



**DIREITOS DO CONSUMIDOR E
AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**



EDITORA CRONUS – 2015

© *Luiz Eduardo Da Silva*

Advogado militante nos Estados do Paraná e São Paulo.

Bacharel em Direito pela Universidade do Oeste Paulista.

Pós-graduado lato sensu pela Universidad de Castilla-la Mancha, com especialização em Direito Penal Econômico – Espanha

Pós-graduado lato sensu pela Faculdade de Curitiba, com especialização em Processo Civil.

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

347.734
S581a Silva, Luiz Eduardo da
Direitos do Consumidor e as Instituições Bancárias/Luiz
Eduardo da Silva.
Leme: Editora Cronus, 2015.
717 p. - 16x23 cm.

Inclui modelos de petições.

1. Bancos – Direito do consumidor. 2. Consumidor – Instituições
financeiras. 3. Direito do consumidor – Bancos. I. Título.

CDU 347.734

Índice para o catálogo sistemático

| | |
|---------------------------------------|---------|
| Bancos – Direito do consumidor | 347.734 |
| Consumidor – Instituições financeiras | 347.734 |
| Direito do consumidor – Bancos | 347.734 |

Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, a violação dos direitos autorais é punível como crime, previsto no Código Penal e na Lei de direitos autorais (Lei n. 9.610, de 19.02.1998).

Todos os direitos desta edição reservados à

EDITORA CRONUS

Rua Rui Rocha, n. 156

Jd. Colonial Claudia

Leme/SP

CEP: 13610-700

(19) 3572-1464

www.editoracronus.com.br

contato@editoracronus.com.br

SUMÁRIO

DIREITOS DO CONSUMIDOR

| | |
|--|----|
| 1. E nós consumidores | 21 |
| 1.1. Um pouco de historia | 22 |
| 1.2. Todos tem o mesmo direito? | 23 |
| 1.3. O que podemos fazer? | 24 |
| 1.4. Que direitos básicos temos como consumidores? | 24 |
| 1.5. O que há de nos proteger? | 25 |
| 1.6. Proteger nossa saúde e nossa segurança | 26 |
| 1.6.1. Coletivos especiais (Direitos especiais?) | 26 |
| 1.6.2. Direito a uma informação correta | 27 |
| 1.6.3. Como escolher corretamente | 28 |
| 1.6.4. Através de que meios nos informamos? | 28 |
| 2. Publicidade | 29 |
| 2.1. A publicidade e os consumidores | 30 |
| 2.1.1. Que devemos esperar da publicidade? | 32 |
| 2.1.2. A polemica da publicidade | 32 |
| 2.1.3. Regulamento da publicidade | 33 |
| 2.1.4. Pode-se intervir ou controlar legalmente a publicidade? | 34 |
| 2.1.5. Como devemos interpretar a informação que aparece nos catálogos publicitários? | 35 |
| 2.2. A publicidade e o meio televisivo | 36 |
| 2.2.1. Podemos reclamar? | 36 |
| 2.3. Etiquetas dos produtos | 38 |
| 2.4. Os panfletos | 39 |
| 3. Direitos às informações | 40 |
| 4. Proteção dos nossos interesses econômicos e sociais | 41 |
| 5. Criação das associações dos consumidores | 43 |

| | |
|--|-----|
| 6. Proteção em situações de defesa ou inferioridade | 45 |
| 7. Juntas de arbitragem..... | 46 |
| 7.1. O que é junta arbitral? | 47 |
| 8. O que vem a ser uma associação de consumidores? | 48 |
| 9. Instituições para os consumidores | 49 |
| 9.1. Quem é encarregado de estabelecer as normas e ensinar as políticas de consumo?..... | 49 |
| 10. Procon | 50 |
| 10.1. Meios que possam nos informar..... | 52 |
| 11. Consumidores brasileiros | 54 |
| 11.1. Viagens de turismo | 55 |
| 12. Responsabilidade do consumidor pelo fato do produto..... | 57 |
| 12.1. Da responsabilidade pelo fato do produto | 57 |
| 13. Responsáveis pelo dever indenizatório | 59 |
| 13.1. Fornecedor real..... | 60 |
| 13.2. Fabricante | 60 |
| 13.3. Produtor | 62 |
| 13.4. Construtor | 62 |
| 13.5. Fornecedor aparente..... | 63 |
| 13.6. Fornecedor presumido | 64 |
| 13.7. Comerciante..... | 65 |
| 14. Defeitos de produtos | 67 |
| 14.1. Defeitos de produtos (Tipologia)..... | 67 |
| 14.2. Defeitos por falha de criação | 68 |
| 14.3. Defeitos por falha de produção..... | 68 |
| 14.4. Defeitos por falha de informação | 69 |
| 14.5. Defeitos por falta de segurança..... | 72 |
| 14.6. Risco de desenvolvimento | 73 |
| 14.7. Diferenças entre vício e defeito de produto | 76 |
| 14.8. Responsabilidade do fornecedor | 87 |
| 14.8.1. Do fato do serviço | 87 |
| 14.8.2. Do defeito do serviço e sua tipologia..... | 89 |
| 14.8.3. Dos responsáveis pelo dever indenizatório | 90 |
| 15. Profissionais liberais | 92 |
| 16. Serviços públicos..... | 93 |
| 17. A defesa em juízo | 103 |
| 17.1. Competência do juízo..... | 103 |

| | |
|--|-----|
| 17.2. Considerado foro privilegiado o domicílio do consumidor | 103 |
| 17.3. Competência nas ações coletivas | 105 |
| 18. Decadência | 111 |
| 19. Prescrição | 112 |
| 19.1. Prescrição nas relações securitárias | 114 |
| 20. Solidariedade na cadeia de produção/distribuição..... | 125 |
| 20.1. Solidariedade condicionada do comerciante pelo fato de produto | 126 |
| 20.2. Responsabilidade solidária do fornecedor por seus prepostos | 127 |
| 21. Teoria da aparência..... | 127 |
| 21.1. Chamamento da seguradora ao processo | 130 |

INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

| | |
|--|-----|
| 22. Valores e princípios | 165 |
| 22.1. O Estado e a Constituição Federal | 165 |
| 22.2. Conceituação | 166 |
| 22.3. Aplicabilidade..... | 168 |
| 23. Princípio da transparência..... | 175 |
| 23.1. Relação de consumo..... | 175 |
| 23.2. Disposições contratuais | 177 |
| 24. Princípio da boa fé | 178 |
| 25. Princípio da equidade | 181 |
| 26. Princípio da isonomia..... | 183 |
| 27. Da autonomia da vontade | 186 |
| 27.1. Concepção do estado e autonomia da vontade..... | 186 |
| 27.2. A autonomia da vontade e as relações contratuais | 188 |
| 28. Do contrato de consumo | 190 |
| 28.1. Considerações | 190 |
| 28.2. Do contrato de adesão | 193 |
| 28.2.1. Conceituação..... | 193 |
| 28.2.2. Vantagens e desvantagens..... | 194 |
| 29. Das cláusulas abusivas..... | 197 |
| 29.1. Limite de consideração..... | 197 |
| 29.2. Das cláusulas abusivas no contrato bancário | 199 |
| 30. Sujeitos contratuais | 202 |
| 30.1. Fornecedor..... | 202 |
| 31. Os consumidores na relação bancária e financeira | 204 |
| 32. Emenda Constitucional n. 40/2003 | 208 |

| | |
|---|-----|
| 33. Portabilidade de crédito e portabilidade de cadastro..... | 226 |
| 33.1. O que é a portabilidade de crédito? | 226 |
| 33.2. A instituição financeira pode se recusar a efetuar a portabilidade? | 227 |
| 33.3. O que deve ser feito para transferir a dívida para outra instituição financeira? | 227 |
| 33.4. É necessário emitir boleto de pagamento para a realização da portabilidade? | 228 |
| 33.5. Há alguma restrição para a realização da portabilidade?..... | 228 |
| 33.6. Como ocorre a portabilidade de operações de crédito com pessoas naturais? | 228 |
| 33.7. E se as instituições financeiras se recusarem a fornecer às pessoas naturais o valor para a quitação? | 229 |
| 33.8. As instituições podem cobrar tarifa pela portabilidade? | 229 |
| 33.9. E o que é portabilidade de cadastro? | 230 |

| | |
|---|-----|
| 01. Acordo de ampliação do prazo para saneamento de vício (Inicial) | 243 |
| 02. Ação de adjudicação compulsória para entrega de escritura definitiva por parte de construtora (Inicial) | 244 |
| 03. Agravo de instrumento (contrarrazões de recurso especial)..... | 247 |
| 04. Agravo de instrumento, tutela e procedimento especial (Tutela antecipada) | 256 |
| 05. Ação de restituição de quantias pagas c/c indenização por danos morais, que move em face do banco (Contrarrazões de agravo de instrumento)..... | 266 |
| 06. Ação de revisão obrigacional, contrarrazões (art. 355/CPC) exibição de documentos (Contrarrazões de agravo de instrumento)..... | 270 |
| 07. Ação de rescisão contratual com pedido de antecipação de tutela (Contrarrazões de agravo de instrumento) | 275 |
| 08. Ação de agravo de instrumento, contrarrazões. Empréstimo eletrônico CDC (Contrarrazões de agravo de instrumento)..... | 280 |
| 09. Pedido de conversão de ação de busca e apreensão em depósito, requerendo-se a prisão civil de depositário infiel (Inicial)..... | 288 |
| 10. Recurso especial em face de busca e apreensão decorrente de contrato bancário | 292 |
| 11. Contestação à ação de busca e apreensão, requerendo seja purgada a mora | 309 |

| | |
|---|-----|
| 12. Pedido de cessação de eficácia de medida liminar, ante abuso de contrato de financiamento | 322 |
| 13. Recurso especial interposto em face de infringência de lei federal..... | 332 |
| 14. Contestação à ação de busca e apreensão, pugnando-se pela posse do bem, uma vez que o mesmo é utilizado para produção, além de alegar-se a existência de cláusulas abusivas | 343 |
| 15. Ação cautelar de sustação de protesto (Inicial) | 358 |
| 16. Cautelar incidental (Ação cautelar de sustação de protesto para retirada de nome de cadastro de inadimplentes - inicial)..... | 360 |
| 17. Cautelar inominada (Contestação sob alegação de regularidade de inscrição em cadastro de inadimplentes) | 368 |
| 18. Cautelar inominada (Interposição de medida cautelar inominada, pugnando-se pela retirada de nome de consumidor de cadastro de inadimplentes - inicial) | 374 |
| 19. Cautelar inominada (Ação cautelar em face de administradora de plano de saúde, a qual se recusa a atender paciente alegando o não cumprimento de carência, uma vez que o contrato isenta de prazo para tal atendimento - Inicial) | 383 |
| 20. Cautelar inominada (Ação coletiva de consumo referente à obrigação de transporte escolar) | 390 |
| 21. Interposição de ação cautelar inominada com pedido de liminar para exclusão do nome do autor de cadastro de inadimplentes, além de baixa de protestos (Inicial)..... | 398 |
| 22. Trata-se de inicial de ação cautelar inominada, almejando tutela antecipada para a continuidade do pagamento de tratamento quimioterápico interrompido pelo plano de saúde sob alegação de doença preexistente, uma vez que quando da adesão, a ré não realizou os exames que caracterizem a anomalia como já existente à época (Inicial) | 405 |
| 23. Indenização (Desconto de cheque sustado - Inicial) | 413 |
| 24. Civil coletiva (Contrarrazões de apelação pelo Procon, sob alegação de legitimidade ativa, interesse de agir e relação de consumo dos consorciados com a administradora de consórcio, a qual se nega à devolução de valores com a devida correção monetária) | 416 |
| 25. Civil coletiva (Impugnação à contestação, em ação civil coletiva interposta pelo Procon, para devolução de valores pagos em consórcio, ante desistência, com a devida correção monetária) | 427 |
| 26. Civil coletiva (Interposição de ação civil coletiva de indenização por parte do Procon, pleiteando a devolução de valores pagos em consórcio, ante desistência, com a devida correção monetária - Inicial)..... | 434 |
| 27. Ação civil pública em face de cláusulas abusivas em contrato de plano de saúde (Inicial) | 444 |

| | |
|---|-----|
| 28. Ação civil pública em razão de exclusão de doença em contrato de plano de saúde (Inicial) | 450 |
| 29. Ação civil pública visando a restituição dobrada de valores indevidamente cobrados de consumidor em empresa telefônica (Inicial)..... | 456 |
| 30. Ação civil pública (Agravo de instrumento com pedido de efeito suspensivo da decisão agravada) | 463 |
| 31. Ação civil pública contra cobrança de taxa de iluminação pública casada com cobrança de taxa de energia elétrica (Inicial)..... | 477 |
| 32. Ação civil pública para a nulidade de cláusula contratual em que a construtora dá em garantia de mútuo o imóvel a ser construído, sem a anuência de consumidores (Inicial)..... | 491 |
| 33. Ação civil pública visando à manutenção da tarifa social de energia elétrica (Inicial) | 501 |
| 34. Ação civil pública proposta pelo ministério público estadual em face de concessionária de serviço público de energia elétrica pela má qualidade na prestação do serviço (Inicial)..... | 515 |
| 35. Ação de cobrança (Alegações finais pelo réu, sob alegação de cobrança indevida, uma vez que o termo de responsabilidade foi assinado antes da informação de que o convênio médico não iria arcar com as despesas de tratamento)..... | 523 |
| 36. Modelo de réplica (Cobrança indevida da light)..... | 527 |
| 37. Cobrança pelo rito sumário (Memoriais em ação de cobrança – Alegações finais)..... | 530 |
| 38. Cobrança pelo rito sumário (Interposição de apelação, ante a improcedência dos embargos do devedor – Inicial)..... | 534 |
| 39. Impugnação à contestação, em ação coletiva de indenização proposta pelo Procon, para recebimento de valores pagos em consórcio, com a devida correção monetária | 536 |
| 40. Ação condenatória (Ação para restituição dobrada de valores indevidamente pagos a título de multa em serviço médico-hospitalar – Inicial) | 544 |
| 41. Ação condenatória (Trata-se de contrarrazões ao recurso inominado interposto por determinado banco ao ser condenado na reparação de danos morais. A presente impugnação disponibiliza excelentes entendimentos jurisprudenciais e doutrinários) | 553 |
| 42. Contestação apresentada à consignação em pagamento, sob alegação de depósito parcial | 561 |
| 43. Dano material (Troca de produto e danos materiais – Defeito – Inicial) | 567 |
| 44. Dano moral (Indenização por danos materiais e morais em face de empresas aéreas – Extravio de bagagem – Inicial)..... | 570 |
| 45. Dano moral (Indenização por danos materiais e morais por depósito antecipado de cheque pré-datado – Inicial) | 574 |

| | |
|---|-----|
| 46. Dano moral (Indenização por danos materiais e morais – Corte ilegal de energia elétrica (pessoa jurídica) – Inicial) | 577 |
| 47. Dano moral (Dano moral pelo envio indevido de cartão magnético ao correntista – Inicial) | 580 |
| 48. Dano moral por maus tratos ao consumidor (Inicial)..... | 584 |
| 49. Dano moral (Modelo de indenização por danos materiais e morais – Corte ilegal de energia elétrica (pessoa jurídica) – Inicial)..... | 588 |
| 50. Indenização por danos materiais e morais por depósito antecipado de cheque pré-datado (Inicial) | 591 |
| 51. Dano moral (Indenização de danos morais e materiais por fato do serviço – Inicial)..... | 594 |
| 52. Ação declaratória (Relógio de luz – Inicial) | 597 |
| 53. Ação declaratória (Modelo de réplica declaratória contra empresa)..... | 598 |
| 54. Ação declaratória c/c danos morais c/c pedido de antecipação de tutela contra companhia telefônica pela cobrança de pulsos excedentes indevidos e ligações não realizadas (Inicial) | 604 |
| 55. Ação contra cobrança de assinatura básica de telefone cumulada com repetição de indébito (Inicial) | 611 |
| 56. Ação declaratória de nulidade com revisão de relação obrigacional creditícia, com pedido de antecipação de tutela..... | 615 |
| 57. Ação de declaratória de nulidade c/c cominatória contra companhia telefônica por cobrança indevida de ligações (Inicial)..... | 617 |
| 58. Ação de depósito (Embargos de declaração para fins de prequestionamento) | 623 |
| 59. Ação de depósito (Modelo de contestação à instituição financeira) | 626 |
| 60. Embargos de declaração, em face de contradição (Inicial) | 632 |
| 61. Embargos de terceiros (Manifestação acerca da defesa em embargos à execução – Impugnação) | 638 |
| 62. Embargos do devedor sob alegação de nulidade de citação e invalidade de penhora, além de excesso de execução (Inicial)..... | 644 |
| 63. Embargos do devedor (Contestação aos embargos à execução, sob alegação de impossibilidade de capitalização de juros)..... | 649 |
| 64. Embargos monitorios (Trata-se de embargos face à ação monitoria interposta junto à instituição financeira – Inicial) | 657 |
| 65. Embargos à execução (Apelação oposta em face de improcedência dos embargos à execução, reiterando a alegação de prática de anatocismo por instituição bancária)..... | 666 |
| 66. Embargos à execução extrajudicial (Interposição de embargos à execução, alegando-se desequilíbrio em contrato de empréstimo pactuado com instituição bancária – Inicial) | 673 |
| 67. Exceção de incompetência (Agravo de instrumento interposto de despacho que indeferiu exceção de incompetência)..... | 677 |

| | |
|--|-----|
| 68. Exceção de incompetência sob arguição de nulidade de foro de eleição (Inicial)..... | 685 |
| 69. Impugnação à exceção de incompetência (Contestação) | 692 |
| 70. Interposição de exceção de incompetência para mudança de foro (Inicial) | 696 |
| 71. Execução (Oferecimento de bens como garantia de juízo em ação de execução, visando à oposição de embargos do devedor - Interlocutória)..... | 700 |
| 72. Execução (Pedido de homologação de acordo) | 701 |
| 73. Execução de título extrajudicial (Pedido de retirada de nome de consumidor de cadastro de inadimplentes, tendo em vista discussão judicial - Interlocutória) | 704 |
| 74. Execução de título executivo judicial (Inicial) | 707 |
| 75. Execução (Ação de execução por quantia certa promovida pelo Ministério Público contra instituição financeira para defesa dos direitos do consumidor por descumprimento de compromisso de ajustamento - Inicial)..... | 710 |
| 76. Falência (Pedido de falência - Inicial)..... | 714 |
| 77. Falência (Pedido para ausentar-se do lugar da falência - Inicial) | 717 |