

JOÃO BATISTA DE ALMEIDA

Advogado em Brasília. Foi Membro do Ministério Público Federal de 1984 a 2003. Subprocurador-Geral da República aposentado desde 2003, atuou na área cível do STF, onde teve assento na 2ª Turma. Mestre em Direito pela UnB.

Foi presidente do Brasilcon, do CNDC e diretor do IDEC.

MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR

6ª edição, revista e atualizada
2015



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

PABX: (11) 3613 3000

SAC: 0800 011 7875

De 2ª a 6ª, das 8:30 às 19:30

www.editorasaraiva.com.br/contato

Direção editorial Luiz Roberto Curia

Gerência executiva Rogério Eduardo Alves

Gerência editorial Thais de Camargo Rodrigues

Editoria de conteúdo Eveline Gonçalves Denardi

Assistência editorial Bruno Gimenez Booni

Coordenação geral Clarissa Baraschi Maria

Preparação de originais Maria Izabel Barreiros Bitencourt Bressan e

Ana Cristina Garcia (coords.)

Maria de Lourdes Appas

Arte e diagramação Claudirene de Moura Santos Silva

Revisão de provas Amélia Kassis Ward e

Ana Beatriz Fraga Moreira (coords.)

Mair de Fátima Mochado Costala

Serviços editoriais Elaine Cristina da Silva

Kelli Priscila Pinto

Guilherme Henrique M. Salvador

Capa Ana Dobon

Produção gráfica Marli Rampim

Impressão Gráfica Paym

Acabamento Gráfica Paym

ISBN 978-85-02-61682-0

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Almeida, João Batista de

Manual de direito do consumidor / João Batista de Almeida.
— 6. ed. rev. e atual. — São Paulo : Saraiva, 2015.

Bibliografia.

1. Consumidores - Leis e legislação I. Título.

10-13219

CDU-34:381.6(81) (094.4)

Índices para catálogo sistemático:

1. Consumidor : Direito : Manual 34:381.6(81)(094.4)

2. Direito do consumidor : Manual 34:381.6(81)(094.4)

Data de fechamento da edição: 1º-10-2014

Dúvidas?

Acesse www.editorasaraiva.com.br/direito

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.

197.596.006.001

967621

SUMÁRIO

| | |
|---------------------------|----|
| <i>Apresentação</i> | 15 |
|---------------------------|----|

Capítulo 1

A PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL

| | |
|--|----|
| 1.1. As relações de consumo e sua evolução | 17 |
| 1.2. A preocupação com a defesa do consumidor | 19 |
| 1.3. O CDC — Código de Defesa do Consumidor..... | 25 |
| 1.3.1. Antecedentes históricos..... | 25 |
| 1.3.2. As alterações do CDC | 27 |
| 1.3.3. Legislação complementar..... | 29 |
| 1.3.4. Legislação correlata..... | 32 |
| 1.4. Política Nacional de Relações de Consumo | 34 |
| 1.4.1. Objetivos..... | 34 |
| 1.4.2. Princípios..... | 35 |
| 1.5. A vulnerabilidade do consumidor e a busca do equilíbrio | 38 |
| 1.6. Instrumentos da defesa do consumidor..... | 42 |

Capítulo 2

TEORIA GERAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR – CONCEITOS, DIREITOS BÁSICOS, PRINCÍPIOS E CAMPOS DE TUTELA

| | |
|---|----|
| 2.1. O microsistema do CDC e sua incidência..... | 57 |
| 2.2. Conceito de consumidor | 58 |
| 2.2.1. Consumidor por equiparação..... | 63 |
| 2.2.2. Consumidor pelo conceito ampliado: terceiros.... | 64 |
| 2.3. Conceito de fornecedor..... | 65 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Direitos básicos do consumidor..... | 67 |
| 2.4.1. Direito à segurança..... | 69 |
| 2.4.2. Direito à educação para o consumo..... | 69 |
| 2.4.3. Direito à informação..... | 69 |
| 2.4.4. Direito à proteção contratual..... | 70 |
| 2.4.5. Direito à indenização..... | 70 |
| 2.4.6. Direito ao meio ambiente saudável..... | 71 |
| 2.4.7. Direito à melhoria dos serviços públicos..... | 71 |
| 2.4.8. Direito a ser ouvido — vetado..... | 72 |
| 2.5. Princípios específicos aplicáveis..... | 72 |
| 2.6. Os vários campos da tutela..... | 74 |
| 2.6.1. A tutela genérica..... | 74 |
| 2.6.1.1. A tutela da ONU..... | 74 |
| 2.6.1.2. A tutela constitucional..... | 75 |
| 2.6.2. A tutela específica..... | 77 |

Capítulo 3

TUTELA CIVIL

| | |
|---|----|
| 3.1. Considerações sobre tutela civil..... | 80 |
| 3.2. Da responsabilidade civil do fornecedor..... | 82 |
| 3.2.1. Introdução..... | 82 |
| 3.2.2. Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. A teoria do “risco criado”..... | 84 |
| 3.2.2.1. Responsabilidade objetiva..... | 87 |
| 3.2.2.2. Responsabilidade do profissional liberal..... | 88 |
| 3.2.2.3. Responsabilidade do comerciante..... | 89 |
| 3.2.2.4. Pressupostos da responsabilidade..... | 90 |
| 3.2.2.5. Exclusão da responsabilidade..... | 92 |
| 3.2.2.6. Tipos de defeito e campo de abrangência..... | 94 |
| 3.2.2.7. Prescrição..... | 95 |
| 3.2.2.8. <i>Recall</i> | 95 |
| 3.2.3. Da responsabilidade por vício do produto e do serviço..... | 96 |
| 3.2.3.1. Tipos de vício..... | 98 |
| 3.2.3.2. A garantia legal e o regime de responsabilização..... | 99 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 3.2.3.3. | Prazos de reclamação..... | 102 |
| 3.2.3.4. | Pressupostos da responsabilidade por vício..... | 103 |
| 3.2.3.5. | Exclusão da responsabilidade..... | 103 |
| 3.2.4. | Responsabilidade nos serviços públicos..... | 104 |
| 3.2.5. | Desconsideração da personalidade jurídica..... | 106 |
| 3.2.6. | A inversão do ônus da prova..... | 107 |
| 3.3. | Das práticas comerciais..... | 108 |
| 3.3.1. | Da oferta..... | 108 |
| 3.3.1.1. | Requisitos..... | 109 |
| 3.3.1.2. | Campo de abrangência..... | 110 |
| 3.3.1.3. | Regime de responsabilização..... | 112 |
| 3.3.1.4. | Oferta de componentes e peças de reposição..... | 112 |
| 3.3.2. | Da publicidade..... | 113 |
| 3.3.2.1. | Princípios norteadores..... | 118 |
| 3.3.2.2. | Classificação..... | 119 |
| 3.3.2.3. | Regime de responsabilização..... | 120 |
| 3.3.2.4. | Inversão do ônus da prova..... | 121 |
| 3.3.3. | Das práticas abusivas e sua vedação..... | 122 |
| 3.3.3.1. | Conceito de práticas abusivas..... | 122 |
| 3.3.3.2. | Análise das práticas abusivas expressamente elencadas..... | 122 |
| 3.3.3.3. | Regime de responsabilização..... | 127 |
| 3.3.4. | A exigência de prévio orçamento..... | 127 |
| 3.3.5. | A cobrança de dívidas..... | 128 |
| 3.3.6. | Os bancos de dados e cadastros dos consumidores..... | 129 |
| 3.3.7. | O cadastro de fornecedores..... | 131 |
| 3.4. | Da proteção contratual..... | 134 |
| 3.4.1. | Introdução: a crise na seara contratual..... | 134 |
| 3.4.2. | Limitações à liberdade contratual..... | 136 |
| 3.4.3. | Requisitos do contrato de consumo..... | 139 |
| 3.4.4. | Princípios norteadores..... | 140 |
| 3.4.5. | Adimplemento e invalidação dos contratos..... | 142 |
| 3.4.6. | A função social do contrato..... | 142 |
| 3.4.7. | As cláusulas abusivas e sua nulidade..... | 143 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 3.4.7.1. | A análise das cláusulas abusivas do CDC | 144 |
| 3.4.7.2. | As cláusulas abusivas acrescidas | 148 |
| 3.4.8. | O direito de arrependimento..... | 149 |
| 3.4.9. | Contratos de crédito e financiamento..... | 150 |
| 3.4.10. | Contratos de compra e venda e alienação fiduciária | 152 |
| 3.4.11. | Contratos de consórcio..... | 153 |
| 3.4.12. | Contratos de adesão..... | 156 |
| 3.4.12.1. | Conceito e regras aplicáveis..... | 156 |
| 3.4.12.2. | O controle das cláusulas gerais..... | 159 |
| 3.4.13. | A garantia contratual | 160 |
| 3.4.14. | Revisão dos contratos..... | 161 |
| 3.4.14.1. | A revisão por causas concomitantes | 162 |
| 3.4.14.2. | A revisão por causas supervenientes..... | 165 |
| 3.4.14.3. | A resolução do contrato por ônus excessivo a uma das partes | 168 |
| 3.4.14.4. | Confronto entre o CDC e o Código Civil de 2002..... | 169 |

Capítulo 4

TUTELA ADMINISTRATIVA

| | | |
|--------|--|-----|
| 4.1. | Introdução | 171 |
| 4.2. | Legislação protetiva..... | 172 |
| 4.3. | O SNDC — Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 173 |
| 4.3.1. | O DPDC — Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor | 174 |
| 4.3.2. | Os Procons estaduais e municipais..... | 177 |
| 4.3.3. | As entidades civis..... | 179 |
| 4.3.4. | O Ministério Público | 180 |
| 4.4. | As práticas “infrativas”..... | 181 |
| 4.5. | Sanções administrativas..... | 184 |
| 4.5.1. | Multa | 186 |
| 4.5.2. | Apreensão de produto..... | 186 |
| 4.5.3. | Inutilização do produto..... | 186 |
| 4.5.4. | A cassação do registro do produto | 187 |
| 4.5.5. | A proibição de fabricação do produto | 187 |
| 4.5.6. | Suspensão de fornecimento de produto ou serviço. | 187 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 4.5.7. | Suspensão temporária de atividade | 187 |
| 4.5.8. | Revogação de concessão ou permissão de serviços públicos | 187 |
| 4.5.9. | Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade | 188 |
| 4.5.10. | Interdição de estabelecimento, obra ou atividade | 188 |
| 4.5.11. | Intervenção administrativa | 188 |
| 4.5.12. | Imposição de contrapropaganda..... | 189 |
| 4.6. | A fiscalização e a aplicação das sanções administrativas | 189 |
| 4.6.1. | A aplicação da multa | 191 |
| 4.6.2. | A aplicação das demais sanções..... | 197 |
| 4.6.3. | As circunstâncias atenuantes e agravantes | 198 |
| 4.6.4. | A reincidência e seus efeitos | 198 |
| 4.6.5. | O processo administrativo | 199 |
| 4.7. | O FDD — Fundo de Defesa dos Direitos Difusos e seu Conselho Gestor..... | 200 |

Capítulo 5

TUTELA PENAL

| | | |
|----------|---|-----|
| 5.1. | Introdução | 203 |
| 5.2. | A tutela penal no CDC..... | 204 |
| 5.2.1. | A criminalização de condutas..... | 204 |
| 5.2.2. | Análise sucinta dos tipos penais do CDC..... | 205 |
| 5.2.2.1. | Omissão sobre nocividade ou periculosidade (art. 63) | 205 |
| 5.2.2.2. | Omissão de comunicação e de retirada do mercado (art. 64) | 206 |
| 5.2.2.3. | Execução de serviços altamente perigosos (art. 65) | 207 |
| 5.2.2.4. | Fraude em oferta (art. 66) | 208 |
| 5.2.2.5. | Publicidade enganosa ou abusiva (art. 67) | 209 |
| 5.2.2.6. | Publicidade prejudicial ou perigosa (art. 68) | 210 |
| 5.2.2.7. | Omissão na organização de dados (art. 69) | 211 |
| 5.2.2.8. | Emprego não autorizado de componentes usados (art. 70) | 211 |

| | |
|--|-----|
| 5.2.2.9. Cobrança vexatória de dívidas (art. 71) | 212 |
| 5.2.2.10. Impedimento de acesso a informações cadastrais (art. 72) | 213 |
| 5.2.2.11. Omissão na correção de dados inexatos (art. 73) | 214 |
| 5.2.2.12. Omissão na entrega do termo de garantia (art. 74) | 214 |
| 5.2.3. A aplicação das penas | 215 |
| 5.2.4. A tutela penal fora do CDC | 216 |
| 5.2.5. Os Juizados Especiais Criminais | 220 |

Capítulo 6

TUTELA JURISDICIONAL

| | |
|---|-----|
| 6.1. Generalidades sobre tutela individual e coletiva | 223 |
| 6.1.1. Tutela individual | 224 |
| 6.1.2. Tutela coletiva | 225 |
| 6.2. Os provimentos antecipatórios | 226 |
| 6.2.1. As ações cautelares | 227 |
| 6.2.2. A liminar na ação principal | 228 |
| 6.2.3. A tutela antecipada | 229 |
| 6.3. A ação civil pública | 230 |
| 6.3.1. Conceito e adequação | 230 |
| 6.3.2. Legitimidade para agir | 232 |
| 6.3.3. Foro competente | 232 |
| 6.3.4. Litisconsórcio | 233 |
| 6.3.5. Coisa julgada | 235 |
| 6.3.6. Particularidade | 236 |
| 6.4. A ação civil coletiva | 236 |
| 6.4.1. Conceito e adequação | 236 |
| 6.4.2. Legitimação para agir | 238 |
| 6.4.3. Litisconsórcio na ação civil coletiva | 239 |
| 6.4.4. Foro competente | 240 |
| 6.4.5. Sentença e coisa julgada | 240 |
| 6.4.6. Liquidação e execução de sentença | 242 |
| 6.4.7. Termo de ajustamento de conduta (TAC) | 243 |

| | |
|--|-----|
| 6.5. Ação civil pública e ação civil coletiva: afinidades e distinções | 244 |
| 6.6. Ação de responsabilidade do fornecedor | 248 |
| 6.7. Outras ações: ação popular, mandado de segurança coletivo, juizados especiais cíveis e <i>habeas data</i> | 249 |
| 6.8. O inquérito civil | 252 |
| 6.8.1. Introdução | 252 |
| 6.8.2. Conceito e natureza jurídica | 255 |
| <i>Bibliografia Temática</i> | 257 |