

# SUMÁRIO

1. Pressupostos fundamentais .....	41
1.1. Aspectos históricos .....	42
1.2. A Constituição Federal brasileira de 1988 .....	46
2. Princípios e normas constitucionais .....	48
2.1. Os princípios constitucionais .....	49
2.2. As normas constitucionais .....	52
2.3. A interpretação do sistema jurídico .....	52
2.4. Exercícios .....	55
3. Os princípios constitucionais de proteção ao consumidor.....	56
3.1. Soberania .....	57
3.1.1. A autodeterminação .....	57
3.1.2. Os tratados internacionais .....	59
3.1.2.1. Elaboração .....	59
3.1.2.2. Monismo e dualismo.....	61
3.1.2.3. A recepção na ordem jurídica nacional.....	61
3.1.2.4. A posição hierárquica no sistema jurídico.....	62
3.2. Dignidade da pessoa humana .....	64
3.2.1. Princípio fundamental .....	64
3.2.2. Piso vital mínimo .....	65
3.2.3. Dignidade: valor preenchido .....	65
3.3. Liberdade .....	66
3.4. Justiça .....	69
3.4.1. Justiça real .....	69

3.4.2. Justiça como fundamento do ordenamento jurídico e equidade .....	71
3.4.3. Pobreza .....	72
3.5. Solidariedade .....	72
3.6. Isonomia .....	73
3.6.1. Igualdade de todos .....	73
3.6.2. O turista .....	77
3.7. Direito à vida .....	80
3.8. Direito à intimidade, vida privada, honra e imagem .....	81
3.8.1. Intimidade e vida privada .....	82
3.8.2. Honra .....	90
3.8.3. Imagem .....	91
3.8.4. Pessoa jurídica .....	94
3.9. Informação .....	96
3.9.1. O direito de informar .....	97
3.9.2. O direito de se informar .....	98
3.9.3. O direito de ser informado .....	99
3.10. Princípios gerais da atividade econômica .....	101
3.11. Princípio da eficiência .....	108
3.12. Publicidade .....	109
3.12.1. Publicidade ou propaganda? .....	109
3.12.2. Publicidade e produção .....	110
3.12.3. Publicidade e verdade .....	111
3.13. Exercícios .....	111
4. O Código de Defesa do Consumidor .....	113
4.1. Lei principiológica .....	113
4.2. Pressupostos para a interpretação do CDC .....	115
4.3. Exercício .....	119
5. A relação jurídica de consumo.....	120
5.1. Conceito de consumidor .....	120
5.1.1. Questão preliminar .....	120
5.1.2. Destinatário final .....	121

5.1.3. Caso exemplar .....	127
5.1.4. Pessoa jurídica – destinatária final .....	129
5.1.5. Resumo e conclusão .....	132
5.1.6. A coletividade de pessoas .....	133
5.1.7. Vítimas do evento .....	133
5.1.8. Todas as pessoas estão expostas às práticas comerciais .....	134
5.2. Conceito de fornecedor.....	135
5.2.1. Sem exclusão .....	135
5.2.2. A atividade e a relação jurídica de consumo .....	135
5.2.3. Qualquer pessoa jurídica .....	136
5.2.4. Ente despersonalizado .....	137
5.2.5. Pessoa física .....	138
5.2.6. Fornecedor é gênero .....	139
5.3. Conceito de produto.....	139
5.3.1. Produto móvel ou imóvel .....	140
5.3.2. Produto material ou imaterial .....	140
5.3.3. Produto durável .....	141
5.3.4. Produto “não durável” .....	142
5.3.5. Produto gratuito ou “amostra grátis” .....	143
5.4. Conceito de serviço .....	144
5.4.1. Serviço bancário, financeiro, de crédito, securitário etc. ....	144
5.4.2. Atividade .....	149
5.4.3. Serviço durável e não durável .....	149
5.4.4. Não se vende produto sem serviço .....	150
5.4.5. O serviço sem remuneração .....	150
5.5. Os serviços públicos .....	151
5.5.1. Serviço público prestado direta ou indiretamente .....	152
5.5.2. Eficiência .....	153
5.5.3. Serviço essencial contínuo .....	156
5.5.3.1. Serviço essencial .....	156

5.5.3.2. Interrupção .....	158
5.5.3.3. Inadimplência do consumidor .....	158
5.5.3.4. Garantia constitucional .....	162
5.5.3.5. Preço .....	162
5.5.3.6. Serviço público: serviço ou produto? .....	166
5.5.3.7. Consumidor ou contribuinte? .....	167
5.5.3.8. Responsabilidade do prestador do serviço público .....	169
5.6. A relação jurídica .....	170
5.7. Exercícios .....	171
6. Os princípios da Lei n. 8.078/90 e os direitos básicos do consumidor .....	176
6.1. Dignidade .....	176
6.2. Proteção à vida, saúde e segurança .....	176
6.3. Proteção e necessidade .....	177
6.4. Transparência .....	178
6.5. Harmonia .....	178
6.6. Vulnerabilidade .....	178
6.7. Liberdade de escolha .....	179
6.8. Intervenção do Estado .....	179
6.9. A boa-fé .....	180
6.9.1. Boa-fé objetiva .....	180
6.9.2. Boa-fé como princípio .....	181
6.9.3. O equilíbrio .....	184
6.10. Igualdade nas contratações .....	185
6.11. Dever de informar .....	185
6.12. Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva .....	186
6.13. Proibição de práticas abusivas .....	187
6.14. Proibição de cláusulas abusivas .....	189
6.15. Princípio da conservação .....	189
6.16. Modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais .....	189

6.17. Direito de revisão .....	190
6.18. Prevenção e reparação de danos materiais e morais .....	191
6.18.1. Proibição do tarifamento .....	191
6.18.2. Prevenção .....	192
6.18.3. Reparação integral .....	192
6.18.4. Direitos individuais, coletivos e difusos .....	192
6.19. Acesso à Justiça .....	193
6.19.1. A assistência judiciária.....	193
6.19.2. A confusão entre “assistência judiciária” e “as-	
sistência jurídica” .....	195
6.19.3. Dois dispositivos diversos.....	198
6.20. Adequada e eficaz prestação de serviços públicos .....	199
6.21. Responsabilidade solidária .....	199
6.22. Exercícios .....	200
7. Qualidade e segurança dos produtos e serviços.....	202
7.1. Problemas com a redação da Lei Consumerista .....	202
7.2. Riscos à saúde ou segurança .....	202
7.3. Risco normal e previsível .....	203
7.4. Informações necessárias e adequadas .....	204
7.5. Proibição de fumar .....	205
7.6. Impressos .....	207
7.7. Potencialidade de nocividade e periculosidade .....	208
7.8. Informações cabais .....	210
7.9. Responsabilidade objetiva .....	210
7.10. Exercícios .....	211
8. O <i>recall</i> .....	213
8.1. Modos de efetuar o <i>recall</i> .....	213
8.2. E se o consumidor não for encontrado? .....	214
8.3. Exercícios .....	214
9. A teoria do risco do negócio: a base da responsabilidade ob-	
jetiva .....	216

9.1. Os negócios implicam risco .....	216
9.2. Risco/custo/benefício .....	217
9.3. Produção em série .....	218
9.4. Característica da produção em série: vício e defeito .....	218
9.5. O CDC controla o resultado da produção .....	219
9.6. A receita e o patrimônio devem arcar com os prejuízos ..	220
9.7. Ausência de culpa .....	221
9.8. Fato do produto e do serviço .....	223
9.9. Exercícios .....	223
10. A responsabilidade civil objetiva .....	225
10.1. Reparação integral .....	225
10.2. Os consumidores equiparados .....	227
10.3. Exercício .....	228
11. Vício e defeito: distinção .....	229
11.1. Vício .....	229
11.2. Defeito .....	230
11.3. Exemplo n. 1 .....	231
11.4. Exemplo n. 2 .....	231
11.5. Exercícios .....	231
12. Os vícios dos produtos .....	233
12.1. Vício aparente .....	233
12.2. Vício oculto .....	233
12.3. Quem é o responsável .....	233
12.4. Produtos duráveis e não duráveis .....	235
12.5. Vício de qualidade .....	236
12.5.1. Equívoco .....	236
12.5.2. Solidariedade .....	236
12.5.3. O vício de qualidade .....	236
12.5.4. Rol exemplificativo .....	236
12.5.5. Publicidade e informação .....	237
12.5.6. Vício de qualidade: resumo .....	237
12.5.7. Exemplos relativos à letra “a” .....	238

12.5.8. Exemplos relativos à letra “b” .....	238
12.5.9. Exemplos relativos à letra “c” .....	239
12.5.10. Exemplos relativos à letra “d” .....	239
12.6. Uso e consumo .....	239
12.6.1. Prazo de validade .....	240
12.6.2. Produto “alterado” .....	241
12.6.3. Improriedade .....	241
12.6.4. Qualquer motivo .....	241
12.7. Variações decorrentes da natureza do produto .....	241
12.8. O problema do prazo para o saneamento do vício .....	242
12.8.1. Prazo de 30 dias. ....	243
12.8.1.1. Problemas com o prazo .....	244
12.8.1.2. Como contar os 30 dias .....	246
12.8.2. Prazo de garantia .....	247
12.8.3. Desgaste do produto .....	248
12.8.4. Direitos do consumidor após os 30 dias .....	249
12.8.4.1. Proibição de oposição .....	249
12.8.4.2. Substituição do produto .....	249
12.8.4.3. Medida judicial .....	250
12.8.4.4. Restituição da quantia paga mais perdas e danos .....	252
12.8.4.5. Defesa do fornecedor .....	254
12.8.4.6. Abatimento proporcional do preço .....	255
12.8.4.7. Cumulação de alternativas .....	256
12.8.5. Escolha do fornecedor a ser acionado .....	256
12.9. Diminuição e aumento de prazo .....	257
12.9.1. O limite mínimo .....	257
12.9.2. O aumento do prazo .....	258
12.10. Garantias sem prazo.....	259
12.10.1. Uso imediato das prerrogativas .....	259
12.10.2. Quatro situações .....	260
12.10.3. Exemplos .....	260
12.10.4. Indenização .....	261

12.10.5. Produto essencial .....	262
12.11. Substituição do produto .....	262
12.11.1. Falta do produto .....	262
12.11.2. Escolha de outro produto .....	263
12.11.3. Pagamento a prazo .....	264
12.11.4. Produto de espécie, marca ou modelo diversos .....	265
12.11.5. Restituição da quantia, abatimento proporcional do preço e indenização .....	266
12.12. Os produtos <i>in natura</i> .....	267
12.13. Os vícios de quantidade .....	268
12.13.1. Quem é o responsável .....	269
12.13.2. Solidariedade .....	269
12.13.3. Defeito de quantidade .....	269
12.13.4. Produto durável e não durável .....	271
12.13.5. Equívoco .....	271
12.13.6. Vício de quantidade: <i>minus</i> do direito .....	272
12.13.7. Rol exemplificativo .....	273
12.13.8. Definição do vício de quantidade .....	273
12.13.9. Exemplos .....	274
12.13.10. Conflito de fontes .....	276
12.13.11. Menor quantidade, mas sem vício .....	277
12.13.12. Sem prazo .....	278
12.13.13. Escolha do consumidor .....	278
12.13.14. Abatimento proporcional do preço .....	279
12.13.15. Complementação do peso ou medida .....	279
12.13.16. Substituição do produto .....	279
12.13.16.1. Falta do produto .....	280
12.13.16.2. Escolha de outro produto .....	281
12.13.16.3. Pagamento a prazo .....	281
12.13.16.4. Produto de espécie, marca ou modelo diversos .....	283



12.13.16.5. Abatimento proporcional do preço .....	283
12.13.17. Restituição da quantia paga e indenização ...	284
12.13.18. Defesa do fornecedor .....	287
12.13.19. Fornecedor imediato .....	288
12.14. Exercícios .....	289
13. Os vícios dos serviços .....	291
13.1. Vícios de qualidade e também de quantidade .....	291
13.2. Quem é o responsável .....	291
13.3. Prestador do serviço .....	292
13.4. Solidariedade .....	292
13.5. Serviços duráveis e não duráveis .....	295
13.6. Vícios de qualidade dos serviços .....	296
13.6.1. Distinção entre impróprio ou inadequado .....	296
13.6.2. Serviços “impróprios ou inadequados” .....	297
13.6.3. Definição provisória .....	297
13.6.3.1. Exemplos relativos à letra “a” .....	298
13.6.3.2. Exemplos relativos à letra “b” .....	299
13.6.3.3. Exemplos relativos à letra “c” .....	299
13.6.3.4. Exemplos relativos à letra “d” .....	299
13.6.4. Consumir e usar .....	300
13.6.5. Definição .....	301
13.6.6. Vício aparente .....	301
13.6.7. Vício oculto .....	301
13.7. Expectativa do consumidor .....	302
13.8. Variações decorrentes da natureza do serviço .....	302
13.9. A cessação do problema .....	303
13.10. Escolha do consumidor .....	304
13.10.1. Reexecução quando possível .....	304
13.10.2. Reexecução parcial .....	305
13.10.3. Restituição imediata da quantia paga .....	306
13.10.4. Perdas e danos .....	307

13.10.4.1. Resumo .....	308
13.10.4.2. Ônus da prova e sua inversão .....	309
13.10.4.3. Defesa do prestador do serviço .....	310
13.11. Abatimento proporcional do preço .....	311
13.12. Reexecução via terceiros .....	312
13.13. Medidas judiciais .....	313
13.14. Os vícios de quantidade dos serviços .....	314
13.14.1. Definição de vício de quantidade do serviço ...	315
13.14.2. Definição provisória .....	316
13.14.3. Definição .....	316
13.15. Fontes simultâneas dos vícios .....	317
13.16. Garantia .....	317
13.17. Perdas e danos .....	318
13.18. Defesa do prestador do serviço .....	319
13.19. Execução por terceiros .....	319
13.20. Medidas judiciais .....	319
13.21. Exercícios .....	319
14. O fato do produto: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade.....	321
14.1. Acidente de consumo e fato do produto: os defeitos ....	321
14.2. O fato do produto .....	322
14.3. Quem é o responsável .....	322
14.4. O defeito .....	323
14.4.1. Oferta e publicidade causadoras do dano .....	324
14.4.2. Informação causadora do dano .....	325
14.5. Solidariedade .....	326
14.6. O comerciante .....	328
14.7. Produto nacional ou estrangeiro .....	328
14.8. O importador .....	328
14.9. Autorização governamental .....	329
14.10. A impropriedade do § 1º do art. 12 do CDC .....	329
14.10.1. Contradição .....	329

14.10.2. Uso e riscos razoáveis .....	330
14.10.3. Sem sentido .....	330
14.11. O § 2º está deslocado .....	330
14.12. Síntese gráfica .....	332
14.13. Desconstituição do nexos de causalidade .....	332
14.14. A prova do dano e do nexos de causalidade .....	332
14.15. Excludentes do nexos de causalidade .....	333
14.15.1. O advérbio “só” .....	334
14.15.2. Caso fortuito e força maior não excluem responsabilidade .....	334
14.15.3. Caso fortuito interno e externo .....	334
14.15.4. Culpa exclusiva do consumidor .....	335
14.15.5. Culpa exclusiva de terceiro .....	335
14.16. Equívoco doutrinário .....	336
14.17. Desconstituição do direito do consumidor .....	337
14.18. Ilegitimidade de parte .....	337
14.19. A responsabilidade do comerciante .....	338
14.19.1. Controle da qualidade .....	338
14.19.2. Solidariedade .....	339
14.19.3. Se fabricante, construtor, produtor ou importador “não puderem” ser identificados .....	339
14.19.4. “Sem identificação” do fabricante, produtor, construtor ou importador .....	340
14.19.5. Conseqüências .....	340
14.19.6. Conservação inadequada .....	340
14.19.7. Partição da indenização .....	343
14.19.8. Norma autônoma .....	343
14.19.9. Vedação da denúncia da lide .....	344
14.19.10. Síntese gráfica .....	344
14.20. Exercícios .....	344
15. O fato do serviço: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade .....	346
15.1. Acidente de consumo e fato do serviço: os defeitos .....	346

15.2. O fato do serviço.....	347
15.3. Prestador do serviço.....	347
15.4. Distinção entre vício e defeito .....	347
15.4.1. Vícios .....	348
15.4.2. Defeito.....	349
15.4.3. Exemplo n. 1 .....	349
15.4.4. Exemplo n. 2 .....	351
15.5. O “fornecedor” do serviço é o responsável.....	352
15.6. Oferta e publicidade causadoras do dano.....	352
15.7. Informação causadora do dano .....	354
15.8. Solidariedade.....	355
15.8.1. Exemplo n. 1 .....	356
15.8.2. Exemplo n. 2 .....	357
15.9. Autorização governamental .....	359
15.10. Serviços com atenção normativa especial.....	359
15.11. A impropriedade do § 1º do art. 14.....	359
15.11.1. Contradição.....	360
15.11.2. Resultado e riscos razoáveis .....	360
15.11.3. Sem sentido .....	360
15.12. O § 2º do art. 14 está deslocado.....	361
15.13. Síntese gráfica .....	362
15.14. A desconstituição da responsabilidade .....	362
15.15. A prova do dano e do nexo de causalidade.....	363
15.16. Excludentes de responsabilização.....	364
15.16.1. O advérbio “só” .....	364
15.16.2. Caso fortuito e força maior não excluem a responsabilidade .....	364
15.16.3. Caso fortuito interno e caso fortuito externo....	365
15.16.3.1. O caso fortuito externo .....	366
15.16.3.2. O caso fortuito interno.....	367
15.16.3.3. O caso fortuito interno e externo na ação de terceiro .....	368
15.16.4. Culpa exclusiva do consumidor.....	368

15.16.5. Culpa exclusiva de terceiro .....	369
15.17. Desconstituição do direito do consumidor.....	371
15.18. Exercícios.....	371
16. Os danos materiais, morais, estéticos e à imagem e os critérios para a fixação da indenização correspondente .....	373
16.1. Dano material. Dano moral.....	373
16.2. O dano moral .....	374
16.3. Critérios para fixação da indenização do dano moral .....	377
16.4. Apontamentos sobre indenização do dano estético.....	393
16.5. O dano à imagem .....	396
16.6. Pessoa jurídica .....	398
16.7. Exercício .....	402
17. A responsabilidade dos profissionais liberais: culpa .....	403
17.1. Por que esse profissional foi excluído do sistema geral?	403
17.2. <i>Intuitu personae</i> .....	404
17.3. Atividade de meio .....	406
17.4. Prestação de serviço de massa?.....	407
17.5. Profissional liberal na pessoa jurídica.....	410
17.6. O que caracteriza o profissional liberal.....	412
17.7. Defeito e vício? .....	413
17.8. Conclusão.....	413
17.9. O ônus da prova.....	414
17.10. Exercícios.....	415
18. A prestação dos serviços de reparação .....	418
18.1. Prestador de serviços.....	418
18.2. Consertos.....	418
18.3. Componentes originais.....	419
18.4. Componente “original adequado” e novo .....	419
18.5. Especificações técnicas .....	420
18.6. Autorização em contrário do consumidor.....	420
18.7. Exercício .....	425

19. A garantia dos produtos e serviços .....	426
19.1. Prazo de garantia.....	426
19.1.1. Garantia legal .....	427
19.1.2. Produto ou serviço durável e não durável .....	427
19.1.3. Início da contagem do prazo .....	428
19.2. Vício de fácil constatação e vício oculto.....	429
19.3. Produtos usados.....	431
19.4. Oferta de garantia.....	434
19.5. O óbvio da qualidade, finalidade e adequação .....	434
19.6. “Vedada a exoneração do fornecedor” .....	435
19.7. A garantia contratual .....	436
19.7.1. Garantia complementar .....	436
19.7.2. Termo de garantia.....	439
19.7.3. Manual de instrução .....	439
19.8. Exercícios.....	440
20. Os prazos para reclamar, a decadência e a prescrição .....	442
20.1. O regime tradicional.....	442
20.2. Novo modelo .....	443
20.3. Vício de fácil constatação.....	444
20.4. Produto ou serviço durável e não durável .....	444
20.5. Início da contagem do prazo .....	445
20.6. A garantia contratual .....	445
20.6.1. Prazos legais e contratuais.....	445
20.6.2. Garantia complementar .....	446
20.7. A obstaculização da decadência.....	447
20.8. A reclamação do consumidor.....	450
20.8.1. Reclamação verbal e pessoal (letras “a” e “b”).....	450
20.8.2. Reclamação feita na entidade de defesa do consumidor (letra “c”).....	452
20.8.3. Reclamação entregue a qual pessoa no fornecedor? (letra “d”).....	456

20.9. A instauração do inquérito civil .....	456
20.10. O vício oculto.....	457
20.11. A prescrição .....	458
20.12. Prazo de 5 anos ou mais.....	458
20.13. Início da contagem do prazo .....	460
20.14. As causas que impedem, suspendem ou interrompem a prescrição .....	461
20.15. Exercícios.....	464
21. A oferta: regime jurídico vinculante .....	466
21.1. Não confundir com o direito privado .....	466
21.2. As características da oferta .....	467
21.3. Informação e publicidade.....	468
21.4. Suficientemente precisa.....	469
21.5. Qualquer meio de comunicação.....	469
21.6. Produtos e serviços oferecidos ou apresentados .....	469
21.7. Integra o contrato: a vinculação .....	470
21.8. O erro na oferta .....	470
21.9. Oferta que não constou do contrato .....	474
21.10. O rol exemplificativo do art. 31.....	477
21.11. Elementos da oferta e apresentação .....	477
21.11.1. Elementos obrigatórios .....	478
21.11.2. Item “a.1”: “informações corretas”.....	478
21.11.3. Item “a.2”: “informações claras”.....	479
21.11.4. Item “a.3”: “informações precisas” .....	479
21.11.5. Item “a.4”: “informações ostensivas” .....	480
21.11.6. Destaque .....	480
21.11.7. Item “a.5”: “informações em língua portu- guesa” .....	481
21.11.8. Item “a.6”: “de forma indelével” .....	484
21.11.9. Item “b.1”: “características” .....	484
21.11.10. Item “b.2”: “qualidade” .....	485
21.11.11. Item “b.3”: “quantidade” .....	485

21.11.12. Item “b.4”: “composição” .....	485
21.11.13. Item “b.5”: “preço” .....	486
21.11.13.1. Preço é sempre “à vista” .....	486
21.11.13.2. Preço visível.....	488
21.11.14. Item “b.6”: “garantia” .....	489
21.11.15. Item “b.7”: “prazo de validade” .....	490
21.11.16. Item “b.8”: “origem” .....	490
21.12. Não se deve confundir <i>diet</i> com <i>light</i> .....	491
21.13. Oferta por telefone, mala-direta etc. ....	492
21.14. Proibição de recusa do cumprimento da oferta .....	493
21.14.1. Oferta, apresentação ou publicidade .....	494
21.14.2. Alternativas do consumidor.....	494
21.14.3. Cumprimento forçado da oferta .....	495
21.14.4. Aceitação de outro produto ou serviço.....	496
21.14.5. Rescisão do contrato .....	497
21.15. Exercícios .....	498
22. A publicidade.....	500
22.1. Publicidade ou propaganda? .....	500
22.2. Publicidade e produção .....	501
22.3. Publicidade e verdade .....	502
22.4. Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas, medica- mentos e terapias.....	503
22.4.1. Produtos fumígenos .....	503
22.4.2. Bebidas alcoólicas.....	506
22.4.3. Medicamentos e terapias.....	507
22.5. O Código Brasileiro de Autorregulamentação Publi- citária.....	507
22.5.1. Vinculação legal .....	507
22.5.1.1. Anúncio .....	508
22.5.1.2. Produto e serviço.....	508
22.5.1.3. Consumidor .....	508
22.5.2. Anúncio honesto e verdadeiro.....	508
22.5.2.1. Honesto .....	509



22.5.2.2. Verdadeiro .....	509
22.5.2.3. Objetivo .....	511
22.5.2.4. Transparência .....	511
22.5.3. Enganosidade .....	511
22.5.4. Respeitabilidade .....	512
22.5.4.1. Discriminação .....	512
22.5.4.2. Atividades ilegais .....	512
22.5.4.3. Decência.....	512
22.5.4.4. Intimidade .....	513
22.5.5. Medo, superstição e violência.....	513
22.5.6. Segurança e acidentes .....	513
22.5.7. Crianças e jovens.....	514
22.5.8. Meio ambiente.....	514
22.5.9. Patrimônio cultural.....	515
22.5.10. Linguagem .....	515
22.5.10.1. Vernáculo.....	515
22.5.10.2. Pronúncia .....	515
22.5.10.3. Calão.....	515
22.5.11. Publicidade comparativa .....	516
22.5.12. Testemunhais .....	516
22.5.12.1. Conceito.....	517
22.5.12.2. Testemunhal de especialista/perito....	518
22.5.12.3. Testemunhal de pessoa famosa.....	518
22.5.12.4. Testemunhal de pessoa comum ou consumidor .....	518
22.5.12.5. Atestado ou endosso.....	518
22.5.12.6. Normas relacionadas com a obtenção e validade dos testemunhais .....	519
22.5.12.7. Normas relacionadas com a divulga- ção de testemunhos e atestados .....	519
22.5.13. <i>Teaser</i> .....	519
22.5.14. <i>Merchandising</i> .....	519
22.5.15. Peça jornalística.....	520

22.5.16. Identificação publicitária .....	520
22.5.17. Reconhecimento da influência do anúncio .....	521
22.5.18. Responsabilidade pelo anúncio .....	521
22.5.18.1. Responsabilidade solidária do anunciante e da agência.....	521
22.5.18.2. Responsabilidade solidária do veí- culo .....	522
22.5.18.3. Responsabilidade das pessoas físi- cas envolvidas.....	522
22.5.18.4. Origem do anúncio .....	522
22.5.19. Categorias especiais de anúncios .....	522
22.5.19.1. Bebidas alcoólicas .....	523
22.5.19.2. Educação, cursos, ensino .....	528
22.5.19.3. Venda e aluguel.....	530
22.5.19.4. Investimentos, empréstimos e mer- cado de capitais .....	532
22.5.19.5. Lojas e varejo.....	533
22.5.19.6. Produtos alimentícios.....	534
22.5.19.7. Médicos, dentistas, veterinários, parteiras, massagistas, enfermei- ros, serviços hospitalares, para- médicos, para-hospitalares, pro- dutos protéticos, dietéticos, trata- mentos e dietas.....	535
22.5.19.8. Produtos farmacêuticos populares	536
22.5.19.9. Produtos de fumo .....	538
22.5.19.10. Produtos inibidores do fumo.....	539
22.5.19.11. Profissionais liberais .....	539
22.5.19.12. Reembolso postal ou vendas pelo correio .....	540
22.5.19.13. Turismo, viagens, excursões, hote- laria .....	541
22.5.19.14. Veículos motorizados.....	541
22.5.19.15. Armas de fogo.....	542

22.6. Obrigação de fazer publicidade .....	543
22.7. Exercícios.....	543
23. A publicidade clandestina.....	544
23.1. Proibição da publicidade clandestina.....	544
23.2. A técnica do <i>merchandising</i> .....	544
23.2.1. O tipo de <i>merchandising</i> proibido .....	545
23.2.2. Enganosidade e abusividade .....	545
23.2.3. Outras inserções indiretas, mas permitidas.....	548
23.3. Exercício .....	548
24. A publicidade enganosa.....	549
24.1. Publicidade enganosa: efeito sobre o consumidor.....	549
24.1.1. Ampla garantia .....	550
24.1.2. O “chamariz” .....	550
24.1.3. Informação “distorcida” .....	551
24.2. Enganosidade × consumidor real.....	552
24.3. Parâmetros para a aferição da enganosidade .....	552
24.3.1. Julgamento do anúncio em si.....	552
24.3.2. Ambiguidade .....	553
24.3.3. Exagero .....	554
24.3.4. Licença publicitária .....	555
24.3.5. Liberdade de expressão na publicidade .....	557
24.3.6. Enganosidade × publicidade comparativa .....	558
24.3.7. Normas autorregulamentares .....	562
24.4. Publicidade enganosa por omissão .....	563
24.5. Elemento subjetivo.....	565
24.6. Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agên- cias e do veículo.....	565
24.6.1. Responsabilidade solidária .....	565
24.6.2. Responsabilidade solidária do anunciante e da agência .....	566
24.6.3. Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência .....	566
24.7. Supressão e impedimento do anúncio enganoso.....	568

24.8. Contrapropaganda.....	568
24.8.1. Função.....	568
24.8.2. Conteúdo.....	569
24.8.3. Amplitude do meio.....	569
24.8.4. “Astreintes” .....	570
24.9. Exercícios.....	570
25. A publicidade abusiva .....	572
25.1. Publicidade abusiva: efeito sobre o consumidor.....	572
25.2. Respeitabilidade.....	574
25.3. Discriminação .....	574
25.4. Atividades ilegais.....	574
25.5. Decência .....	575
25.6. Intimidade .....	575
25.7. Medo, superstição e violência.....	575
25.8. Segurança e acidentes .....	575
25.9. Crianças e jovens .....	575
25.10. Meio ambiente .....	576
25.11. Patrimônio cultural .....	576
25.12. Abusividade × consumidor real .....	578
25.13. Parâmetros para a aferição da abusividade .....	578
25.13.1. Julgamento do anúncio em si .....	578
25.13.2. Ambiguidade .....	579
25.13.3. Exagero.....	580
25.13.4. Licença publicitária .....	580
25.14. Liberdade de expressão na publicidade .....	581
25.15. Abusividade × publicidade comparativa.....	583
25.16. Elemento subjetivo .....	584
25.17. Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agên- cias e do veículo.....	585
25.17.1. Responsabilidade solidária .....	585
25.17.2. Responsabilidade solidária do anunciante e da agência.....	585

25.17.3. Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência .....	586
25.18. Supressão e impedimento do anúncio abusivo .....	587
25.19. Contrapropaganda.....	587
25.19.1. Função .....	587
25.19.2. Conteúdo.....	588
25.19.3. Amplitude do meio .....	588
25.19.4. “Astreintes” .....	589
25.20. Exercícios .....	589
26. A prova da verdade e correção da publicidade .....	591
26.1. Exercícios .....	592
27. As práticas abusivas .....	596
27.1. O abuso do direito.....	596
27.2. Práticas abusivas em geral .....	597
27.3. Práticas abusivas objetivamente consideradas .....	598
27.4. Práticas abusivas pré, pós e contratuais .....	598
27.5. Rol exemplificativo.....	600
27.6. Venda casada.....	601
27.7. Recusa de atendimento .....	604
27.8. Entrega sem solicitação do consumidor .....	605
27.9. Excepcional vulnerabilidade.....	608
27.9.1. Idoso.....	609
27.9.1.1. Prioridade no atendimento.....	609
27.9.1.2. Direito à saúde .....	611
27.9.1.3. Descontos em ingressos.....	612
27.9.1.4. Serviços de transporte.....	613
27.9.1.5. Internação do idoso.....	615
27.9.1.6. Conclusão .....	616
27.10. Vantagem excessiva .....	616
27.11. Orçamento prévio .....	617
27.12. Informação depreciativa .....	618

27.13. Normas técnicas.....	619
27.14. Recusa da venda .....	621
27.15. Elevação de preços.....	622
27.16. Reajuste de preços .....	623
27.17. Falta de prazo.....	624
27.18. Exercícios .....	624
28. O orçamento.....	627
28.1. O vocábulo “prévio” .....	627
28.2. Itens obrigatórios .....	628
28.2.1. Valor da mão de obra .....	628
28.2.2. Preço dos materiais e dos equipamentos a serem empregados .....	628
28.2.3. Condições de pagamento .....	629
28.2.4. Datas do início e término do serviço.....	629
28.3. Prazo de validade.....	630
28.4. Vinculação do fornecedor .....	630
28.5. Fechamento do contrato .....	631
28.6. Serviços de terceiros .....	631
28.7. Cobrança do orçamento ou taxa de visita .....	631
28.8. Uso de peças originais e usadas .....	632
28.9. Práticas anteriores .....	632
28.10. Exercícios .....	632
29. A cobrança de dívidas .....	634
29.1. Conexão com o art. 71 .....	634
29.2. Ação regular de cobrança.....	635
29.3. As ações proibidas .....	637
29.3.1. Ameaça.....	638
29.3.2. Coação.....	638
29.3.3. Constrangimento físico ou moral .....	638
29.3.4. Afirmações falsas, incorretas ou enganosas .....	639
29.3.5. Exposição ao ridículo.....	639
29.3.6. Interferência com trabalho, descanso ou lazer .....	640

29.4. Repetição do indébito .....	640
29.4.1. Regra amena.....	641
29.4.2. Caracterização do direito a repetir .....	641
29.4.3. Engano justificável .....	642
29.4.4. Indenização por danos materiais e morais .....	643
29.4.5. O direito a repetição em dobro independe do meio de cobrança .....	643
29.4.6. Dados do fornecedor .....	645
29.5. Exercícios.....	645
30. Os bancos de dados e cadastros. Os Serviços de Proteção ao Crédito .....	647
30.1. Amplitude da norma .....	648
30.2. Os Serviços de Proteção ao Crédito.....	648
30.2.1. Requisitos para a negativação .....	649
30.2.2. Caráter público.....	650
30.2.3. O consumidor inadimplente .....	651
30.2.4. O direito do consumidor inadimplente.....	652
30.3. Linguagem e prazo.....	657
30.3.1. Linguagem compreensível .....	657
30.3.2. O prazo .....	657
30.4. Comunicação ao consumidor.....	659
30.5. Correção dos dados inexatos.....	660
30.6. Caráter público.....	660
30.7. Tipos penais .....	660
30.8. Arquivo de reclamações contra o fornecedor .....	661
30.8.1. Lista de reclamações .....	661
30.8.2. Responsabilidade dos órgãos de defesa do con- sumidor .....	662
30.9. Exercícios.....	662
31. A proteção contratual.....	664
31.1. Considerações iniciais.....	664
31.2. Princípios basilares dos contratos de consumo.....	664

31.2.1. Ausência de manifestação de vontade.....	664
31.2.2. Princípio da conservação.....	665
31.2.2.1.Modificação das cláusulas que esta- beleçam prestações desproporcionais .....	665
31.2.2.2. Direito de revisão.....	666
31.2.3. Princípio da boa-fé.....	667
31.2.3.1. Boa-fé objetiva e subjetiva.....	668
31.2.3.2. Boa-fé como princípio .....	670
31.2.3.3. Boa-fé como cláusula geral .....	670
31.2.3.4. Boa-fé e equidade .....	671
31.2.4. Princípio da equivalência .....	672
31.2.5. Princípio da igualdade.....	672
31.2.6. Dever de informar e princípio da transparência.....	673
31.2.6.1. O dever de informar .....	673
31.2.6.2. O princípio da transparência.....	673
31.2.6.3. Conclusão .....	674
31.2.7. Vulnerabilidade e hipossuficiência do consu- midor .....	674
31.2.8. Nenhuma forma de abuso do direito .....	675
31.2.8.1. Dever de cooperação .....	676
31.2.8.2. Dever de cuidado.....	676
31.2.9. Protecionismo.....	676
31.3. Exercício .....	677
32. As formas de contratação.....	678
32.1. Todas as formas .....	678
32.2. Contrato de adesão.....	678
32.3. Comportamento socialmente típico .....	679
32.4. Condições gerais ou cláusulas gerais.....	679
32.5. Exercício .....	681
33. Os contratos de adesão.....	682
33.1. Conceito de contrato de adesão .....	683
33.2. Estipulações unilaterais do Poder Público .....	684



33.3. Formulário e inserção de cláusula.....	685
33.4. Resolução alternativa .....	685
33.5. Redação do contrato.....	686
33.5.1. Termos claros .....	687
33.5.2. Informações precisas.....	687
33.5.3. Caracteres ostensivos .....	687
33.5.4. Caracteres legíveis.....	691
33.6. Destaque.....	691
33.7. Contrato escrito ou verbal e comportamento social- mente típico.....	693
33.8. Veto .....	693
33.9. Exercício .....	694
34. Contratos: transparência, interpretação e vinculação pré-con- tratual .....	698
34.1. Princípio da transparência.....	698
34.2. Conhecimento prévio .....	699
34.3. Difícil compreensão .....	699
34.4. A interpretação.....	704
34.5. A vinculação pré-contratual .....	706
34.6. Exercício .....	708
35. Compras feitas fora do estabelecimento comercial: prazo de reflexão ou arrependimento.....	710
35.1. <i>Telos</i> legal .....	710
35.2. Prazo de reflexão ou arrependimento.....	711
35.3. Prazo maior do que 7 dias.....	712
35.4. Contagem do prazo .....	713
35.5. A manifestação da desistência .....	713
35.6. O sentido de produto, serviço e contrato .....	714
35.7. Compra de imóveis .....	715
35.8. Efeito <i>ex tunc</i> .....	716
35.9. Sem despesas .....	717

35.10. Solidariedade das administradoras de cartão de crédito	717
35.11. Exercício .....	718
36. As cláusulas abusivas.....	720
36.1. Nulidade absoluta.....	722
36.2. Imprescritibilidade .....	726
36.3. O conceito de “cláusula” .....	726
36.4. Rol exemplificativo .....	727
36.5. Cláusula de não indenizar .....	727
36.5.1. Proibição absoluta .....	727
36.5.2. Proibição relativa.....	728
36.6. Reembolso de quantia paga.....	730
36.7. Transferência de responsabilidade a terceiros.....	730
36.8. Obrigações iníquas e desvantagem exagerada .....	731
36.8.1. Presunção relativa .....	732
36.8.2. Princípios fundamentais.....	733
36.8.3. Ameaça do objeto ou do equilíbrio contratual ...	734
36.8.4. Onerosidade excessiva para o consumidor.....	735
36.9. Cláusula geral da boa-fé e equidade .....	736
36.10. Ônus de prova: proibição da inversão .....	738
36.11. Arbitragem compulsória .....	738
36.12. Imposição de representante .....	740
36.13. Opção de conclusão do negócio.....	741
36.14. Alteração unilateral do preço .....	742
36.15. Cancelamento do contrato.....	743
36.16. Ressarcimento unilateral do custo da cobrança .....	744
36.17. Modificação unilateral do contrato .....	745
36.18. Violação de normas ambientais.....	745
36.19. Desacordo com o sistema de proteção ao consumidor ..	746
36.20. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.....	747
36.21. Conservação do contrato .....	747
36.22. Representação ao Ministério Público.....	748
36.23. Vetos.....	749

36.24. Exercícios .....	752
37. Empréstimos e financiamentos .....	754
37.1. Todo tipo de contrato .....	755
37.2. Complemento do art. 46.....	755
37.3. Preço em moeda corrente nacional .....	755
37.4. Juros de mora .....	755
37.4.1. Lei da Usura revogada, em parte .....	756
37.4.2. Os juros de mora.....	757
37.4.3. A mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional .....	758
37.4.4. Que é Selic?.....	758
37.4.5. Juros de mora, diz a lei, e não correção monetária.	759
37.4.6. A taxa Selic e a correção de alguns tributos .....	760
37.4.7. Conclusão .....	761
37.5. Taxa efetiva .....	762
37.6. Acréscimos legais.....	766
37.7. Número e periodicidade das prestações .....	766
37.8. Total a pagar com e sem financiamento .....	766
37.9. Multa .....	767
37.10. Liquidação antecipada.....	767
37.11. Exercícios.....	768
38. Compra e venda com pagamento do preço mediante prestações	771
38.1. Cláusula abusiva.....	771
38.2. Perda total das parcelas .....	772
38.2.1. Fundamento.....	772
38.2.2. Pagamento em prestações .....	772
38.2.3. O regime do “Código Civil” de 1916.....	772
38.2.4. O problema da expressão “perda total das par- celas” .....	775
38.3. Alienação fiduciária .....	776
38.4. Sistema de consórcios .....	777
38.5. Contratos em moeda corrente nacional .....	779

38.6. Exercícios.....	779
39. A desconsideração da personalidade jurídica.....	781
39.1. Origem da possibilidade da desconsideração da personalidade jurídica.....	781
39.2. Dever do magistrado.....	783
39.3. “Desconsideração” e não “dissolução”.....	783
39.4. “Em detrimento do consumidor”.....	784
39.5. Elenco exemplificativo.....	784
39.6. Abuso “do” direito.....	784
39.7. Excesso de poder.....	785
39.8. Infração da lei e fato ou prática de ato ilícito.....	785
39.9. Violação dos estatutos ou contrato social.....	786
39.10. Má administração.....	786
39.11. Outras espécies de abusos.....	786
39.12. Os parceiros de negócios.....	788
39.13. No Código Civil de 2002.....	790
39.14. Exercícios.....	790
40. Aspectos processuais — o caráter coletivo da proteção processual do CDC.....	792
40.1. A defesa do consumidor em juízo.....	792
40.2. A proteção coletiva.....	792
40.3. Exercício.....	795
41. Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.....	796
41.1. A Constituição Federal.....	796
41.2. O Código de Defesa do Consumidor.....	796
41.3. Direito ou interesse?.....	797
41.4. Os direitos difusos.....	797
41.4.1. Sujeito ativo indeterminado.....	797
41.4.2. Sujeito passivo.....	799
41.4.3. A relação jurídica.....	799
41.4.4. Objeto indivisível.....	799

41.4.5. Síntese gráfica .....	800
41.4.6. Exemplos.....	800
41.5. Os direitos coletivos.....	800
41.5.1. Sujeito ativo indeterminado, mas determinável .	800
41.5.2. Sujeito passivo .....	801
41.5.3. A relação jurídica.....	801
41.5.4. Objeto indivisível .....	801
41.5.5. Distinção dos direitos individuais homogêneos.	801
41.5.6. Síntese gráfica .....	802
41.5.7. Exemplos.....	803
41.6. Os direitos individuais homogêneos .....	803
41.6.1. Sujeito ativo determinado e plural .....	803
41.6.2. Sujeito passivo .....	803
41.6.3. A relação jurídica.....	804
41.6.4. Objeto divisível .....	804
41.6.5. Espécie de direito coletivo .....	804
41.6.6. Síntese gráfica .....	805
41.6.7. Exemplos.....	805
41.7. Exercício .....	805
42. A legitimidade ativa para propositura de ações coletivas .....	808
42.1. A legitimação concorrente .....	809
42.2. Legitimação disjuntiva.....	809
42.3. Direitos difusos e coletivos: legitimação autônoma.....	809
42.4. Direitos individuais homogêneos: legitimação extraor- dinária .....	810
42.5. Personalidade judiciária.....	810
42.6. A legitimidade do Ministério Público.....	811
42.7. A legitimidade das associações civis .....	816
42.7.1. Fins institucionais .....	816
42.7.2. Autorização da assembleia.....	816
42.7.3. Constituição há um ano.....	817
42.7.4. Dispensa do requisito de constituição há um ano ..	818

42.8. Intervenção obrigatória do Ministério Público .....	818
42.9. Exercício .....	819
43. As ações judiciais .....	823
43.1. Garantia constitucional .....	823
43.2. Todas as espécies de ações.....	824
43.3. Exercício .....	824
44. Obrigações de fazer ou não fazer.....	825
44.1. Tutela específica ou providências que assegurem o resultado prático equivalente .....	826
44.2. Liminar.....	826
44.2.1. Fundamento relevante .....	826
44.2.2. Ineficácia do provimento final.....	827
44.2.3. Momento da concessão da liminar.....	830
44.3. <i>Astreinte</i> .....	830
44.3.1. O vocábulo .....	830
44.3.2. Função.....	831
44.3.3. Natureza .....	831
44.3.4. O caráter objetivo: confusão a ser evitada.....	832
44.3.5. O limite do <i>quantum</i> .....	833
44.3.6. Previsão legal .....	835
44.3.7. Ação principal sem valor econômico.....	837
44.3.8. Medida direta do juiz .....	837
44.3.9. Modificação das <i>astreintes</i> não viola a coisa julgada.....	839
44.3.10. O que acontece se a ação é julgada improcedente ou extinta sem resolução de mérito.....	841
44.3.11. Nas ações coletivas .....	843
44.4. Perdas e danos.....	843
44.5. Exercício .....	844
45. Custas, despesas e honorários nas ações coletivas.....	845
45.1. Acesso à Justiça .....	845

45.2. Liberação automática.....	845
45.3. Inversão do ônus da prova.....	845
45.4. Má-fé .....	846
45.4.1. Como caracterizar a má-fé .....	846
45.4.2. Responsabilização dos diretores da associação- -autora .....	847
45.4.3. Não há má-fé exclusiva .....	848
45.5. Exercício .....	848
46. Inversão do ônus da prova.....	849
46.1. Considerações iniciais.....	849
46.2. Critério do juiz .....	850
46.3. Verossimilhança das alegações .....	851
46.4. Hipossuficiência.....	852
46.5. Momento de inversão .....	853
46.6. O ônus econômico .....	855
46.7. Exercícios.....	856
47. A competência .....	859
47.1. Ações coletivas para defesa dos direitos individuais ho- mogêneos, difusos e coletivos.....	859
47.2. A competência da Justiça Federal.....	860
47.3. Competência no dano de âmbito local .....	861
47.3.1. O equívoco .....	861
47.3.2. A solução do problema: local do dano ou domi- cílio do autor .....	862
47.4. Competência no dano de âmbito nacional ou regional ....	863
47.4.1. Capital do Estado ou Distrito Federal: como definir? .....	863
47.4.2. Como definir o chamado âmbito regional?.....	867
47.4.3. Competência no direito individual.....	869
47.5. Exercício .....	869
48. Da coisa julgada nas ações coletivas.....	870
48.1. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos difusos .....	870

48.1.1. Efeito <i>erga omnes</i> .....	870
48.1.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	871
48.1.3. Relação com o direito individual do consu- midor .....	871
48.2. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos coletivos .....	872
48.2.1. Efeito <i>ultra partes</i> .....	872
48.2.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	872
48.2.3. Relação com o direito individual do consumidor ..	873
48.3. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos individuais homogêneos.....	873
48.3.1. Efeito <i>erga omnes</i> .....	873
48.3.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	874
48.3.3. Exercício do direito individual pelo consumi- dor-vítima ou seus sucessores .....	874
48.3.4. A amplitude da coisa julgada e o problema da extensão territorial .....	875
48.4. Exercício .....	877
49. Aspectos da litispendência e continência da ação coletiva com a ação individual .....	878
49.1. Litispendência.....	878
49.1.1. Efeitos especiais da sentença .....	878
49.1.2. Risco do consumidor depende da prova de sua ciência .....	879
49.2. Continência .....	880
49.3. Exercício .....	881
50. Denúnciação da lide, chamamento do processo e assistência ...	882
50.1. Responsabilidade do comerciante.....	882
50.2. Denúnciação da lide.....	882
50.3. Chamamento ao processo .....	883



50.4. Assistência .....	884
50.5. Exercício .....	884
51. Liquidação de sentença nas ações coletivas.....	885
51.1. Liquidação e execução individual.....	886
51.2. Liquidação e execução pelos legitimados do art. 82.....	887
51.3. Ação individual: distribuição e custas .....	888
51.4. Exercício .....	890
<i>Bibliografia</i> .....	891
<i>Índice Alfabético-Remissivo</i> .....	907