STJ00116556

2023

9ª edição

# Curso de Direito do Consumidor Completo

Júlio Moraes Oliveira

Prefácio de Bruno Miragem

editora D'PLÁCIDO

STJ00116556

editora D'PLÁCIDO

*Conselho Editorial*

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

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

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

Doutora Agata Cecília 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 pelo 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*

*Editor Chefe*
Plácido Arraes

*Editor*
Tales Leon de Marco

*Produtora Editorial*
Bárbara Rodrigues

*Capa, projeto gráfico*
Bárbara Rodrigues

*Diagramação*
Bárbara Rodrigues

Todos os direitos reservados.

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

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

**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

WWW.EDITORADPLACIDO.COM.BR INSTAGRAM/EDITORADPLACIDO

1236582

Catalogação na Publicação (CIP)

Oliveira, Júlio Moraes
048 Curso de direito do consumidor completo / Júlio Moraes Oliveira. - 9. ed. - Belo Horizonte, São Paulo : D'Plácido, 2023.
718 p.

ISBN 978-65-5589-700-5

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

CDDir: 342.5

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

D'PLÁCIDO Rodapé VORTO

STJ00116556

# Sumário

PREFÁCIO À 2ª EDIÇÃO 47

1. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR 49

1.1. O Direito do Consumidor no Brasil 62

1.2. Os desafios do direito do consumidor frente às novas tecnologias 67

1.2.1. Os denominados Bens digitais 69

1.2.2. A Internet das coisas 71

1.2.3. Inteligência artificial 73

1.3. O direito emergencial do consumidor na pandemia 75

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 79

2. A POSIÇÃO CONSTITUCIONAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR 93

3. CARACTERÍSTICAS DA LEI N. 8.078/90 101

4. A TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES 107

5. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR 113

6. PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR 125

6.1. Princípio da indisponibilidade de aplicação das normas de direito do consumidor 129

6.2. Princípio da Vulnerabilidade 131

6.2.1. Os tipos de vulnerabilidade 132

6.3. Princípio da Boa-fé 140

STJ00116556

6.3.1. O Abuso do direito ..... 145

*6.3.1.1.* Situações específicas do abuso do direito ..... 148
*6.3.1.2.* Venire contra factum proprium (proibição do comportamento contraditório) ..... 148
*6.3.1.3.* A supressio (verwirkung) e a surrectio (erwirkung) ..... 150
*6.3.1.4.* O tu quoque ..... 152
*6.3.1.5.* O duty to mitigate the loss ..... 154
*6.3.1.6.* Substancial performance ..... 155
*6.3.1.7.* A violação positiva do contrato ..... 156

6.4. Princípio da solidariedade ..... 157
6.5. Princípio da harmonia das relações de consumo ..... 159
6.6. Princípio da intervenção do Estado ..... 161
6.7. Princípio da transparência ..... 162
6.8. Princípio da confiança ..... 163
6.9. Princípio da interpretação mais favorável ao consumidor (*interpretatio contra stipulatorem*) ..... 164
6.10. O princípio da inversão do ônus da prova ..... 165
6.11. Princípio da vinculação ..... 168
6.12. Princípio do fomento à educação financeira e ambiental ou do crédito responsável ..... 170

7. CAMPO DE APLICAÇÃO DO CDC 173

7.1. O art. 2º, *caput*, o consumidor *stricto sensu* ou *standard* ..... *177*
7.1.1. A teoria maximalista ..... 177
7.1.2. A teoria finalista ..... 180
7.1.3. O finalismo mitigado, temperado, abrandado, misto ou aprofundado ..... 182
7.1.4. Síntese das teorias sobre o conceito de consumidor ..... 189

*7.1.4.1.* Teoria maximalista ..... 189
*7.1.4.2.* Teoria Finalista ..... 190
*7.1.4.3.* Teoria Finalista mitigada ..... 190

7.2. O art. 2º, Parágrafo único (Consumidor equiparado) ..... 191
7.3. O art. 17, as vítimas do acidente de consumo (*Bystander*) ..... 194
7.4. O art. 29, todos expostos às práticas abusivas ..... 197
7.5. O fornecedor ..... 199
7.5.1. O fornecedor na economia compartilhada – O guardião de acesso ou *gatekeeper* ..... *203*

7.6. O objeto da relação de consumo: os produtos ou serviços e remuneração ..... 206
7.7. O mercado de consumo ..... 209
7.8. Os serviços públicos ..... 211
7.9. Alguns casos especiais de relação de consumo ..... 223
7.10. O *Recall* ..... *227*

8. A RESPONSABILIDADE CIVIL 241

STJ00116556

8.1. Responsabilidade Civil subjetiva ..... 244
8.2. A responsabilidade civil objetiva ..... 250
8.3. As novas tendências da responsabilidade civil ..... 251

9. A TEORIA DA QUALIDADE NO CDC 255

9.1. Teoria da qualidade ..... 257
9.2. As deficiências da proteção tradicional no Direito Civil ..... 257
9.3. A teoria da qualidade em seus dois aspectos ..... 261
9.4. A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço ..... 261
9.4.1. Os responsáveis pelo fato do produto ou serviço (acidente de consumo) ..... 267
9.4.2. As excludentes da responsabilidade pelo fato do produto ..... 269
9.4.3. A responsabilidade pelo fato do serviço ..... 273
9.4.4. As excludentes da responsabilidade pelo fato do serviço ..... 275
9.4.5. A responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais ..... 275
9.4.6. Síntese da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço ..... 278
*9.4.6.1.* Responsabilidade objetiva ..... 278
*9.4.6.2.* As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ..... 279
*9.4.6.3.* As excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço ..... 279
9.5. Responsabilidade pelo vício do produto ou serviço ..... 279
9.5.1. O vício do produto e as opções do CDC ..... 286
9.5.2. Responsabilidade pelo vício do serviço ..... 290
9.5.3. Prazos para reclamar dos vícios ..... 291
9.5.4. Vício oculto e o critério da vida útil ..... 293
9.5.5. Causas obstativas do prazo decadencial ..... 295
9.5.6. Garantia legal e contratual ..... 300
9.5.7. Síntese da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço 306

10. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA 309

11. A OFERTA E A PUBLICIDADE NO MERCADO DE CONSUMO 321

11.1. A oferta por telefone ou a compra pela internet ..... 329
11.2. A publicidade ..... 330

12. PRÁTICAS ABUSIVAS 351

12.1. Condicionamento do fornecimento de produto ou serviço (art. 39, I) ..... 354
12.2. Recusa de atendimento à demanda do consumidor (art. 39, II) ..... 360
12.3. Fornecimento de produtos ou serviços não solicitados (art. 39, III) ..... 363
12.4. Prevalecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor (art. 39, IV) ..... 365
12.5. A exigência de vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) ..... 366

12.6. Serviços sem orçamento e autorização do consumidor (art. 39, VI) ... 367
12.7. Repassar informação depreciativa sobre o consumidor (art. 39, VII) ... 368
12.8. Produtos ou serviços em desacordo com as normas técnicas (art. 39, VIII) ... 369
12.9. Recusa de venda direta mediante pronto pagamento (art. 39, IX) ... 373
12.10. Elevação de preço sem justa causa (art. 39, X) ... 375
12.11. Reajuste diverso do previsto em lei ou contrato (art. 39, XI) ... 378
12.12. A inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação (art. 39, XII) ... 378
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 ... 379
12.14. Tabelamento de preços ... 380
12.15. A cobrança de dívidas de consumo ... 381

13. BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES 387

13.1. A Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414/2011) ... 396
13.2. *Scoring* de crédito ... 398

14. A PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR 405

14.1. Cláusulas abusivas do art. 51 ... 411
14.2. Vedação da cláusula de não indenizar (art. 51, I) ... 413
14.3. Subtração de reembolso (art. 51, II) ... 417
14.4. Transferência de responsabilidade a terceiro (art. 51, III) ... 419
14.5. Boa-fé objetiva e equilíbrio contratual (art. 51, IV) ... 421
14.6. Vedação de inversão do ônus da prova (art. 51, VI) ... 425
14.7. Determinação compulsória de arbitragem (art. 51, VII) ... 428
14.8. Imposição de representante (art. 51, VIII) ... 430
14.9. Opção exclusiva do fornecedor de concluir o contrato (art. 51, IX) ... 431
14.10. Alteração unilateral do preço (art. 51, X) ... 431
14.11. Cancelamento unilateral (resilição) do contrato (art. 51, XI) ... 432
14.12. Ressarcimento unilateral dos custos da cobrança (art. 51, XII) ... 433
14.13. Alteração unilateral do contrato (art. 51, XIII) ... 434
14.14. Violação de normas ambientais (art. 51, XIV) ... 434
14.15. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV) ... 435
14.16. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI) ... 436
14.17. Condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (art. 51, XVII) ... 436
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) ... 438
14.19. Crédito e financiamento ao consumidor (art. 52) ... 439

15. DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO 445

15.1 A definição de superendividamento e seus elementos ..... 449
15.2. O direito à informação ..... 457
15.3. Aspectos da oferta e publicidade de crédito ..... 458
15.4. Contratos de crédito ..... 459
15.5. Das práticas abusivas na concessão do crédito ..... 460
15.6. Da conciliação no superendividamento ..... 461
15.6.1. Da repactuação de dívidas ..... 462

16. ALGUNS CONTRATOS DE CONSUMO 467
16.1. Contratos imobiliários ..... 469
16.2. Contratos de Plano de assistência e seguro de saúde ..... 473
16.3. Contratos de Turismo ..... 484
16.4. Contratos de transporte aéreo e terrestre ..... 487
16.5. Comércio eletrônico ..... 491
16.6. Serviços de telecomunicações ..... 492

17. ALTERAÇÕES NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 499

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENAIS 503
18.1. As infrações penais ..... 506

19. CAPÍTULO 19 513

20. ASPECTOS PROCESSUAIS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 513

21. CAPÍTULO 20 523

22. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR 523

23. SÚMULAS DO STJ, STF E VINCULANTES RELACIONADAS AO DIREITO DO CONSUMIDOR 531
Súmulas do STJ relacionadas ao Direito do Consumidor ..... 533
Súmulas do STF relacionadas ao Direito do Consumidor ..... 542
Enunciados Brasilcon ..... 543

24. ANEXO: QUESTÕES OBJETIVAS 545
Gabarito ..... 652

25. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 655

26. REFERÊNCIAS 697

27. SOBRE O AUTOR 717