

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	7
OBRAS DO AUTOR	9
I – Livros.....	9
II – Capítulos de livros em obras coletivas	10
PREFÁCIO	13

Primeira Parte

FUNDAMENTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Capítulo 1 – Histórico do Consumerismo	29
1. Breve sinopse histórica	29
2. Origens do consumerismo moderno	30
3. Evolução da legislação consumerista no Brasil	32
Capítulo 2 – O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor	41
1. A Constituição Federal de 1988 e o consumidor	41
2. A proteção ao consumidor	43
3. A responsabilidade objetiva como regra	48
4. A responsabilidade condicionada do comerciante	50
5. A exceção quanto aos profissionais liberais	52
5.1. O profissional liberal.....	52

5.2.	Obrigação de meio e obrigação de resultado	54
6.	Das excludentes de responsabilidade	55
6.1.	Das excludentes expressamente previstas no CDC.	56
6.1.1.	Não colocação do produto no mercado	57
6.1.2.	Inexistência do defeito apontado	58
6.1.3.	Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro	59
6.2.	Outras possíveis excludentes (não previstas no CDC)	61
6.2.1.	Culpa concorrente	61
6.2.2.	Caso fortuito e força maior	63
Capítulo 3 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor		67
1.	Conceito de consumidor	67
1.1.	Consumidor <i>stricto sensu</i>	68
1.2.	Consumidor pessoa jurídica ou profissional	69
1.2.1.	Teoria minimalista ou finalista	70
1.2.2.	Teoria maximalista	73
1.2.3.	Teoria da causa final	73
1.3.	Consumidor por equiparação	76
1.3.1.	Da coletividade de pessoas	76
1.3.2.	Das vítimas do acidente de consumo – <i>bystander</i>	77
1.3.3.	Das pessoas expostas às práticas abusivas ...	78
1.4.	Da importância da equiparação	79
2.	Conceito de fornecedor	82
3.	Conceito de produto e serviço	83
3.1.	Conceito de produto	83
3.2.	Conceito de serviço	84
4.	O estado e suas concessionárias como prestadores de serviços	84
Capítulo 4 – Os Princípios Informativos do Código de Defesa do Consumidor		89
1.	Os princípios gerais de direito	89

2.	Dos princípios constitucionais aplicáveis às relações de consumo	90
2.1.	Princípio da soberania	92
2.2.	Princípio da cidadania.....	92
2.3.	Princípio da dignidade da pessoa humana.....	93
2.4.	Princípio da isonomia.....	96
2.5.	Princípios gerais da ordem econômica	97
3.	Dos princípios na legislação consumerista	99
3.1.	Princípio da boa-fé objetiva.....	99
3.1.1.	Dos deveres anexos à boa-fé.....	101
3.1.1.1.	Dever anexo da transparência	102
3.1.1.2.	Do dever de informação	104
3.1.1.3.	Do dever de segurança.....	107
3.2.	Princípio da vulnerabilidade	109
3.3.	Princípio da equidade	112

Capítulo 5 – O Dano Moral no Direito Brasileiro..... 115

1.	Conceito de dano moral e sua caracterização.....	115
1.1.	Caracterização do dano moral	117
1.2.	Da prova do dano moral.....	118
1.3.	Dos fundamentos da reparação.....	120
2.	O dano moral no código de defesa do consumidor.....	122
3.	O dano estético.....	124
3.1.	Cumulação do dano estético com dano moral e material	125
3.2.	Da legitimidade postulatória.....	127
4.	O dano moral coletivo.....	128
4.1.	Conceito de dano moral individual e coletivo.....	130
4.2.	Um exemplo significativo	133
4.3.	Ações coletivas: interesse público ou privado?	135
5.	Dano moral pela perda do tempo útil.....	136

5.1.	O tempo perdido e a substituição de produto defeituoso.....	137
5.2.	O tempo perdido no atendimento precário em agências bancárias.....	138
5.3.	O tempo perdido e a otimização do lucro empresarial.....	139
5.4.	O tempo perdido em longas esperas no caixa eletrônico	139
5.5.	Perda do tempo útil ou mero aborrecimento?.....	140
5.6.	Dano pelo tempo perdido é uma nova modalidade de dano?.....	141
6.	A questão do dano moral e os precedentes do STJ.....	142
7.	A questão do dano moral e as súmulas do STJ.....	147

Capítulo 6 – A Proteção de Dados Pessoais – LGPD: Obrigações e Responsabilidade Civil..... 151

1.	A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	151
2.	Dados pessoais gerais	152
3.	Dados pessoais sensíveis.....	154
4.	Os atores da LGPD.....	156
5.	Da aplicação da LGPD nas relações comerciais.....	157
5.1.	Consentimento	157
5.2.	A proteção dos dados.....	158
6.	Ter um DPO <i>full time</i> , mesmo sendo uma microempresa ou empresa de pequeno porte	160
7.	<i>Compliance</i> e governança corporativa.....	164
8.	Responsabilidade civil do empregador pelo vazamento ou mau uso dos dados dos empregados.....	166
8.1.	Solidariedade na LGPD.....	167
8.2.	Inversão do ônus da prova.....	168
8.3.	Excludentes de responsabilidade.....	170
9.	Dano moral coletivo.....	171

Capítulo 7 – Questões Processuais Relevantes	175
1. Vulnerabilidade e hipossuficiência	175
1.1. Vulnerabilidade	175
1.2. Hipossuficiência	176
2. Justiça gratuita	177
2.1. Da gratuidade de justiça no Novo CPC	179
2.2. Da concessão de justiça gratuita a todos que dela necessitem	181
2.3. A justiça gratuita e o Código de Defesa do Consumidor	183
2.4. Da interpretação do texto legal	184
2.5. Notas conclusivas	186
3. Inversão do ônus da prova	187
3.1. Momento da inversão	188
3.2. Quem deve arcar com os custos da realização da prova?	190
3.3. Determinação de ofício ou a requerimento da parte	191
4. Responsabilidade objetiva	192
4.1. Da culpa ao risco – evolução da teoria	192
4.2. Do risco da atividade como fundamento da responsabilidade objetiva	195
5. Solidariedade entre os fornecedores	196
5.1. Responsabilidade pelo fato de produto e por vício de produto e serviço	197
5.2. Responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus prepostos	198
5.3. Teoria da aparência e o Código de Defesa do Consumidor	198
6. Garantia legal e contratual	201
7. Desconsideração da personalidade jurídica	203
8. Proibição de denúncia à lide	205

9.	Do chamamento ao processo	206
10.	Foro privilegiado para o consumidor.....	207
11.	Prescrição e decadência.....	208
11.1.	Prescrição.....	209
11.2.	Decadência.....	212
12.	A defesa individual e coletiva do consumidor	213
12.1.	As ações coletivas para defesa dos interesses difusos.....	216
12.2.	Legitimidade para propositura da ação coletiva.....	217
12.3.	Importância das ações coletivas.....	219
13.	<i>Habeas data</i>	220

Capítulo 8 – Do Procedimento nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais Lei nº 9.099/95..... 223

1.	Da opção do consumidor pelo JEC.....	223
2.	Dos princípios informativos dos Juizados Especiais.....	224
3.	Do cabimento desse procedimento	225
4.	Ações que não podem ser propostas nos juizados.....	226
5.	Da competência de foro	226
6.	Do juiz, dos conciliadores e dos juízes leigos.....	227
7.	As partes	228
8.	Da representação processual.....	228
9.	Dos atos processuais, do pedido, das citações e intimações.....	229
10.	Das audiências	230
10.1.	Da audiência de conciliação	231
10.2.	Do juízo arbitral.....	231
10.3.	Da audiência de instrução e julgamento	232
11.	Da resposta do réu	232
12.	Das provas.....	233
13.	Da sentença e dos recursos.....	234
14.	Da extinção do processo sem julgamento do mérito	235

15.	Da execução dos julgados.....	236
16.	Execução de título extrajudicial.....	237
17.	Das despesas processuais.....	238
18.	Homologação de acordos extrajudiciais	238

Segunda Parte

DANO MORAL EM ESPÉCIE

Capítulo 9 – Dano Moral: Bancos e Instituições Financeiras..... 241

1.	Notas introdutórias.....	241
2.	Falhas no serviço de atendimento.....	244
2.1.	Dano moral por falhas de segurança.....	244
2.2.	Dano moral por retenção em porta giratória.....	247
2.3.	Dano moral em face de atitudes discriminatórias.....	249
3.	Falhas na prestação dos serviços.....	250
3.1.	Dano moral pela inclusão indevida em banco de dados.....	251
3.2.	Dano moral pela inclusão em bancos de dados enquanto se discute o montante da dívida.....	253
3.3.	Dano moral pela cobrança de dívida já paga.....	257
3.4.	Dano moral pelos saques/operações com cartão magnético clonado ou roubado.....	260
3.5.	Dano moral pela abertura de conta com documentos roubados ou falsificados.....	262
3.6.	Dano moral por falhas no processamento de depósito em caixas eletrônicos.....	264
3.7.	Fraudes em operações realizadas via Pix.....	265
4.	Responsabilidade extracontratual dos bancos.....	268

Capítulo 10 – Dano Moral em Razão do Uso de Cartão de Crédito 271

1.	Cartão de crédito furtado ou extraviado.....	271
2.	Seguro contra furto, roubo e extravio.....	274

3.	Remessa de cartão sem solicitação do destinatário	275
4.	Inscrição indevida em bancos de dados.....	278
5.	Cancelamento ou bloqueio do cartão sem prévio aviso.....	279
Capítulo 11 – Dano Moral por Erro Médico.....		281
1.	Notas preliminares	281
2.	Erro médico: obrigação de meio ou de resultado?	285
3.	Do dano estético e do dano moral.....	287
4.	Dever de informação	289
5.	A prova do erro médico e a inversão do ônus da prova	291
6.	Responsabilidade por ato próprio e por fato de terceiro.....	292
7.	Responsabilidade objetiva dos hospitais.....	292
Capítulo 12 – Dano Moral em Face de Planos de Saúde.....		295
1.	Notas introdutórias	295
2.	Dano moral por negativa de autorização para internação ou tratamento.....	297
3.	Dano moral em face da limitação temporal da internação.....	299
4.	Dano moral por negativa de atendimento sob alegação de doença preexistente	301
5.	Solidariedade passiva entre planos de saúde, médicos e hospitais	303
Capítulo 13 – Supermercados, Shoppings e Centros de Compras .		307
1.	Dano moral por acusação de furto.....	307
2.	Dano moral por disparo de alarme antifurto.....	308
3.	Dano moral: falhas no dever de segurança	310
3.1.	Acidentes no interior do estabelecimento	310
3.2.	Falhas na segurança	311
4.	Dano moral pela apresentação antecipada de cheque “pré-datado”	313

Capítulo 14 – Dano Moral em Razão das Atividades de Transportes	317
1. Da responsabilidade no transporte em geral	317
2. Do transporte de passageiros.....	321
2.1. Transporte aéreo.....	321
2.2. Transporte rodoviário	325
2.3. Transporte ferroviário e metroviário.....	327
2.4. Transporte clandestino	328
3. Do transporte gratuito ou de cortesia.....	329
4. Do transporte de coisas	331
5. Das excludentes de responsabilidade	333
5.1. Caso fortuito e força maior.....	334
5.2. Culpa exclusiva de terceiro.....	335
5.3. Culpa exclusiva da vítima.....	337
5.4. Culpa concorrente	338
Capítulo 15 – Serasa: Um Verdadeiro Tribunal de Exceção	341
1. Breve histórico	341
2. A serasa como tribunal do crédito.....	343
3. Desvio de finalidade.....	345
4. Dever de comunicar antes da abertura de cadastro.....	347
5. Quanto tempo pode permanecer o apontamento?.....	352
6. Tutela provisória de urgência de natureza antecipada para sustar os efeitos da inscrição.....	354
7. Dano moral pela segunda inclusão em banco de dados....	356
8. O que é o Serasa Limpa Nome?	358
9. Dano moral pela inclusão no Serasa Limpa Nome	359
Capítulo 16 – Existe uma Indústria do Dano Moral?.....	365
1. Notas introdutórias	365
2. O despertar de cidadania.....	368
3. As condenações deveriam ser exemplares.....	370

4.	A indústria do mero aborrecimento.....	371
Capítulo 17 – Por uma Nova Teoria da Reparação por Danos Morais.....		377
1.	Premissas básicas	377
2.	Proposta de alteração do Código Civil	381
Bibliografia		385