STJ00113615

2022

8ª edição

Curso de Direito do Consumidor Completo

Atualizada de acordo com a Lei 14.181/21 (Lei do Superendividamento)

Júlio Moraes Oliveira

Prefácio de Bruno Miragem

editora D'PLÁCIDO

STJ00113615

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

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

W.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.

Plácido Arraes

Tales Leon de Marco

Bárbara Rodrigues

Capa, projeto gráfico
Letícia Robini

Diagramação
Bárbara Rodrigues da Silva

Conselho Editorial

Doutor Cláudio Roberto Cintra Bezerra Brandão
Professor Titular da Universidade Federal de Pernambuco – Brasil

Doutora Sílvia Isabel dos Anjos Caetano Alves
Professora do Universidade de Lisboa – Portugal

Doutor Georges Martyn
Professor da Universidade de Ghent – Flanders/Bélgica

Doutora Agata Cecilia Amato Mangiameli
Professora da Universidade de Roma II – Itália

Doutora Ana Elisa Liberatore Silva Bechara
Professora Titular da USP – Brasil

Doutor Stelio Mangiameli
Professor da Universidade de Teramo – Itália

Doutor José Geraldo de Sousa Junior
Professor Titular da Universidade de Brasília – Brasil

Doutor Joaquim Portes de Cerqueira César
Doutor em Direito Constitucional pela PUC/SP – Brasil

Doutor Thomas Law
Doutor em Direito Comercial pela PUC/SP – Brasil

Doutor Marcelo Figueiredo
Professor da PUC/SP – Brasil

Doutor João Grandino Rodas
Professor Titular da USP – Brasil

Catalogação na Publicação (CIP)

Oliveira, Júlio Moraes
048 Curso de direito do consumidor completo / Júlio Moraes Oliveira. - 8. ed. - Belo Horizonte, São Paulo : D'Plácido, 2022.
686 p.

ISBN 978-65-5589-452-3

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

CDDir: 342.5

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

D'PLÁCIDO

Rodapé

Sumário

PREFÁCIO À 2ª EDIÇÃO 43

1. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR 45

1.1. O Direito do Consumidor no Brasil 58

1.2. Os desafios do direito do consumidor frente às novas tecnologias 63

1.2.1. Os denominados Bens digitais 65

1.2.2. A Internet das coisas 67

1.2.3. Inteligência artificial 69

1.3. O direito emergencial do consumidor na pandemia 71

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 75

2. A POSIÇÃO CONSTITUCIONAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR 89

3. CARACTERÍSTICAS DA LEI N. 8.078/90 97

4. A TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES 103

5. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR 109

6. PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR 121

6.1. Princípio da indisponibilidade de aplicação das normas de direito do consumidor 125

6.2. Princípio da Vulnerabilidade 127

6.2.1. Os tipos de vulnerabilidade 128

6.3. Princípio da Boa-fé 136

6.3.1. O Abuso do direito 141
6.3.1.1. Situações específicas do abuso do direito 144
6.3.1.2. *Venire* contra *factum proprium* (proibição do comportamento contraditório) 144
6.3.1.3. A *supressio* (verwirkung) e a *surrectio* (erwirkung) 146
6.3.1.4. *O tu quoque* 148
6.3.1.5. *O duty to mitigate the loss* 150
6.3.1.6. Substancial performance 151
6.3.1.7. A violação positiva do contrato 152
6.4. Princípio da solidariedade 153
6.5. Princípio da harmonia das relações de consumo 155
6.6. Princípio da intervenção do Estado 157
6.7. Princípio da transparência 158
6.8. Princípio da confiança 159
6.9. Princípio da interpretação mais favorável ao consumidor (*interpretatio contra stipulatorem*) 160
6.10. O princípio da inversão do ônus da prova 161
6.11. Princípio da vinculação 164
6.12. Princípio do fomento à educação financeira e ambiental ou do crédito responsável 166

7. CAMPO DE APLICAÇÃO DO CDC 169

7.1. O art. 2º, *caput*, o consumidor *stricto sensu* ou *standard* 173
7.1.1. A teoria maximalista 173
7.1.2. A teoria finalista 176
7.1.3. O finalismo mitigado, temperado, abrandado, misto ou aprofundado 178
7.1.4. Síntese das teorias sobre o conceito de consumidor 185
7.1.4.1. Teoria maximalista 185
7.1.4.2. Teoria Finalista 186
7.1.4.3. Teoria Finalista mitigada 186
7.2. O art. 2º, Parágrafo único (Consumidor equiparado) 187
7.3. O art. 17, as vítimas do acidente de consumo (*Bystander*) 189
7.4. O art. 29, todos expostos às práticas abusivas 193
7.5. O fornecedor 195
7.5.1. O fornecedor na economia compartilhada – O guardião de acesso ou *gatekeeper* 199
7.6. O objeto da relação de consumo: os produtos ou serviços e remuneração 201
7.7. O mercado de consumo 205
7.8. Os serviços públicos 207
7.9. Alguns casos especiais de relação de consumo 219
7.10. O *Recall* 223

8. A RESPONSABILIDADE CIVIL 233

8.1. Responsabilidade Civil subjetiva ...236
8.2. A responsabilidade civil objetiva. . 241
8.3 As novas tendências da responsabilidade civil. 242

9. A TEORIA DA QUALIDADE NO CDC 245

9.1. Teoria da qualidade ...247
9.2. As deficiências da proteção tradicional no Direito Civil ..247
9.3. A teoria da qualidade em seus dois aspectos 251
9.4. A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. 251
9.4.1. Os responsáveis pelo fato do produto ou serviço (acidente de consumo) 257
9.4.2. As excludentes da responsabilidade pelo fato do produto 259
9.4.3. A responsabilidade pelo fato do serviço ... .263
9.4.4. As excludentes da responsabilidade pelo fato do serviço.. 264
9.4.5. A responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais 265
9.4.6. Sintese da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço 267
9.4.6.1. Responsabilidade objetiva 268
9.4.6.2. As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto . 269
9.4.6.3. As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço 269
9.5. Responsabilidade pelo vicio do produto ou serviço... .. 269
9.5.1. O vicio do produto e as opções do CDC ..275
9.5.2. Responsabilidade pelo vicio do serviço... 278
9.5.3. Prazos para reclamar dos vicios 280
9.5.4. Vicio oculto e o critério da vida útil..... ..281
9.5.5 Causas obstativas do prazo decadencial ..283
9.5.6. Garantia legal e contratual... 288
9.5.7. Sintese da responsabilidade pelo vicio do produto ou serviço..... ..294

10. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA 297

11. A OFERTA E A PUBLICIDADE NO MERCADO DE CONSUMO 309

11.1. A oferta por telefone ou a compra pela internet. .317
11.2 A publicidade 318

12. PRÁTICAS ABUSIVAS 339

12.1. Condicionamento do fornecimento de produto ou serviço (art 39, I) . 342
12.2. Recusa de atendimento à demanda do consumidor (art. 39,II) ... 348
12.3. Fornecimento de produtos ou serviços não solicitados (art 39, III) ...351
12.4. Prevalecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor (art 39, IV)
12.5. A exigência de vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) 354
12.6. Serviços sem orçamento e autorização do consumidor (art. 39, VI) 355

12.7. Repassar informação depreciativa sobre o consumidor (art 39, VII) 356
12.8. Produtos ou serviços em desacordo com as normas técnicas (art. 39, VIII). 357
12.9. Recusa de venda direta mediante pronto pagamento (art. 39, IX) 361
12.10. Elevação de preço sem justa causa (art. 39, X) 363
12.11. Reajuste diverso do previsto em lei ou contrato (art. 39, XI)
12.12. A inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação (art. 39, XII) 366
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 367
12.14. Tabelamento de preços 368
12.15. A cobrança de dívidas de consumo 369

13. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES 375

13.1. A Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12 414/2011) 384
13.2. *Scoring* de crédito 386

14. A PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR 393

14.1. Cláusulas abusivas do art. 51. 399
14.2. Vedação da cláusula de não indenizar (art. 51, I) 401
14.3. Subtração de reembolso (art. 51, II) 405
14.4. Transferência de responsabilidade a terceiro (art. 51, III) 407
14.5. Boa-fé objetiva e equilíbrio contratual (art. 51, IV) 409
14.6. Vedação de inversão do ônus da prova (art 51, VI) 413
14.7. Determinação compulsória de arbitragem (art. 51, VII) 416
14.8. Imposição de representante (art. 51, VIII). 418
14.9. Opção exclusiva do fornecedor de concluir o contrato (art. 51, IX) 419
14.10. Alteração unilateral do preço (art. 51, X) 419
14.11. Cancelamento unilateral (resilição) do contrato (art. 51, XI) 420
14.12. Ressarcimento unilateral dos custos da cobrança (art. 51, XII) 421
14.13. Alteração unilateral do contrato (art. 51, XIII) 422
14.14. Violação de normas ambientais (art. 51, XIV) 422
14.15. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV) 423
14.16. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI). 424
14.17. Condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (art. 51, XVII). 424
14.18. Estabelecer prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impedir o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores (art. 51, XVIII) 426
14.19. Crédito e financiamento ao consumidor (art. 52) 427

15. DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO 433

15.1 A definição de superendividamento e seus elementos 437

15.2. O direito à informação .. 444
15.3. Aspectos da oferta e publicidade de crédito.... 445
15.4. Contratos de crédito. .. 446
15.5. Das práticas abusivas na concessão do crédito 447
15.6. Da conciliação no superendividamento 448
15.6.1. Da repactuação de dívidas. 449

16. ALGUNS CONTRATOS DE CONSUMO 453
16.1. Contratos imobiliários. 455
16.2. Contratos de Plano de assistência e seguro de saúde... 459
16.3. Contratos de Turismo 466
16.4. Contratos de transporte aéreo e terrestre.. 469
16.5. Comércio eletrônico... 472
16.6. Serviços de telecomunicações 473

17. ALTERAÇÕES NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 479

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENAIS 483
18.1. As infrações penais

19. ASPECTOS PROCESSUAIS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 493

20. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR 503

SÚMULAS DO STJ, STF E VINCULANTES RELACIONADAS AO DIREITO DO CONSUMIDOR 511
Súmulas do STJ relacionadas ao Direito do Consumidor.. 513
Súmulas Vinculantes relacionadas ao Direito do Consumidor... 521
Súmulas do STF relacionadas ao Direito do Consumidor 522
Enunciados Brasilcon.. 523

ANEXO: QUESTÕES OBJETIVAS 525

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 623

REFERÊNCIAS 665

SOBRE O AUTORJÚLIO MORAES OLIVEIRA 685