

Paulo R. Roque A. Khouri

DIREITO DO CONSUMIDOR

Contratos, Responsabilidade Civil e
Defesa do Consumidor em Juízo

*Prefácio de
Min. Paulo de Tarso Sanseverino*

7^a
edição revista,
atualizada
e ampliada
com a jurisprudência
do STJ

- O autor deste livro e a editora empenharam seus melhores esforços para assegurar que as informações e os procedimentos apresentados no texto estejam em acordo com os padrões aceitos à época da publicação, e todos os dados foram atualizados pelo autor até a data de fechamento do livro. Entretanto, tendo em conta a evolução das ciências, as atualizações legislativas, as mudanças regulamentares governamentais e o constante fluxo de novas informações sobre os temas que constam do livro, recomendamos enfaticamente que os leitores consultem sempre outras fontes fidedignas, de modo a se certificarem de que as informações contidas no texto estão corretas e de que não houve alterações nas recomendações ou na legislação regulamentadora.
- Fechamento desta edição: 18.09.2020
- O Autor e a editora se empenharam para citar adequadamente e dar o devido crédito a todos os detentores de direitos autorais de qualquer material utilizado neste livro, dispondo-se a possíveis acertos posteriores caso, inadvertida e involuntariamente, a identificação de algum deles tenha sido omitida.
- **Atendimento ao cliente: (11) 5080-0751 | faleconosco@grupogen.com.br**
- Direitos exclusivos para a língua portuguesa
Copyright © 2021 by
Editores Atlas Ltda.
Uma editora integrante do GEN | Grupo Editorial Nacional
Rua Conselheiro Nébias, 1.384
São Paulo – SP – 01203-904
www.grupogen.com.br
- Reservados todos os direitos. É proibida a duplicação ou reprodução deste volume, no todo ou em parte, em quaisquer formas ou por quaisquer meios (eletrônico, mecânico, gravação, fotocópia, distribuição pela Internet ou outros), sem permissão, por escrito, da Editora Atlas Ltda.
- Capa: Aurélio Corrêa
- **CIP – BRASIL. CATALOGAÇÃO NA FONTE.**
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ.

K56d

Khouri, Paulo R. Roque A.

Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo / Paulo R. Roque A. Khouri. – 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-97-02550-7

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

20-64156

CDU: 34:366.542(81)

Leandra Felix da Cruz Candido – Bibliotecária – CRB-7/6135

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
------------------------	----------

PARTE I
CDC, CONTRATO E DIREITO
FUNDAMENTAL DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 1 - DO DIREITO CONTRATUAL E O CDC.....	15
1.1 Da evolução da ideia de contrato.....	15
1.2 A ideia de contrato adotada pelo liberalismo.....	16
1.3 A autonomia da vontade.....	17
1.3.1 A autonomia da vontade no Direito Contemporâneo – o dirigismo contratual.....	20
1.3.2 A jurisprudência do STJ e os mecanismos de controle dos contratos de adesão não protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor....	22
1.4 O CDC e a nova realidade contratual.....	24
1.5 O direito do consumidor como direito fundamental e a função social do contrato	25
1.6 O CDC e o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.....	27
1.7 Proteção de dados e mídias sociais.....	28
1.7.1 A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.....	28
1.7.2 Cadastro Positivo.....	33
1.7.3 Sigilo telefônico	35
1.8 O CDC como microsistema jurídico do direito fundamental do consu- midor	36
1.8.1 O microsistema do CDC e as leis especiais.....	37
1.9 Lei nova de consumo e o ato jurídico perfeito.....	39
1.9.1 Lei nova e os contratos com efeitos futuros.....	40
1.9.2 Da exceção admitida pelo STF e STJ	41
1.10 Da competência dos Estados e do Distrito Federal para legislar sobre direito do consumidor.....	43
CAPÍTULO 2 - A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	47
2.1 Nota prévia. Relação de consumo, consumo sustentável e aquecimento global.....	47

2.2	A relação de consumo.....	49
2.3	O consumidor.....	50
2.4	A pessoa jurídica como consumidora.....	51
2.4.1	O STJ e a flexibilização do conceito da teoria finalista.....	55
2.5	O conceito de consumidor equiparado	56
2.5.1	Do consumidor equiparado do parágrafo único do art. 2º do CDC.....	57
2.5.2	Do consumidor equiparado do art. 29 do CDC.....	59
2.5.3	Das vítimas do acidente de consumo	61
2.6	O fornecedor.....	63
2.6.1	O Estado enquanto fornecedor equiparado?	65
2.6.1.1	A jurisprudência do STJ.....	68
2.6.2	A instituição financeira enquanto fornecedora.....	69
2.7	Relação de consumo e operações bancárias	71
CAPÍTULO 3 – A BOA-FÉ NAS RELAÇÕES DE CONSUMO		73
3.1	Princípio da boa-fé	73
3.2	Uma advertência quanto ao recurso à boa-fé	78
3.2.1	Critérios identificadores da violação da boa-fé	78
3.3	As funções do direito à informação clara e adequada.....	80
3.4	A boa-fé e o dever de informação do fornecedor	82
3.4.1	Nota crítica sobre o direito à informação e a boa-fé.....	85
3.4.2	Do direito à informação e à vinculação da “oferta” na mensagem publicitária.....	85
3.5	Do dever de informação e da proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.....	87
3.6	Considerações sobre a publicidade enganosa e a publicidade abusiva	89
3.6.1	A publicidade destinada ao público infantil	93

PARTE II

DA PROTEÇÃO CONTRATUAL AO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 4 – DA PROTEÇÃO CONTRATUAL AO CONSUMIDOR		99
4.1	Particularidades da proteção contratual do consumidor	99
4.1.1	Do direito de arrependimento.....	99
4.1.2	Contratação eletrônica e direito de arrependimento.....	101
4.1.2.1	Da regulamentação do direito de arrependimento do consumidor nas contratações eletrônicas – Decreto nº 7.962/2013 ...	102
4.1.3	Dos efeitos decorrentes do exercício do direito de arrependimento.....	103
4.1.3.1	Do uso do produto ou serviço e o direito de arrependimento ...	104
4.2	Da restituição em dobro.....	105

4.3	Da venda casada.....	107
4.4	O controle da cláusula-preço no CDC.....	108
4.4.1	A revisão da cláusula-preço em razão da prestação desproporcional.....	109
4.4.2	Do ressurgimento da lesão no direito brasileiro	111
4.4.3	Uma breve nota histórica sobre a revisão/resolução do contrato por fato superveniente	112
4.4.3.1	A onerosidade excessiva prevista na Lei nº 8.078/1990.....	114
4.4.3.2	Uma breve nota sobre o risco contratual e o fato superveniente ensejador da onerosidade excessiva.....	115
4.4.3.3	Equilíbrio contratual, segurança jurídica e revisão dos contratos durante a pandemia decorrente do novo coronavírus (Covid-19)	116
4.4.3.4	Suspensão dos prazos prescricionais e decadenciais.....	120
4.4.3.5	Lei nº 14.034/2020. Novas regras para reembolso de passagens aéreas adquiridas antes da pandemia.....	121
4.4.3.6	MP 948/2020 – Cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública decorrente do novo coronavírus (Covid-19).....	122
4.4.3.7	A orientação do STJ no julgamento do RESP 473594/SP..	123
4.4.3.8	A revisão excepcional do contrato de consumo em favor do fornecedor	124
4.5	Da aplicação da correção monetária nos contratos de consumo.....	125
4.5.1	A função da aplicação da correção monetária às relações de consumo e de sua limitação temporal.....	126
4.5.2	Dos contratos-padrão de massa e a efetividade do reajuste anual.....	128
4.5.2.1	A cláusula de reajuste anual no contrato-padrão de massa de fornecimento de telefonia fixa.....	129
CAPÍTULO 5 – CLÁUSULAS ABUSIVAS NO CDC.....		135
5.1	As nulidades no CDC.....	135
5.2	A Súmula 381 do STJ e a nova orientação jurisprudencial sobre a declaração de ofício das cláusulas abusivas	136
5.3	Nulidade, conservação do contrato e mora nas relações de consumo	138
5.3.1	A conservação do contrato (art. 51, § 2º).....	138
5.3.2	O Enunciado nº 162 da III Jornada de Direito Civil e os efeitos da mora do consumidor nas relações de consumo	141
5.3.2.1	Purgação da mora na alienação fiduciária de garantia de bens móveis.....	144
5.4	O rol exemplificativo e as cláusulas gerais do art. 51.....	145
5.5	Cláusula geral da boa-fé objetiva.....	147
5.5.1	Os limites na aplicação da boa-fé e a associação entre violação à boa-fé e dignidade da pessoa humana.....	149

XVIII | DIREITO DO CONSUMIDOR – *Paulo R. Roque A. Khouri*

5.6	A cláusula geral da lesão enorme.....	150
5.7	Da cláusula geral da equidade.....	152
5.8	As nulidades exemplificadas e os contratos paritários e de adesão	152
5.9	As nulidades expressas do art. 51.....	155
5.9.1	A cláusula de decaimento e o reembolso da quantia já paga.....	157
5.9.2	Transferência de responsabilidade a terceiros	158
5.9.3	Estabelecimento da inversão do ônus da prova.....	159
5.9.4	Utilização compulsória da arbitragem.....	160
5.9.4.1	Breve nota sobre o entendimento do STJ sobre o momento processual adequado para inversão do ônus da prova ...	163
5.9.5	A cláusula-mandato	164
5.9.6	Opção de conclusão do negócio.....	166
5.9.7	Alteração unilateral do preço.....	167
5.9.8	A modificação do conteúdo e o cancelamento unilateral do contrato ...	168
5.9.9	Ressarcimento de custos de cobrança.....	169
5.9.10	Renúncia do direito de indenização por benfeitorias.....	171
5.9.11	Cláusulas em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor ...	172
5.10	O contrato de financiamento.....	173
5.10.1	A cobrança da comissão de permanência e Súmula 472 do STJ.....	174
5.10.2	Das tarifas bancárias padronizadas e do custo efetivo total dos financiamentos.....	175
5.10.3	Sobre o montante dos juros cobrados por instituições não bancárias	175
5.10.4	Limite para os bancos depois do julgamento da Adin 2.591	177
5.10.5	A cláusula de decaimento na alienação fiduciária em garantia.....	180

PARTE III**DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR**

CAPÍTULO 6 – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC	185	
6.1	O instituto da responsabilidade civil.....	185
6.2	Do dano <i>justificado</i> e <i>injustificado</i> e a responsabilidade civil como instituto de distribuição de riscos.....	185
6.3	Funções da responsabilidade civil.....	187
6.4	Da prova do dano em relações de consumo.....	189
6.4.1	Do dano moral.....	189
6.4.2	A adoção do método bifásico pelo STJ.....	192
6.4.3	O dano moral nas relações de consumo como punição civil?.....	194
6.5	O nexo de causalidade como limitador do risco	196
6.5.1	Do defeito do produto ou serviço como <i>nexo causal</i>	197

6.6	A responsabilidade objetiva do fabricante/fornecedor.....	201
6.7	A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço	202
6.8	O responsável pelo fato do produto.....	204
6.9	Da responsabilidade subsidiária do comerciante.....	206
6.10	Da responsabilidade solidária prevista no § 2º do art. 25 do CDC	207
6.11	Espécies de defeitos que autorizam a responsabilidade objetiva pelo fato do produto.....	207
6.11.1	Defeito de concepção e fabricação.....	208
6.11.2	Defeito de informação	209
6.11.3	O defeito de concepção e o risco do desenvolvimento do produto	210
6.12	A responsabilidade pelo fato do serviço.....	213
6.13	A responsabilidade pelo fato do serviço do profissional liberal	215
6.13.1	Particularidade quanto à responsabilidade objetiva dos hospitais por erro médico	218
6.14	Aspectos da responsabilidade civil na internet.....	220
6.14.1	O Marco Civil da Internet.....	220
6.14.2	O direito ao esquecimento	224
6.15	A Súmula 479 do STJ e a responsabilidade das instituições financeiras pelo fato do serviço.....	227
6.16	Da prescrição e do prazo de 10 anos para reparação civil por danos contratuais.....	228
6.17	Da responsabilidade pelo vício do produto e serviço.....	230
6.17.1	A responsabilidade pelo vício como mera obrigação de garantia.....	230
6.17.2	A responsabilidade solidária	234
6.17.3	Particularidades da responsabilidade pelo vício do serviço.....	234
6.17.4	Os prazos de decadência.....	235
CAPÍTULO 7 – A DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA....		237
7.1	A doutrina da desconsideração no direito moderno.....	237
7.2	A desconsideração da personalidade jurídica na Lei da Liberdade Econômica.....	240
7.3	Da desconsideração no CDC.....	241
7.3.1	A teoria menor da desconsideração e o entendimento do STJ	244

PARTE IV
DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

CAPÍTULO 8 – O DIREITO FUNDAMENTAL À DEFESA.....		247
8.1	Nota prévia: um foro privilegiado para o consumidor?	247

XX | DIREITO DO CONSUMIDOR – *Paulo R. Roque A. Khouri*

8.2	A defesa coletiva do consumidor.....	248
8.3	Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.....	249
8.4	Os direitos difusos e coletivos.....	249
8.5	Dos direitos individuais homogêneos.....	252
8.6	Dos efeitos da sentença nas ações coletivas.....	253
8.7	A ação individual perante a ação coletiva.....	253
8.8	A ação individual já ajuizada em face da ação coletiva.....	254
8.9	Dos efeitos da coisa julgada favorável ao consumidor.....	254
8.10	A coisa julgada na ação coletiva em face da Lei nº 9.494/1997.....	255
	8.10.1 Do entendimento do STJ.....	257
8.11	A execução dos julgados coletivos.....	257
8.12	A liquidação da sentença.....	258
8.13	A execução coletiva propriamente dita.....	259

PARTE V**REGULAÇÃO DE MERCADO E DEFESA
ADMINISTRATIVA DO CONSUMIDOR**

CAPÍTULO 9 - A DEFESA ADMINISTRATIVA DO CONSUMIDOR.....	263
9.1 Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	263
9.2 Do poder de polícia dos Procons.....	267
9.3 Do poder normativo das agências reguladoras.....	269
9.4 Banco Central e agência reguladora.....	271
9.4.1 O Conselho Monetário Nacional como regulador do crédito.....	272

PARTE VI**LEGISLAÇÃO**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.....	277
---	------------

ENUNCIADOS DAS SÚMULAS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA PERTINENTES À DEFESA DO CONSUMIDOR.....	303
---	------------

REFERÊNCIAS.....	309
-------------------------	------------