STJ00111101

2021

7ª edição

Curso de Direito do Consumidor Completo

Novo capítulo sobre direito emergencial do consumidor na pandemia de COVID-19

Júlio Moraes Oliveira

Prefácio de Bruno Miragem

editora D'PLÁCIDO

STJ00111101

Belo Horizonte
Av. Brasil, 1843,
Savassi, Belo Horizonte, MG
Tel.: 31 3261 2801
CEP 30140-007

São Paulo
Av. Paulista, 2444,
8º andar, cj 82
Bela Vista – São Paulo, SP
CEP 01310-933

WWW.EDITORADPLACIDO.COM.BR

Copyright © 2014, D'Plácido Editora.
Copyright © 2014, Júlio Moraes Oliveira.

Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta obra pode ser reproduzida, por quaisquer meios, sem a autorização prévia do Grupo D'Plácido.

Editor Chefe Plácido Arraes

Editor Tales Leon de Marco

Produtora Editorial Bárbara Rodrigues

Capa, projeto gráfico Tales Leon de Marco

Diagramação Bárbara Rodrigues da Silva

1189259

Catalogação na Publicação (CIP)

Oliveira, Júlio Moraes
048 Curso de direito do consumidor completo / Júlio Moraes Oliveira. - 7. ed. - Belo Horizonte, São Paulo : D'Plácido, 2021.
636 p.

ISBN 978-65-5589-132-4

1. Direito. 2. Direito do Consumidor. I. Título.

CDDir: 342.5

Bibliotecária responsável: Fernanda Gomes de Souza CRB-6/2472

STJ00111101

Sumário

PREFÁCIO À 2ª EDIÇÃO 39

1. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR 41

1.1. O Direito do Consumidor no Brasil 54

1.2. Os desafios do direito do consumidor frente às novas tecnologias 59

1.2.1. Os denominados Bens digitais 61

1.2.2. A Internet das coisas 63

1.2.3. Inteligência artificial 65

1.3. O direito emergencial do consumidor na pandemia 67

1.4. Tradução da mensagem do Presidente John F. Kennedy (*Special message to congress on protecting consumer interest*) enviada ao Congresso dos Estados Unidos da América, em 15 de março de 1962 71

2. A POSIÇÃO CONSTITUCIONAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR 85

3. CARACTERÍSTICAS DA LEI N. 8.078/90 93

4. A TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES 99

STJ00111101

5. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR 105

6. PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR 115

6.1. Princípio da indisponibilidade de aplicação das normas de direito do consumidor 119
6.2. Princípio da Vulnerabilidade 120
6.2.1. Os tipos de vulnerabilidade 122
6.3. Princípio da Boa-fé 130
6.3.1. O Abuso do direito 134
6.3.1.1. Situações específicas do abuso do direito 137
6.3.1.2. *Venire contra factum proprium* (proibição do comportamento contraditório) 138
6.3.1.3. A *supressio* (*verwirkung*) e a *surrectio* (*erwirkung*) 140
6.3.1.4. O *tu quoque* 142
6.3.1.5. O *duty to mitigate the loss* 143
6.3.1.6. *Substancial performance* 145
6.3.1.7. A violação positiva do contrato 146
6.4. Princípio da solidariedade 147
6.5. Princípio da harmonia das relações de consumo 148
6.6. Princípio da intervenção do Estado 150
6.7. Princípio da transparência 151
6.8. Princípio da confiança 152
6.9. Princípio da interpretação mais favorável ao consumidor (*interpretatio contra stipulatorem*) 153
6.10. O princípio da inversão do ônus da prova 154
6.11. Princípio da vinculação 157

7. CAMPO DE APLICAÇÃO DO CDC 161

7.1. O art. 2°, *caput*, o consumidor *stricto sensu* ou *standard* 165
7.1.1. A teoria maximalista 165
7.1.2. A teoria finalista 168
7.1.3. O finalismo mitigado, temperado, abrandado, misto ou aprofundado 170
7.1.4. Síntese das teorias sobre o conceito de consumidor 177

7.1.4.1. Teoria maximalista 177
7.1.4.2. Teoria Finalista 178
7.1.4.3. Teoria Finalista mitigada 178
7.2. O art. 2º, Parágrafo único (Consumidor equiparado) 179
7.3. O art. 17, as vítimas do acidente de consumo (*Bystander*) 181
7.4. O art. 29, todos expostos às práticas abusivas 183
7.5. O fornecedor 186
7.6. O objeto da relação de consumo: os produtos ou serviços e remuneração 190
7.7. O mercado de consumo 193
7.8. Os serviços públicos 185
7.9. Alguns casos especiais de relação de consumo 208
7.10. O *Recall* 210

8. A RESPONSABILIDADE CIVIL 221

8.1. Responsabilidade Civil subjetiva 224
8.2. A responsabilidade civil objetiva 229
8.3 As novas tendências da responsabilidade civil 230

9. A TEORIA DA QUALIDADE NO CDC 233

9.1. Teoria da qualidade 235
9.2. As deficiências da proteção tradicional no Direito Civil 235
9.3. A teoria da qualidade em seus dois aspectos 239
9.4. A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço 239
9.4.1. Os responsáveis pelo fato do produto ou serviço (acidente de consumo) 245
9.4.2. As excludentes da responsabilidade pelo fato do produto 247
9.4.3. A responsabilidade pelo fato do serviço 251
9.4.4. As excludentes da responsabilidade pelo fato do serviço 252
9.4.5. A responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais 253
9.4.6. Síntese da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço 255
9.4.6.1. Responsabilidade objetiva 256

9.4.6.2. As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ... 257
9.4.6.3. As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço ... 257
9.5. Responsabilidade pelo vício do produto ou serviço ... 257
9.5.1. O vício do produto e as opções do CDC ... 263
9.5.2. Responsabilidade pelo vício do serviço ... 266
9.5.3. Prazos para reclamar dos vícios ... 268
9.5.4. Vício oculto e o critério da vida úti ... 269
9.5.5. Causas obstativas do prazo decadencial ... 271
9.5.6. Garantia legal e contratua ... 276
9.5.7. Síntese da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço ... 282

10. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA 285

11. A OFERTA E A PUBLICIDADE NO MERCADO DE CONSUMO 297

11.1. A oferta por telefone ou a compra pela internet 305
11.2. A publicidade ... 306

12. PRÁTICAS ABUSIVAS 327

12.1. Condicionamento do fornecimento de produto ou serviço (art. 39, I
12.2. Recusa de atendimento à demanda do consumidor (art. 39,II ... 336
12.3. Fornecimento de produtos ou serviços não solicitados (art. 39, II ... 339
12.4. Prevalecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor (art. 39, IV) ... 341
12.5. A exigência de vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) ... 342
12.6. Serviços sem orçamento e autorização do consumidor (art. 39,
12.7. Repassar informação depreciativa sobre o consumidor (art. 39, VI ... 344
12.8. Produtos ou serviços em desacordo com as normas técnicas (art. 39, VII ... 345
12.9. Recusa de venda direta mediante pronto pagamento (art. 39, I ... 348

12.10. Elevação de preço sem justa causa (art. 39, X) 351
12.11. Reajuste diverso do previsto em lei ou contrato (art. 39, XI) 353
12.12. A inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação (art. 39, XII) 354
12.13. Permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo 355
12.14. Tabelamento de preços 356
12.15. A cobrança de dívidas de consumo 357

13. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES 362

13.1. A Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414/2011 372
13.2. *Scoring* de crédito 374

14. A PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR 381

14.1. Cláusulas abusivas do art. 51 387
14.2. Vedação da cláusula de não indenizar (art. 51, 389
14.3. Subtração de reembolso (art. 51, II 393
14.4. Transferência de responsabilidade a terceiro (art. 51, III 395
14.5. Boa fé objetiva e equilíbrio contratual (art. 51, IV) 397
14.6. Vedação de inversão do ônus da prova (art. 51, VI) 401
14.7. Determinação compulsória de arbitragem (art. 51, VII 404
14.8. Imposição de representante (art. 51, VIII) 406
14.9. Opção exclusiva do fornecedor de concluir o contrato (art. 51, IX) 407
14.10. Alteração unilateral do preço (art. 51, X) 407
14.11. Cancelamento unilateral (resilição) do contrato (art. 51, XI 408
14.12. Ressarcimento unilateral dos custos da cobrança (art. 51, XII 409
14.13. Alteração unilateral do contrato (art. 51, XIII) 410
14.14. Violação de normas ambientais (art. 51, XIV) 410
14.15. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV) 411

14.16. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, ... 412
14.17. Crédito e financiamento ao consumidor (art. 52) ... 412
14.18. Superendividamento 417

15. ALGUNS CONTRATOS DE CONSUMO 421

15.1. Contratos imobiliários ... 423
15.2. Contratos de Plano de assistência e seguro de saúde ... 427
15.3. Contratos de Turismo ... 434
15.4. Contratos de transporte aéreo e terrestre ... 437
15.5. Comércio eletrônico ... 440
15.6. Serviços de telecomunicações ... 441

16. ALTERAÇÕES NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 447

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENAIS 451

17.1. As infrações penais ... 454

18. ASPECTOS PROCESSUAIS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 461

19. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR 471

SÚMULAS DO STJ, STF E VINCULANTES RELACIONADAS AO DIREITO DO CONSUMIDOR 477

ANEXO: QUESTÕES OBJETIVAS 491

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 585

REFERÊNCIAS 619

SOBRE O AUTOR 635