

STJ00119109

Rizzatto Nunes

CURSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

15ª edição
2024

saraiva  jur



saraiva
EDUCAÇÃO

saraiva

Av. Paulista, 901, Edifício CYK, 4º andar
Bela Vista – São Paulo – SP – CEP 01310-100

SAC

sac.sets@saraivaeducacao.com.br

Diretoria executiva Flávia Alves Bravin
Diretoria editorial Ana Paula Santos Matos
Gerência de produção e projetos Fernando Penteado
Gerência de conteúdo e aquisições Thais Cassoli Reato César
Gerência editorial Lívia Céspedes

Novos projetos Aline Darcy Flôr de Souza
Dalila Costa de Oliveira

Edição Ana Carolina Gomes
Samantha Rangel

Design e produção Jeferson Costa da Silva (coord.)
Rosana Peroni Fazolari
Guilherme Salvador
Lais Soriano
Tiago Dela Rosa
Verônica Pivisan Reis

Planejamento e projetos Cintia Aparecida dos Santos
Daniela Maria Chaves Carvalho
Emily Larissa Ferreira da Silva
Kelli Priscila Pinto

Diagramação Designios Editoriais

Revisão Silvana Cobucci Leite
Caio Cobucci Leite

Capa Tiago Dela Rosa

Produção gráfica Marli Rampim
Sergio Luiz Pereira Lopes

Impressão e acabamento EGB Editora Gráfica Bernardi Ltda.

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
VAGNER RODOLFO DA SILVA - CRB-8/9410

N972c Nunes, Rizzatto
Curso de direito do consumidor / Rizzatto Nunes. -
15. ed. - São Paulo : SaraivaJur, 2024.
984 p.
ISBN: 978-85-5362-340-2 (impresso)

1. Direito. 2. Direito do consumidor. I. Título.

2023-2122 CDD 342.5
CDU 347.451.031

Índices para catálogo sistemático:

1. Direito do consumidor 342.5
2. Direito do consumidor 347.451.031

Data de fechamento da edição: 11-9-2023

Dúvidas? Acesse www.saraivaeducacao.com.br

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Saraiva Educação. A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/98 e punido pelo art. 184 do Código Penal.

CÓD. OBRA 12363 CL 608009 CAE 841368

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|----|
| 1. | Pressupostos fundamentais | 2 |
| 1.1. | Aspectos históricos..... | 2 |
| 1.2. | A Constituição Federal brasileira de 1988 | 6 |
| 2. | Princípios e normas constitucionais | 8 |
| 2.1. | Os princípios constitucionais..... | 9 |
| 2.2. | As normas constitucionais..... | 12 |
| 2.3. | A interpretação do sistema jurídico | 12 |
| 2.4. | Exercícios | 15 |
| 3. | Os princípios constitucionais de proteção ao consumidor..... | 16 |
| 3.1. | Soberania..... | 17 |
| 3.1.1. | A autodeterminação | 17 |
| 3.1.2. | Os tratados internacionais | 19 |
| 3.1.2.1. | Elaboração..... | 19 |
| 3.1.2.2. | Monismo e dualismo..... | 21 |
| 3.1.2.3. | A recepção na ordem jurídica nacional | 21 |
| 3.1.2.4. | A posição hierárquica no sistema jurídico | 22 |
| 3.2. | Dignidade da pessoa humana | 24 |
| 3.2.1. | Princípio fundamental..... | 24 |
| 3.2.2. | Piso vital mínimo | 25 |
| 3.2.3. | Dignidade: valor preenchido..... | 26 |
| 3.3. | Liberdade..... | 26 |
| 3.4. | Justiça..... | 29 |
| 3.4.1. | Justiça real..... | 29 |
| 3.4.2. | Justiça como fundamento do ordenamento jurídico e equidade..... | 31 |
| 3.4.3. | Pobreza..... | 32 |
| 3.5. | Solidariedade..... | 33 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.6. | Isonomia..... | 34 |
| 3.6.1. | Igualdade de todos..... | 34 |
| 3.6.2. | O turista..... | 37 |
| 3.7. | Direito à vida..... | 41 |
| 3.8. | Direito à intimidade, vida privada, honra e imagem ... | 42 |
| 3.8.1. | Intimidade e vida privada..... | 42 |
| 3.8.2. | Honra..... | 50 |
| 3.8.3. | Imagem..... | 52 |
| 3.8.4. | Pessoa jurídica..... | 55 |
| 3.9. | Informação..... | 56 |
| 3.9.1. | O direito de informar..... | 57 |
| 3.9.2. | O direito de se informar..... | 58 |
| 3.9.3. | O direito de ser informado..... | 60 |
| 3.10. | Princípios gerais da atividade econômica..... | 61 |
| 3.11. | Princípio da eficiência..... | 68 |
| 3.12. | Publicidade..... | 69 |
| 3.12.1. | Publicidade ou propaganda?..... | 69 |
| 3.12.2. | Publicidade e produção..... | 71 |
| 3.12.3. | Publicidade e verdade..... | 71 |
| 3.13. | Exercícios..... | 72 |
| 4. | O Código de Defesa do Consumidor..... | 73 |
| 4.1. | Lei principiológica..... | 73 |
| 4.2. | Pressupostos para a interpretação do CDC..... | 75 |
| 4.3. | Exercício..... | 79 |
| 5. | A relação jurídica de consumo..... | 80 |
| 5.1. | Conceito de consumidor..... | 80 |
| 5.1.1. | Questão preliminar..... | 80 |
| 5.1.2. | Destinatário final..... | 81 |
| 5.1.3. | Caso exemplar..... | 87 |
| 5.1.4. | Pessoa jurídica — destinatária final..... | 89 |
| 5.1.5. | Resumo e conclusão..... | 92 |
| 5.1.6. | A coletividade de pessoas..... | 93 |
| 5.1.7. | Vítimas do evento..... | 93 |
| 5.1.8. | Todas as pessoas estão expostas às práticas comerciais..... | 94 |
| 5.2. | Conceito de fornecedor..... | 95 |
| 5.2.1. | Sem exclusão..... | 95 |
| 5.2.2. | A atividade e a relação jurídica de consumo..... | 95 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 5.2.3. | Qualquer pessoa jurídica..... | 96 |
| 5.2.4. | Ente despersonalizado..... | 97 |
| 5.2.5. | Pessoa física..... | 98 |
| 5.2.6. | Fornecedor é gênero..... | 99 |
| 5.3. | Conceito de produto..... | 99 |
| 5.3.1. | Produto móvel ou imóvel..... | 100 |
| 5.3.2. | Produto material ou imaterial..... | 100 |
| 5.3.3. | Produto durável..... | 101 |
| 5.3.4. | Produto “não durável”..... | 102 |
| 5.3.5. | Produto gratuito ou “amostra grátis”..... | 103 |
| 5.4. | Conceito de serviço..... | 104 |
| 5.4.1. | Serviço bancário, financeiro, de crédito, securitário etc. | 104 |
| 5.4.2. | Atividade..... | 109 |
| 5.4.3. | Serviço durável e não durável..... | 109 |
| 5.4.4. | Não se vende produto sem serviço..... | 110 |
| 5.4.5. | O serviço sem remuneração..... | 110 |
| 5.5. | Os serviços públicos..... | 111 |
| 5.5.1. | Serviço público prestado direta ou indiretamente..... | 112 |
| 5.5.2. | Eficiência..... | 112 |
| 5.5.3. | Serviço essencial contínuo..... | 116 |
| 5.5.3.1. | Serviço essencial..... | 116 |
| 5.5.3.2. | Serviço público: serviço ou produto?..... | 117 |
| 5.5.3.3. | Consumidor ou contribuinte? | 118 |
| 5.5.3.4. | Responsabilidade do prestador do serviço público..... | 120 |
| 5.6. | A relação jurídica..... | 122 |
| 5.7. | Exercícios..... | 123 |
| 6. | Os princípios da Lei n. 8.078/90 e os direitos básicos do consumidor..... | 128 |
| 6.1. | Dignidade..... | 128 |
| 6.2. | Proteção à vida, saúde e segurança..... | 128 |
| 6.3. | Proteção e necessidade..... | 129 |
| 6.4. | Transparência..... | 130 |
| 6.5. | Harmonia..... | 130 |
| 6.6. | Vulnerabilidade..... | 130 |
| 6.7. | Liberdade de escolha..... | 131 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 6.8. | Intervenção do Estado | 131 |
| 6.9. | A boa-fé | 132 |
| 6.9.1. | Boa-fé objetiva..... | 132 |
| 6.9.2. | Boa-fé como princípio | 133 |
| 6.9.3. | O equilíbrio | 136 |
| 6.10. | Igualdade nas contratações..... | 137 |
| 6.11. | Dever de informar | 137 |
| 6.12. | Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva | 139 |
| 6.13. | Proibição de práticas abusivas..... | 140 |
| 6.14. | Proibição de cláusulas abusivas | 142 |
| 6.15. | Princípio da conservação..... | 142 |
| 6.16. | Modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais..... | 143 |
| 6.17. | Direito de revisão | 143 |
| 6.18. | Prevenção e reparação de danos materiais e morais.... | 145 |
| 6.18.1. | Proibição do tarifamento..... | 145 |
| 6.18.2. | Prevenção..... | 145 |
| 6.18.3. | Reparação integral | 146 |
| 6.18.4. | Direitos individuais, coletivos e difusos | 146 |
| 6.19. | Acesso à Justiça..... | 146 |
| 6.19.1. | A assistência judiciária..... | 147 |
| 6.19.2. | A confusão entre “assistência judiciária” e “assistência jurídica”..... | 149 |
| 6.19.3. | Dois dispositivos diversos..... | 152 |
| 6.20. | Adequada e eficaz prestação de serviços públicos..... | 152 |
| 6.21. | Superendividamento..... | 153 |
| 6.22. | O mínimo existencial..... | 153 |
| 6.23. | Responsabilidade solidária | 159 |
| 6.24. | Exercícios | 160 |
| 7. | Qualidade e segurança dos produtos e serviços..... | 161 |
| 7.1. | Problemas com a redação da Lei Consumerista..... | 161 |
| 7.2. | Riscos à saúde ou segurança | 161 |
| 7.3. | Risco normal e previsível..... | 162 |
| 7.4. | Informações necessárias e adequadas..... | 163 |
| 7.5. | Proibição de fumar | 164 |
| 7.6. | Impressos..... | 166 |
| 7.7. | Potencialidade de nocividade e periculosidade..... | 168 |
| 7.8. | Informações cabais..... | 169 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.9. | Responsabilidade objetiva..... | 170 |
| 7.10. | Exercícios | 171 |
| 8. | O “recall” | 172 |
| 8.1. | Modos de efetuar o “recall”..... | 172 |
| 8.2. | E se o consumidor não for encontrado? | 173 |
| 8.3. | Exercícios | 173 |
| 9. | A teoria do risco do negócio: a base da responsabilidade objetiva | 175 |
| 9.1. | Os negócios implicam risco | 175 |
| 9.2. | Risco/custo/benefício | 176 |
| 9.3. | Produção em série | 177 |
| 9.4. | Característica da produção em série: vício e defeito... .. | 177 |
| 9.5. | O CDC controla o resultado da produção | 178 |
| 9.6. | A receita e o patrimônio devem arcar com os prejuízos | 179 |
| 9.7. | Ausência de culpa..... | 180 |
| 9.8. | Fato do produto e do serviço | 182 |
| 9.9. | Exercícios | 182 |
| 10. | A responsabilidade civil objetiva..... | 184 |
| 10.1. | Reparação integral..... | 184 |
| 10.2. | Os consumidores equiparados..... | 186 |
| 10.3. | Exercício..... | 187 |
| 11. | Vício e defeito: distinção | 188 |
| 11.1. | Vício | 188 |
| 11.2. | Defeito | 189 |
| 11.3. | Exemplo n. 1..... | 190 |
| 11.4. | Exemplo n. 2..... | 190 |
| 11.5. | Exercícios | 190 |
| 12. | Os vícios dos produtos..... | 192 |
| 12.1. | Vício aparente..... | 192 |
| 12.2. | Vício oculto | 192 |
| 12.3. | Quem é o responsável..... | 192 |
| 12.4. | Produtos duráveis e não duráveis | 194 |
| 12.5. | Vício de qualidade..... | 195 |
| | 12.5.1. Equívoco | 195 |
| | 12.5.2. Solidariedade..... | 195 |
| | 12.5.3. O vício de qualidade | 195 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 12.5.4. | Rol exemplificativo..... | 195 |
| 12.5.5. | Publicidade e informação..... | 196 |
| 12.5.6. | Vício de qualidade: resumo | 196 |
| 12.5.7. | Exemplos relativos à letra “a” | 197 |
| 12.5.8. | Exemplos relativos à letra “b” | 197 |
| 12.5.9. | Exemplos relativos à letra “c” | 198 |
| 12.5.10. | Exemplos relativos à letra “d” | 198 |
| 12.6. | Uso e consumo | 198 |
| 12.6.1. | Prazo de validade | 199 |
| 12.6.2. | Produto “alterado” | 200 |
| 12.6.3. | Impropriedade | 200 |
| 12.6.4. | Qualquer motivo | 200 |
| 12.7. | Variações decorrentes da natureza do produto | 200 |
| 12.8. | O problema do prazo para o saneamento do vício | 201 |
| 12.8.1. | Prazo de 30 dias | 202 |
| 12.8.1.1. | Problemas com o prazo | 203 |
| 12.8.1.2. | Como contar os 30 dias | 205 |
| 12.8.2. | Prazo de garantia..... | 206 |
| 12.8.3. | Desgaste do produto..... | 207 |
| 12.8.4. | Direitos do consumidor após os 30 dias | 207 |
| 12.8.4.1. | Proibição de oposição..... | 208 |
| 12.8.4.2. | Substituição do produto..... | 208 |
| 12.8.4.3. | Medida judicial..... | 209 |
| 12.8.4.4. | Restituição da quantia paga mais perdas e danos | 211 |
| 12.8.4.5. | Defesa do fornecedor..... | 213 |
| 12.8.4.6. | Abatimento proporcional do preço | 214 |
| 12.8.4.7. | Cumulação de alternativas..... | 215 |
| 12.8.5. | Escolha do fornecedor a ser acionado..... | 215 |
| 12.9. | Diminuição e aumento de prazo..... | 216 |
| 12.9.1. | O limite mínimo..... | 216 |
| 12.9.2. | O aumento do prazo | 217 |
| 12.10. | Garantias sem prazo | 218 |
| 12.10.1. | Uso imediato das prerrogativas..... | 218 |
| 12.10.2. | Quatro situações..... | 219 |
| 12.10.3. | Exemplos..... | 219 |
| 12.10.4. | Indenização | 220 |
| 12.10.5. | Produto essencial | 221 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 12.11. | Substituição do produto..... | 221 |
| 12.11.1. | Falta do produto | 221 |
| 12.11.2. | Escolha de outro produto | 222 |
| 12.11.3. | Pagamento a prazo | 223 |
| 12.11.4. | Produto de espécie, marca ou modelo diversos. | 224 |
| 12.11.5. | Restituição da quantia, abatimento proporcional do preço e indenização..... | 225 |
| 12.12. | Os produtos <i>in natura</i> | 225 |
| 12.13. | Os vícios de quantidade..... | 227 |
| 12.13.1. | Quem é o responsável | 228 |
| 12.13.2. | Solidariedade..... | 228 |
| 12.13.3. | Defeito de quantidade | 228 |
| 12.13.4. | Produto durável e não durável | 230 |
| 12.13.5. | Equívoco | 230 |
| 12.13.6. | Vício de quantidade: <i>minus</i> do direito | 231 |
| 12.13.7. | Rol exemplificativo..... | 231 |
| 12.13.8. | Definição do vício de quantidade | 232 |
| 12.13.9. | Exemplos..... | 232 |
| 12.13.10. | Conflito de fontes..... | 234 |
| 12.13.11. | Menor quantidade, mas sem vício..... | 235 |
| 12.13.12. | Sem prazo..... | 236 |
| 12.13.13. | Escolha do consumidor | 237 |
| 12.13.14. | Abatimento proporcional do preço..... | 237 |
| 12.13.15. | Complementação do peso ou medida..... | 237 |
| 12.13.16. | Substituição do produto..... | 238 |
| 12.13.16.1. | Falta do produto | 238 |
| 12.13.16.2. | Escolha de outro produto..... | 239 |
| 12.13.16.3. | Pagamento a prazo..... | 240 |
| 12.13.16.4. | Produto de espécie, marca ou modelo diversos..... | 241 |
| 12.13.16.5. | Abatimento proporcional do preço | 242 |
| 12.13.17. | Restituição da quantia paga e indenização | 243 |
| 12.13.18. | Defesa do fornecedor | 245 |
| 12.13.19. | Fornecedor imediato | 247 |
| 12.14. | Exercícios | 248 |
| 13. | Os vícios dos serviços..... | 249 |
| 13.1. | Vícios de qualidade e também de quantidade | 249 |
| 13.2. | Quem é o responsável..... | 249 |

| | |
|---|-----|
| 13.3. Prestador do serviço | 250 |
| 13.4. Solidariedade | 250 |
| 13.5. Serviços duráveis e não duráveis..... | 253 |
| 13.6. Vícios de qualidade dos serviços..... | 254 |
| 13.6.1. Distinção entre impróprio ou inadequado | 254 |
| 13.6.2. Serviços “impróprios ou inadequados” | 255 |
| 13.6.3. Definição provisória..... | 255 |
| 13.6.3.1. Exemplos relativos à letra “a” ... | 256 |
| 13.6.3.2. Exemplos relativos à letra “b” ... | 257 |
| 13.6.3.3. Exemplos relativos à letra “c” ... | 257 |
| 13.6.3.4. Exemplos relativos à letra “d” ... | 257 |
| 13.6.4. Consumir e usar | 258 |
| 13.6.5. Definição | 259 |
| 13.6.6. Vício aparente | 259 |
| 13.6.7. Vício oculto..... | 259 |
| 13.7. Expectativa do consumidor | 260 |
| 13.8. Variações decorrentes da natureza do serviço..... | 260 |
| 13.9. A cessação do problema | 261 |
| 13.10. Escolha do consumidor | 262 |
| 13.10.1. Reexecução quando possível | 262 |
| 13.10.2. Reexecução parcial | 263 |
| 13.10.3. Restituição imediata da quantia paga..... | 264 |
| 13.10.4. Perdas e danos..... | 265 |
| 13.10.4.1. Resumo | 266 |
| 13.10.4.2. Ônus da prova e sua inversão.... | 267 |
| 13.10.4.3. Defesa do prestador do serviço . | 268 |
| 13.11. Abatimento proporcional do preço..... | 269 |
| 13.12. Reexecução via terceiros..... | 270 |
| 13.13. Medidas judiciais..... | 271 |
| 13.14. Os vícios de quantidade dos serviços..... | 272 |
| 13.14.1. Definição de vício de quantidade do serviço | 273 |
| 13.14.2. Definição provisória..... | 274 |
| 13.14.3. Definição | 274 |
| 13.15. Fontes simultâneas dos vícios | 275 |
| 13.16. Garantia | 275 |
| 13.17. Perdas e danos | 276 |
| 13.18. Defesa do prestador do serviço | 277 |
| 13.19. Execução por terceiros | 277 |
| 13.20. Medidas judiciais..... | 277 |
| 13.21. Exercícios..... | 277 |

| | |
|---|-----|
| 14. O fato do produto: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade | 279 |
| 14.1. Acidente de consumo e fato do produto: os defeitos... | 279 |
| 14.2. O fato do produto | 280 |
| 14.3. Quem é o responsável..... | 280 |
| 14.4. O defeito..... | 281 |
| 14.4.1. Oferta e publicidade causadoras do dano..... | 282 |
| 14.4.2. Informação causadora do dano | 283 |
| 14.5. Solidariedade | 284 |
| 14.6. O comerciante..... | 286 |
| 14.7. Produto nacional ou estrangeiro | 286 |
| 14.8. O importador | 286 |
| 14.9. Autorização governamental..... | 287 |
| 14.10. A impropriedade do § 1º do art. 12 do CDC | 287 |
| 14.10.1. Contradição | 287 |
| 14.10.2. Uso e riscos razoáveis | 288 |
| 14.10.3. Sem sentido..... | 288 |
| 14.11. O § 2º está deslocado..... | 288 |
| 14.12. Síntese gráfica | 290 |
| 14.13. Desconstituição do nexos de causalidade | 290 |
| 14.14. A prova do dano e do nexos de causalidade | 290 |
| 14.15. Excludentes do nexos de causalidade | 291 |
| 14.15.1. O advérbio “só”..... | 292 |
| 14.15.2. Caso fortuito e força maior não excluem responsabilidade | 292 |
| 14.15.3. Caso fortuito interno e externo | 293 |
| 14.15.4. Culpa exclusiva do consumidor | 293 |
| 14.15.5. Culpa exclusiva de terceiro..... | 293 |
| 14.16. Equívoco doutrinário | 294 |
| 14.17. Desconstituição do direito do consumidor | 295 |
| 14.18. Ilegitimidade de parte..... | 295 |
| 14.19. A responsabilidade do comerciante..... | 296 |
| 14.19.1. Controle da qualidade | 296 |
| 14.19.2. Solidariedade..... | 297 |
| 14.19.3. Se fabricante, construtor, produtor ou importador “não puderem” ser identificados..... | 297 |
| 14.19.4. “Sem identificação” do fabricante, produtor, construtor ou importador..... | 298 |
| 14.19.5. Consequências..... | 298 |

| | |
|---|-----|
| 14.19.6. Conservação inadequada..... | 298 |
| 14.19.7. Partição da indenização..... | 301 |
| 14.19.8. Norma autônoma..... | 301 |
| 14.19.9. Vedação da denúncia da lide | 301 |
| 14.19.10. Síntese gráfica..... | 302 |
| 14.20. Exercícios..... | 302 |
| 15. O fato do serviço: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade | 304 |
| 15.1. Acidente de consumo e fato do serviço: os defeitos ... | 304 |
| 15.2. O fato do serviço | 305 |
| 15.3. Prestador do serviço | 305 |
| 15.4. Distinção entre vício e defeito..... | 305 |
| 15.4.1. Vícios | 306 |
| 15.4.2. Defeito..... | 307 |
| 15.4.3. Exemplo n. 1 | 307 |
| 15.4.4. Exemplo n. 2 | 309 |
| 15.5. O “fornecedor” do serviço é o responsável..... | 310 |
| 15.6. Oferta e publicidade causadoras do dano | 310 |
| 15.7. Informação causadora do dano..... | 312 |
| 15.8. Solidariedade..... | 313 |
| 15.8.1. Exemplo n. 1 | 314 |
| 15.8.2. Exemplo n. 2 | 315 |
| 15.9. Autorização governamental..... | 317 |
| 15.10. Serviços com atenção normativa especial..... | 317 |
| 15.11. A impropriedade do § 1º do art. 14..... | 317 |
| 15.11.1. Contradição..... | 318 |
| 15.11.2. Resultado e riscos razoáveis | 318 |
| 15.11.3. Sem sentido | 318 |
| 15.12. O § 2º do art. 14 está deslocado | 319 |
| 15.13. Síntese gráfica | 320 |
| 15.14. A desconstituição da responsabilidade | 320 |
| 15.15. A prova do dano e do nexo de causalidade | 321 |
| 15.16. Excludentes de responsabilização | 322 |
| 15.16.1. O advérbio “só”..... | 322 |
| 15.16.2. Caso fortuito e força maior não excluem a responsabilidade..... | 322 |
| 15.16.3. Caso fortuito interno e caso fortuito externo | 323 |
| 15.16.3.1. O caso fortuito externo..... | 325 |
| 15.16.3.2. O caso fortuito interno | 325 |

| | |
|--|-----|
| 15.16.3.3. O caso fortuito interno e externo na ação de terceiro | 326 |
| 15.16.4. Culpa exclusiva do consumidor | 326 |
| 15.16.5. Culpa exclusiva de terceiro | 327 |
| 15.17. Desconstituição do direito do consumidor | 330 |
| 15.18. Exercícios | 330 |
| 16. Os danos materiais, morais, estéticos e à imagem e os critérios para a fixação da indenização correspondente..... | 332 |
| 16.1. Dano material. | |
| Dano moral | 332 |
| 16.2. O dano moral | 333 |
| 16.3. Critérios para fixação da indenização do dano moral . | 336 |
| 16.4. Apontamentos sobre indenização do dano estético | 352 |
| 16.5. O dano à imagem..... | 355 |
| 16.6. Pessoa jurídica | 357 |
| 16.7. Exercício..... | 361 |
| 17. A responsabilidade dos Profissionais liberais: culpa | 362 |
| 17.1. Por que esse profissional foi excluído do sistema geral? | 362 |
| 17.2. <i>Intuitu personae</i> | 363 |
| 17.3. Atividade de meio | 365 |
| 17.4. Prestação de serviço de massa? | 366 |
| 17.5. Profissional liberal na pessoa jurídica | 369 |
| 17.6. O que caracteriza o profissional liberal | 371 |
| 17.7. Defeito e vício? | 372 |
| 17.8. Conclusão | 372 |
| 17.9. O ônus da prova..... | 373 |
| 17.10. Exercícios | 374 |
| 18. A prestação dos serviços de reparação..... | 377 |
| 18.1. Prestador de serviços | 377 |
| 18.2. Consertos | 377 |
| 18.3. Componentes originais | 378 |
| 18.4. Componente “original adequado” e novo | 378 |
| 18.5. Especificações técnicas | 379 |
| 18.6. Autorização em contrário do consumidor | 379 |
| 18.7. Exercício..... | 384 |
| 19. A garantia dos produtos e serviços | 385 |
| 19.1. Prazo de garantia | 385 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 19.1.1. | Garantia legal..... | 386 |
| 19.1.2. | Produto ou serviço durável e não durável..... | 386 |
| 19.1.3. | Início da contagem do prazo..... | 387 |
| 19.2. | Vício de fácil constatação e vício oculto..... | 388 |
| 19.3. | Produtos usados..... | 390 |
| 19.4. | Oferta de garantia..... | 393 |
| 19.5. | O óbvio da qualidade, finalidade e adequação..... | 393 |
| 19.6. | “Vedada a exoneração do fornecedor”..... | 394 |
| 19.7. | A garantia contratual..... | 395 |
| 19.7.1. | Garantia complementar..... | 395 |
| 19.7.2. | Termo de garantia..... | 398 |
| 19.7.3. | Manual de instrução..... | 398 |
| 19.8. | Exercícios..... | 399 |
| 20. | Os prazos para reclamar, a decadência e a prescrição..... | 401 |
| 20.1. | O regime tradicional..... | 401 |
| 20.2. | Novo modelo..... | 402 |
| 20.3. | Vício de fácil constatação..... | 403 |
| 20.4. | Produto ou serviço durável e não durável..... | 403 |
| 20.5. | Início da contagem do prazo..... | 404 |
| 20.6. | A garantia contratual..... | 404 |
| 20.6.1. | Prazos legais e contratuais..... | 404 |
| 20.6.2. | Garantia complementar..... | 405 |
| 20.7. | A obstaculização da decadência..... | 406 |
| 20.8. | A reclamação do consumidor..... | 409 |
| 20.8.1. | Reclamação verbal e pessoal (letras “a” e “b”) | 409 |
| 20.8.2. | Reclamação feita na entidade de defesa do consumidor (letra “c”)..... | 414 |
| 20.8.3. | Reclamação entregue a qual pessoa no forne- cedor? (letra “d”)..... | 418 |
| 20.9. | A instauração do inquérito civil..... | 418 |
| 20.10. | O vício oculto..... | 419 |
| 20.11. | A prescrição..... | 420 |
| 20.12. | Prazo de 5 anos ou mais..... | 420 |
| 20.13. | Início da contagem do prazo..... | 422 |
| 20.14. | As causas que impedem, suspendem ou interrompem a prescrição..... | 423 |
| 20.15. | Exercícios..... | 426 |
| 21. | A oferta: regime jurídico vinculante..... | 427 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| 21.1. | Não confundir com o direito privado | 427 |
| 21.2. | As características da oferta | 428 |
| 21.3. | Informação e publicidade | 429 |
| 21.4. | Suficientemente precisa..... | 430 |
| 21.5. | Qualquer meio de comunicação | 430 |
| 21.6. | Produtos e serviços oferecidos ou apresentados..... | 430 |
| 21.7. | Integra o contrato: a vinculação | 431 |
| 21.8. | O erro na oferta..... | 431 |
| 21.9. | Oferta que não constou do contrato..... | 435 |
| 21.10. | O rol exemplificativo do art. 31 | 438 |
| 21.11. | Elementos da oferta e apresentação..... | 438 |
| 21.11.1. | Elementos obrigatórios | 439 |
| 21.11.2. | Item “a.1”: “informações corretas” | 439 |
| 21.11.3. | Item “a.2”: “informações claras” | 440 |
| 21.11.4. | Item “a.3”: “informações precisas”..... | 440 |
| 21.11.5. | Item “a.4”: “informações ostensivas” | 441 |
| 21.11.6. | Destaque..... | 441 |
| 21.11.7. | Item “a.5”: “informações em língua portuguesa” | 442 |
| 21.11.8. | Item “a.6”: “de forma indelével” | 445 |
| 21.11.9. | Item “b.1”: “características” | 445 |
| 21.11.10. | Item “b.2”: “qualidade” | 446 |
| 21.11.11. | Item “b.3”: “quantidade” | 446 |
| 21.11.12. | Item “b.4”: “composição” | 446 |
| 21.11.13. | Item “b.5”: “preço” | 447 |
| 21.11.13.1. | Preço é sempre “à vista” | 447 |
| 21.11.13.2. | Preço visível | 449 |
| 21.11.13.3. | A esdrúxula Lei n. 13.455, de 26-6-2017 | 450 |
| 21.11.14. | Item “b.6”: “garantia” | 451 |
| 21.11.15. | Item “b.7”: “prazo de validade” | 451 |
| 21.11.16. | Item “b.8”: “origem” | 452 |
| 21.12. | Não se deve confundir <i>diet</i> com <i>light</i> | 453 |
| 21.13. | Oferta por telefone, mala-direta etc..... | 454 |
| 21.14. | Proibição de recusa do cumprimento da oferta | 455 |
| 21.14.1. | Oferta, apresentação ou publicidade..... | 456 |
| 21.14.2. | Alternativas do consumidor | 456 |
| 21.14.3. | Cumprimento forçado da oferta | 457 |
| 21.14.4. | Aceitação de outro produto ou serviço | 458 |

| | |
|---|-----|
| 21.14.5. Rescisão do contrato | 459 |
| 21.15. Exercícios | 460 |
| 22. A publicidade..... | 462 |
| 22.1. Publicidade ou propaganda?..... | 462 |
| 22.2. Publicidade e produção | 463 |
| 22.3. Publicidade e verdade | 464 |
| 22.4. Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas, medicamen- tos e terapias | 465 |
| 22.4.1. Produtos fumígenos | 465 |
| 22.4.2. Bebidas alcoólicas..... | 468 |
| 22.4.3. Medicamentos e terapias..... | 469 |
| 22.5. O Código Brasileiro de Autorregulamentação Publici- tária..... | 469 |
| 22.5.1. Vinculação legal..... | 469 |
| 22.5.1.1. Anúncio | 470 |
| 22.5.1.2. Produto e serviço | 470 |
| 22.5.1.3. Consumidor | 470 |
| 22.5.2. Anúncio honesto e verdadeiro | 470 |
| 22.5.2.1. Honesto..... | 471 |
| 22.5.2.2. Verdadeiro | 471 |
| 22.5.2.3. Objetivo..... | 473 |
| 22.5.2.4. Transparência | 473 |
| 22.5.3. Enganosidade..... | 473 |
| 22.5.4. Respeitabilidade..... | 474 |
| 22.5.4.1. Discriminação..... | 474 |
| 22.5.4.2. Atividades ilegais | 474 |
| 22.5.4.3. Decência..... | 474 |
| 22.5.4.4. Intimidade..... | 475 |
| 22.5.5. Medo, superstição e violência..... | 475 |
| 22.5.6. Segurança e acidentes | 475 |
| 22.5.7. Crianças e jovens | 476 |
| 22.5.8. Meio ambiente | 478 |
| 22.5.9. Patrimônio cultural..... | 479 |
| 22.5.10. Linguagem | 479 |
| 22.5.10.1. Vernáculo..... | 479 |
| 22.5.10.2. Pronúncia..... | 479 |
| 22.5.10.3. Calão..... | 479 |
| 22.5.11. Publicidade comparativa..... | 480 |
| 22.5.12. Testemunhais..... | 480 |

| | | |
|------------|--|-----|
| 22.5.12.1. | Conceito | 481 |
| 22.5.12.2. | Testemunhal de especialista/perito | 482 |
| 22.5.12.3. | Testemunhal de pessoa famosa.. | 482 |
| 22.5.12.4. | Testemunhal de pessoa comum ou consumidor | 482 |
| 22.5.12.5. | Atestado ou endosso..... | 482 |
| 22.5.12.6. | Normas relacionadas com a obten- ção e validade dos testemunhais. | 483 |
| 22.5.12.7. | Normas relacionadas com a divul- gação de testemunhos e atestados | 483 |
| 22.5.13. | <i>Teaser</i> | 483 |
| 22.5.14. | <i>Merchandising</i> | 483 |
| 22.5.15. | Peça jornalística | 484 |
| 22.5.16. | Identificação publicitária | 484 |
| 22.5.17. | Reconhecimento da influência do anúncio ... | 485 |
| 22.5.18. | Responsabilidade pelo anúncio..... | 485 |
| 22.5.18.1. | Responsabilidade solidária do anunciante e da agência..... | 485 |
| 22.5.18.2. | Responsabilidade solidária do veículo | 485 |
| 22.5.18.3. | Responsabilidade das pessoas físicas envolvidas | 486 |
| 22.5.18.4. | Origem do anúncio | 486 |
| 22.5.19. | Categorias especiais de anúncios | 486 |
| 22.5.19.1. | Bebidas alcoólicas..... | 486 |
| 22.5.19.2. | Educação, cursos, ensino..... | 492 |
| 22.5.19.3. | Venda e aluguel | 493 |
| 22.5.19.4. | Investimentos, empréstimos e mercado de capitais | 495 |
| 22.5.19.5. | Lojas e varejo | 496 |
| 22.5.19.6. | Produtos alimentícios | 497 |
| 22.5.19.7. | Médicos, dentistas, veterinários, parteiras, massagistas, enfermei- ros, serviços hospitalares, paramé- dicos, para-hospitalares, produtos protéticos, dietéticos, tratamentos e dietas | 499 |
| 22.5.19.8. | Produtos farmacêuticos populares | 500 |
| 22.5.19.9. | Produtos de fumo | 503 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 22.5.19.10. | Produtos inibidores do fumo | 503 |
| 22.5.19.11. | Profissionais liberais | 504 |
| 22.5.19.12. | Reembolso postal ou vendas pelo correio..... | 504 |
| 22.5.19.13. | Turismo, viagens, excursões, hotelaria | 505 |
| 22.5.19.14. | Veículos motorizados | 505 |
| 22.5.19.15. | Armas de fogo | 506 |
| 22.6. | Obrigação de fazer publicidade | 507 |
| 22.7. | Exercícios | 507 |
| 23. | A publicidade clandestina | 508 |
| 23.1. | Proibição da publicidade clandestina | 508 |
| 23.2. | A técnica do <i>merchandising</i> | 508 |
| 23.2.1. | O tipo de <i>merchandising</i> proibido | 509 |
| 23.2.2. | Enganosidade e abusividade | 509 |
| 23.2.3. | Outras inserções indiretas, mas permitidas ... | 512 |
| 23.3. | Exercício | 512 |
| 24. | A publicidade enganosa | 513 |
| 24.1. | Publicidade enganosa: efeito sobre o consumidor | 513 |
| 24.1.1. | Ampla garantia | 514 |
| 24.1.2. | O “chamariz” | 514 |
| 24.1.3. | Informação “distorcida” | 515 |
| 24.2. | Enganosidade × consumidor real | 516 |
| 24.3. | Parâmetros para a aferição da enganosidade | 516 |
| 24.3.1. | Julgamento do anúncio em si | 516 |
| 24.3.2. | Ambiguidade..... | 517 |
| 24.3.3. | Exagero | 518 |
| 24.3.4. | Licença publicitária..... | 519 |
| 24.3.5. | Liberdade de expressão na publicidade | 521 |
| 24.3.6. | Enganosidade × publicidade comparativa | 522 |
| 24.3.7. | Normas autorregulamentares | 526 |
| 24.4. | Publicidade enganosa por omissão | 527 |
| 24.5. | Elemento subjetivo | 529 |
| 24.6. | Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agên- cias e do veículo | 529 |
| 24.6.1. | Responsabilidade solidária..... | 529 |
| 24.6.2. | Responsabilidade solidária do anunciante e da agência..... | 529 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 24.6.3. | Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência | 530 |
| 24.7. | Supressão e impedimento do anúncio enganoso | 531 |
| 24.8. | Contrapropaganda | 532 |
| 24.8.1. | Função | 532 |
| 24.8.2. | Conteúdo | 533 |
| 24.8.3. | Amplitude do meio | 533 |
| 24.8.4. | “Astreintes” | 533 |
| 24.9. | Exercícios | 534 |
| 25. | A publicidade abusiva | 536 |
| 25.1. | Publicidade abusiva: efeito sobre o consumidor | 536 |
| 25.2. | Respeitabilidade | 538 |
| 25.3. | Discriminação | 538 |
| 25.4. | Atividades ilegais | 538 |
| 25.5. | Decência | 539 |
| 25.6. | Intimidade | 539 |
| 25.7. | Medo, superstição e violência | 539 |
| 25.8. | Segurança e acidentes | 539 |
| 25.9. | Crianças e jovens | 539 |
| 25.10. | Meio ambiente | 542 |
| 25.11. | Patrimônio cultural | 542 |
| 25.12. | Abusividade × consumidor real | 543 |
| 25.13. | Parâmetros para a aferição da abusividade | 544 |
| 25.13.1. | Julgamento do anúncio em si | 544 |
| 25.13.2. | Ambiguidade | 545 |
| 25.13.3. | Exagero | 545 |
| 25.13.4. | Licença publicitária | 546 |
| 25.14. | Liberdade de expressão na publicidade | 547 |
| 25.15. | Abusividade × publicidade comparativa | 549 |
| 25.16. | Elemento subjetivo | 550 |
| 25.17. | Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agências e do veículo | 550 |
| 25.17.1. | Responsabilidade solidária | 550 |
| 25.17.2. | Responsabilidade solidária do anunciante e da agência | 551 |
| 25.17.3. | Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência | 551 |
| 25.18. | Supressão e impedimento do anúncio abusivo | 552 |
| 25.19. | Contrapropaganda | 553 |

| | |
|--|-----|
| 25.19.1. Função | 553 |
| 25.19.2. Conteúdo | 554 |
| 25.19.3. Amplitude do meio | 554 |
| 25.19.4. “Astreintes” | 554 |
| 25.20. Exercícios | 555 |
| 26. A prova da verdade e correção da publicidade | 556 |
| 26.1. Exercícios | 557 |
| 27. As práticas abusivas..... | 561 |
| 27.1. O abuso do direito | 561 |
| 27.2. Práticas abusivas em geral..... | 562 |
| 27.3. Práticas abusivas objetivamente consideradas..... | 563 |
| 27.4. Práticas abusivas pré, pós e contratuais..... | 563 |
| 27.5. Rol exemplificativo | 565 |
| 27.6. Venda casada | 566 |
| 27.7. Recusa de atendimento | 569 |
| 27.8. Entrega sem solicitação do consumidor | 570 |
| 27.9. Excepcional vulnerabilidade | 573 |
| 27.9.1. Idoso | 574 |
| 27.9.1.1. Prioridade no atendimento..... | 574 |
| 27.9.1.2. Direito à saúde | 576 |
| 27.9.1.3. Descontos em ingressos | 577 |
| 27.9.1.4. Serviços de transporte | 578 |
| 27.9.1.5. Internação do idoso | 579 |
| 27.9.1.6. Conclusão | 581 |
| 27.10. Vantagem excessiva..... | 581 |
| 27.11. Orçamento prévio | 582 |
| 27.12. Informação depreciativa | 583 |
| 27.13. Normas técnicas | 584 |
| 27.14. Recusa da venda | 586 |
| 27.15. Elevação de preços | 588 |
| 27.16. Reajuste de preços | 589 |
| 27.17. Falta de prazo | 590 |
| 27.18. Exercícios | 591 |
| 28. O orçamento..... | 593 |
| 28.1. O vocábulo “prévio”..... | 593 |
| 28.2. Itens obrigatórios..... | 594 |
| 28.2.1. Valor da mão de obra | 594 |
| 28.2.2. Preço dos materiais e dos equipamentos a serem empregados..... | 594 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 28.2.3. | Condições de pagamento | 595 |
| 28.2.4. | Datas do início e término do serviço..... | 595 |
| 28.3. | Prazo de validade..... | 596 |
| 28.4. | Vinculação do fornecedor..... | 596 |
| 28.5. | Fechamento do contrato | 597 |
| 28.6. | Serviços de terceiros..... | 597 |
| 28.7. | Cobrança do orçamento ou taxa de visita..... | 597 |
| 28.8. | Uso de peças originais e usadas | 598 |
| 28.9. | Práticas anteriores..... | 598 |
| 28.10. | Exercícios | 598 |
| 29. | A cobrança de dívidas | 600 |
| 29.1. | Conexão com o art. 71..... | 600 |
| 29.2. | Ação regular de cobrança | 601 |
| 29.3. | As ações proibidas..... | 603 |
| 29.3.1. | Ameaça | 603 |
| 29.3.2. | Coação..... | 604 |
| 29.3.3. | Constrangimento físico ou moral..... | 604 |
| 29.3.4. | Afirmações falsas, incorretas ou enganosas.. | 605 |
| 29.3.5. | Exposição ao ridículo..... | 605 |
| 29.3.6. | Interferência com trabalho, descanso ou lazer | 606 |
| 29.4. | Repetição do indébito..... | 606 |
| 29.4.1. | Regra amena..... | 607 |
| 29.4.2. | Caracterização do direito a repetir | 607 |
| 29.4.3. | Engano justificável..... | 608 |
| 29.4.4. | Indenização por danos materiais e morais | 608 |
| 29.4.5. | O direito a repetição em dobro independe do meio de cobrança | 609 |
| 29.4.6. | Dados do fornecedor | 610 |
| 29.5. | Exercícios | 611 |
| 30. | Os bancos de dados e cadastros. Os serviços de proteção ao crédito. Cadastros negativo e positivo | 612 |
| 30.1. | O cadastro negativo | 612 |
| 30.1.1. | Amplitude da norma | 613 |
| 30.1.2. | Os serviços de proteção ao crédito..... | 614 |
| 30.1.2.1. | Requisitos para a negativação ... | 614 |
| 30.1.2.2. | Caráter público | 615 |
| 30.1.2.3. | O consumidor inadimplente | 616 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 30.1.2.4. | O direito do consumidor inadimplente | 618 |
| 30.1.3. | Linguagem e prazo..... | 622 |
| 30.1.3.1. | Linguagem compreensível | 622 |
| 30.1.3.2. | O prazo | 623 |
| 30.1.4. | Comunicação ao consumidor | 624 |
| 30.1.5. | O consumidor com deficiência | 625 |
| 30.1.6. | Correção dos dados inexatos..... | 625 |
| 30.1.7. | Caráter público..... | 626 |
| 30.1.8. | Tipos penais | 626 |
| 30.1.9. | Arquivo de reclamações contra o fornecedor | 626 |
| 30.1.9.1. | Lista de reclamações | 627 |
| 30.1.9.2. | Responsabilidade dos órgãos de defesa do consumidor..... | 627 |
| 30.2. | O cadastro positivo..... | 628 |
| 30.2.1. | As definições legais | 628 |
| 30.2.1.1. | Banco de dados..... | 628 |
| 30.2.1.2. | Gestor | 628 |
| 30.2.1.3. | Cadastrado | 629 |
| 30.2.1.4. | Fonte..... | 629 |
| 30.2.1.5. | Consultante | 629 |
| 30.2.1.6. | Anotação..... | 629 |
| 30.2.1.7. | Histórico de crédito | 629 |
| 30.2.2. | As informações a serem arquivadas..... | 629 |
| 30.2.2.1. | Objetivas..... | 630 |
| 30.2.2.2. | Claras..... | 630 |
| 30.2.2.3. | Verdadeiras | 630 |
| 30.2.2.4. | De fácil compreensão | 630 |
| 30.2.3. | Vedações | 630 |
| 30.2.3.1. | Informações excessivas..... | 630 |
| 30.2.3.2. | Informações sensíveis..... | 631 |
| 30.2.4. | Abertura do cadastro | 631 |
| 30.2.5. | Os direitos dos cadastrados..... | 631 |
| 30.2.5.1. | Cancelamento ou reabertura do cadastro..... | 632 |
| 30.2.5.2. | Acesso às informações | 632 |
| 30.2.5.3. | Impugnação dos dados | 632 |
| 30.2.5.4. | Compreendendo o risco..... | 632 |
| 30.2.5.5. | Informação prévia sobre o armazenamento dos dados..... | 632 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 30.2.5.6. | Direito de revisão | 632 |
| 30.2.5.7. | Finalidade específica das informações | 633 |
| 30.2.6. | As obrigações dos gestores | 633 |
| 30.2.7. | As obrigações das fontes | 634 |
| 30.2.8. | A questão do compartilhamento..... | 634 |
| 30.2.8.1. | Compartilhamento permitido ... | 634 |
| 30.2.8.2. | Responsabilidade pelo compartilhamento..... | 634 |
| 30.2.8.3. | Responsabilidade do gestor originário..... | 635 |
| 30.2.8.4. | Identificação da fonte | 635 |
| 30.2.8.5. | Proibição de exclusividade..... | 635 |
| 30.2.9. | Clientes de bancos e demais instituições financeiras | 635 |
| 30.2.10. | Prazo máximo de arquivamento das informações | 635 |
| 30.2.11. | Acesso restrito aos dados arquivados | 635 |
| 30.2.12. | Responsabilidade objetiva e solidária | 636 |
| 30.2.13. | Fiscalização..... | 636 |
| 30.3. | Exercícios | 636 |
| 31. | A proteção contratual..... | 639 |
| 31.1. | Considerações iniciais..... | 639 |
| 31.2. | Princípios basilares dos contratos de consumo | 639 |
| 31.2.1. | Ausência de manifestação de vontade | 639 |
| 31.2.2. | Princípio da conservação | 640 |
| 31.2.2.1. | Modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais | 640 |
| 31.2.2.2. | Direito de revisão | 641 |
| 31.2.3. | Princípio da boa-fé..... | 642 |
| 31.2.3.1. | Boa-fé objetiva e subjetiva | 643 |
| 31.2.3.2. | Boa-fé como princípio..... | 645 |
| 31.2.3.3. | Boa-fé como cláusula geral..... | 645 |
| 31.2.3.4. | Boa-fé e equidade..... | 646 |
| 31.2.4. | Princípio da equivalência..... | 647 |
| 31.2.5. | Princípio da igualdade..... | 647 |
| 31.2.6. | Dever de informar e princípio da transparência | 648 |
| 31.2.6.1. | O dever de informar | 648 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 31.2.6.2. | O princípio da transparência..... | 648 |
| 31.2.6.3. | Conclusão | 649 |
| 31.2.7. | Vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor | 649 |
| 31.2.8. | Nenhuma forma de abuso do direito..... | 650 |
| 31.2.8.1. | Dever de cooperação | 651 |
| 31.2.8.2. | Dever de cuidado..... | 651 |
| 31.2.9. | Protecionismo | 651 |
| 31.3. | Exercício..... | 652 |
| 32. | As formas de contratação..... | 653 |
| 32.1. | Todas as formas | 653 |
| 32.2. | Contrato de adesão | 653 |
| 32.3. | Comportamento socialmente típico..... | 654 |
| 32.4. | Condições gerais ou cláusulas gerais | 654 |
| 32.5. | O comércio eletrônico | 656 |
| 32.5.1. | Direitos básicos..... | 657 |
| 32.5.2. | A oferta eletrônica..... | 657 |
| 32.5.3. | <i>Sites</i> de (vendas e) compras coletivas..... | 657 |
| 32.5.4. | Garantia de atendimento facilitado ao consumidor | 658 |
| 32.6. | Exercício..... | 659 |
| 33. | Os contratos de adesão..... | 660 |
| 33.1. | Conceito de contrato de adesão | 661 |
| 33.2. | Estipulações unilaterais do Poder Público..... | 662 |
| 33.3. | Formulário e inserção de cláusula..... | 663 |
| 33.4. | Resolução alternativa | 663 |
| 33.5. | Redação do contrato | 664 |
| 33.5.1. | Termos claros..... | 665 |
| 33.5.2. | Informações precisas..... | 665 |
| 33.5.3. | Caracteres ostensivos..... | 665 |
| 33.5.4. | Caracteres legíveis | 668 |
| 33.6. | Destaque..... | 669 |
| 33.7. | Contrato escrito ou verbal e comportamento socialmente típico | 670 |
| 33.8. | Veto..... | 671 |
| 33.9. | Exercício..... | 672 |
| 34. | Contratos: transparência, interpretação e vinculação pré-contratual..... | 676 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 34.1. | Princípio da transparência | 676 |
| 34.2. | Conhecimento prévio | 677 |
| 34.3. | Difícil compreensão | 677 |
| 34.4. | A interpretação | 682 |
| 34.5. | A vinculação pré-contratual..... | 684 |
| 34.6. | Exercício..... | 686 |
| 35. | Compras feitas fora do estabelecimento comercial (via web/ internet, telefone, correio etc.)..... | 688 |
| 35.1. | “Telos” legal | 688 |
| 35.2. | Prazo de reflexão ou arrependimento: garantias e pro- blemas..... | 690 |
| 35.3. | Prazo maior do que 7 dias | 692 |
| 35.4. | Contagem do prazo..... | 692 |
| 35.4.1. | A forma de pagamento não interfere no prazo | 693 |
| 35.5. | A manifestação da desistência..... | 693 |
| 35.6. | O sentido de produto, serviço e contrato..... | 694 |
| 35.7. | Compra de imóveis..... | 695 |
| 35.8. | Efeito <i>ex tunc</i> | 697 |
| 35.9. | Sem despesas..... | 698 |
| 35.10. | Devolução do que foi pago..... | 698 |
| 35.11. | Solidariedade das administradoras de cartão de crédito, bancos e demais instituições financeiras..... | 698 |
| 35.12. | Exercício..... | 700 |
| 36. | As cláusulas abusivas | 702 |
| 36.1. | Nulidade absoluta..... | 704 |
| 36.2. | Imprescritibilidade..... | 708 |
| 36.3. | O conceito de “cláusula” | 708 |
| 36.4. | Rol exemplificativo | 709 |
| 36.5. | Cláusula de não indenizar..... | 709 |
| 36.5.1. | Proibição absoluta | 709 |
| 36.5.2. | Proibição relativa | 710 |
| 36.6. | Reembolso de quantia paga..... | 712 |
| 36.7. | Transferência de responsabilidade a terceiros..... | 712 |
| 36.8. | Obrigações iníquas e desvantagem exagerada | 713 |
| 36.8.1. | Presunção relativa..... | 714 |
| 36.8.2. | Princípios fundamentais..... | 715 |
| 36.8.3. | Ameaça do objeto ou do equilíbrio contratual | 715 |
| 36.8.4. | Onerosidade excessiva para o consumidor... | 717 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 36.9. | Cláusula geral da boa-fé e equidade..... | 718 |
| 36.10. | Ônus de prova: proibição da inversão | 719 |
| 36.11. | Arbitragem compulsória..... | 720 |
| 36.12. | Imposição de representante | 722 |
| 36.13. | Opção de conclusão do negócio | 723 |
| 36.14. | Alteração unilateral do preço | 724 |
| 36.15. | Cancelamento do contrato | 725 |
| 36.16. | Ressarcimento unilateral do custo da cobrança..... | 726 |
| 36.17. | Modificação unilateral do contrato..... | 726 |
| 36.18. | Violação de normas ambientais..... | 727 |
| 36.19. | Desacordo com o sistema de proteção ao consumidor | 728 |
| 36.20. | Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.. | 729 |
| 36.21. | Garantia de acesso ao Judiciário | 729 |
| 36.22. | Liquidação de prestações devidas | 729 |
| 36.23. | Conservação do contrato | 730 |
| 36.24. | Representação ao Ministério Público..... | 730 |
| 36.25. | Vetos | 731 |
| 36.26. | Exercícios..... | 734 |
| 37. | Empréstimos e financiamentos..... | 736 |
| 37.1. | Todo tipo de contrato..... | 741 |
| 37.2. | Complemento do art. 46..... | 741 |
| 37.3. | Preço em moeda corrente nacional..... | 741 |
| 37.4. | Juros de mora..... | 742 |
| 37.4.1. | Lei da Usura revogada, em parte | 742 |
| 37.4.2. | Os juros de mora | 743 |
| 37.4.3. | A mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional..... | 744 |
| 37.4.4. | Que é Selic? | 745 |
| 37.4.5. | Juros de mora, diz a lei, e não correção mo- netária..... | 746 |
| 37.4.6. | A taxa Selic e a correção de alguns tributos . | 747 |
| 37.4.7. | Conclusão..... | 748 |
| 37.5. | Taxa efetiva | 748 |
| 37.6. | Acréscimos legais..... | 752 |
| 37.7. | Número e periodicidade das prestações | 752 |
| 37.8. | Total a pagar com e sem financiamento | 753 |
| 37.9. | Multa | 753 |
| 37.10. | Liquidação antecipada..... | 754 |

| | |
|--|-----|
| 37.11. O conceito de superendividamento | 755 |
| 37.12. Novas informações prévias | 757 |
| 37.13. Novos limites às ofertas de crédito | 759 |
| 37.14. Novas regulações da conduta do fornecedor e de seus parceiros | 761 |
| 37.15. Parceria entre o fornecedor vendedor ou prestador do serviço e o fornecedor do crédito para a realização da transação | 762 |
| 37.16. Novas práticas abusivas..... | 764 |
| 37.17. Exercícios | 765 |
| 38. Compra e venda com pagamento do preço mediante prestações | 768 |
| 38.1. Cláusula abusiva..... | 768 |
| 38.2. Perda total das parcelas | 769 |
| 38.2.1. Fundamento..... | 769 |
| 38.2.2. Pagamento em prestações | 769 |
| 38.2.3. O regime do “Código Civil” de 1916 | 769 |
| 38.2.4. O problema da expressão “perda total das parcelas”..... | 772 |
| 38.3. Alienação fiduciária | 773 |
| 38.4. Sistema de consórcios | 774 |
| 38.5. Contratos em moeda corrente nacional | 775 |
| 38.6. Exercícios | 776 |
| 39. A desconsideração da personalidade jurídica | 778 |
| 39.1. Origem da possibilidade da desconsideração da perso- nalidade jurídica | 778 |
| 39.2. Dever do magistrado | 780 |
| 39.3. “Desconsideração” e não “dissolução” | 780 |
| 39.4. “Em detrimento do consumidor”..... | 781 |
| 39.5. Elenco exemplificativo..... | 781 |
| 39.6. Abuso “do” direito..... | 781 |
| 39.7. Excesso de poder | 782 |
| 39.8. Infração da lei e fato ou prática de ato ilícito..... | 782 |
| 39.9. Violação dos estatutos ou contrato social..... | 783 |
| 39.10. Má administração | 783 |
| 39.11. Outras espécies de abusos | 783 |
| 39.12. Os parceiros de negócios..... | 785 |
| 39.13. No Código Civil de 2002..... | 787 |
| 39.14. Exercícios | 788 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 40. | Aspectos processuais — o caráter coletivo da proteção processual do CDC..... | 790 |
| 40.1. | A defesa do consumidor em juízo | 790 |
| 40.2. | A proteção coletiva..... | 790 |
| 40.3. | Exercício..... | 793 |
| 41. | Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos | 794 |
| 41.1. | A Constituição Federal | 794 |
| 41.2. | O Código de Defesa do Consumidor | 794 |
| 41.3. | Direito ou interesse?..... | 795 |
| 41.4. | Os direitos difusos..... | 795 |
| 41.4.1. | Sujeito ativo indeterminado | 795 |
| 41.4.2. | Sujeito passivo | 797 |
| 41.4.3. | A relação jurídica | 797 |
| 41.4.4. | Objeto indivisível..... | 797 |
| 41.4.5. | Síntese gráfica..... | 798 |
| 41.4.6. | Exemplos..... | 798 |
| 41.5. | Os direitos coletivos | 798 |
| 41.5.1. | Sujeito ativo indeterminado, mas determinável | 798 |
| 41.5.2. | Sujeito passivo | 799 |
| 41.5.3. | A relação jurídica | 799 |
| 41.5.4. | Objeto indivisível..... | 799 |
| 41.5.5. | Distinção dos direitos individuais homogêneos | 799 |
| 41.5.6. | Síntese gráfica..... | 800 |
| 41.5.7. | Exemplos..... | 801 |
| 41.6. | Os direitos individuais homogêneos..... | 801 |
| 41.6.1. | Sujeito ativo determinado e plural | 801 |
| 41.6.2. | Sujeito passivo | 801 |
| 41.6.3. | A relação jurídica | 802 |
| 41.6.4. | Objeto divisível..... | 802 |
| 41.6.5. | Espécie de direito coletivo | 802 |
| 41.6.6. | Síntese gráfica..... | 803 |
| 41.6.7. | Exemplos..... | 803 |
| 41.7. | Exercício..... | 803 |
| 42. | A legitimidade ativa para propositura de ações coletivas..... | 806 |
| 42.1. | A legitimação concorrente..... | 806 |
| 42.2. | Legitimação disjuntiva | 807 |
| 42.3. | Direitos difusos e coletivos: legitimação autônoma.... | 807 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 42.4. | Direitos individuais homogêneos: legitimação extraordinária..... | 808 |
| 42.5. | Personalidade judiciária | 808 |
| 42.6. | A legitimidade do Ministério Público | 809 |
| 42.7. | A legitimidade das associações civis..... | 814 |
| 42.7.1. | Fins institucionais | 814 |
| 42.7.2. | Autorização da assembleia..... | 814 |
| 42.7.3. | Constituição há um ano..... | 815 |
| 42.7.4. | Dispensa do requisito de constituição há um ano..... | 816 |
| 42.8. | Intervenção obrigatória do Ministério Público..... | 816 |
| 42.9. | Exercício..... | 817 |
| 43. | As ações judiciais | 821 |
| 43.1. | Garantia constitucional..... | 821 |
| 43.2. | Todas as espécies de ações | 822 |
| 43.3. | Exercício..... | 822 |
| 44. | Obrigações de fazer ou não fazer..... | 823 |
| 44.1. | Tutela específica ou providências que assegurem o resultado prático equivalente..... | 824 |
| 44.2. | Liminar..... | 824 |
| 44.2.1. | Fundamento relevante..... | 824 |
| 44.2.2. | Ineficácia do provimento final | 825 |
| 44.2.3. | Momento da concessão da liminar..... | 828 |
| 44.3. | “Astreinte” | 828 |
| 44.3.1. | O vocábulo | 828 |
| 44.3.2. | Função..... | 829 |
| 44.3.3. | Natureza | 829 |
| 44.3.4. | O caráter objetivo: confusão a ser evitada | 830 |
| 44.3.5. | O limite do <i>quantum</i> | 831 |
| 44.3.6. | Previsão legal | 833 |
| 44.3.7. | Ação principal sem valor econômico..... | 835 |
| 44.3.8. | Medida direta do juiz | 835 |
| 44.3.9. | Modificação das “astreintes” não viola a coisa julgada | 837 |
| 44.3.10. | O que acontece se a ação é julgada improcedente ou extinta sem resolução de mérito | 838 |
| 44.3.11. | Nas ações coletivas | 840 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 44.4. | Perdas e danos | 841 |
| 44.5. | Exercício..... | 842 |
| 45. | Custas, despesas e honorários nas ações coletivas | 843 |
| 45.1. | Acesso à Justiça..... | 843 |
| 45.2. | Liberação automática | 843 |
| 45.3. | Inversão do ônus da prova..... | 843 |
| 45.4. | Má-fé | 844 |
| 45.4.1. | Como caracterizar a má-fé..... | 844 |
| 45.4.2. | Responsabilização dos diretores da associação-autora..... | 845 |
| 45.4.3. | Não há má-fé exclusiva..... | 846 |
| 45.5. | Exercício..... | 846 |
| 46. | Inversão do ônus da prova | 847 |
| 46.1. | Considerações iniciais | 847 |
| 46.2. | Critério do juiz..... | 848 |
| 46.3. | Verossimilhança das alegações..... | 849 |
| 46.4. | Hipossuficiência | 850 |
| 46.5. | Momento de inversão | 851 |
| 46.6. | O ônus econômico..... | 853 |
| 46.7. | Exercícios | 855 |
| 47. | A competência | 857 |
| 47.1. | Ações coletivas para defesa dos direitos individuais homogêneos, difusos e coletivos..... | 857 |
| 47.2. | A competência da Justiça Federal | 858 |
| 47.3. | Competência no dano de âmbito local | 859 |
| 47.3.1. | O equívoco..... | 859 |
| 47.3.2. | A solução do problema: local do dano ou domicílio do autor..... | 860 |
| 47.4. | Competência no dano de âmbito nacional ou regional | 861 |
| 47.4.1. | Capital do Estado ou Distrito Federal: como definir? | 861 |
| 47.4.2. | Como definir o chamado âmbito regional?... .. | 865 |
| 47.4.3. | Competência no direito individual..... | 867 |
| 47.5. | Exercício..... | 867 |
| 48. | Da coisa julgada nas ações coletivas | 868 |
| 48.1. | Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos difusos | 868 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 48.1.1. | Efeito <i>erga omnes</i> | 868 |
| 48.1.2. | Efeito da improcedência por insuficiência de provas..... | 869 |
| 48.1.3. | Relação com o direito individual do consumidor..... | 869 |
| 48.2. | Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos coletivos..... | 870 |
| 48.2.1. | Efeito <i>ultra partes</i> | 870 |
| 48.2.2. | Efeito da improcedência por insuficiência de provas..... | 870 |
| 48.2.3. | Relação com o direito individual do consumidor..... | 871 |
| 48.3. | Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos individuais homogêneos..... | 871 |
| 48.3.1. | Efeito “ <i>erga omnes</i> ” | 871 |
| 48.3.2. | Efeito da improcedência por insuficiência de provas..... | 872 |
| 48.3.3. | Exercício do direito individual pelo consumidor-vítima ou seus sucessores | 872 |
| 48.3.4. | A amplitude da coisa julgada e o problema da extensão territorial | 873 |
| 48.4. | Exercício..... | 875 |
| 49. | Aspectos da litispendência e continência da ação coletiva com a ação individual | 876 |
| 49.1. | Litispendência | 876 |
| 49.1.1. | Efeitos especiais da sentença | 876 |
| 49.1.2. | Risco do consumidor depende da prova de sua ciência..... | 877 |
| 49.2. | Continência..... | 878 |
| 49.3. | Exercício..... | 878 |
| 50. | Denúnciação da lide, chamamento do processo e assistência | 879 |
| 50.1. | Responsabilidade do comerciante | 879 |
| 50.2. | Denúnciação da lide | 879 |
| 50.3. | Chamamento ao processo..... | 880 |
| 50.4. | Assistência..... | 881 |
| 50.5. | Exercício..... | 881 |

| | |
|--|---------|
| 51. Liquidação de sentença nas ações coletivas | 882 |
| 51.1. Liquidação e execução individual | 883 |
| 51.2. Liquidação e execução pelos legitimados do art. 82 ... | 884 |
| 51.3. Ação individual: distribuição e custas..... | 885 |
| 51.4. Exercício..... | 887 |
| 52. A conciliação judicial no superendividamento | 888 |
| 52.1. A recuperação judicial do consumidor superendividado a conciliação | 888 |
| 52.2. A recuperação judicial do consumidor superendividado o processo de revisão..... | 889 |
| 52.3. A competência concorrente para a fase conciliatória da recuperação judicial do consumidor superendividado | 890 |
| 52.4. Negativa de crédito ao idoso por conta do superendi- vidamento | 891 |
| 52.5. Vigência das novas regras | 892 |
| Anexo A | 893 |
| Anexo B | 903 |
| Anexo C | 904 |
| <i>Referências</i> | 905 |
| <i>Índice alfabético-remissivo</i> | 923 |