

LEANDRO CARDOSO LAGES

DIREITO DO CONSUMIDOR

A lei, a jurisprudência e o cotidiano

EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2014

Copyright © 2014 by Leandro Cardoso Lages

Categoria: Direito do Consumidor

PRODUÇÃO EDITORIAL
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Diagramação: Camila Cortez

A LIVRARIA E EDITORA LUMEN JURIS LTDA.
não se responsabiliza pelas opiniões
emitidas nesta obra por seu Autor.

É proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer
meio ou processo, inclusive quanto às características
gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais
constitui crime (Código Penal, art. 184 e §§, e Lei nº 6.895,
de 17/12/1980), sujeitando-se a busca e apreensão e
indenizações diversas (Lei nº 9.610/98).

Todos os direitos desta edição reservados à
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Impresso no Brasil
Printed in Brazil

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO-NA-FONTE

••
••
••
••
••

Sumário

Introdução	1
Prefácio.....	1
1. Evolução Histórica das Relações de Consumo	3
1.1 Civilizações antigas e contemporâneas	3
1.2 Estado Liberal	4
1.3 Revolução Industrial.....	4
1.4 Estado Social.....	5
1.5 EUA	7
1.6 Brasil	7
1.7 Art. 1o do CDC	8
2. A relação jurídica de consumo	13
2.1 Consumidor.....	13
2.1.1 Noção.....	14
2.1.2 Elementos caracterizadores	15
A – Pessoa física ou jurídica.....	15
B – Adquirir ou utilizar.....	16
C – Produto ou serviço	16
D – Destinatário final.....	16
2.1.3 Extensão conceitual	25
2.2 Fornecedor.....	26
2.3 Produto	29
2.4 Serviço	30
2.5 Relação jurídica de consumo	34
A – O CDC e as relações condominiais.....	35
B – O CDC e as relações locatícias	36
C – O CDC e os serviços notariais	38
D – O CDC e o Estatuto da OAB.....	39
E – O CDC e o mercado de capitais	44
F – O CDC e o Estatuto do Torcedor	46
G – O CDC, o contrato de transporte e outros temas.....	48

3. Princípios da relação de consumo	55
3.1 Princípio da vulnerabilidade do consumidor	56
3.1.1 Noção	56
3.1.2 Vulnerabilidade e hipossuficiência.....	57
3.1.3 Vulnerabilidade e hipossuficiência na jurisprudência do STJ.....	59
3.2 Princípio do Dever Governamental	62
3.3 Princípio da garantia de adequação	63
3.4 Princípio da boa-fé objetiva.....	64
3.5 Princípio da informação e transparência	66
3.6 Princípio da proteção ao mercado de consumo	72
3.7 – Execução da Política Nacional das Relações de Consumo	73
4. Direitos básicos do consumidor	77
4.1 – Proteção da vida, segurança e saúde	77
4.1.1 Riscos normais e previsíveis	78
4.1.2 Recall	81
4.2 Acesso à justiça e facilitação da defesa	87
4.2.1 O ônus da prova e a possibilidade de inversão.....	87
4.2.2 Requisitos para a inversão do ônus da prova	89
4.2.3 Momento da inversão do ônus da prova	93
4.2.4 Inversão legal do ônus da prova	94
4.2 Complementação	95
4.3 Solidariedade	98
5. Responsabilidade Civil	99
5.1 Noção	99
5.1.1 Responsabilidade subjetiva.....	100
5.1.2 Responsabilidade objetiva no CDC e a teoria do risco.....	101
5.1.3 Caracterização da responsabilidade civil na relação de consumo.....	102
A – Vício do produto/serviço	103
B – Fato do produto/serviço (o defeito).....	103
5.2 Responsabilidade pelo fato do produto	108
5.2.1 Noção.....	109
5.2.2 Produto defeituoso	111
5.2.3 Excludentes de responsabilidade	114
5.2.4 Responsabilidade do comerciante	118
5.3 Responsabilidade pelo fato do serviço	120

5.3.1 Noção.....	120
5.3.2 Serviço defeituoso	129
5.3.3 Excludentes de responsabilidade	131
5.3.4 Profissionais liberais	143
5.4 Responsabilidade pelo vício do produto.....	153
5.4.1 Noção.....	154
5.4.2 Vício de qualidade	157
A – Noção.....	157
B – Modificação do prazo	160
C – Desconsideração do prazo de 30 dias.....	161
D – Soluções alternativas.....	163
E – Produtos in natura.....	164
F – Produtos impróprios para o consumo	166
5.4.3 Vício de quantidade	166
5.5 Responsabilidade pelo vício do serviço.....	170
5.5.1 Noção.....	170
5.5.2 Alternativas	171
5.5.3 Componentes novos.....	173
5.5.4 Serviços públicos.....	174
5.6 Disposições finais.....	181
5.7 Decadência.....	183
5.7.1 Noção	183
5.7.2 Durável e não durável	185
5.7.3 Vício aparente	186
5.7.4 Vício oculto	188
5.7.5 Suspensão do prazo	192
5.8 Prescrição.....	194
5.9 Desconsideração da Personalidade Jurídica	200
5.9.1 Noção.....	201
5.9.2 Hipóteses de incidência no CDC.....	204
5.9.3 Agrupamentos societários.....	207
6. Práticas Comerciais	209
6.1 Introdução.....	209
6.2 Oferta.....	211
6.2.1 Noção	211
6.2.2 Irretratabilidade e natureza contratual.....	214

6.2.3	Conteúdo da oferta.....	217
6.2.4	Reposição.....	219
6.2.5	Prepostos.....	220
6.2.6	Recusa do fornecedor	222
6.3	Publicidade.....	223
6.3.1	Publicidade e Propaganda.....	225
6.3.2	Noção de publicidade no CDC.....	226
6.3.3	Publicidade subliminar	228
6.3.4	Vinculação à publicidade	230
6.3.5	Dados da Publicidade	230
6.3.6	Publicidade Enganosa	231
6.3.7	Publicidade Abusiva	238
	A – Noção.....	238
	B – Publicidade infantil	240
	C – Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas e medicamentos	242
	D – Outras modalidades de publicidade abusiva	244
6.3.8	Sanção penal e administrativa (multa e contrapropaganda).....	245
6.3.9	Agências de publicidade	247
6.3.10	Ônus da prova	248
6.3.11	O CONAR e o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária.....	248
6.4	Cobranças	250
	A – noção.....	250
	B – pagamento indevido.....	256
	C – crime.....	258
6.5	Bancos de dados e cadastros	259
6.5.1	Noção.....	262
	A – Banco de Dados	262
	B – Cadastros	262
6.5.2	Prazo máximo de negativação e os efeitos da prescrição.....	265
6.5.3	Comunicação prévia.....	268
6.5.4	Retificações.....	272
6.5.5	Discussão do débito	274
6.5.6	Negociação e parcelamento do débito	279
6.5.7	Gratuidade	279
6.5.8	Sanções.....	280
6.5.9	Cadastro de Fornecedores	282

6.5 Práticas Abusivas	283
A – Venda casada.....	284
B – Recusa de atendimento.....	288
C – Amostra grátis	291
D – Orçamento	293
E – Hipossuficiência	296
F – Vantagem excessiva.....	297
G – Elevação abusiva de preços.....	299
H – Informação depreciativa.....	301
I – Normas técnicas.....	302
J – Prazos	303
M – Índice de preços	304
N – Tabelamento de preços.....	304
7. Proteção Contratual.....	307
7.1 Breve introito.....	307
7.2 Não obrigatoriedade dos contratos	310
7.3 Interpretação.....	314
7.4 Declarações de vontade	319
7.5 Modificação e Revisão Contratual.....	320
7.6 Direito de arrependimento.....	327
7.7 Garantia contratual.....	332
7.8 Cláusulas abusivas	337
7.8.1 Noção.....	337
7.8.2 Efeitos	338
7.8.3 Declaração judicial	338
7.8.4 Preclusão	339
7.8.5 Atuação do Ministério Público.....	340
7.8.6 As cláusulas abusivas	341
A – Renúncia de direitos	341
B – Direito de reembolso	345
C – Transferência de responsabilidade	347
D – Obrigações iníquas.....	348
E – Inversão prejudicial do ônus da prova.....	351
F – Arbitragem	352
G – Representação.....	354

H – Obrigações desproporcionais	355
I – Alteração ou cancelamento unilateral do contrato.....	356
J – Custos de cobranças	359
K – Valores ambientais	362
L – Benfeitorias necessárias	363
7.9 Financiamentos	363
7.3.1 Noção.....	363
7.3.2 Multas	368
7.3.3 Liquidação antecipada	369
7.10 Compra e venda em prestações	370
7.11 Consórcio.....	374
7.12 Contratos de Adesão	376
7.12.1 Noção.....	376
7.12.2 Cláusula resolutória.....	377
7.12.3 Redação clara.....	378
7.12.4 Cláusulas em destaque	378
8. Sanções Administrativas	381
8.1 Competência normativa.....	381
8.2 Fiscalização	382
8.3 Infrações	382
A – Multa.....	383
B – Apreensão, inutilização e proibição de fabricação de produtos, suspensão do fornecimento de produtos ou serviços, cassação de registro de produto e revogação da concessão ou permissão de uso.....	384
C – Cassação de alvará de licença, interdição e suspensão temporária da atividade e intervenção administrativa.	385
D – Contrapropaganda.....	386
8.4 Processo Administrativo.....	386
9. Defesa em juízo.....	389
9.2 Defesa individual	389
9.3 Defesa coletiva	390
A – Interesses ou direitos difusos	390
B – Interesses ou direitos coletivos	391
C – Interesses ou direitos individuais homogêneos	392

9.4 Legitimação.....	394
9.5 Direito de ação.....	397
A – Noção	397
B – Tutela específica.....	397
C – Direito de regresso.....	398
D – Interesses individuais homogêneos.....	399
E – Responsabilidade civil do fornecedor.....	402
F – Coisa julgada	403
10. Convenção Coletiva de Consumo.....	407
Referências	411
Referências eletrônicas.....	417
Trabalhos de conclusão de curso elaborados sob a orientação do autor e mencionados nesta obra.....	427