

# Rizzatto Nunes

Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo (aposentado).  
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**

**9ª edição  
revista e atualizada**

**2ª tiragem**

**2014**







3.6. Isonomia .....	71
3.6.1. Igualdade de todos .....	71
3.6.2. O turista .....	75
3.7. Direito à vida .....	78
3.8. Direito à intimidade, vida privada, honra e imagem .....	79
3.8.1. Intimidade e vida privada .....	80
3.8.2. Honra .....	88
3.8.3. Imagem .....	89
3.8.4. Pessoa jurídica .....	92
3.9. Informação.....	94
3.9.1. O direito de informar .....	95
3.9.2. O direito de se informar .....	96
3.9.3. O direito de ser informado .....	97
3.10. Princípios gerais da atividade econômica .....	99
3.11. Princípio da eficiência .....	106
3.12. Publicidade .....	107
3.12.1. Publicidade ou propaganda? .....	107
3.12.2. Publicidade e produção .....	108
3.12.3. Publicidade e verdade .....	109
3.13. Exercícios .....	109
4. O Código de Defesa do Consumidor.....	111
4.1. Lei principiológica .....	111
4.2. Pressupostos para a interpretação do CDC .....	113
4.3. Exercício .....	117
5. A relação jurídica de consumo.....	118
5.1. Conceito de consumidor .....	118
5.1.1. Questão preliminar .....	118
5.1.2. Destinatário final .....	119
5.1.3. Caso exemplar .....	125
5.1.4. Pessoa jurídica – destinatária final .....	127
5.1.5. Resumo e conclusão .....	130
5.1.6. A coletividade de pessoas .....	131
5.1.7. Vítimas do evento .....	131
5.1.8. Todas as pessoas estão expostas às práticas comerciais .....	132
5.2. Conceito de fornecedor.....	133
5.2.1. Sem exclusão .....	133

5.2.2.	A atividade e a relação jurídica de consumo .....	133
5.2.3.	Qualquer pessoa jurídica .....	134
5.2.4.	Ente despersonalizado .....	135
5.2.5.	Pessoa física .....	136
5.2.6.	Fornecedor é gênero .....	137
5.3.	Conceito de produto.....	137
5.3.1.	Produto móvel ou imóvel .....	138
5.3.2.	Produto material ou imaterial .....	138
5.3.3.	Produto durável .....	139
5.3.4.	Produto “não durável” .....	140
5.3.5.	Produto gratuito ou “amostra grátis” .....	141
5.4.	Conceito de serviço .....	142
5.4.1.	Serviço bancário, financeiro, de crédito, securitá- rio etc. ....	142
5.4.2.	Atividade .....	147
5.4.3.	Serviço durável e não durável .....	147
5.4.4.	Não se vende produto sem serviço .....	148
5.4.5.	O serviço sem remuneração .....	148
5.5.	Os serviços públicos .....	149
5.5.1.	Serviço público prestado direta ou indiretamente..	150
5.5.2.	Eficiência .....	151
5.5.3.	Serviço essencial contínuo .....	154
5.5.3.1.	Serviço essencial .....	154
5.5.3.2.	Interrupção .....	156
5.5.3.3.	Inadimplência do consumidor .....	156
5.5.3.4.	Garantia constitucional .....	160
5.5.3.5.	Preço .....	160
5.5.3.6.	Serviço público: serviço ou produto? ...	164
5.5.3.7.	Consumidor ou contribuinte? .....	165
5.5.3.8.	Responsabilidade do prestador do servi- ço público .....	167
5.6.	A relação jurídica .....	168
5.7.	Exercícios .....	169
6.	Os princípios da Lei n. 8.078/90 e os direitos básicos do con- sumidor .....	174
6.1.	Dignidade .....	174
6.2.	Proteção à vida, saúde e segurança .....	174
6.3.	Proteção e necessidade .....	175

6.4. Transparência .....	176
6.5. Harmonia .....	176
6.6. Vulnerabilidade .....	176
6.7. Liberdade de escolha .....	177
6.8. Intervenção do Estado .....	177
6.9. A boa-fé .....	178
6.9.1. Boa-fé objetiva .....	178
6.9.2. Boa-fé como princípio .....	179
6.9.3. O equilíbrio .....	182
6.10. Igualdade nas contratações .....	183
6.11. Dever de informar .....	183
6.12. Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva .....	184
6.13. Proibição de práticas abusivas .....	185
6.14. Proibição de cláusulas abusivas .....	187
6.15. Princípio da conservação .....	187
6.16. Modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais .....	187
6.17. Direito de revisão .....	188
6.18. Prevenção e reparação de danos materiais e morais .....	189
6.18.1. Proibição do tarifamento .....	189
6.18.2. Prevenção .....	190
6.18.3. Reparação integral .....	190
6.18.4. Direitos individuais, coletivos e difusos .....	190
6.19. Acesso à Justiça .....	191
6.19.1. A assistência judiciária .....	191
6.19.2. A confusão entre “assistência judiciária” e “as- sistência jurídica” .....	193
6.19.3. Dois dispositivos diversos.....	196
6.20. Adequada e eficaz prestação de serviços públicos .....	197
6.21. Responsabilidade solidária .....	197
6.22. Exercícios .....	198
7. Qualidade e segurança dos produtos e serviços .....	200
7.1. Problemas com a redação da Lei Consumerista .....	200
7.2. Riscos à saúde ou segurança .....	200
7.3. Risco normal e previsível .....	201
7.4. Informações necessárias e adequadas .....	202
7.5. Proibição de fumar .....	203
7.6. Impressos .....	205

7.7.	Potencialidade de nocividade e periculosidade .....	206
7.8.	Informações cabais .....	208
7.9.	Responsabilidade objetiva .....	208
7.10.	Exercícios .....	209
8.	O <i>recall</i> .....	211
8.1.	Modos de efetuar o <i>recall</i> .....	211
8.2.	E se o consumidor não for encontrado? .....	212
8.3.	Exercícios .....	212
9.	A teoria do risco do negócio: a base da responsabilidade objetiva .....	214
9.1.	Os negócios implicam risco .....	214
9.2.	Risco/custo/benefício .....	215
9.3.	Produção em série .....	216
9.4.	Característica da produção em série: vício e defeito .....	216
9.5.	O CDC controla o resultado da produção .....	217
9.6.	A receita e o patrimônio devem arcar com os prejuízos .....	218
9.7.	Ausência de culpa .....	219
9.8.	Fato do produto e do serviço .....	221
9.9.	Exercícios .....	221
10.	A responsabilidade civil objetiva .....	223
10.1.	Reparação integral .....	223
10.2.	Os consumidores equiparados .....	225
10.3.	Exercício .....	226
11.	Vício e defeito: distinção .....	227
11.1.	Vício .....	227
11.2.	Defeito .....	228
11.3.	Exemplo n. 1 .....	229
11.4.	Exemplo n. 2 .....	229
11.5.	Exercícios .....	229
12.	Os vícios dos produtos .....	231
12.1.	Vício aparente .....	231
12.2.	Vício oculto .....	231
12.3.	Quem é o responsável .....	231
12.4.	Produtos duráveis e não duráveis .....	233
12.5.	Vício de qualidade .....	234
12.5.1.	Equívoco .....	234

12.5.2. Solidariedade .....	234
12.5.3. O vício de qualidade .....	234
12.5.4. Rol exemplificativo .....	234
12.5.5. Publicidade e informação .....	235
12.5.6. Vício de qualidade: resumo .....	235
12.5.7. Exemplos relativos à letra “a” .....	236
12.5.8. Exemplos relativos à letra “b” .....	236
12.5.9. Exemplos relativos à letra “c” .....	237
12.5.10. Exemplos relativos à letra “d” .....	237
12.6. Uso e consumo.....	237
12.6.1. Prazo de validade .....	238
12.6.2. Produto “alterado” .....	239
12.6.3. Impropriedade .....	239
12.6.4. Qualquer motivo .....	239
12.7. Variações decorrentes da natureza do produto .....	239
12.8. O problema do prazo para o saneamento do vício .....	240
12.8.1. Prazo de 30 dias.....	241
12.8.1.1 Problemas com o prazo .....	242
12.8.1.2. Como contar os 30 dias .....	244
12.8.2. Prazo de garantia .....	245
12.8.3. Desgaste do produto .....	246
12.8.4. Direitos do consumidor após os 30 dias .....	247
12.8.4.1. Proibição de oposição .....	247
12.8.4.2. Substituição do produto .....	247
12.8.4.3. Medida judicial .....	248
12.8.4.4. Restituição da quantia paga mais perdas e danos .....	250
12.8.4.5. Defesa do fornecedor .....	252
12.8.4.6. Abatimento proporcional do preço .....	253
12.8.4.7. Cumulação de alternativas .....	254
12.8.5. Escolha do fornecedor a ser acionado .....	254
12.9. Diminuição e aumento de prazo .....	255
12.9.1 O limite mínimo .....	255
12.9.2. O aumento do prazo.....	256
12.10. Garantias sem prazo.....	257
12.10.1. Uso imediato das prerrogativas .....	257
12.10.2. Quatro situações .....	258



12.10.3. Exemplos .....	258
12.10.4. Indenização .....	259
12.10.5. Produto essencial .....	260
12.11. Substituição do produto .....	260
12.11.1. Falta do produto .....	260
12.11.2. Escolha de outro produto .....	261
12.11.3. Pagamento a prazo .....	262
12.11.4. Produto de espécie, marca ou modelo diversos .....	263
12.11.5. Restituição da quantia, abatimento proporcional do preço e indenização .....	264
12.12. Os produtos <i>in natura</i> .....	264
12.13. Os vícios de quantidade .....	266
12.13.1. Quem é o responsável .....	267
12.13.2. Solidariedade .....	267
12.13.3. Defeito de quantidade .....	267
12.13.4. Produto durável e não durável .....	269
12.13.5. Equívoco .....	269
12.13.6. Vício de quantidade: <i>minus</i> do direito .....	270
12.13.7. Rol exemplificativo .....	271
12.13.8. Definição do vício de quantidade .....	271
12.13.9. Exemplos .....	272
12.13.10. Conflito de fontes .....	273
12.13.11. Menor quantidade, mas sem vício .....	274
12.13.12. Sem prazo .....	275
12.13.13. Escolha do consumidor .....	276
12.13.14. Abatimento proporcional do preço .....	276
12.13.15. Complementação do peso ou medida .....	277
12.13.16. Substituição do produto .....	277
12.13.16.1. Falta do produto .....	278
12.13.16.2. Escolha de outro produto .....	278
12.13.16.3. Pagamento a prazo .....	279
12.13.16.4. Produto de espécie, marca ou modelo diversos .....	280
12.13.16.5. Abatimento proporcional do preço .....	281
12.13.17. Restituição da quantia paga e indenização .....	282
12.13.18. Defesa do fornecedor .....	284
12.13.19. Fornecedor imediato .....	286

12.14.Exercícios.....	287
13. Os vícios dos serviços .....	288
13.1. Vícios de qualidade e também de quantidade .....	288
13.2. Quem é o responsável .....	288
13.3. Prestador do serviço .....	289
13.4. Solidariedade .....	289
13.5. Serviços duráveis e não duráveis .....	292
13.6. Vícios de qualidade dos serviços .....	293
13.6.1. Distinção entre impróprio ou inadequado .....	293
13.6.2. Serviços “impróprios ou inadequados” .....	294
13.6.3. Definição provisória .....	294
13.6.3.1. Exemplos relativos à letra “a” .....	295
13.6.3.2. Exemplos relativos à letra “b” .....	296
13.6.3.3. Exemplos relativos à letra “c” .....	296
13.6.3.4. Exemplos relativos à letra “d” .....	296
13.6.4. Consumir e usar .....	297
13.6.5. Definição .....	298
13.6.6. Vício aparente .....	298
13.6.7. Vício oculto .....	298
13.7. Expectativa do consumidor.....	299
13.8. Variações decorrentes da natureza do serviço .....	299
13.9. A cessação do problema .....	300
13.10. Escolha do consumidor.....	301
13.10.1. Reexecução quando possível .....	301
13.10.2. Reexecução parcial .....	302
13.10.3. Restituição imediata da quantia paga .....	303
13.10.4. Perdas e danos .....	304
13.10.4.1. Resumo .....	305
13.10.4.2. Ônus da prova e sua inversão .....	306
13.10.4.3. Defesa do prestador do serviço ...	307
13.11. Abatimento proporcional do preço .....	308
13.12. Reexecução via terceiros .....	309
13.13. Medidas judiciais .....	310
13.14. Os vícios de quantidade dos serviços .....	311
13.14.1. Definição de vício de quantidade do serviço	312
13.14.2. Definição provisória .....	313
13.14.3. Definição .....	313
13.15. Fontes simultâneas dos vícios .....	314

13.16. Garantia .....	314
13.17. Perdas e danos .....	315
13.18. Defesa do prestador do serviço .....	316
13.19. Execução por terceiros .....	316
13.20. Medidas judiciais .....	316
13.21. Exercícios .....	316
14. O fato do produto: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade .....	318
14.1. Acidente de consumo e fato do produto: os defeitos .....	318
14.2. O fato do produto .....	319
14.3. Quem é o responsável .....	319
14.4. O defeito .....	320
14.4.1. Oferta e publicidade causadoras do dano .....	321
14.4.2. Informação causadora do dano .....	322
14.5. Solidariedade .....	323
14.6. O comerciante .....	325
14.7. Produto nacional ou estrangeiro .....	325
14.8. O importador .....	325
14.9. Autorização governamental .....	326
14.10. A impropriedade do § 1º do art. 12 do CDC .....	326
14.10.1. Contradição .....	326
14.10.2. Uso e riscos razoáveis .....	327
14.10.3. Sem sentido .....	327
14.11. O § 2º está deslocado .....	327
14.12. Síntese gráfica .....	329
14.13. Desconstituição do nexos de causalidade .....	329
14.14. A prova do dano e do nexos de causalidade .....	329
14.15. Excludentes do nexos de causalidade .....	330
14.15.1. O advérbio “só” .....	331
14.15.2. Caso fortuito e força maior não excluem res- ponsabilidade .....	331
14.15.3. Caso fortuito interno e externo .....	331
14.15.4. Culpa exclusiva do consumidor .....	332
14.15.5. Culpa exclusiva de terceiro .....	332
14.16. Equívoco doutrinário .....	333
14.17. Desconstituição do direito do consumidor .....	334
14.18. Ilegitimidade de parte .....	334

14.19.A responsabilidade do comerciante .....	335
14.19.1. Controle da qualidade .....	335
14.19.2. Solidariedade .....	336
14.19.3. Se fabricante, construtor, produtor ou importador “não puderem” ser identificados.....	336
14.19.4. “Sem identificação” do fabricante, produtor, construtor ou importador .....	337
14.19.5. Consequências .....	337
14.19.6. Conservação inadequada.....	337
14.19.7. Partição da indenização .....	340
14.19.8. Norma autônoma .....	340
14.19.9. Vedação da denúncia da lide .....	341
14.19.10. Síntese gráfica.....	341
14.20.Exercícios.....	341
15. O fato do serviço: os acidentes de consumo/defeitos e sua responsabilidade .....	343
15.1. Acidente de consumo e fato do serviço: os defeitos.....	343
15.2. O fato do serviço.....	344
15.3. Prestador do serviço.....	344
15.4. Distinção entre vício e defeito .....	344
15.4.1. Vícios .....	345
15.4.2. Defeito .....	346
15.4.3. Exemplo n. 1 .....	346
15.4.4. Exemplo n. 2.....	348
15.5. O “fornecedor” do serviço é o responsável.....	349
15.6. Oferta e publicidade causadoras do dano .....	349
15.7. Informação causadora do dano .....	351
15.8. Solidariedade .....	352
15.8.1. Exemplo n. 1 .....	353
15.8.2. Exemplo n. 2.....	354
15.9. Autorização governamental .....	356
15.10.Serviços com atenção normativa especial.....	356
15.11.A impropriedade do § 1º do art. 14.....	356
15.11.1. Contradição .....	357
15.11.2. Resultado e riscos razoáveis.....	357
15.11.3. Sem sentido .....	357
15.12.O § 2º do art. 14 está deslocado.....	358
15.13.Síntese gráfica.....	359

15.14.	A desconstituição da responsabilidade .....	359
15.15.	A prova do dano e do nexo de causalidade .....	360
15.16.	Excludentes de responsabilização.....	361
15.16.1.	O advérbio “só” .....	361
15.16.2.	Caso fortuito e força maior não excluem a responsabilidade.....	361
15.16.3.	Caso fortuito interno e caso fortuito externo	362
15.16.3.1.	O caso fortuito externo .....	363
15.16.3.2.	O caso fortuito interno.....	364
15.16.3.3.	O caso fortuito interno e externo na ação de terceiro .....	365
15.16.4.	Culpa exclusiva do consumidor .....	365
15.16.5.	Culpa exclusiva de terceiro .....	366
15.17.	Desconstituição do direito do consumidor .....	368
15.18.	Exercícios.....	369
16.	Os danos materiais, morais, estéticos e à imagem e os crité- rios para a fixação da indenização correspondente .....	371
16.1.	Dano material. Dano moral.....	371
16.2.	O dano moral.....	372
16.3.	Critérios para fixação da indenização do dano moral....	375
16.4.	Apontamentos sobre indenização do dano estético.....	391
16.5.	O dano à imagem .....	394
16.6.	Pessoa jurídica .....	396
16.7.	Exercício .....	400
17.	A responsabilidade dos profissionais liberais: culpa.....	401
17.1.	Por que esse profissional foi excluído do sistema geral?.	401
17.2.	<i>Intuitu personae</i> .....	402
17.3.	Atividade de meio.....	404
17.4.	Prestação de serviço de massa? .....	405
17.5.	Profissional liberal na pessoa jurídica .....	408
17.6.	O que caracteriza o profissional liberal .....	410
17.7.	Defeito e vício?.....	411
17.8.	Conclusão .....	411
17.9.	O ônus da prova .....	412
17.10.	Exercícios.....	413
18.	A prestação dos serviços de reparação.....	416
18.1.	Prestador de serviços .....	416

18.2.	Consertos .....	416
18.3.	Componentes originais .....	417
18.4.	Componente “original adequado” e novo.....	417
18.5.	Especificações técnicas.....	418
18.6.	Autorização em contrário do consumidor.....	418
18.7.	Exercício .....	423
19.	A garantia dos produtos e serviços.....	424
19.1.	Prazo de garantia.....	424
19.1.1.	Garantia legal.....	425
19.1.2.	Produto ou serviço durável e não durável.....	425
19.1.3.	Início da contagem do prazo.....	426
19.2.	Vício de fácil constatação e vício oculto .....	427
19.3.	Produtos usados .....	429
19.4.	Oferta de garantia .....	432
19.5.	O óbvio da qualidade, finalidade e adequação.....	432
19.6.	“Vedada a exoneração do fornecedor” .....	433
19.7.	A garantia contratual .....	434
19.7.1.	Garantia complementar.....	434
19.7.2.	Termo de garantia .....	437
19.7.3.	Manual de instrução.....	437
19.8.	Exercícios.....	438
20.	Os prazos para reclamar, a decadência e a prescrição.....	440
20.1.	O regime tradicional .....	440
20.2.	Novo modelo.....	441
20.3.	Vício de fácil constatação .....	442
20.4.	Produto ou serviço durável e não durável.....	442
20.5.	Início da contagem do prazo.....	443
20.6.	A garantia contratual.....	443
20.6.1.	Prazos legais e contratuais .....	443
20.6.2.	Garantia complementar.....	444
20.7.	A obstaculização da decadência .....	445
20.8.	A reclamação do consumidor .....	448
20.8.1.	Reclamação verbal e pessoal (letras “a” e “b”) ...	448
20.8.2.	Reclamação feita na entidade de defesa do consumidor (letra “c”) .....	450
20.8.3.	Reclamação entregue a qual pessoa no fornecedor? (letra “d”) .....	454
20.9.	A instauração do inquérito civil.....	454

20.10.	O vício oculto .....	455
20.11.	A prescrição.....	456
20.12.	Prazo de 5 anos ou mais .....	456
20.13.	Início da contagem do prazo .....	458
20.14.	As causas que impedem, suspendem ou interrompem a prescrição.....	459
20.15.	Exercícios.....	462
21.	A oferta: regime jurídico vinculante .....	464
21.1.	Não confundir com o direito privado.....	464
21.2.	As características da oferta .....	465
21.3.	Informação e publicidade .....	466
21.4.	Suficientemente precisa .....	467
21.5.	Qualquer meio de comunicação.....	467
21.6.	Produtos e serviços oferecidos ou apresentados .....	467
21.7.	Integra o contrato: a vinculação.....	468
21.8.	O erro na oferta.....	468
21.9.	Oferta que não constou do contrato .....	472
21.10.	O rol exemplificativo do art. 31 .....	475
21.11.	Elementos da oferta e apresentação .....	475
21.11.1.	Elementos obrigatórios.....	476
21.11.2.	Item “a.1”: “informações corretas” .....	476
21.11.3.	Item “a.2”: “informações claras” .....	477
21.11.4.	Item “a.3”: “informações precisas” .....	477
21.11.5.	Item “a.4”: “informações ostensivas” .....	478
21.11.6.	Destaque .....	478
21.11.7.	Item “a.5”: “informações em língua portuguesa” .....	479
21.11.8.	Item “a.6”: “de forma indelével” .....	482
21.11.9.	Item “b.1”: “características” .....	482
21.11.10.	Item “b.2”: “qualidade” .....	483
21.11.11.	Item “b.3”: “quantidade” .....	483
21.11.12.	Item “b.4”: “composição” .....	483
21.11.13.	Item “b.5”: “preço” .....	484
21.11.13.1.	Preço é sempre “à vista” .....	484
21.11.13.2.	Preço visível .....	486
21.11.14.	Item “b.6”: “garantia” .....	487
21.11.15.	Item “b.7”: “prazo de validade” .....	488
21.11.16.	Item “b.8”: “origem” .....	488

21.12.	Não se deve confundir <i>diet</i> com <i>light</i> .....	489
21.13.	Oferta por telefone, mala-direta etc. ....	490
21.14.	Proibição de recusa do cumprimento da oferta.....	491
21.14.1.	Oferta, apresentação ou publicidade .....	492
21.14.2.	Alternativas do consumidor.....	492
21.14.3.	Cumprimento forçado da oferta .....	493
21.14.4.	Aceitação de outro produto ou serviço.....	494
21.14.5.	Rescisão do contrato .....	495
21.15.	Exercícios.....	496
22.	A publicidade .....	497
22.1.	Publicidade ou propaganda? .....	497
22.2.	Publicidade e produção .....	498
22.3.	Publicidade e verdade .....	499
22.4.	Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas, medicamen- tos e terapias .....	500
22.4.1.	Produtos fumígenos .....	500
22.4.2.	Bebidas alcoólicas .....	503
22.4.3.	Medicamentos e terapias .....	504
22.5.	O Código Brasileiro de Autorregulamentação Publici- tária .....	504
22.5.1.	Vinculação legal.....	504
22.5.1.1.	Anúncio.....	505
22.5.1.2.	Produto e serviço .....	505
22.5.1.3.	Consumidor .....	505
22.5.2.	Anúncio honesto e verdadeiro.....	505
22.5.2.1.	Honesto .....	506
22.5.2.2.	Verdadeiro .....	506
22.5.2.3.	Objetivo.....	508
22.5.2.4.	Transparência .....	508
22.5.3.	Eganosidade.....	508
22.5.4.	Respeitabilidade .....	509
22.5.4.1.	Discriminação.....	509
22.5.4.2.	Atividades ilegais.....	509
22.5.4.3.	Decência .....	509
22.5.4.4.	Intimidade.....	510
22.5.5.	Medo, superstição e violência .....	510
22.5.6.	Segurança e acidentes.....	510
22.5.7.	Crianças e jovens .....	511
22.5.8.	Meio ambiente .....	513





22.5.19.7.	Médicos, dentistas, veterinários, par- teiras, massagistas, enfermeiros, servi- ços hospitalares, paramédicos, para- -hospitalares, produtos protéticos, die- téticos, tratamentos e dietas.....	534
22.5.19.8.	Produtos farmacêuticos populares	535
22.5.19.9.	Produtos de fumo.....	538
22.5.19.10.	Produtos inibidores do fumo.....	538
22.5.19.11.	Profissionais liberais.....	539
22.5.19.12.	Reembolso postal ou vendas pelo correio.....	539
22.5.19.13.	Turismo, viagens, excursões, hote- laria.....	540
22.5.19.14.	Veículos motorizados.....	540
22.5.19.15.	Armas de fogo.....	541
22.6.	Obrigação de fazer publicidade.....	542
22.7.	Exercícios.....	542
23.	A publicidade clandestina.....	543
23.1.	Proibição da publicidade clandestina.....	543
23.2.	A técnica do <i>merchandising</i> .....	543
23.2.1.	O tipo de <i>merchandising</i> proibido.....	544
23.2.2.	Enganosidade e abusividade.....	544
23.2.3.	Outras inserções indiretas, mas permitidas.....	547
23.3.	Exercício.....	547
24.	A publicidade enganosa.....	548
24.1.	Publicidade enganosa: efeito sobre o consumidor.....	548
24.1.1.	Ampla garantia.....	549
24.1.2.	O “chamariz”.....	549
24.1.3.	Informa�o “distorcida”.....	550
24.2.	Enganosidade x consumidor real.....	551
24.3.	Parâmetros para a aferi�o da enganosidade.....	551
24.3.1.	Julgamento do anúncio em si.....	551
24.3.2.	Ambiguidade.....	552
24.3.3.	Exagero.....	553
24.3.4.	Licença publicitária.....	554
24.3.5.	Liberdade de expressão na publicidade.....	556
24.3.6.	Enganosidade x publicidade comparativa.....	557
24.3.7.	Normas autorregulamentares.....	561

24.4. Publicidade enganosa por omissão .....	562
24.5. Elemento subjetivo.....	564
24.6. Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agências e do veículo.....	564
24.6.1. Responsabilidade solidária .....	564
24.6.2. Responsabilidade solidária do anunciante e da agência .....	564
24.6.3. Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência.....	565
24.7. Supressão e impedimento do anúncio enganoso.....	566
24.8. Contrapropaganda.....	567
24.8.1. Função.....	567
24.8.2. Conteúdo.....	568
24.8.3. Amplitude do meio.....	568
24.8.4. <i>Astreintes</i> .....	568
24.9. Exercícios.....	569
25. A publicidade abusiva .....	571
25.1. Publicidade abusiva: efeito sobre o consumidor.....	571
25.2. Respeitabilidade.....	573
25.3. Discriminação .....	573
25.4. Atividades ilegais.....	573
25.5. Decência .....	574
25.6. Intimidade .....	574
25.7. Medo, superstição e violência.....	574
25.8. Segurança e acidentes .....	574
25.9. Crianças e jovens .....	574
25.10. Meio ambiente .....	575
25.11. Patrimônio cultural .....	575
25.12. Abusividade × consumidor real .....	577
25.13. Parâmetros para a aferição da abusividade .....	577
25.13.1. Julgamento do anúncio em si.....	577
25.13.2. Ambiguidade.....	578
25.13.3. Exagero .....	579
25.13.4. Licença publicitária.....	579
25.14. Liberdade de expressão na publicidade .....	580
25.15. Abusividade × publicidade comparativa .....	582
25.16. Elemento subjetivo.....	583

25.17. Responsabilidade do fornecedor-anunciante, das agências e do veículo.....	584
25.17.1. Responsabilidade solidária .....	584
25.17.2. Responsabilidade solidária do anunciante e da agência.....	584
25.17.3. Responsabilidade solidária do veículo com o anunciante e a agência .....	585
25.18. Supressão e impedimento do anúncio abusivo .....	586
25.19. Contrapropaganda.....	586
25.19.1. Função.....	586
25.19.2. Conteúdo.....	587
25.19.3. Amplitude do meio.....	587
25.19.4. <i>Astreintes</i> .....	588
25.20. Exercícios.....	588
26. A prova da verdade e correção da publicidade.....	590
26.1. Exercícios.....	591
27. As práticas abusivas.....	595
27.1. O abuso do direito .....	595
27.2. Práticas abusivas em geral .....	596
27.3. Práticas abusivas objetivamente consideradas .....	597
27.4. Práticas abusivas pré, pós e contratuais .....	597
27.5. Rol exemplificativo .....	599
27.6. Venda casada .....	600
27.7. Recusa de atendimento .....	603
27.8. Entrega sem solicitação do consumidor.....	604
27.9. Excepcional vulnerabilidade.....	607
27.9.1. Idoso.....	608
27.9.1.1. Prioridade no atendimento .....	608
27.9.1.2. Direito à saúde .....	610
27.9.1.3. Descontos em ingressos .....	611
27.9.1.4. Serviços de transporte.....	612
27.9.1.5. Internação do idoso.....	614
27.9.1.6. Conclusão.....	615
27.10. Vantagem excessiva .....	615
27.11. Orçamento prévio .....	616
27.12. Informação depreciativa.....	617
27.13. Normas técnicas.....	618

27.14. Recusa da venda.....	620
27.15. Elevação de preços.....	621
27.16. Reajuste de preços .....	622
27.17. Falta de prazo.....	623
27.18. Exercícios.....	623
28. O orçamento .....	626
28.1. O vocábulo “prévio” .....	626
28.2. Itens obrigatórios .....	627
28.2.1. Valor da mão de obra .....	627
28.2.2. Preço dos materiais e dos equipamentos a serem empregados .....	627
28.2.3. Condições de pagamento .....	628
28.2.4. Datas do início e término do serviço .....	628
28.3. Prazo de validade .....	629
28.4. Vinculação do fornecedor .....	629
28.5. Fechamento do contrato.....	630
28.6. Serviços de terceiros .....	630
28.7. Cobrança do orçamento ou taxa de visita .....	630
28.8. Uso de peças originais e usadas .....	631
28.9. Práticas anteriores .....	631
28.10. Exercícios.....	631
29. A cobrança de dívidas .....	633
29.1. Conexão com o art. 71 .....	633
29.2. Ação regular de cobrança.....	634
29.3. As ações proibidas.....	636
29.3.1. Ameaça.....	636
29.3.2. Coação .....	637
29.3.3. Constrangimento físico ou moral.....	637
29.3.4. Afirmções falsas, incorretas ou enganosas.....	638
29.3.5. Exposição ao ridículo.....	638
29.3.6. Interferência com trabalho, descanso ou lazer... ..	639
29.4. Repetição do indébito .....	639
29.4.1. Regra amena.....	640
29.4.2. Caracterização do direito a repetir .....	640
29.4.3. Engano justificável.....	641
29.4.4. Indenização por danos materiais e morais .....	641
29.4.5. O direito a repetição em dobro independe do meio de cobrança .....	642

29.4.6. Dados do fornecedor.....	643
29.5. Exercícios.....	644
30. Os bancos de dados e cadastros. Os Serviços de Proteção ao Crédito. Cadastros negativo e positivo .....	645
30.1. O cadastro negativo.....	645
30.1.1. Amplitude da norma.....	646
30.1.2. Os Serviços de Proteção ao Crédito.....	647
30.1.2.1. Requisitos para a negativação .....	647
30.1.2.2. Caráter público.....	648
30.1.2.3. O consumidor inadimplente.....	649
30.1.2.4. O direito do consumidor inadimplente .....	651
30.1.3. Linguagem e prazo.....	655
30.1.3.1. Linguagem compreensível .....	655
30.1.3.2. O prazo.....	656
30.1.4. Comunicação ao consumidor .....	657
30.1.5. Correção dos dados inexatos .....	658
30.1.6. Caráter público .....	658
30.1.7. Tipos penais.....	658
30.1.8. Arquivo de reclamações contra o fornecedor ...	659
30.1.8.1. Lista de reclamações.....	659
30.1.8.2. Responsabilidade dos órgãos de defesa do consumidor .....	660
30.2. O cadastro positivo.....	660
30.2.1. As definições legais .....	661
30.2.1.1. Banco de dados.....	661
30.2.1.2. Gestor .....	661
30.2.1.3. Cadastrado .....	661
30.2.1.4. Fonte .....	661
30.2.1.5. Consulente .....	662
30.2.1.6. Anotação .....	662
30.2.1.7. Histórico de crédito .....	662
30.2.2. As informações a serem arquivadas.....	662
30.2.2.1. Objetivas .....	662
30.2.2.2. Claras.....	662
30.2.2.3. Verdadeiras .....	663
30.2.2.4. De fácil compreensão .....	663
30.2.3. Vedações .....	663
30.2.3.1. Informações excessivas .....	663
30.2.3.2. Informações sensíveis.....	663

30.2.4. Autorização prévia.....	663
30.2.5. Os direitos dos cadastrados .....	663
30.2.5.1. Cancelamento do cadastro.....	664
30.2.5.2. Acesso às informações.....	664
30.2.5.3. Impugnação dos dados .....	664
30.2.5.4. Compreendendo o risco.....	664
30.2.5.5. Informação prévia sobre o armazena- mento dos dados .....	664
30.2.5.6. Direito de revisão.....	664
30.2.5.7. Finalidade específica das informações	665
30.2.6. As obrigações dos gestores.....	665
30.2.7. As obrigações das fontes .....	666
30.2.8. A questão do compartilhamento .....	666
30.2.8.1. Autorização .....	666
30.2.8.2. Responsabilidade pelo compartilha- mento .....	667
30.2.8.3. Responsabilidade do gestor originário	667
30.2.8.4. Cancelamento feito pelo gestor origi- nário .....	667
30.2.8.5. Identificação da fonte .....	667
30.2.8.6. Proibição de exclusividade .....	667
30.2.9. Prestadores de serviços essenciais e outros.....	667
30.2.10. Clientes de bancos e demais instituições finan- ceiras .....	668
30.2.11. Prazo máximo de arquivamento das informa- ções.....	668
30.2.12. Acesso restrito aos dados arquivados.....	668
30.2.13. Responsabilidade objetiva e solidária .....	668
30.2.14. Fiscalização.....	668
30.3. Exercícios.....	669
31. A proteção contratual .....	671
31.1. Considerações iniciais.....	671
31.2. Princípios basilares dos contratos de consumo.....	671
31.2.1. Ausência de manifestação de vontade.....	671
31.2.2. Princípio da conservação .....	672
31.2.2.1. Modificação das cláusulas que estabe- leçam prestações desproporcionais.....	672
31.2.2.2. Direito de revisão.....	673
31.2.3. Princípio da boa-fé .....	674

31.2.3.1. Boa-fé objetiva e subjetiva .....	675
31.2.3.2. Boa-fé como princípio.....	677
31.2.3.3. Boa-fé como cláusula geral.....	677
31.2.3.4. Boa-fé e equidade.....	678
31.2.4. Princípio da equivalência.....	679
31.2.5. Princípio da igualdade .....	679
31.2.6. Dever de informar e princípio da transparência .	680
31.2.6.1. O dever de informar.....	680
31.2.6.2. O princípio da transparência.....	680
31.2.6.3. Conclusão .....	681
31.2.7. Vulnerabilidade e hipossuficiência do consumi- dor .....	681
31.2.8. Nenhuma forma de abuso do direito.....	682
31.2.8.1. Dever de cooperação .....	683
31.2.8.2. Dever de cuidado.....	683
31.2.9. Protecionismo .....	683
31.3. Exercício .....	684
32. As formas de contratação .....	685
32.1. Todas as formas.....	685
32.2. Contrato de adesão .....	685
32.3. Comportamento socialmente típico .....	686
32.4. Condições gerais ou cláusulas gerais.....	686
32.5. O comércio eletrônico.....	688
32.5.1. Direitos básicos.....	689
32.5.2. A oferta eletrônica.....	689
32.5.3. <i>Sites</i> de (vendas e) compras coletivas .....	689
32.5.4. Garantia de atendimento facilitado ao consumi- dor .....	690
32.6. Exercício .....	691
33. Os contratos de adesão .....	692
33.1. Conceito de contrato de adesão.....	693
33.2. Estipulações unilaterais do Poder Público .....	694
33.3. Formulário e inserção de cláusula.....	695
33.4. Resolução alternativa .....	695
33.5. Redação do contrato.....	696
33.5.1. Termos claros.....	697
33.5.2. Informações precisas .....	697



33.5.3. Caracteres ostensivos.....	697
33.5.4. Caracteres legíveis .....	701
33.6. Destaque.....	701
33.7. Contrato escrito ou verbal e comportamento socialmente típico .....	703
33.8. Veto .....	703
33.9. Exercício .....	704
34. Contratos: transparência, interpretação e vinculação pré-contratual.....	708
34.1. Princípio da transparência.....	708
34.2. Conhecimento prévio .....	709
34.3. Dificil compreensão .....	709
34.4. A interpretação .....	714
34.5. A vinculação pré-contratual .....	716
34.6. Exercício .....	718
35. Compras feitas pela internet e outras fora do estabelecimento comercial .....	720
35.1. <i>Telos</i> legal.....	720
35.2. Prazo de reflexão ou arrependimento.....	722
35.3. Prazo maior do que 7 dias .....	723
35.4. Contagem do prazo .....	724
35.4.1. A forma de pagamento não interfere no prazo...	724
35.5. A manifestação da desistência .....	725
35.6. O sentido de produto, serviço e contrato .....	726
35.7. Compra de imóveis .....	727
35.8. Efeito <i>ex tunc</i> .....	729
35.9. Sem despesas .....	729
35.10. Devolução do que foi pago .....	729
35.11. Solidariedade das administradoras de cartão de crédito, bancos e demais instituições financeiras .....	730
35.12. Exercício .....	732
36. As cláusulas abusivas .....	733
36.1. Nulidade absoluta.....	735
36.2. Imprescritibilidade .....	739
36.3. O conceito de “cláusula” .....	739
36.4. Rol exemplificativo .....	740
36.5. Cláusula de não indenizar .....	740

36.5.1. Proibição absoluta.....	740
36.5.2. Proibição relativa .....	741
36.6. Reembolso de quantia paga .....	743
36.7. Transferência de responsabilidade a terceiros.....	743
36.8. Obrigações iníquas e desvantagem exagerada .....	744
36.8.1. Presunção relativa.....	745
36.8.2. Princípios fundamentais .....	746
36.8.3. Ameaça do objeto ou do equilíbrio contratual ...	747
36.8.4. Onerosidade excessiva para o consumidor.....	748
36.9. Cláusula geral da boa-fé e equidade .....	749
36.10. Ônus de prova: proibição da inversão .....	751
36.11. Arbitragem compulsória .....	751
36.12. Imposição de representante.....	753
36.13. Opção de conclusão do negócio.....	754
36.14. Alteração unilateral do preço .....	755
36.15. Cancelamento do contrato .....	756
36.16. Ressarcimento unilateral do custo da cobrança .....	757
36.17. Modificação unilateral do contrato .....	757
36.18. Violação de normas ambientais .....	758
36.19. Desacordo com o sistema de proteção ao consumidor .	759
36.20. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias ...	760
36.21. Conservação do contrato.....	760
36.22. Representação ao Ministério Público .....	760
36.23. Vetos .....	762
36.24. Exercícios.....	764
37. Empréstimos e financiamentos.....	766
37.1. Todo tipo de contrato .....	767
37.2. Complemento do art. 46.....	767
37.3. Preço em moeda corrente nacional .....	767
37.4. Juros de mora .....	767
37.4.1. Lei da Usura revogada, em parte .....	768
37.4.2. Os juros de mora .....	769
37.4.3. A mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.....	770
37.4.4. Que é Selic? .....	770
37.4.5. Juros de mora, diz a lei, e não correção mone- tária.....	771
37.4.6. A taxa Selic e a correção de alguns tributos .....	772

37.4.7. Conclusão .....	773
37.5. Taxa efetiva .....	774
37.6. Acréscimos legais .....	778
37.7. Número e periodicidade das prestações.....	778
37.8. Total a pagar com e sem financiamento.....	778
37.9. Multa.....	779
37.10. Liquidação antecipada .....	779
37.11. Exercícios.....	780
38. Compra e venda com pagamento do preço mediante prestações.....	782
38.1. Cláusula abusiva.....	782
38.2. Perda total das parcelas.....	783
38.2.1. Fundamento .....	783
38.2.2. Pagamento em prestações .....	783
38.2.3. O regime do “Código Civil” de 1916 .....	783
38.2.4. O problema da expressão “perda total das parcelas”.....	786
38.3. Alienação fiduciária .....	787
38.4. Sistema de consórcios.....	788
38.5. Contratos em moeda corrente nacional.....	790
38.6. Exercícios.....	790
39. A desconsideração da personalidade jurídica.....	792
39.1. Origem da possibilidade da desconsideração da personalidade jurídica .....	792
39.2. Dever do magistrado .....	794
39.3. “Desconsideração” e não “dissolução” .....	794
39.4. “Em detrimento do consumidor” .....	795
39.5. Elenco exemplificativo.....	795
39.6. Abuso “do” direito .....	795
39.7. Excesso de poder .....	796
39.8. Infração da lei e fato ou prática de ato ilícito .....	796
39.9. Violação dos estatutos ou contrato social .....	797
39.10. Má administração.....	797
39.11. Outras espécies de abusos .....	797
39.12. Os parceiros de negócios .....	799
39.13. No Código Civil de 2002 .....	801
39.14. Exercícios.....	801

40. Aspectos processuais — o caráter coletivo da proteção processual do CDC .....	803
40.1. A defesa do consumidor em juízo .....	803
40.2. A proteção coletiva.....	803
40.3. Exercício .....	806
41. Os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos .....	807
41.1. A Constituição Federal.....	807
41.2. O Código de Defesa do Consumidor .....	807
41.3. Direito ou interesse? .....	808
41.4. Os direitos difusos.....	808
41.4.1. Sujeito ativo indeterminado .....	808
41.4.2. Sujeito passivo .....	810
41.4.3. A relação jurídica .....	810
41.4.4. Objeto indivisível.....	810
41.4.5. Síntese gráfica.....	811
41.4.6. Exemplos.....	811
41.5. Os direitos coletivos.....	811
41.5.1. Sujeito ativo indeterminado, mas determinável.	811
41.5.2. Sujeito passivo .....	812
41.5.3. A relação jurídica .....	812
41.5.4. Objeto indivisível.....	812
41.5.5. Distinção dos direitos individuais homogêneos.	812
41.5.6. Síntese gráfica.....	813
41.5.7. Exemplos.....	814
41.6. Os direitos individuais homogêneos .....	814
41.6.1. Sujeito ativo determinado e plural .....	814
41.6.2. Sujeito passivo .....	814
41.6.3. A relação jurídica .....	815
41.6.4. Objeto divisível .....	815
41.6.5. Espécie de direito coletivo .....	815
41.6.6. Síntese gráfica.....	816
41.6.7. Exemplos.....	816
41.7. Exercício .....	816
42. A legitimidade ativa para propositura de ações coletivas.....	819
42.1. A legitimação concorrente .....	820
42.2. Legitimação disjuntiva .....	820
42.3. Direitos difusos e coletivos: legitimação autônoma.....	820

42.4. Direitos individuais homogêneos: legitimação extraordinária .....	821
42.5. Personalidade judiciária .....	821
42.6. A legitimidade do Ministério Público .....	822
42.7. A legitimidade das associações civis .....	827
42.7.1. Fins institucionais .....	827
42.7.2. Autorização da assembleia.....	827
42.7.3. Constituição há um ano.....	828
42.7.4. Dispensa do requisito de constituição há um ano...	829
42.8. Intervenção obrigatória do Ministério Público .....	829
42.9. Exercício .....	830
43. As ações judiciais .....	834
43.1. Garantia constitucional .....	834
43.2. Todas as espécies de ações.....	835
43.3. Exercício .....	835
44. Obrigações de fazer ou não fazer .....	836
44.1. Tutela específica ou providências que assegurem o resultado prático equivalente .....	837
44.2. Liminar.....	837
44.2.1. Fundamento relevante .....	837
44.2.2. Ineficácia do provimento final .....	838
44.2.3. Momento da concessão da liminar.....	841
44.3. <i>Astreinte</i> .....	841
44.3.1. O vocábulo .....	841
44.3.2. Função.....	842
44.3.3. Natureza .....	842
44.3.4. O caráter objetivo: confusão a ser evitada .....	843
44.3.5. O limite do <i>quantum</i> .....	844
44.3.6. Previsão legal .....	846
44.3.7. Ação principal sem valor econômico.....	848
44.3.8. Medida direta do juiz .....	848
44.3.9. Modificação das <i>astreintes</i> não viola a coisa julgada.....	850
44.3.10. O que acontece se a ação é julgada improcedente ou extinta sem resolução de mérito .....	852
44.3.11. Nas ações coletivas .....	854
44.4. Perdas e danos.....	854
44.5. Exercício .....	855

45.	Custas, despesas e honorários nas ações coletivas .....	856
45.1.	Acesso à Justiça.....	856
45.2.	Liberação automática.....	856
45.3.	Inversão do ônus da prova.....	856
45.4.	Má-fé .....	857
45.4.1.	Como caracterizar a má-fé.....	857
45.4.2.	Responsabilização dos diretores da associação- -autora .....	858
45.4.3.	Não há má-fé exclusiva.....	859
45.5.	Exercício .....	859
46.	Inversão do ônus da prova .....	860
46.1.	Considerações iniciais.....	860
46.2.	Critério do juiz .....	861
46.3.	Verossimilhança das alegações .....	862
46.4.	Hipossuficiência.....	863
46.5.	Momento de inversão.....	864
46.6.	O ônus econômico.....	866
46.7.	Exercícios.....	867
47.	A competência.....	870
47.1.	Ações coletivas para defesa dos direitos individuais ho- mogêneos, difusos e coletivos .....	870
47.2.	A competência da Justiça Federal.....	871
47.3.	Competência no dano de âmbito local .....	872
47.3.1.	O equívoco.....	872
47.3.2.	A solução do problema: local do dano ou domi- cílio do autor.....	873
47.4.	Competência no dano de âmbito nacional ou regional ..	874
47.4.1.	Capital do Estado ou Distrito Federal: como de- finir? .....	874
47.4.2.	Como definir o chamado âmbito regional?.....	878
47.4.3.	Competência no direito individual.....	880
47.5.	Exercício .....	880
48.	Da coisa julgada nas ações coletivas .....	881
48.1.	Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direi- tos difusos.....	881
48.1.1.	Efeito <i>erga omnes</i> .....	881

48.1.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	882
48.1.3. Relação com o direito individual do consumidor.	882
48.2. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos coletivos .....	883
48.2.1. Efeito <i>ultra partes</i> .....	883
48.2.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	883
48.2.3. Relação com o direito individual do consumidor	884
48.3. Coisa julgada nas ações coletivas de proteção aos direitos individuais homogêneos.....	884
48.3.1. Efeito <i>erga omnes</i> .....	884
48.3.2. Efeito da improcedência por insuficiência de provas .....	885
48.3.3. Exercício do direito individual pelo consumidor-vítima ou seus sucessores .....	885
48.3.4. A amplitude da coisa julgada e o problema da extensão territorial.....	886
48.4. Exercício .....	888
49. Aspectos da litispendência e continência da ação coletiva com a ação individual.....	889
49.1. Litispendência.....	889
49.1.1. Efeitos especiais da sentença.....	889
49.1.2. Risco do consumidor depende da prova de sua ciência .....	890
49.2. Continência .....	891
49.3. Exercício .....	891
50. Denúnciação da lide, chamamento do processo e assistência.	892
50.1. Responsabilidade do comerciante.....	892
50.2. Denúnciação da lide.....	892
50.3. Chamamento ao processo .....	893
50.4. Assistência.....	894
50.5. Exercício .....	894
51. Liquidação de sentença nas ações coletivas .....	895
51.1. Liquidação e execução individual.....	896
51.2. Liquidação e execução pelos legitimados do art. 82.....	897

51.3. Ação individual: distribuição e custas.....	898
51.4. Exercício .....	900
<i>Bibliografia</i> .....	901
<i>Índice Alfabético-Remissivo</i> .....	917