB = 987579



Editora Atlas S.A.
Rua Conselheiro Nébias, 1384
Campos Elísios
01203 904 São Paulo SP
011 3357 9144
atlas.com.br

Sumário

Prefácio à 6ª edição, xv

Prefácio à 1ª edição, xvii

O Futuro do Direito do Consumidor, xix

Parte I – CDC, Contrato e Direito Fundamental do Consumidor, 1

1 Do direito contratual e o CDC, 3

1.1 Da evolução da ideia de contrato, 3

1.2 A ideia de contrato adotada pelo liberalismo, 4

1.3 A autonomia da vontade, 6

1.3.1 A autonomia da vontade no Direito Contemporâneo – o dirigismo contratual, 8

1.3.2 Os enunciados 167, 171 e 172 da III Jornada de Direito Civil, a jurisprudência do STJ e os mecanismos de controle dos contratos de adesão não protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, 11

1.4 O CDC e a nova realidade contratual, 14

1.5 O direito do consumidor como direito fundamental e a função social do contrato, 14

1.6 O CDC e o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, 17

1.7 Direito fundamental do consumidor e proteção de dados, 18

1.7.1 Sobre o cadastro positivo, 20

1.7.2 Sigilo telefônico, 21

1.8 O CDC como microsistema jurídico do direito fundamental do consumidor, 23

1.8.1 O microsistema do CDC e as leis especiais, 23

- 1.9 Lei nova de consumo e o ato jurídico perfeito, 26
 - 1.9.1 Lei nova e os contratos com efeitos futuros, 27
 - 1.9.2 Da exceção admitida pelo STF e STJ, 29
- 1.10 Da competência dos Estados e do Distrito Federal para legislares sobre direito do consumidor, 30

2 A relação jurídica de consumo, 34

- 2.1 Nota prévia. Relação de consumo, consumo sustentável e aquecimento global, 34
- 2.2 A relação de consumo, 36
- 2.3 O consumidor, 38
- 2.4 A pessoa jurídica como consumidora, 39
 - 2.4.1 O STJ e a flexibilização do conceito da teoria finalista, 44
- 2.5 O conceito de consumidor equiparado, 45
 - 2.5.1 Do consumidor equiparado do parágrafo único do art. 2º do CDC, 45
 - 2.5.2 Do consumidor equiparado do art. 29 do CDC, 47
 - 2.5.3 Das vítimas do acidente de consumo, 50
- 2.6 O fornecedor, 51
 - 2.6.1 O Estado enquanto fornecedor equiparado?, 53
 - 2.6.1.1 A jurisprudência do STJ, 56
 - 2.6.2 A instituição financeira enquanto fornecedora, 57
- 2.7 Relação de consumo e operações bancárias, 59

3 A boa-fé nas relações de consumo, 61

- 3.1 Princípio da boa-fé, 61
- 3.2 Uma advertência quanto ao recurso à boa-fé, 66
 - 3.2.1 Critérios identificadores da violação da boa-fé, 67
- 3.3 A boa-fé e o dever de informação do fornecedor, 69
- 3.4 Do direito à informação e à vinculação da “oferta” na mensagem publicitária, 72
- 3.5 Do dever de informação e da proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, 73
- 3.6 Considerações sobre a publicidade enganosa e a publicidade abusiva, 76
 - 3.6.1 A publicidade destinada ao público infantil, 80

Parte II – Da Proteção Contratual ao Consumidor, 83

4 Da proteção contratual ao consumidor, 85

- 4.1 Particularidades da proteção contratual do consumidor, 85
 - 4.1.1 Do direito de arrependimento, 85
 - 4.1.2 Contratação eletrônica e direito de arrependimento, 87
 - 4.1.2.1 Da regulamentação do direito de arrependimento do consumidor nas contratações eletrônicas – Decreto nº 7.962/2013, 88

- 4.1.3 Dos efeitos decorrentes do exercício do direito de arrependimento, 89
 - 4.1.3.1 Do uso do produto ou serviço e o direito de arrependimento, 91
- 4.2 Da restituição em dobro, 91
- 4.3 Da venda casada, 93
- 4.4 O controle da cláusula-preço no CDC, 94
 - 4.4.1 A revisão da cláusula-preço em razão da prestação desproporcional, 95
 - 4.4.2 Do ressurgimento da lesão no direito brasileiro, 98
 - 4.4.3 Uma breve nota histórica sobre a revisão/resolução do contrato por fato superveniente, 99
 - 4.4.3.1 A onerosidade excessiva prevista na Lei nº 8.078/1990, 101
 - 4.4.3.2 Uma breve nota sobre o risco contratual e o fato superveniente en-
sejador da onerosidade excessiva, 103
 - 4.4.3.3 A orientação do STJ no julgamento do RESP 473594/SP, 104
 - 4.4.3.4 A revisão excepcional do contrato de consumo em favor do forne-
cedor, 105
- 4.5 Da aplicação da correção monetária nos contratos de consumo, 106
 - 4.5.1 A função da aplicação da correção monetária às relações de consumo e de
sua limitação temporal, 108
 - 4.5.2 Dos contratos-padrão de massa e a efetividade do reajuste anual, 109
 - 4.5.2.1 A cláusula de reajuste anual no contrato-padrão de massa de forne-
cimento de telefonia fixa, 111
- 5 Cláusulas abusivas no CDC, 113**
 - 5.1 As nulidades no CDC, 113
 - 5.2 A Súmula 381 do STJ e a nova orientação jurisprudencial sobre a declaração de
ofício das cláusulas abusivas, 115
 - 5.3 Nulidade, conservação do contrato e mora nas relações de consumo, 116
 - 5.3.1 A conservação do contrato (art. 51, § 2º), 117
 - 5.3.2 O Enunciado nº 162 da III Jornada de Direito Civil e os efeitos da mora do
consumidor nas relações de consumo, 120
 - 5.3.2.1 Purgação da mora na alienação fiduciária de garantia de bens mó-
veis, 123
 - 5.4 O rol exemplificativo e as cláusulas gerais do art. 51, 125
 - 5.5 Cláusula geral da boa-fé objetiva, 127
 - 5.6 A cláusula geral da lesão enorme, 129
 - 5.7 Da cláusula geral da equidade, 130
 - 5.8 As nulidades exemplificadas e os contratos paritários e de adesão, 131
 - 5.9 As nulidades expressas do art. 51, 134
 - 5.9.1 A cláusula de decaimento e o reembolso da quantia já paga, 137
 - 5.9.2 Transferência de responsabilidade a terceiros, 138

- 5.9.3 Estabelecimento da inversão do ônus da prova, 139
- 5.9.4 Utilização compulsória da arbitragem, 140
 - 5.9.4.1 Breve nota sobre o entendimento do STJ sobre o momento processual adequado para inversão do ônus da prova, 143
- 5.9.5 A cláusula-mandato, 144
- 5.9.6 Opção de conclusão do negócio, 146
- 5.9.7 Alteração unilateral do preço, 148
- 5.9.8 A modificação do conteúdo e o cancelamento unilateral do contrato, 149
- 5.9.9 Ressarcimento de custos de cobrança, 150
- 5.9.10 Renúncia do direito de indenização por benfeitorias, 152
- 5.9.11 Cláusulas em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor, 153
- 5.10 O contrato de financiamento, 154
 - 5.10.1 A cobrança da comissão de permanência e Súmula 472 do STJ, 155
 - 5.10.2 Das tarifas bancárias padronizadas e do custo efetivo total dos financiamentos, 156
 - 5.10.3 Sobre o montante dos juros cobrados por instituições não bancárias, 157
 - 5.10.4 Limite para os bancos depois do julgamento da Adin 2.591, 159
 - 5.10.5 A cláusula de decaimento na alienação fiduciária em garantia, 162

Parte III – Da Responsabilidade Civil do Fornecedor, 167

6 Responsabilidade civil no CDC, 169

- 6.1 O instituto da responsabilidade civil, 169
- 6.2 Do dano *justificado* e *injustificado* e a responsabilidade civil como instituto de distribuição de riscos, 170
- 6.3 Funções da responsabilidade civil, 171
- 6.4 Da prova do dano em relações de consumo, 174
 - 6.4.1 Do dano moral, 174
 - 6.4.2 O descaso como dano moral, 177
- 6.5 O nexo de causalidade como limitador do risco, 178
 - 6.5.1 Do defeito do produto ou serviço como nexo causal, 179
- 6.6 A responsabilidade objetiva do fabricante/fornecedor, 183
- 6.7 A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, 185
- 6.8 O responsável pelo fato do produto, 188
- 6.9 Da responsabilidade subsidiária do comerciante, 189
- 6.10 Da responsabilidade solidária prevista no § 2º do art. 25 do CDC, 190
- 6.11 Espécies de defeitos que autorizam a responsabilidade objetiva pelo fato do produto, 191
 - 6.11.1 Defeito de concepção e fabricação, 191
 - 6.11.2 Defeito de informação, 193

- 6.11.3 O defeito de concepção e o risco do desenvolvimento do produto, 194
- 6.12 A responsabilidade pelo fato do serviço, 198
- 6.13 A responsabilidade pelo fato do serviço do profissional liberal, 199
 - 6.13.1 Particularidade quanto à responsabilidade objetiva dos hospitais por erro médico, 203
- 6.14 Aspectos da responsabilidade dos provedores de Internet, 205
 - 6.14.1 Provedor de acesso, conteúdo e hospedagem, 205
 - 6.14.2 Da responsabilidade do provedor de hospedagem, 206
 - 6.14.3 Da responsabilização dos provedores de hospedagem e de acesso, 207
 - 6.14.4 Entendimento do STJ sobre a obrigação de indenizar do provedor da Internet, 211
 - 6.14.5 O direito ao esquecimento na sociedade de informação e o Enunciado 531 da VI Jornada de Direito Civil, 212
- 6.15 A Súmula 479 do STJ e a responsabilidade das instituições financeiras pelo fato do serviço, 213
- 6.16 Da prescrição, 215
- 6.17 Da responsabilidade pelo vício do produto e serviço, 215
 - 6.17.1 A responsabilidade pelo vício como mera obrigação de garantia, 216
 - 6.17.2 A responsabilidade solidária, 219
 - 6.17.3 Particularidades da responsabilidade pelo vício do serviço, 220
 - 6.17.4 Os prazos de decadência, 221
- 7 A desconsideração da personalidade jurídica, 223**
 - 7.1 A doutrina da desconsideração no direito moderno, 223
 - 7.2 Da desconsideração no CDC, 226
 - 7.3 A teoria menor da desconsideração e o entendimento do STJ, 229
- Parte IV – Da Defesa do Consumidor em Juízo, 231**
- 8 O direito fundamental à defesa, 233**
 - 8.1 Nota prévia: um foro privilegiado para o consumidor?, 233
 - 8.2 A defesa coletiva do consumidor, 234
 - 8.3 Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, 235
 - 8.4 Os direitos difusos e coletivos, 236
 - 8.5 Dos direitos individuais homogêneos, 239
 - 8.6 Dos efeitos da sentença nas ações coletivas, 240
 - 8.7 A ação individual perante a ação coletiva, 240
 - 8.8 A ação individual já ajuizada face à ação coletiva, 241
 - 8.9 Dos efeitos da coisa julgada favorável ao consumidor, 242
 - 8.10 A coisa julgada na ação coletiva face à Lei nº 9.494/1997, 243

8.10.1 Do entendimento do STJ, 244

8.11 A execução dos julgados coletivos, 245

8.12 A liquidação da sentença, 246

8.13 A execução coletiva propriamente dita, 247

Parte V – Regulação de Mercado e Defesa Administrativa do Consumidor, 249

9 A defesa administrativa do consumidor, 251

9.1 Sistema nacional de defesa do consumidor, 251

9.2 Do poder de polícia dos Procons, 254

9.3 Do poder normativo das agências reguladoras, 257

9.4 Banco Central e agência reguladora, 259

9.4.1 O Conselho Monetário Nacional como regulador do crédito, 261

Parte VI – Legislação e Jurisprudência, 263

Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, 265

Enunciados das Súmulas do Superior Tribunal de Justiça Pertinentes à Defesa do Consumidor, 293

Referências, 299