

STJ00096546

Rizzatto Nunes

Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;
Mestre e Doutor em Filosofia do Direito pela PUCSP; Livre-Docente
em Direito do Consumidor pela mesma Universidade; Professor nas cadeiras
de Direito do Consumidor, Introdução ao Estudo do Direito, Filosofia do
Direito, Teoria Geral do Direito e Direito Processual Civil;
Membro da Academia Paulista de Magistrados
e da Academia Paulista de Direito.

Curso de direito do **CONSUMIDOR**

8ª edição
revista e atualizada

2013

 **Editora
Saraiva**

Rua Henrique Schaumann, 270, Cerqueira César – São Paulo – SP
CEP 05413-909

PABX: (11) 3613 3000

SACJUR: 0800 055 7688

De 2ª a 6ª, das 8:30 às 19:30

saraivajur@editorasaraiva.com.br

Acesso: www.saraivajur.com.br

FILIAIS

AMAZONAS/RONDÔNIA/RORAIMA/ACRE

Rua Costa Azevedo, 56 – Centro

Fone: (92) 3633-4227 – Fax: (92) 3633-4782 – Manaus

BAHIA/SERGIPE

Rua Agripino Órea, 23 – Brotas

Fone: (71) 3381-5854 / 3381-5895

Fax: (71) 3381-0959 – Salvador

BAURU (SÃO PAULO)

Rua Monsenhor Claro, 2-55/2-57 – Centro

Fone: (14) 3234-5643 – Fax: (14) 3234-7401 – Bauru

CEARÁ/PIAUÍ/MARANHÃO

Av. Filomeno Gomes, 670 – Jacarecanga

Fone: (85) 3238-2323 / 3238-1384

Fax: (85) 3238-1331 – Fortaleza

DISTRITO FEDERAL

SIA/SUL Tracço 2 Lote 850 – Setor de Indústria e Abastecimento

Fone: (61) 3344-2920 / 3344-2951

Fax: (61) 3344-1709 – Brasília

GOIÁS/TOCANTINS

Av. Independência, 5330 – Setor Aeroportuário

Fone: (62) 3225-2882 / 3212-2806

Fax: (62) 3224-3016 – Goiânia

MATO GROSSO DO SUL/MATO GROSSO

Rua 14 de Julho, 3148 – Centro

Fone: (67) 3382-3682 – Fax: (67) 3382-0112 – Campo Grande

MINAS GERAIS

Rua Além Paraíba, 449 – Lagoinha

Fone: (31) 3429-8300 – Fax: (31) 3429-8310 – Belo Horizonte

PARÁ/AMAPÁ

Travessa Apinogés, 186 – Batista Campos

Fone: (91) 3222-9034 / 3224-9038

Fax: (91) 3241-0499 – Belém

PARANÁ/SANTA CATARINA

Rua Conselheiro Laurindo, 2895 – Prado Velho

Fone/Fax: (41) 3332-4894 – Curitiba

PERNAMBUCO/PARAÍBA/R. G. DO NORTE/ALAGOAS

Rua Corredor do Bispo, 185 – Boa Vista

Fone: (81) 3421-4246 – Fax: (81) 3421-4510 – Recife

RIBEIRÃO PRETO (SÃO PAULO)

Av. Francisco Junqueira, 1255 – Centro

Fone: (16) 3610-5843 – Fax: (16) 3610-8284 – Ribeirão Preto

RIO DE JANEIRO/ESPÍRITO SANTO

Rua Visconde de Santa Isabel, 113 a 119 – Vila Isabel

Fone: (21) 2577-9494 – Fax: (21) 2577-8867 / 2577-9565 – Rio de Janeiro

RIO GRANDE DO SUL

Av. A. J. Renner, 231 – Farrapos

Fone/Fax: (51) 3371-4001 / 3371-1467 / 3371-1567

Porto Alegre

SÃO PAULO

Av. Antártica, 92 – Barra Funda

Fone: PABX (11) 3616-3666 – São Paulo

ISBN 978-85-02-20080-7

Nunes, Luis Antonio Rizzato

Curso de direito do consumidor / Rizzato Nunes.

– 8. ed. rev. e atual. – São Paulo : Saraiva, 2013.

Bibliografia.

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

CDU-34:381.6 (07)

Índices para catálogo sistemático:

1. Consumidores : Direitos : Estudo e ensino 34:381.6(07)
2. Direito do consumidor : Estudo e ensino 34:381.6(07)

Diretor editorial Luiz Roberto Curia

Gerente de produção editorial Lígia Alves

Assistente editorial Bianca Margaita Tavalari

Produtora editorial Claísia Boraschi Maria

Preparação de originais Ana Cristina Garcia

Maria Izabel Barreiros Bitencourt Bressan

Arte e diagramação Cristina Aparecida Agudo de Freitas

Mônica Landi

Revisão de provas Rita de Cássia Queiroz Gorgatti

Cecília Dovus

Serviços editoriais Elaine Cristina da Silva

Vinícius Azevedo Vieira

Capa IDÉE arte e comunicação

Produção gráfica Marli Rampim

Impressão Gráfica Salesianas

Acabamento Gráfica Salesianas

Data de fechamento da edição: 6-3-2013

Dúvidas?

Acesso www.saraivajur.com.br

9x4477

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Editora Saraiva.

A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/98 e punido pelo artigo 184 do Código Penal.

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. Impropriedade | 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 res- ponsabilidade..... | 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 importa- dor “não puderem” ser identificados | 339 |
| 14.19.4. “Sem identificação” do fabricante, produtor, construtor ou importador | 340 |
| 14.19.5. Consequências | 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 portuguesa” | 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 |

| | |
|--|-----|
| 22.5.16. 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 agências 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 x 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 x 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. Afirmções 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 consumidor | 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 estabelecem 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 consumidor | 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. Dificil compreensão | 699 |
| 34.4. A interpretação..... | 704 |
| 34.5. A vinculação pré-contratual..... | 706 |
| 34.6. Exercício | 708 |
| 35. Compras feitas pela internet e outras fora do estabelecimento comercial..... | 710 |
| 35.1. <i>Telos</i> legal | 710 |
| 35.2. Prazo de reflexão ou arrependimento..... | 712 |
| 35.3. Prazo maior do que 7 dias..... | 713 |
| 35.4. Contagem do prazo | 714 |
| 35.4.1. A forma de pagamento não interfere no prazo..... | 714 |
| 35.5. A manifestação da desistência | 714 |
| 35.6. O sentido de produto, serviço e contrato | 715 |
| 35.7. Compra de imóveis | 716 |
| 35.8. Efeito <i>ex tunc</i> | 718 |

| | |
|--|-----|
| 35.9. Sem despesas | 719 |
| 35.10. Devolução do que foi pago..... | 719 |
| 35.11. Solidariedade das administradoras de cartão de crédito | 719 |
| 35.12. Exercício | 721 |
| 36. As cláusulas abusivas..... | 722 |
| 36.1. Nulidade absoluta..... | 724 |
| 36.2. Imprescritibilidade | 728 |
| 36.3. O conceito de “cláusula” | 728 |
| 36.4. Rol exemplificativo | 729 |
| 36.5. Cláusula de não indenizar | 729 |
| 36.5.1. Proibição absoluta | 729 |
| 36.5.2. Proibição relativa..... | 730 |
| 36.6. Reembolso de quantia paga..... | 732 |
| 36.7. Transferência de responsabilidade a terceiros..... | 732 |
| 36.8. Obrigações iníquas e desvantagem exagerada | 733 |
| 36.8.1. Presunção relativa | 734 |
| 36.8.2. Princípios fundamentais..... | 735 |
| 36.8.3. Ameaça do objeto ou do equilíbrio contratual ... | 736 |
| 36.8.4. Onerosidade excessiva para o consumidor..... | 737 |
| 36.9. Cláusula geral da boa-fé e equidade | 738 |
| 36.10. Ônus de prova: proibição da inversão | 740 |
| 36.11. Arbitragem compulsória | 740 |
| 36.12. Imposição de representante..... | 742 |
| 36.13. Opção de conclusão do negócio | 743 |
| 36.14. Alteração unilateral do preço | 744 |
| 36.15. Cancelamento do contrato..... | 745 |
| 36.16. Ressarcimento unilateral do custo da cobrança | 746 |
| 36.17. Modificação unilateral do contrato | 747 |
| 36.18. Violação de normas ambientais..... | 747 |
| 36.19. Desacordo com o sistema de proteção ao consumidor .. | 748 |
| 36.20. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.... | 749 |
| 36.21. Conservação do contrato | 749 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 36.22. | Representação ao Ministério Público..... | 750 |
| 36.23. | Vetos..... | 751 |
| 36.24. | Exercícios..... | 754 |
| 37. | Empréstimos e financiamentos..... | 756 |
| 37.1. | Todo tipo de contrato..... | 757 |
| 37.2. | Complemento do art. 46..... | 757 |
| 37.3. | Preço em moeda corrente nacional..... | 757 |
| 37.4. | Juros de mora..... | 757 |
| 37.4.1. | Lei da Usura revogada, em parte..... | 758 |
| 37.4.2. | Os juros de mora..... | 759 |
| 37.4.3. | A mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional..... | 760 |
| 37.4.4. | Que é Selic?..... | 760 |
| 37.4.5. | Juros de mora, diz a lei, e não correção monetária. | 761 |
| 37.4.6. | A taxa Selic e a correção de alguns tributos..... | 762 |
| 37.4.7. | Conclusão..... | 763 |
| 37.5. | Taxa efetiva..... | 764 |
| 37.6. | Acréscimos legais..... | 768 |
| 37.7. | Número e periodicidade das prestações..... | 768 |
| 37.8. | Total a pagar com e sem financiamento..... | 768 |
| 37.9. | Multa..... | 769 |
| 37.10. | Liquidação antecipada..... | 769 |
| 37.11. | Exercícios..... | 770 |
| 38. | Compra e venda com pagamento do preço mediante prestações | 773 |
| 38.1. | Cláusula abusiva..... | 773 |
| 38.2. | Perda total das parcelas..... | 774 |
| 38.2.1. | Fundamento..... | 774 |
| 38.2.2. | Pagamento em prestações..... | 774 |
| 38.2.3. | O regime do “Código Civil” de 1916..... | 774 |
| 38.2.4. | O problema da expressão “perda total das par- celas”..... | 777 |
| 38.3. | Alienação fiduciária..... | 778 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 38.4. | Sistema de consórcios | 779 |
| 38.5. | Contratos em moeda corrente nacional..... | 781 |
| 38.6. | Exercícios..... | 781 |
| 39. | A desconsideração da personalidade jurídica | 783 |
| 39.1. | Origem da possibilidade da desconsideração da personalidade jurídica..... | 783 |
| 39.2. | Dever do magistrado | 785 |
| 39.3. | “Desconsideração” e não “dissolução” | 785 |
| 39.4. | “Em detrimento do consumidor” | 786 |
| 39.5. | Elenco exemplificativo | 786 |
| 39.6. | Abuso “do” direito | 786 |
| 39.7. | Excesso de poder..... | 787 |
| 39.8. | Infração da lei e fato ou prática de ato ilícito..... | 787 |
| 39.9. | Violação dos estatutos ou contrato social..... | 788 |
| 39.10. | Má administração..... | 788 |
| 39.11. | Outras espécies de abusos | 788 |
| 39.12. | Os parceiros de negócios..... | 790 |
| 39.13. | No Código Civil de 2002 | 792 |
| 39.14. | Exercícios..... | 792 |
| 40. | Aspectos processuais — o caráter coletivo da proteção processual do CDC..... | 794 |
| 40.1. | A defesa do consumidor em juízo..... | 794 |
| 40.2. | A proteção coletiva..... | 794 |
| 40.3. | Exercício | 797 |
| 41. | Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos..... | 798 |
| 41.1. | A Constituição Federal..... | 798 |
| 41.2. | O Código de Defesa do Consumidor | 798 |
| 41.3. | Direito ou interesse?..... | 799 |
| 41.4. | Os direitos difusos..... | 799 |
| | 41.4.1. Sujeito ativo indeterminado | 799 |
| | 41.4.2. Sujeito passivo | 801 |

| | |
|--|-----|
| 41.4.3. A relação jurídica | 801 |
| 41.4.4. Objeto indivisível | 801 |
| 41.4.5. Síntese gráfica | 802 |
| 41.4.6. Exemplos | 802 |
| 41.5. Os direitos coletivos..... | 802 |
| 41.5.1. Sujeito ativo indeterminado, mas determinável . | 802 |
| 41.5.2. Sujeito passivo | 803 |
| 41.5.3. A relação jurídica | 803 |
| 41.5.4. Objeto indivisível | 803 |
| 41.5.5. Distinção dos direitos individuais homogêneos. | 803 |
| 41.5.6. Síntese gráfica | 804 |
| 41.5.7. Exemplos..... | 805 |
| 41.6. Os direitos individuais homogêneos | 805 |
| 41.6.1. Sujeito ativo determinado e plural | 805 |
| 41.6.2. Sujeito passivo | 805 |
| 41.6.3. A relação jurídica | 806 |
| 41.6.4. Objeto divisível | 806 |
| 41.6.5. Espécie de direito coletivo | 806 |
| 41.6.6. Síntese gráfica | 807 |
| 41.6.7. Exemplos..... | 807 |
| 41.7. Exercício | 807 |
| 42. A legitimidade ativa para propositura de ações coletivas | 810 |
| 42.1. A legitimação concorrente | 811 |
| 42.2. Legitimação disjuntiva..... | 811 |
| 42.3. Direitos difusos e coletivos: legitimação autônoma..... | 811 |
| 42.4. Direitos individuais homogêneos: legitimação extraor- dinária | 812 |
| 42.5. Personalidade judiciária | 812 |
| 42.6. A legitimidade do Ministério Público..... | 813 |
| 42.7. A legitimidade das associações civis | 818 |
| 42.7.1. Fins institucionais | 818 |
| 42.7.2. Autorização da assembleia..... | 818 |

| | |
|--|-----|
| 42.7.3. Constituição há um ano..... | 819 |
| 42.7.4. Dispensa do requisito de constituição há um ano .. | 820 |
| 42.8. Intervenção obrigatória do Ministério Público | 820 |
| 42.9. Exercício | 821 |
| 43. As ações judiciais | 825 |
| 43.1. Garantia constitucional | 825 |
| 43.2. Todas as espécies de ações..... | 826 |
| 43.3. Exercício | 826 |
| 44. Obrigações de fazer ou não fazer..... | 827 |
| 44.1. Tutela específica ou providências que assegurem o resultado prático equivalente | 828 |
| 44.2. Liminar..... | 828 |
| 44.2.1. Fundamento relevante | 828 |
| 44.2.2. Ineficácia do provimento final..... | 829 |
| 44.2.3. Momento da concessão da liminar | 832 |
| 44.3. <i>Astreinte</i> | 832 |
| 44.3.1. O vocábulo | 832 |
| 44.3.2. Função | 833 |
| 44.3.3. Natureza | 833 |
| 44.3.4. O caráter objetivo: confusão a ser evitada..... | 834 |
| 44.3.5. O limite do <i>quantum</i> | 835 |
| 44.3.6. Previsão legal | 837 |
| 44.3.7. Ação principal sem valor econômico | 839 |
| 44.3.8. Medida direta do juiz | 839 |
| 44.3.9. Modificação das <i>astreintes</i> não viola a coisa julgada..... | 841 |
| 44.3.10. O que acontece se a ação é julgada improcedente ou extinta sem resolução de mérito..... | 843 |
| 44.3.11. Nas ações coletivas | 845 |
| 44.4. Perdas e danos..... | 845 |
| 44.5. Exercício | 846 |
| 45. Custas, despesas e honorários nas ações coletivas..... | 847 |

| | |
|--|-----|
| 45.1. Acesso à Justiça | 847 |
| 45.2. Liberação automática..... | 847 |
| 45.3. Inversão do ônus da prova..... | 847 |
| 45.4. Má-fé | 848 |
| 45.4.1. Como caracterizar a má-fé | 848 |
| 45.4.2. Responsabilização dos diretores da associação- -autora | 849 |
| 45.4.3. Não há má-fé exclusiva | 850 |
| 45.5. Exercício | 850 |
| 46. Inversão do ônus da prova..... | 851 |
| 46.1. Considerações iniciais..... | 851 |
| 46.2. Critério do juiz | 852 |
| 46.3. Verossimilhança das alegações | 853 |
| 46.4. Hipossuficiência..... | 854 |
| 46.5. Momento de inversão..... | 855 |
| 46.6. O ônus econômico | 857 |
| 46.7. Exercícios..... | 858 |
| 47. A competência | 861 |
| 47.1. Ações coletivas para defesa dos direitos individuais ho- mogêneos, difusos e coletivos..... | 861 |
| 47.2. A competência da Justiça Federal..... | 862 |
| 47.3. Competência no dano de âmbito local | 863 |
| 47.3.1. O equívoco | 863 |
| 47.3.2. A solução do problema: local do dano ou domi- cílio do autor | 864 |
| 47.4. Competência no dano de âmbito nacional ou regional | 865 |
| 47.4.1. Capital do Estado ou Distrito Federal: como definir? | 865 |
| 47.4.2. Como definir o chamado âmbito regional?..... | 869 |
| 47.4.3. Competência no direito individual..... | 871 |
| 47.5. Exercício | 871 |
| 48. Da coisa julgada nas ações coletivas..... | 872 |

| | |
|--|-----|
| 48.1. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos difusos | 872 |
| 48.1.1. Efeito <i>erga omnes</i> | 872 |
| 48.1.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas | 873 |
| 48.1.3. Relação com o direito individual do consumidor | 873 |
| 48.2. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos coletivos | 874 |
| 48.2.1. Efeito <i>ultra partes</i> | 874 |
| 48.2.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas | 874 |
| 48.2.3. Relação com o direito individual do consumidor .. | 875 |
| 48.3. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos individuais homogêneos..... | 875 |
| 48.3.1. Efeito <i>erga omnes</i> | 875 |
| 48.3.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas | 876 |
| 48.3.3. Exercício do direito individual pelo consumidor-vítima ou seus sucessores..... | 876 |
| 48.3.4. A amplitude da coisa julgada e o problema da extensão territorial | 877 |
| 48.4. Exercício | 879 |
| 49. Aspectos da litispendência e continência da ação coletiva com a ação individual | 880 |
| 49.1. Litispendência | 880 |
| 49.1.1. Efeitos especiais da sentença | 880 |
| 49.1.2. Risco do consumidor depende da prova de sua ciência | 881 |
| 49.2. Continência | 882 |
| 49.3. Exercício | 883 |
| 50. Denúnciação da lide, chamamento do processo e assistência ... | 884 |
| 50.1. Responsabilidade do comerciante..... | 884 |
| 50.2. Denúnciação da lide..... | 884 |

| | |
|---|-----|
| 50.3. Chamamento ao processo | 885 |
| 50.4. Assistência | 886 |
| 50.5. Exercício | 886 |
| 51. Liquidação de sentença nas ações coletivas..... | 887 |
| 51.1. Liquidação e execução individual..... | 888 |
| 51.2. Liquidação e execução pelos legitimados do art. 82..... | 889 |
| 51.3. Ação individual: distribuição e custas | 890 |
| 51.4. Exercício | 892 |
| <i>Bibliografia</i> | 893 |
| <i>Índice Alfabético-Remissivo</i> | 909 |