

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Capítulo 1 – INTRODUÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>   | <b>19</b> |
| 1. Noções iniciais.....   | 19        |
| 2. Defesa do consumidor e a Constituição Federal.....   | 19        |
| 3. Peculiaridades das normas de proteção ao consumidor .....  | 20        |
| 3.1. Microsistema jurídico .....  | 20        |
| 3.2. Lei principiológica .....  | 21        |
| 3.3. Normas de ordem pública e interesse social.....  | 22        |
| 4. Tópico-síntese.....  | 23        |
| <br>  |           |
| <b>Capítulo 2 – RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....</b>  | <b>25</b> |
| 1. Formação da relação jurídica de consumo.....   | 25        |
| 1.1. Consumidor .....   | 26        |
| 1.1.1. Pessoa jurídica de direito público e relação de consumo .....  | 29        |
| 1.1.2. Consumidor por equiparação .....   | 30        |
| 1.2. Fornecedor.....  | 32        |
| 1.2.1. Fornecedor por equiparação.....  | 34        |
| 1.3. Produto.....   | 35        |
| 1.4. Serviço .....  | 37        |
| 1.4.1. Serviço Público.....   | 38        |
| 1.4.1.1 Lei nº 13.460/2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos..... | 40        |
| 2. Tópico-síntese.....  | 44        |
| <br>  |           |
| <b>Capítulo 3 – POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO .....</b>  | <b>47</b> |
| 1. Objetivos da política nacional de relações de consumo .....  | 47        |
| 2. Princípios norteadores do CDC.....   | 48        |
| 2.1. Princípio da transparência (art. 4º, <i>caput</i> ) .....  | 48        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.2.   | Princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I)....   | 48        |
| 2.3.   | Princípio da intervenção do Estado (art. 4º, II) .....  | 50        |
| 2.4.   | Princípio da harmonia dos interesses (art. 4º, III) .....   | 50        |
| 2.5.   | Princípio da boa-fé objetiva (art. 4º, III) .....   | 51        |
| 2.6.   | Princípio do equilíbrio (art. 4º, III) .....  | 52        |
| 2.7.   | Princípio da educação e informação (art. 4º, IV) .....  | 53        |
| 2.8.   | Princípio de controle de qualidade e segurança e solução de conflitos como mecanismos alternativos (art. 4º, V)....                   | 54        |
| 2.9.   | Princípio da coibição e repressão dos abusos (art. 4º, VI)  | 54        |
| 2.10.  | Princípio da racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, VII).....  | 55        |
| 2.11.  | Princípio do estudo constante das modificações do mercado de consumo (art. 4º, VIII) .....  | 55        |
| 2.12.  | Princípio do fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores (art. 4º, IX) .....                     | 55        |
| 2.13.  | Princípio de prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor (art. 4º, X) .....     | 55        |
| 3.   | Execução da política nacional das relações de consumo .....   | 56        |
| 4.   | Tópico-síntese.....   | 56        |
| <b>Capítulo 4 – Direitos básicos do consumidor .....</b> |   | <b>59</b> |
| 1.   | Os direitos básicos do consumidor previstos no CDC .....  | 59        |
| 1.1.   | Direito à proteção da vida, saúde e segurança .....   | 60        |
| 1.2.   | Direito à educação, divulgação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações.....                                | 62        |
| 1.3.   | Direito à informação .....  | 63        |
| 1.4.   | Direito à proteção contra práticas abusivas.....  | 65        |
| 1.5.   | Direito à modificação ou revisão de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou excessivamente onerosas..... | 65        |
| 1.5.1.   | Instituto da lesão.....   | 66        |
| 1.5.2.   | Onerosidade excessiva.....  | 67        |
| 1.6.   | Direito à efetiva prevenção e reparação de danos .....  | 69        |
| 1.6.1  | Dano material.....  | 69        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.6.2 Dano moral .....  | 69        |
| 1.6.3 Dano moral coletivo.....  | 72        |
| 1.7. Direito ao acesso à ordem jurídica .....   | 74        |
| 1.8. Direito à facilitação da defesa dos direitos .....   | 75        |
| 1.9. Direito ao serviço público adequado e eficaz .....   | 77        |
| 1.10. Direito a garantia de práticas de crédito responsável, de<br>educação financeira e de prevenção e tratamento de situ-<br>ações de superendividamento..... | 77        |
| 1.11. Direito à preservação do mínimo existencial na conces-<br>são do crédito e na repactuação das dívidas.....  | 77        |
| 1.12. Direito à informação por unidade de medida.....   | 77        |
| 2. Tópico-síntese.....  | 79        |
| <br>  |           |
| <b>Capítulo 5 – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC.....</b>  | <b>83</b> |
| 1. Noções introdutórias sobre responsabilidade civil no CC e no<br>CDC.....   | 83        |
| 2. Diferença entre fato e vício do produto ou serviço .....   | 88        |
| 3. Responsabilidade pelo fato do produto.....   | 90        |
| 3.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por de-<br>feito do produto .....   | 90        |
| 3.2. Produto defeituoso.....  | 92        |
| 3.3. Excludentes de responsabilidade.....   | 93        |
| 4. Responsabilidade pelo fato do serviço .....  | 94        |
| 4.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por de-<br>feitos relativos à prestação de serviços.....  | 94        |
| 4.2. Serviço defeituoso .....   | 95        |
| 4.3. Excludentes de responsabilidade.....   | 98        |
| 4.4. Responsabilidade civil do profissional liberal pelo fato do<br>serviço.....  | 100       |
| 4.5. Responsabilidade civil dos hospitais e médicos pelo fato<br>do serviço .....   | 102       |
| 5. Responsabilidade por vício de qualidade do produto .....   | 103       |
| 5.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por ví-<br>cios de qualidade do produto .....   | 105       |
| 5.2. Prazo para o fornecedor sanar o vício e sanções .....  | 106       |

|   |            |
|---|------------|
| 5.3. Produto <i>in natura</i> .....   | 107        |
| 5.4. Produtos impróprios ao uso e consumo .....   | 107        |
| 6. Responsabilidade por vício de quantidade do produto .....                                  | 108        |
| 6.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por vícios de quantidade do produto ..... | 108        |
| 6.2. Sanções.....   | 108        |
| 6.3. Fornecedor imediato .....  | 109        |
| 7. Responsabilidade por vício do serviço.....   | 109        |
| 7.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por vícios de qualidade dos serviços..... | 110        |
| 7.2. Sanções.....   | 111        |
| 7.3. Serviços de reparo .....   | 111        |
| 7.4. Serviços impróprios ao consumo.....  | 111        |
| 8. Responsabilidade do poder público no fornecimento de serviços.....                         | 111        |
| 9. Ignorância do fornecedor sobre os vícios dos produtos e serviços.....                      | 113        |
| 10. Garantias no CDC.....   | 113        |
| 11. Dever do fornecedor de indenizar .....  | 114        |
| 12. Tópico-síntese.....   | 115        |
| <b>Capítulo 6 – DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO NO CDC.....</b>                                       | <b>119</b> |
| 1. Noções iniciais.....   | 119        |
| 2. Prazo decadencial .....  | 120        |
| 2.1. Prazos para reclamação das garantias.....  | 121        |
| 2.2. Início da contagem do prazo decadencial .....  | 122        |
| 2.3. Causas obstativas da decadência.....   | 123        |
| 3. Prazo prescricional.....   | 125        |
| 4. Tópico-síntese.....  | 127        |
| <b>Capítulo 7 – DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA .</b>                               | <b>129</b> |
| 1. Considerações iniciais.....  | 129        |
| 2. Desconsideração da personalidade jurídica no CDC .....                                     | 131        |
| 2.1. Hipóteses autorizadoras da desconsideração da personalidade jurídica no CDC.....         | 131        |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 2.2.   | Aspectos processuais da desconsideração da personalidade jurídica .....                        | 132        |
| 2.3.   | Teorias maior e menor da desconsideração da personalidade jurídica .....                       | 134        |
| 3.   | Responsabilidade dos grupos societários .....  | 135        |
| 4.   | Tópico-síntese.....  | 137        |
| <b>Capítulo 8 – PRÁTICAS COMERCIAIS.....</b> |  | <b>139</b> |
| 1.   | Considerações iniciais.....  | 139        |
| 2.   | Oferta.....  | 140        |
| 2.1.   | Princípio da vinculação da oferta.....   | 141        |
| 2.2.   | Conteúdo da oferta e da apresentação de produtos ou serviços.....                              | 143        |
| 2.3.   | Peças de reposição.....  | 145        |
| 2.4.   | Venda por telefone ou reembolso postal .....   | 145        |
| 2.5.   | Responsabilidade solidária do fornecedor pelos atos do preposto ou representante autônomo..... | 146        |
| 2.6.   | Recusa de cumprimento à oferta.....  | 146        |
| 3.   | Publicidade .....  | 147        |
| 3.1.   | Publicidade x Propaganda.....  | 147        |
| 3.2.   | Controle da publicidade .....  | 148        |
| 3.3.   | Princípios norteadores da publicidade .....  | 149        |
| 3.4.   | Publicidade enganosa .....   | 151        |
| 3.5.   | Publicidade abusiva .....  | 153        |
| 3.6.   | Contrapropaganda.....  | 154        |
| 3.7.   | Inversão obrigatória do ônus da prova.....   | 155        |
| 4.   | Práticas abusivas .....  | 155        |
| 4.1.   | Venda casada .....   | 157        |
| 4.2.   | Limitação quantitativa sem justa causa .....   | 158        |
| 4.3.   | Recusa no atendimento à demanda do consumidor.....   | 159        |
| 4.4.   | Envio de produto ou fornecimento de serviço sem solicitação prévia .....                       | 159        |
| 4.5.   | Prevalhecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor .....                                  | 160        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 4.6.  | Exigência de vantagem manifestamente excessiva .....   | 161        |
| 4.7.  | Execução de serviço sem orçamento prévio e autorização expressa .....  | 161        |
| 4.8.  | Repasse de informação depreciativa .....   | 162        |
| 4.9.  | Não observância das normas técnicas .....  | 162        |
| 4.10.   | Recusa de venda de bens ou prestação de serviços mediante pronto pagamento .....                                   | 162        |
| 4.11.   | Elevação do preço sem justificativa .....  | 163        |
| 4.12.   | Aplicação de reajuste diverso do legal ou contratual .....   | 163        |
| 4.13.   | Ausência ou discricionariedade na determinação de prazo para cumprimento de obrigação .....                        | 164        |
| 4.14.   | Permissão em estabelecimentos de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa ..... | 164        |
| 5.  | Cobrança de dívidas .....  | 164        |
| 5.1.  | Repetição de indébito .....  | 165        |
| 6.  | Bancos de dados e cadastros de consumidores .....  | 167        |
| 6.1.  | Direito de acesso às informações .....   | 169        |
| 6.2.  | Negativação indevida e indenização por danos morais e materiais .....  | 172        |
| 6.3.  | Direito à correção de dados inexatos .....   | 173        |
| 6.4.  | Direito à retirada do nome do cadastro de inadimplentes .....  | 173        |
| 6.5.  | Cadastro de reclamações contra fornecedores .....  | 174        |
| 7.  | Tópico-síntese .....   | 174        |
| <b>Capítulo 9 – PROTEÇÃO CONTRATUAL .....</b> |  | <b>179</b> |
| 1.  | Disposições gerais .....   | 179        |
| 2.  | Princípios contratuais .....   | 180        |
| 2.1.  | Princípio da transparência .....   | 180        |
| 2.2.  | Princípio da interpretação mais favorável .....  | 181        |
| 2.3.  | Princípio da vinculação à oferta .....   | 182        |
| 2.4.  | Princípio da conservação do contrato .....   | 183        |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 3.    | Direito de arrependimento .....  | 183 |
| 4.    | Garantia contratual .....  | 185 |
| 5.    | Contratação no comércio eletrônico – Decreto nº 7.962/2013 ...   | 186 |
| 5.1.  | Informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor.....   | 186 |
| 5.2.  | Atendimento facilitado ao consumidor .....   | 188 |
| 5.3.  | Respeito ao direito de arrependimento .....  | 189 |
| 6.    | Cláusulas abusivas.....  | 189 |
| 6.1.  | Cláusula de não indenizar; de renúncia ou disposição de direitos e de limitação de indenização (art. 51, I) .....                          | 191 |
| 6.2.  | Cláusula que subtrai opção de reembolso (art. 51, II).....   | 192 |
| 6.3.  | Cláusula que transfere responsabilidade a terceiros (art. 51, III).....  | 193 |
| 6.4.  | Cláusula que estabelece obrigações iníquas ou desvantagem exagerada ou que seja incompatível com a boa-fé e a equidade (art. 51, IV) ..... | 193 |
| 6.5.  | Cláusula que estabelece inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor (art. 51, VI).....   | 194 |
| 6.6.  | Cláusula que determine a arbitragem compulsória (art. 51, VII).....  | 195 |
| 6.7.  | Cláusula que imponha representante (art. 51, VIII).....  | 195 |
| 6.8.  | Cláusula que permite a critério do fornecedor concluir ou não o contrato (art. 51, IX).....  | 196 |
| 6.9.  | Cláusula que permite alteração unilateral do preço (art. 51, X).....   | 196 |
| 6.10. | Cláusula que autoriza o cancelamento unilateral do contrato (art. 51, XI).....   | 196 |
| 6.11. | Cláusula que obriga o ressarcimento unilateral dos custos de cobrança (art. 51, XII).....  | 197 |
| 6.12. | Cláusula que autoriza a modificação unilateral do contrato (art. 51, XIII) .....   | 197 |
| 6.13. | Cláusula que viole normas ambientais (art. 51, XIV) .....  | 197 |
| 6.14. | Cláusula que esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV) .....   | 198 |

|  |            |
|--|------------|
| 6.15. Cláusula que possibilita renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI) .....                    | 198        |
| 6.16. Cláusula que condicione ou limite de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (art. 51, XVII) .....                | 199        |
| 6.17. Cláusula que estabeleça prazo de carência ou impeça o restabelecimento integral dos direitos do consumidor (art. 51, XVIII)..... | 199        |
| 7. Financiamento de bens.....  | 199        |
| 7.1. Contrato de outorga de crédito ou concessão de financiamento .....  | 200        |
| 7.1.1. Multa de mora .....   | 200        |
| 7.1.2. Liquidação antecipada do débito .....   | 201        |
| 7.2. Contrato de compra e venda a prestação de bens móveis ou imóveis e alienação fiduciária em garantia .....                         | 201        |
| 7.3. Contrato de consórcio de produtos duráveis .....  | 202        |
| 8. Contrato de adesão.....   | 202        |
| 8.1. Definição legal de contrato de adesão .....   | 202        |
| 8.2. Cláusula resolutória no contrato de adesão .....  | 203        |
| 8.3. Redação do contrato de adesão .....   | 204        |
| 9. Prevenção, tratamento e conciliação no superendividamento ....  | 204        |
| 10. Tópico-síntese.....  | 208        |
| <b>Capítulo 10 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....</b>  | <b>213</b> |
| 1. Normas de proteção ao consumidor.....   | 213        |
| 2. Fiscalização e controle administrativos .....   | 214        |
| 3. Espécies de sanções administrativas.....  | 215        |
| 3.1. Cumulatividade das sanções .....  | 216        |
| 3.2. Procedimento administrativo.....  | 217        |
| 3.3. Pena de multa .....   | 217        |
| 3.4. Demais sanções administrativas .....  | 218        |
| 3.5. Contrapropaganda.....   | 219        |
| 4. Tópico-síntese.....   | 220        |



|   |            |
|---|------------|
| <b>Capítulo 11 – INFRAÇÕES PENAIS.....</b>  | <b>223</b> |
| 1. Considerações iniciais.....  | 223        |
| 2. Tipos penais previstos no CDC.....   | 224        |
| 2.1. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos ou serviço .....  | 224        |
| 2.2. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos e deixar de retirar do mercado quando determinado pela autoridade competente ..... | 225        |
| 2.3. Executar serviço de alto grau de periculosidade.....   | 226        |
| 2.4. Fazer afirmação falsa ou enganosa ou omitir informação relevante sobre dados dos produtos e serviços e patrocinar a oferta.....  | 227        |
| 2.5. Fazer ou promover publicidade enganosa ou abusiva.....   | 229        |
| 2.6. Fazer ou promover publicidade capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.....  | 230        |
| 2.7. Deixar de organizar dados que dão base à publicidade.....  | 231        |
| 2.8. Empregar peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor .....   | 232        |
| 2.9. Cobrar de forma abusiva os débitos do consumidor .....   | 233        |
| 2.10. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações cadastrais .....  | 235        |
| 2.11. Deixar de corrigir imediatamente informações incorretas sobre o consumidor .....  | 236        |
| 2.12. Deixar de entregar ao consumidor termo de garantia contratual.....  | 237        |
| 3. Concurso de pessoas.....   | 238        |
| 4. Circunstâncias agravantes.....   | 239        |
| 5. Pena pecuniária .....  | 240        |
| 6. Cumulação das penas .....  | 240        |
| 7. Valor da fiança .....  | 240        |
| 8. Assistência e ação penal subsidiária.....  | 241        |
| 9. Tópico-síntese.....  | 241        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Capítulo 12 – DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....</b>                           | <b>243</b> |
| 1. Considerações iniciais.....  | 243        |
| 1.1. Evolução da legislação e a tutela jurisdicional coletiva.....                | 243        |
| 2. Disposições gerais.....  | 244        |
| 2.1. Direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.....                    | 245        |
| 2.2. Legitimidade ativa para ajuizamento da ação coletiva.....                    | 246        |
| 2.3. Ações judiciais.....   | 249        |
| 2.4. Tutela específica.....   | 250        |
| 2.5. Conversão da obrigação em perdas e danos.....                                | 250        |
| 2.6. Tutela liminar.....  | 251        |
| 2.7. Multa diária.....  | 251        |
| 2.8. Honorários, custas e despesas processuais.....                               | 252        |
| 2.9. Vedação legal da denunciação da lide.....                                    | 252        |
| 3. Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....        | 253        |
| 3.1. Competência.....   | 253        |
| 3.1.1. Tutela coletiva e competência absoluta do foro.....                        | 254        |
| 3.1.2. Regras de competência.....   | 255        |
| 3.2. Intervenção dos interessados no processo.....                                | 255        |
| 3.3. Liquidação e execução da sentença.....                                       | 256        |
| 4. Ações de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços.....      | 257        |
| 5. Coisa julgada nas ações coletivas.....   | 258        |
| 5.1. Coisa julgada e os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos..... | 259        |
| 5.2. Limitação territorial da coisa julgada (art. 16 da LACP)....                 | 261        |
| 5.3. Litispêndência e suspensão da ação individual.....                           | 262        |
| 6. Tópico-síntese.....  | 263        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Capítulo 13 – SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E<br/>CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....</b> | <b>267</b> |
| 1. Considerações iniciais.....   | 267        |
| 2. Sistema nacional de defesa do consumidor.....   | 267        |
| 3. Convenção coletiva de consumo.....  | 269        |
| 4. Tópico-síntese.....   | 270        |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>  | <b>271</b> |