

SUMÁRIO

TÍTULO I – DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Art. 1º

▶ CDC na Constituição Federal	1
▶ Indisponibilidade e inafastabilidade das normas de ordem pública	1
▶ O CDC concentra-se no sujeito de direitos (consumidor)	1
▶ Intervenção do Estado para proteção do consumidor encontra autorização constitucional	2
▶ Aplicação do CDC. Amparo à parte mais fraca nas relações jurídicas	2
▶ CDC como microsistema jurídico	2
▶ CDC como norma de sobredireito	2
▶ Lei composta por normas oriundas de vários ramos do direito tradicional ..	3
▶ Norma de ordem pública. Norma imperativa	3
▶ Norma de interesse social	3
▶ Respeito de toda a sociedade aos princípios do CDC	3
▶ Participação obrigatória do MP em todas as ações coletivas sobre lides de consumo	3
▶ Norma principiológica	4
▶ CDC como norma superior em relação às demais legislações de mesma hierarquia	4
▶ Direito do Consumidor como direito fundamental	4
▶ Eficácia horizontal dos direitos fundamentais.”	5
☐ Decreto de prisão civil da devedora que deixou de pagar dívida bancária ..	5
☐ Não cabe prisão por dívida. Aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana	5
☐ Súmula Vinculante n. 25 do STF –	5

☐ Súmula n. 419 do STJ –	5
▶ A proteção e defesa do consumidor como cláusula pétrea	5
▶ Norma de ordem pública: inafastáveis pela vontade individual	5
☐ Conhecimento de �f�cio das norma de ordem pública	6
▶ O juiz pode aplicar o reformatio in pejus por ser norma de ordem pública	6
☐ Não haverá julgamento extra, infra ou ultra petita quando o juiz ou tribunal pronunciar-se de �f�cio	6
☐ No sentido de não admitir, em grau recursal, o conhecimento de �f�cio das cláusulas abusivas nos contratos bancários. Posicionamento da 2� Seção do STJ	7
☐ Súmula 381 do STJ	7
☐ No sentido de que os direitos dos consumidores são direitos disponíveis. Possibilidade da revelia	8
▶ Cláusula de eleição de foro como sendo competência absoluta.Possibilidade de declaração de �f�cio pelo juiz	8
☐ Não incidência do CDC aos contratos celebrados antes de sua vigência – entendimento do STF e STJ	9
▶ No sentido de que deve o CDC receber aplicação imediata aos contratos assinados antes de sua entrada em vigor	9
☐ Nos contratos de execução diferida, de longa duração, celebrados anteriormente � vigência do CDC, vem sendo admitida a incidência da norma consumerista pelo STJ, uma vez que o contrato é renovado a cada pagamento efetuado	10

Art. 2º

▶ Elementos que compõem o conceito de consumidor	10
▶ Consumidor pode ser aquele que somente utiliza o produto e/ou serviço .	10
▶ Art. 2�, <i>caput</i> – consumidor stricto sensu ou standard	11
▶ Bem utilizado dentro da cadeia produtiva – insumo	11
☐ Insumos. Não aplicação do CDC	11
▶ Empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise. Provada a vulnerabilidade, aplica o CDC	12
▶ Teoria Finalista. Destinatário fático e econômico do bem ou serviço	12

▶ Teoria Finalista. Interpretação da expressão “Destinatário Final” de maneira restrita	13
☐ Teoria Finalista. Financiamento obtido por empresário – não caracterização como consumidor	13
☐ Aquisição de bens ou serviços para incrementar a atividade comercial – não aplicação do CDC	13
☐ Mútuo bancário para obtenção de capital de giro	13
☐ Outros exemplos da teoria finalista aplicada pelo STJ	14
▶ Teoria Maximalista. Destinatário fático do bem ou serviço	14
▶ Teoria Maximalista. Vulnerabilidade de contratante em métodos massificados de contratação	15
☐ Teoria Maximalista. Produtor agrícola na compra de adubo – caracterização como consumidor	15
☐ Outros exemplos da Teoria Maximalista adotada pelo STJ	15
▶ Teoria Finalista mitigada ou aprofundada – análise da vulnerabilidade no caso concreto	16
▶ Pequenas empresas que utilizam insumos na sua cadeia de produção. Provada a vulnerabilidade, aplica-se o CDC	16
☐ Agricultor que adquire bem móvel com a finalidade de utilizá-lo em sua atividade produtiva	17
☐ Aquisição de veículo zero-quilômetro para utilização profissional como táxi	17
☐ A lei consumerista incide sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade de uma parte frente à outra	18
☐ Profissional freteiro adquirente de caminhão – Caracterização em decorrência da vulnerabilidade	18
☐ Acidente de consumo envolvendo aeronave que realiza transporte aéreo de malotes. Abrandamento do rigor técnico do critério finalista	19
☐ Sociedade empresária que utiliza cartão de crédito como meio de pagamento	19
▶ Tipos de vulnerabilidade	19
▶ Consumidor intermediário	19
☐ O consumidor intermediário, desde que provada sua vulnerabilidade, poderá sofrer a aplicação do CDC	20
▶ Pessoa jurídica pode ser considerada consumidora	20
▶ Presunção da vulnerabilidade da pessoa jurídica	21

☐ No sentido de que há presunção de vulnerabilidade inclusive para pessoas jurídicas	21
▶ Equiparação pelo art. 2º, parágrafo único	22
▶ O parágrafo único do art. 2º permite o enquadramento de conjunto de pessoas, mesmo que não sejam pessoas jurídicas	23
☐ Condomínio de adquirentes de unidades imobiliárias equiparado a consumidor	23

Art. 3º

▶ Máxima amplitude ao conceito de fornecedor	23
▶ Desenvolver atividade: praticar uma atividade com habitualidade	24
☐ Agência de viagem, quando vende veículo próprio, não atua como fornecedor. Não “desenvolve atividade de venda de veículos”	24
▶ Teoria do Fornecedor Equiparado	25
▶ Fornecedor equiparado (Estatuto do Torcedor)	25
☐ Fornecedor aparente. Marca de renome global	25
▶ Aplicação do CDC ex officio	26
▶ A aplicação do CDC se dá a partir da identificação dos sujeitos da relação de consumo	26
▶ O objeto da relação de consumo é amplo	26
▶ Aplicação Simultânea do CDC e Código Civil	26
▶ Aplicação excepcional do CC em matéria de danos causados por produtos ou serviços de consumo	27
☐ Canal de televisão e seu público	27
☐ Retransmissora	27
☐ Corretagem de valores e títulos imobiliários	27
☐ Cedente e cessionária em contrato de participação financeira atrelados a serviço de telefonia	27
☐ Arrendamento mercantil – equipamento médico.”	28
☐ Arrendamento mercantil/Leasing	28
☐ Previdência privada	28
☐ Súmula 321 do STJ (cancelada)	28
☐ Previdência Social	29
▶ Bancos	29

☐ Contrato de fiança bancária acessório a contrato administrativo	29
☐ Financiamento bancário	30
☐ Contratos de depósitos em caderneta de poupança	30
☐ Súmula 297 do STJ	30
☐ Súmula 285 do STJ	30
☐ Na ADI 2.591, o STF pacificou que é aplicável o CDC às relações bancárias	30
☐ Alienação Fiduciária	30
☐ Fundo de investimento	30
☐ Cooperativa de crédito	31
☐ Se a cooperativa de crédito atua captando consumidores no mercado, equipara-se a instituição financeira ordinária	31
▶ Internet	31
☐ Provedor de pesquisa	32
☐ Plano de saúde. Súmula 469 do STJ (cancelada)	32
☐ Plano de saúde. Súmula 608 do STJ	32
☐ Plano de saúde administrado por entidade de autogestão	32
☐ Plano de saúde coletivo	33
☐ Serviços médicos	33
☐ Sociedades sem fins lucrativos	33
☐ Sociedade de beneficência e filantropia que presta serviços médico-hospitalares mediante contribuição”	33
☐ SFH – Sistema Financeiro da Habitação	33
☐ Financiamento para aquisição de Taxi	34
☐ Contrato de incorporação	34
☐ Administradora de cartão de crédito	34
☐ Serviços de crédito e equipamentos ao lojista	34
☐ Contratos de empreitada celebrados entre a CEF e a empresa contratada para construir as residências	34
☐ Contrato de prestação de serviços entre Correios e empresa	35
☐ Usuário de serviços dos correios	35
☐ Clube de investimento e cotista para liberação integral de ações	35
☐ Financiamento para compras de ações	35

☐ Avalista	36
☐ Objeto diferente do comércio exercido pelo vendedor	36
☐ Locação predial urbana	36
▶ Contrato de aluguel celebrado através de administradora	36
☐ Condomínio e condômino”	37
☐ Relação entre condomínio e concessionária de serviço público	37
☐ Relação entre o contador e o condômino	37
☐ Contrato de franquia	37
☐ Serviços Notariais	38
▶ Observação	38
☐ Crédito educativo	38
☐ Execução Fiscal	38
☐ Seguro empresarial	38
☐ Contratação de seguro por microempresa	39
☐ Consórcio	39
☐ Serviços funerários	39
☐ Doação de sangue	39
☐ Contratos firmados entre postos e distribuidores de combustível	39
☐ Relação entre representante comercial autônomo e a empresa	39
☐ O fato de o consumidor ser sócio da empresa não afasta, por si só, a relação de consumo	40
☐ Contrato administrativo	40
☐ FGTS. Multa por descumprimento	40
☐ Serviços advocatícios. Entendendo pela não aplicação do CDC.	40
☐ Compra e venda de imóvel licitado por empresa pública	40
☐ Factoring	41
☐ Empresa que adquire avião para uso próprio	41
☐ Leiloeiro. Dependerá se houver fornecedor e consumidor nos polos da relação. Leiloeiro somente responde pelos vícios do serviço prestado	41
☐ Contrato de transporte internacional de mercadoria destinada a incrementar a atividade comercial da contratante.”	42
☐ Não aplicação do CDC ao transporte aéreo internacional no tocante aos danos materiais. Prevalência da Convenção de Varsóvia	42

☐ Não se aplica o CDC aos contratos de transporte internacional de insumos	42
☐ Lojistas e Administradores de Shopping Center	43
☐ Pessoa jurídica que contrata uso de software de vendas on line	43
☐ Serviço que compõe a cadeia produtiva da empresa	43
☐ Controvérsia entre jogador de futebol e empresa de material esportivo	43
☐ Contrato firmado entre duas pessoas jurídicas, com o escopo de atender às necessidades financeiras de uma delas	43
☐ Agricultor na compra de produto para a atividade rural	43
☐ Superior Tribunal de Justiça Desportiva	44
☐ Contribuinte X consumidor	44
▶ Contribuinte não se confunde com consumidor	44
☐ Taxa de iluminação pública	44
☐ AIRBNB. Site de reserva de apartamentos	44
☐ Site Decolar.com	45
☐ Site de reservas de hotéis Booking.com	45
☐ O fato da pessoa ter um nível de discernimento acima das demais não retira sua condição de consumidora	45
☐ Não responsabilidade do jornal que publica produtos ou serviços defeituosos nos classificados	45
☐ Motorista de aplicativo e UBER	46
☐ Proprietário do imóvel e AIRBNB	46
▶ Sobre outras hipóteses de aplicação do CDC, especificamente envolvendo consumidores por equiparação, ver art. 2º, art. 17 e art. 29	46
▶ Produto no CDC. Definição ampla	46
▶ Bens considerados fora de comércio	46
▶ Crédito bancário como produto	47
▶ Serviço puramente gratuito X Serviço aparentemente gratuito	47
☐ Remuneração indireta	47
▶ Aplicativos para chamar táxis	47
▶ Aplicação do CDC ao UBER	48
☐ Provedor de serviço de internet	48
☐ Transporte desinteressado. Súmula 145 do STJ	48
☐ Serviço de estacionamento Súmula 130 do STJ	48

☐ Responsabilidade de estacionamento de shopping – Assalto à mão armada, tentativa de estupro e morte da vítima fora do estabelecimento	48
▶ Relações entre empregado e empregador (trabalhista)	49
☐ Água e Esgoto	49
☐ Pedágio. Caracterização como preço público.(...)	49
☐ Investidor e banco. Relação de consumo configurada em razão da prestação de serviço realizada	49

CAPÍTULO II – DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÃO DE CONSUMO

Art. 4º

▶ Importância do art. 4º	50
☐ Objetivos da PNRC	50
▶ Todo consumidor é, por natureza, vulnerável	50
▶ Vulnerabilidade.Traço universal de todos os consumidores	50
▶ Submissão ao poder de controle dos empresários	50
☐ ropositura de demanda no foro do domicílio do consumidor decorre de sua condição de vulnerável	51
▶ A vulnerabilidade justifica o tratamento diferenciado dispensado pelo CDC	51
☐ Impossibilidade de intervenção de terceiros após a sentença condenatória	51
▶ Tipos de vulnerabilidades identificáveis	51
▶ Vulnerabilidade Técnica	51
▶ Vulnerabilidade jurídica	52
▶ Vulnerabilidade fática	52
▶ Vulnerabilidade informacional	53
▶ Consumidores desfavorecidos chamados de hipossuficientes	53
☐ Mutuário do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) como vulnerável faticamente frente ao agente financeiro	53
☐ Vulnerabilidade do consumidor. Abusividade de seguro que limita cobertura a furto apenas qualificado	54
☐ Pessoa jurídica como consumidora. Somente se há vulnerabilidade	54
▶ Hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada	54
▶ Hipervulnerabilidade da criança e publicidade	55

☐ Hipervulnerabilidade – Crianças	55
▶ Hipervulnerabilidade – idosos	55
☐ Hipervulnerabilidade do consumidor idoso como causa de nulidade do contrato	56
☐ Hipervulnerabilidade – Pessoas com deficiências físicas, mentais ou sensoriais	56
Hipervulnerabilidade – Indígenas	56
☐ Hipervulnerabilidade – Pessoas com restrição ao glúten	56
☐ Hipervulnerabilidade – Doentes	57
▶ Vulnerabilidade ambiental	57
▶ Vulnerabilidade política ou legislativa, biológica ou psíquica	57
▶ Vulnerabilidade do acesso	57
▶ Autorização para a atuação do Estado	58
☐ Legitimidade dos PROCONs para o exercício de controle de legalidade e interpretação de cláusulas contratuais	58
▶ Intervenção para corrigir distorções	60
☐ Possibilidade de edição de portarias para controle e fiscalização nas relações de consumo	60
▶ Harmonização dos interesses	60
▶ Diferenciando a boa-fé subjetiva da objetiva	60
▶ Boa-fé objetiva. Conjunto de padrões éticos de comportamento aferíveis objetivamente	60
▶ Boa-fé e contratos de adesão	61
▶ Funções da boa-fé objetiva e o Código Civil	61
▶ Boa-fé objetiva. Deveres anexos. Função interpretativa	62
▶ Boa-fé objetiva. Deveres anexos. Função de controle	62
▶ Boa-fé objetiva. Deveres anexos. Função integrativa	62
▶ Princípio da transparência. Boa-fé objetiva	63
☐ O direito à informação é uma das expressões dos Princípios da Transparência, da Boa-fé Objetiva e da Confiança	63
▶ <i>Duty to mitigate the loss</i> . Dever de cooperação	63
☐ Credor que deixa devedor na posse do imóvel por muito tempo sem ajuizar a ação possessória	64
☐ Incidência de taxa de ocupação no período anterior ao leilão extrajudicial de imóvel ocupado por mutuário inadimplente (SFH)	65

► Enunciado n. 169 do Conselho da Justiça Federal, na III Jornada de Direito Civil	65
☐ Boa-fé objetiva. Aplicação a todos os participantes da relação	65
☐ Boa-fé objetiva. Aplicação em todo ordenamento jurídico	65
☐ Boa-fé objetiva. A proteção da boa-fé não pode propiciar favorecimento indevido ao consumidor	66
☐ Boa-fé objetiva. Cobrança de comissão de concessão de crédito mensalmente ao mutuário	66
☐ Boa-fé objetiva. Impossibilidade de cobrança de encargos bancários em conta corrente inativa	66
☐ Boa-fé objetiva. Cláusula que estabelece o reajuste das prestações pela variação do dólar	66
☐ Boa-fé objetiva. Contrato de serviço financeiro que prevê incidência de juros remuneratórios, mas não os determina	67
☐ Boa-fé objetiva. Recusa em exhibir documentos/extratos	67
☐ Boa-fé objetiva. Autorização de realização de angioplastia com negativa de fornecimento de <i>stent</i>	67
☐ Boa-fé objetiva. Limitação de internação Súmula 302 do STJ	67
☐ Boa-fé objetiva. Alienação de carteira de clientes por parte de operadora de plano de saúde. Dever da alienante e da adquirente de manter a cobertura securitária originalmente contratada pelo consumidor	67
☐ Boa-fé objetiva. Corte no fornecimento de energia elétrica por dívida ínfima	69
☐ Boa-fé objetiva. Contrato de honorários advocatícios	69
☐ Boa-fé objetiva. No contrato de compra e venda de imóvel a referência à área não pode ser meramente enunciativa	69
☐ Boa-fé objetiva. A contratação expressa da capitalização de juros deve ser clara	70
☐ Boa-fé objetiva. Repasse do custo do serviço a maior	70
☐ Boa-fé objetiva. Dever de comunicar individualmente o descredenciamento de médicos e hospitais	70
☐ Boa-fé objetiva. Descredenciamento que diminui a qualidade os serviços contratados	71
☐ Boa-fé objetiva. Alteração unilateral do contrato de plano de saúde	71
☐ Boa-fé objetiva. Não é possível a seguradora invocar prazo de carência contratual para restringir o custeio dos procedimentos de emergência com risco à vida para o consumidor	71

☐ Boa-fé objetiva. Cobrança de mensalidade independentemente do número de disciplinas cursadas	72
☐ No sentido da não aplicação da teoria do adimplemento substancial nos contratos de alienação fiduciária regidos pelo Decreto-Lei 911/69	72
☐ Boa-fé objetiva. Teoria do adimplemento substancial. Manutenção no plano	74
☐ Boa-fé objetiva. Possibilidade de revisão das cláusulas contratuais pactuadas	75
☐ Boa-fé objetiva. Se já houve a aceitação de parte do prêmio, não pode a vigência do seguro ficar sujeita à vontade unilateral da seguradora, condicionada à emissão da respectiva apólice	75
☐ Boa-fé objetiva. Reajustes das mensalidades de planos de saúde em razão da mudança da faixa etária	75
☐ Boa-fé objetiva. Mudança abrupta das condições do seguro.“No mesmo sentido	76
☐ Boa-fé objetiva. A recusa de tratamento de doenças preexistentes somente se houver má-fé do consumidor na omissão de informações. A seguradora pode requerer exames médicos para detectar as doenças	76
☐ Boa-fé objetiva. SFH. Cláusula de exclusão por doença preexistente. Necessidade de prévio exame médico	77
☐ Boa-fé objetiva. Proteção do investidor-consumidor. Investimento feito pela instituição bancária sem autorização expressa do consumidor	78
☐ Boa-fé objetiva. A prática da conferência de mercadorias pelos estabelecimentos comerciais, após a venda, é lícita	78
☐ Boa-fé objetiva. Não se pode presumir que a autoria da fraude no medidor de energia elétrica seja do consumidor	78
☐ Boa-fé objetiva. A alteração do domicílio do consumidor durante o desenvolvimento do contrato deve ser informada ao fornecedor	78
☐ Boa-fé objetiva. Deve ser remetida cópia da apólice contratada ao segurado, ainda que a celebração do contrato tenha se dado por via telefônica ..	79
☐ Boa-fé objetiva. Princípio da informação. Assinatura de paciente em termo de consentimento informado	79
☐ Boa-fé objetiva. Sonegação de informação	79
☐ Boa-fé objetiva. O princípio deve ser analisado contextualmente (julgamento envolvendo responsabilidade das empresas de tabaco)	79
☐ Boa-fé objetiva. Empresa que somente fornece caixa postal para comunicação	79
☐ Boa-fé objetiva. Recusa de cheque sob o falso argumento de que não havia provisão de fundos	80

☐ Boa-fé objetiva. Seguro de automóvel. Consumidor deve informar local de uso habitual do veículo	80
☐ Boa-fé objetiva. Dever de informação das agências de viagens	81
☐ Boa-fé objetiva. Inexistência de vantagem exagerada em cobrança por carnê ou boleto bancário	81
▶ Contratos relacionais ou cativos de longa duração. Proteção especial em face da boa-fé	81
☐ Contratos relacionais Mudança abrupta das condições do seguro. “No mesmo sentido”	82
▶ Princípio da educação e informação dos consumidores	83
▶ Educação e informação para os dois polos da relação	83
▶ O artigo 6º, II do CDC	83
▶ Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004	83
▶ Lei nº 12.291/2010	83
▶ Princípio do incentivo ao autocontrole	83
▶ Arbitragem como mecanismo alternativo de solução de conflitos Possibilidade nas relações de consumo	83
▶ A escolha da via arbitral é do consumidor	84
☐ Arbitragem. Havendo consenso entre as partes (consumidor e fornecedor), pode ser instaurar o procedimento arbitral	84
☐ Arbitragem. Direito do consumidor de ajuizar a ação mesmo tendo cláusula compromissória	85
▶ Consumidor.gov.br	86
▶ Enunciados aprovados na I Jornada “Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios”, promovida pelo Conselho da Justiça Federal (CJF)	86
▶ Princípio da coibição e repressão de abusos no mercado	87
☐ Proteção à concorrência desleal. Deve-se considerar o consumidor desatento	87
☐ Concorrência desleal. Dano ao consumidor. Recondicionamento de produtos sem a anuência do titular da marca	87
☐ Finalidade da proteção ao uso das marcas	88
☐ Dumping. O combate às práticas anticoncorrenciais é medida que se insere, concomitantemente, nos microsistemas do consumidor (CDC) e da concorrência. Legitimidade do Procon para atuar por prática de dumping	88

☐ Multa aplicada por Procon em decorrência de prática de dumping	89
☐ Marcas semelhantes em produtos da mesma classe induzem o consumidor a erro	89
▶ Publicidade comparativa. Conceito e possibilidade de utilização	90
▶ Hipóteses de irregularidades na publicidade comparativa	90
▶ Publicidade comparativa. Permitida pelo CDC desde que apresente dados objetivos	90
☐ Publicidade comparativa. Observância ao princípio da veracidade das informações, seja objetiva e não abusiva	91
▶ Princípio da racionalização e melhoria dos serviços públicos	92
▶ Interrupção dos serviços públicos	92
▶ Princípio do estudo das modificações do mercado	92

Art. 5°

▶ Especialização dos órgãos	92
▶ Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC	92
☐ Fiscalização pela Anvisa	92
☐ Fiscalização de relação de consumo pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro.Possibilidade	94
☐ A proteção das relações de consumo deve ser feita pelos membros do SNDC	94
☐ Seguro. Fiscalização pelo Procon	94
☐ Empresa Pública Federal. Aplicação de multa pelo Procon	95
☐ Empresa de seguro privado. Aplicação de multa pelo Procon	95
☐ Não caracterização de Bis in Idem. Aplicação de multa pelo Procon	95
☐ A atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação dos Procons	95
☐ PROCON. Legitimidade para proteção de direitos individuais homogêneos ..	96
☐ Não cabe ao Poder Judiciário compelir municípios a criarem PROCONS	96
☐ Órgão público sem personalidade jurídica	96
▶ Assistência jurídica gratuita para o consumidor carente	97
▶ Defensoria Pública. Legitimidade para a defesa de interesses da coletividade de consumidores	97

☐ Defensoria Pública. O STJ tem exigido como requisito para a Defensoria Pública propor a ação coletiva que os beneficiados se enquadrem na condição jurídica de “necessitados” (econômicos e jurídicos)	97
☐ A simples declaração do consumidor autoriza a concessão do benefício da assistência judiciária gratuita	98
☐ A defesa dos direitos do consumidor insere-se nas funções institucionais do Ministério Público	98
☐ Legitimidade do Ministério Público para a defesa de interesses individuais homogêneos	98
☐ Legitimidade do Ministério Público para ação coletiva visando afastar venda casada em contratos de telefonia fixa e internet	99
☐ Direito à saúde. Legitimidade ativa do Ministério Público para questionar abusividade de cláusulas contratuais	100
☐ Transporte público. Legitimidade ativa do Ministério Público para questionar o valor da tarifa	100
☐ Telefonia móvel. Legitimidade ativa do Ministério Público para questionar cláusula contratual de fidelização do consumidor à operadora do serviço ..	100
☐ Transporte coletivo. Legitimidade ativa do Ministério Público para a apuração de lesões a direitos dos consumidores	101
☐ Cobrança de encargos adicionais em cartão de crédito. Legitimidade ativa do Ministério Público para apurar eventual ilicitude	102
▶ As Delegacias de Polícia de Defesa do Consumidor são órgãos da estrutura da Polícia Civil	102
☐ Vara especializada do consumidor	102
☐ Associações. Legitimidade ativa <i>ad causam</i> para a defesa dos consumidores	103
☐ Associações. Legitimidade ativa <i>ad causam</i> para o ajuizamento de ação declaratória de nulidade de cláusulas contratuais	103
☐ Associações. Legitimidade ativa <i>ad causam</i> dos “Centros Acadêmicos” para o ajuizamento de ação coletiva em defesa dos direitos dos estudantes	103
☐ Associações. Legitimidade ativa <i>ad causam</i> para discutir abusividade de cláusulas contratuais	104
☐ Associações. Legitimidade ativa <i>ad causam</i> de associação de pais e alunos para a discussão acerca de mensalidades escolares	104

CAPÍTULO III – DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**Art. 6º**

▶ Rol de direitos exemplificativo	104
▶ Sobre a proteção à saúde e segurança dos consumidores, ver arts. 8º ao 10	105
▶ Sobre a periculosidade e nocividade dos produtos e serviços, ver arts. 8º ao 10	105
▶ A segurança contra os riscos abrange conteúdo patrimonial também	105
▶ A proteção abrange desde o momento da introdução do produto no mercado de consumo até a fase de descarte	105
▶ O direito básico à proteção da saúde e à segurança do consumidor está intimamente vinculado com a proteção do direito à vida	105
▣ Dever do poder público e de seus concessionários e permissionários prestar serviço adequado, eficiente e seguro	105
▣ A disponibilização de produto em condições impróprias para o consumo afeta a segurança que rege as relações consumeristas	106
▶ Educação formal e informal.”	106
▶ Educação pelos órgãos públicos e entidades privadas	106
▶ Direito de livre escolha e de igualdade nas contratações	106
▶ Sobre a venda casada como ofensa ao direito de escolha do consumidor, ver art. 39, I	107
▣ Venda casada. Obrigatoriedade de contratar seguro habitacional diretamente do agente financeiro. Cerceamento da liberdade de escolha	107
▣ Venda casada. Violação da liberdade do direito de escolha do consumidor	107
▶ Sobre o dever de informar na oferta de produtos e serviços, ver art. 31	108
▶ Sobre o princípio da informação, verificar julgados sobre a boa-fé objetiva no art. 4º, III	108
▶ O dever de informar deve ser exigido em todas as etapas da relação de consumo	108
▶ O direito à informação é imposto a todos os fornecedores	108
▶ Dever de informar do fornecer deve considerar todos os consumidores envolvidos e não o indivíduo “médio”	108
▶ Dever de informação do expert em relação ao consumidor	109
▶ Não basta ao fornecedor entregar ao consumidor uma enorme quantidade de informações	109

▶ O direito à informação abrange várias fases da relação de consumo	109
▶ A falha nodever à informação afeta a essência do negócio jurídico	110
▣ O direito à informação visa assegurar ao consumidor uma escolha conscien- te	110
▣ Importância da aferição daquilo que o consumidor razoalmente pode espe- rar de um serviço para análise do dever de informar	110
▣ O dever de informação como medida de precaução deve ser sobrepor a eventual dúvida sobre o risco real	111
▣ Discriminação de ligações em fatura de telefonia.	111
▣ Empresa de telefonia. Dever de prestar informações. Ação de exibição de documentos	111
▣ Transferência de risco da atividade financeira ao consumidor. Impossibilida- de	111
▶ É obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consu- midor nos estabelecimentos comerciais	111
▶ Informação ao consumidor na comercialização de veículos automotores no- vos ou usados	112
▶ Venda de meia-entrada pela internet. Informações necessárias	112
▶ Informação ao consumidor do preço por unidade de medida	112
▶ Informação nas embalagens e rótulos dos equipamentos e produtos de lim- peza sobre o risco de escassez e de incentivo ao consumo moderado de água	112
▶ Informação nos rótulos e embalagens de medicamentos de uso infantil	112
▣ Informação sobre o risco. A mera alteração da bula não é suficiente para dar conhecimento acerca do risco do medicamento	113
▣ Ofensa ao direito de informação. Abusividade de seguro que limita cobertu- ra a furto apenas qualificado	113
▣ Descumprimento do dever de informação. Instituição de ensino não autori- zada pelo MEC	113
▣ Capitalização diária de juros em contrato bancário . Dever de informar	114
▣ Telefonia móvel. Oscilação de sinal durante acesso à internet por meio de tecnologia 3G. Dever de informar	114
▣ Publicidade de produto. Omissão quanto ao preço e forma de pagamento. Dever de informar.(sobre publicidade enganosa, ver art. 37, §1º)	114
▣ Contrato de cartão de crédito. Dever de informar sobre os encargos contra- tados, ainda que o consumidor possa obter cópia do contrato na internet ...	115

☐ Maquiagem dos produtos. Diminuição do volume ou quantidade. Dever de informar	116
☐ Contratação de seguro. Dever de envio de cópia da apólice ao consumidor	116
☐ Telefonia. Dever de informar ao consumidor as mudanças na legislação que rege a prestação do serviço	117
☐ Extinção de curso superior. Consumidora que foi devidamente informada sobre tal possibilidade através de cláusula contratual	117
▶ Tributos incidentes	117
▶ Dever de informação na seara médica	118
☐ Descredenciamento de clínica médica sem prévia comunicação ao consumidor. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI)	118
☐ Informação sobre necessidade de obtenção de visto para o país onde o voo de retorno faria breve conexão.	119
☐ Constitucionalidade de lei estadual que obrigue planos de saúde a informar as razões da recusa	120
▶ Sobre publicidade enganosa e abusiva, ver art. 37	120
▶ Sobre práticas abusivas, ver art. 39	120
▶ Sobre cláusulas abusivas, ver art. 51	120
▶ Sobre a revisão/modificação das cláusulas nos contratos bancários, ver art. 51, <i>caput</i>	120
▶ Sobre a revisão/modificação das cláusulas nos contratos de planos de saúde, ver art. 51, <i>caput</i>	120
▶ Lesão	120
▶ Lesão no Código Civil – art. 157	120
▶ Diferença da lesão no CDC e CC	120
▶ Teoria da base objetiva do negócio jurídico	121
☐ Maxidesvalorização do real frente ao dólar. Teoria da base objetiva do negócio jurídico só pode ser utilizada quando há relação de consumo	121
☐ A superveniente desvalorização da moeda justifica a revisão do contrato, cuja base objetiva ficou substancialmente alterada	122
▶ No CDC, não precisa analisar a imprevisibilidade do evento	123
▶ Os direitos previstos no CDC não podem ser utilizados a favor do fornecedor	123
☐ Variação do dólar. Possibilidade de revisão	124

▣ Divisão do ônus da variação cambial. Reajuste das prestações pela metade da variação cambial	124
▣ Arrendamento mercantil reajustado com base na variação cambial. Necessidade de comprovação de captação de recursos do exterior	124
▣ Ônus da prova de captação específica de recursos provenientes de empréstimo em moeda estrangeira é do fornecedor	124
▣ Possibilidade de revisão de contratos pagos	125
▣ Possibilidade de discutir a legalidade ou abusividade das cláusulas nos autos da ação de busca e apreensão	125
▣ Possibilidade de revisar os juros remuneratórios nos contratos bancários	125
▣ Cláusula penal que prevê a retenção de 50% do valor do contrato em caso de desistência do consumidor. Possibilidade de revisão para reduzir a multa a 20%	125
▶ Efetiva reparação. Princípio da restitutio in integrum	126
▶ Possibilidade de cumulação de danos morais e materiais	127
▶ Enunciado n. 411 do Conselho da Justiça Federal, na V Jornada de Direito Civil	127
▶ Enunciado n. 445 do Conselho da Justiça Federal na V Jornada de Direito Civil	127
▶ A verificação de simples inadimplemento contratual deve levar em conta a natureza do produto ou serviço para afastar a ocorrência de dano moral ..	127
▣ Extravio de mercadoria. Não aplicação do regime tarifado	127
▣ Acidente aéreo. Indenização decorrente de morte de passageiro. Reparação integral	128
▶ Dano moral. Conceito	128
▣ Mero aborrecimento não caracteriza dano moral	128
▶ Dano <i>in re ipsa</i>	128
▣ Exemplos de dano moral <i>in re ipsa</i>	129
▣ Negativa indevida	129
▣ Inscrição indevida no Sistema Central de Risco de Crédito (SCR)	129
▣ Manutenção do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes	129
▣ Protesto indevido	129
▣ Responsabilidade bancária por fraude de terceiros	129
▣ Retenção da totalidade do salário depositado em conta corrente	129
▣ Saques irregulares efetuados em conta corrente	129

☐	Compensação de cheques fraudados	129
☐	Recusa indevida de cheques por falta de provisão de fundos	129
☐	Atraso de voo	129
☐	Extravio de bagagem	129
☐	<i>Overbooking</i>	129
☐	Diploma não reconhecido pelo MEC	129
☐	Inclusão indevida de nomes de médicos em guia orientador de plano de saúde	130
☐	Anúncio em lista telefônica com informação equivocada	130
☐	Injusta recusa de cobertura securitária médica	130
☐	Negativa de cobertura de exame pelo plano de saúde	130
☐	Ilegalidade de cobrança e corte de fornecimento de água	130
☐	Roubo sofrido em estacionamento de supermercado	130
☐	Responsabilidade civil dos Correios por extravio de carta registrada	130
☐	Função punitiva-compensatória	130
▶	Função preventiva	130
▶	Critérios para aferição do quantum	131
☐	Razoabilidade no quantum indenizatório	131
▶	Método bifásico	131
☐	Possibilidade de pedido genérico do dano moral	132
☐	Impossibilidade de revisão do valor do dano moral em Recurso Especial – Súmula 7/STJ	132
☐	Súmulas do STJ	132
☐	Súmula 420 do STJ	132
☐	Súmula 402 do STJ	133
☐	Súmula 388 do STJ	133
☐	Súmula 387 do STJ	133
☐	Súmula 385 do STJ	133
☐	Súmula 370 do STJ	133
☐	Súmula 362 do STJ	133
☐	Súmula 326 do STJ	133
☐	Súmula 281 do STJ	133
☐	Súmula 227 do STJ	133

☐ Súmula 37 do STJ	133
▶ Dano moral coletivo	133
▶ O ponto chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito	133
☐ Aplicação do dano moral coletivo pelo STJ. “No mesmo sentido	134
☐ É cabível a condenação de dano moral coletivo em sede de ação civil pública	134
☐ Não é qualquer infortúnio que caberá dano moral coletivo	135
☐ Dano moral coletivo.Necessidade de subir 23 degraus em agência bancária para acesso à caixa convencional. Atendimento prioritário a idosos, gestantes, deficientes físicos e pessoas com dificuldade de locomoção	136
☐ Dano moral coletivo. Jogos de azar, bingos, caça-níqueis e afins	136
☐ Dano moral coletivo. Interrupção de fornecimento de energia elétrica “	136
☐ Dano moral coletivo em direitos individuais homogêneos. Pílula de farinha Microvlar	137
☐ Dano moral coletivo. Venda casada. Oferecimento de linha telefônica com tarifas mais interessantes condicionada a aquisição do aparelho de telefone	137
☐ Dano moral coletivo. Oferecimento de plano de telefonia sem alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão	138
☐ Dano moral coletivo. Publicidade abusiva de cigarro para o público infanto-juvenil	139
☐ Dano moral coletivo. Ineficiência dos serviços de call center da concessionária de telefonia	139
☐ Dano moral coletivo.Confecção dos contratos bancários em método braile para os deficientes visuais	140
☐ Dano moral coletivo. Serviços de telefonia cobrados e não solicitados	141
☐ Dano moral coletivo. Comercialização de leite com vício de qualidade	141
☐ Condenação em dano moral coletivo como meio de dar efetividade aos postulados do CDC	141
☐ Dano moral coletivo. Publicidade enganosa envolvendo o fornecimento de acesso à internet por operadora de telefonia móvel	141
☐ Dano moral coletivo. Espera em fila de banco por tempo excessivo	142
☐ Não admitindo o dano moral coletivo	143
☐ Não caracteriza dano moral coletivo a mera infringência à lei ou ao contrato. O reconhecimento da abusividade de cláusula contratual que exclui a	

cobertura de prótese em contrato anteriores à Lei 9.656/98 não gera dano moral coletivo	143
---	-----

DANO MORAL ENVOLVENDO O DIREITO À SAÚDE

☐ Dano moral. Recusa injustificada de cobertura de tratamento prescrito por médico	144
☐ Dano moral. Negativa injustificada de cobertura de tratamento de saúde. Cirurgia bariátrica	144
☐ Dano Moral. Negativa de cobertura de materiais indispensáveis ao melhor desempenho de procedimento cirúrgico	144
☐ Dano moral. Recusa de custeio de exame Esclerose Múltipla Perfil Fleury	145
☐ Dano moral. Negativa de cobertura de exame (Pet Scan)	145
☐ Dano moral. Negativa de tratamento domiciliar. Câncer de pulmão	145
☐ Dano moral. Negativa de cobertura relativa a <i>stent</i>	145
☐ Dano moral. Erro médico em cirurgia plástica embelezadora	146
☐ Dano moral. Paciente que teve três exames de HIV com falso resultado positivo	146
☐ Paciente que descobriu por acaso ter AIDS não tem direito a dano moral	147
☐ Indevida indenização por danos morais por falta de notificação de exame positivo para HIV por doador de sangue que forneceu endereço errado	148
☐ Dano moral. Utilização pela farmácia de injeção usada	148
☐ Dano moral. Apresentação antecipada de cheque caução pelo hospital	149
☐ Dano Moral. Recusa de internação em UTI	149
☐ Dano moral. Dependência adquirida de remédio que era livremente vendido nas farmácias e que depois teve restrição para casos de depressão	149
☐ Descredenciamento de clínica médica sem prévia comunicação ao consumidor	150
☐ Dano moral. Aplicação de vacina vencida	150
☐ Não há dano moral quando a recusa na cobertura da utilização de <i>stent</i> não compromete a saúde do consumidor	151

DANO MORAL ENVOLVENDO IMÓVEIS **151**

☐ Dano moral. Atraso na entrega de imóvel	151
☐ Dano moral. Desocupação compulsória da residência e concreto risco de vida ocasionados por expressivo vazamento de gás	152

- ☐ Dano moral. Entrega de imóvel sem vista para o mar 153
- ☐ Não há dano moral quando o atraso na entrega da unidade imobiliária envolve imóvel adquirido para investimento 153

DANO MORAL ENVOLVENDO BANCOS 154

- ☐ Dano moral. Responsabilidade bancária por fraude de terceiros. Extravio de talonário de cheques 154
- ☐ Dano moral. Saque em conta corrente por terceiros 154
- ☐ Dano moral. Retenção da totalidade do salário depositado em conta corrente 154
- ☐ Dano moral. Saques irregulares efetuados em conta corrente 154
- ☑ Dano moral. Compensação de cheques fraudados 155
- ☐ Dano moral. Recusa indevida de cheques por falta de provisão de fundos... 155
- ☐ Dano moral. Ilícitude no ato de reter salário para pagamento de cheque especial 155
- ☐ Dano moral. Travamento de porta giratória 155
- ☐ Dano moral. Má-gestão de fundo de investimento 156
- ☐ Fila em banco. O simples excesso do tempo permitido na legislação não é suficiente para o dano moral 156

DANO MORAL ENVOLVENDO ADMINISTRADORAS DE CARTÕES DE CRÉDITO 156

- ☐ Não configura dano moral o bloqueio do cartão de crédito por falta de pagamento e o desbloqueio somente após o terceiro dia útil após o pagamento pelo consumidor 157
- ☐ Dano moral. Cartão de Crédito. Cancelamento indevido 157
- ☐ Dano moral. Envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor com cobranças de faturas de anuidade 157
- ☐ Cartão de crédito não solicitado. Prática abusiva que dá ensejo a dano moral. Súmula 532 do STJ 157

DANO MORAL ENVOLVENDO VIAGENS E TRANSPORTE 158

- ☐ Dano moral. Atraso de voo 158
- ☐ Dano moral. Overbooking 158
- ☐ Negativa de embarque de menor. Observância dos requisitos legais. Negativa de dano moral 158

☐ Dano moral. Desembarque de menor desacompanhado em cidade errada....	159
☐ Dano moral. Falta de informação da empresa de turismo sobre a necessidade de obtenção do visto	159
☐ Atraso na viagem por ter a cia aérea encaminhado o passageiro para setor médico. Não configuração de dano moral	159
☐ Dano moral. Revista de mala da consumidora. Constrangimento em abordagem	160
☐ Perda de vôo por consumidor chamado pelo sistema de som do aeroporto. Ausência de defeito na prestação de serviço	160
☐ Perda de voo por antecipação do horário de partida sem aviso prévio	160
☐ Cancelamento unilateral de voo de volta de passageiro que não embarcou no voo de ida	160
☐ Dano moral. Má prestação de serviços por agência de viagens	161
☐ Dano moral. Morte de passageiro durante viagem aérea	161
☐ AIRBNB. Site de reserva de apartamentos	161

DANO MORAL ENVOLVENDO VEÍCULOS 162

☐ Vício em automóvel não gera indenização automática por dano moral	162
☐ O Recall não gera por si só dano moral	162
☐ Veículo novo com defeito. Mero aborrecimento. Não há danos morais	162
☐ Dano moral. Acidente de veículo ocasionada por objeto sobre a pista com pedágio	163
☐ O indevido acionamento do air bag não gera dano moral	163
☐ Dano moral. Defeito na mangueira de alimentação do combustível podendo causar incêndio	164
☐ Dano moral. Concessionária que condiciona a entrega de veículo ao consumidor à desistência de demanda judicial proposta por este	164
☐ Dano moral. Demora excessiva no conserto de veículo	164
☐ Demora excessiva no conserto de veículo por ausência de peças de reposição. Dano moral	165

DANO MORAL ENVOLVENDO INTERNET 165

☐ Dano moral. Provedor de compartilhamento de vídeos. Fiscalização prévia de conteúdo ofensivo	165
--	-----

☐ Dano moral. Mensagens de e-mail com conteúdo ofensivo não constitui risco inerente à atividade dos provedores	166
☐ Dano moral. Provedores de internet que após notificados não retiraram conteúdo ofensivo da página da rede social	167
☑ Não há dano moral por envio de spam erótico a internauta	167
☐ Dano moral. Produto adquirido pela internet e não entregue à consumidora ...	167
☐ Dano moral. Mercado Livre. Aquisição de câmera digital que não foi entregue ao consumidor.)	167
☐ Mercado Livre. Não condenação em dano moral por vício em produto eletrônico	168
☐ Mercado Livre. Não responsabilização pelo atraso na entrega de produto adquirido pela internet. Mero aborrecimento	168
☐ AliExpress é parte legítima para responder por dano moral em razão de produto não entregue ao consumidor	168
☐ Dano moral. Aquisição de produto (máquina fotográfica) pela internet. Inexistência do produto em estoque e posterior cancelamento da compra pelo fornecedor	169

DANO MORAL ENVOLVENDO BANCOS DE DADOS E CARTÓRIOS DE PROTESTO **169**

☐ Dano moral. Basta a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito	169
☐ Se a dívida já foi reconhecida como <i>inexistente</i> , o envio de carta ameaçando a inscrição gera danos morais	172

DANO MORAL ENVOLVENDO PERICULOSIDADE E NOCIVIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS **173**

☐ Presença de corpo estranho nos alimentos. Se não houve consumo do produto, não cabe dano moral	173
☐ Preservativo encontrado em lata de extrato de tomate	174
☑ Dano moral. Produto impróprio para o consumo. Leite talhado	175
☐ Dano moral. Não há dano moral por produto com larvas consumido após data de validade	175

DANO MORAL ENVOLVENDO EDUCAÇÃO **175**

☐ Curso superior não reconhecido pelo MEC Não há dano moral quando informado previamente o consumidor sobre a falta de reconhecimento	175
---	-----

☐ Curso superior que não habilita para o exercício da profissão	176
DANO MORAL ENVOLVENDO PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	177
☐ Dano moral. Publicidade enganosa. Venda de rede hoteleira sem autorização para funcionamento	177
DANO MORAL ENVOLVENDO SERVIÇOS PÚBLICOS	177
☐ Dano moral. Ilegalidade de cobrança e corte de fornecimento de água	177
☐ Dano moral. Responsabilidade civil dos Correios por extravio de carta registrada	178
☐ Não há falha dos correios se a entrega do produto depende de desembaraço aduaneiro pelo comprador	178
☐ Dano moral. Existência de cadáver em avançado estágio de decomposição no reservatório do qual a concessionária de serviço público extrai a água fornecida à população	179
☐ Dano moral por morte causada por corte no fornecimento de energia elétrica	180
☐ Não configura dano moral a interrupção no fornecimento de energia elétrica pelo prazo de 5 (cinco) dias	180
DANO MORAL ENVOLVENDO OUTRAS HIPÓTESES	180
☐ Dano moral. Pessoa jurídica	180
☐ Dano moral a pessoa jurídica exige prova	180
☐ Dano moral. Soar falso de alarme antifurto	181
☐ Dano moral. Inclusão indevida de nomes de médicos em guia orientador de plano de saúde	181
☐ Dano moral. Anúncio em lista telefônica com informação equivocada	181
☐ Dano moral. Consumidor hipervulnerável. Assinatura de revistas não solicitadas com lançamento indevido de débito no cartão de crédito do consumidor	181
☐ Dano moral. Roubo sofrido em estacionamento de supermercado	182
☐ Dano moral. Não gera dano moral a torcedor o erro não intencional de arbitragem em partida de futebol	182
☐ Dano moral. Morte em micareta	182
☐ O simples inadimplemento contratual não gera, em regra, danos morais	182

☐ Dano moral. Tumulto em estádio de futebol. Venda excessiva de ingressos aos torcedores do time adversário	183
☐ Dano moral. Privação de uso de eletrodoméstico (máquina de lavar-roupas) por longo período	183
☐ Pulseira de relógio que deixou de ser fabricada e prazo razoável entre a aquisição e a retirada do mercado. Não cabimento de danos morais	184
☐ AliExpress é parte legítima para responder por dano moral em razão de produto não entregue ao consumidor	184
☐ O simples descumprimento da oferta não causa dano moral	184
☐ Dano moral.Fotografia de pessoa falecida divulgada por empregado de funerária	185
▶ Indenização pela perda do tempo livre (tempo útil)	185
☐ Perda do tempo livre. Demora na substituição de modem pela operadora de serviço de internet	186
☐ Perda do tempo útil. Inadimplemento contratual. Consumidores impedidos de assistir à partida de futebol	186
☐ Perda do tempo útil. Cobrança indevida não solucionada na esfera administrativa	186
☐ Perda do tempo útil. Demora na solução extrajudicial de demanda de como ^{como} . Necessidade de propositura de ação judicial	187
☐ Perda do tempo útil. Interrupção do serviço de telefone e internet. Reclamação não solucionada na via administrativa	187
☐ Perda do tempo útil. Compra pela internet. Atraso na coleta de produto flutuoso ^{flutuoso} e posterior liberação do crédito em favor do consumidor	188
☐ Perda do tempo livre. Ausência de solução extrajudicial de cobrança indevida	188
☐ Perda do tempo útil. Ausência de entrega de mercadoria devidamente paga	188
☐ Perda do tempo útil. Geladeira que apresenta vício	188
☐ Perda do tempo útil. Falha no sistema informatizado de instituição bancária	189
☐ Perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor.Espera em fila de banco por tempo superior ao estabelecido em lei local	189
☐ Perda do tempo útil. Demora no envio de boleto ao consumidor para quitação de débito	190
☐ Perda do tempo livre. Espera excessiva em diversas filas em agência de atendimento de concessionária de energia elétrica	190
☐ Perda do tempo livre. Espera por mais de 4 horas em fila de banco	190

☐ Perda do tempo livre. Demora excessiva em efetuar troca do aparelho	191
☐ Perda do tempo livre. Demora injustificada de reparo em vício na televisão	191
☐ Perda do tempo livre. Cobrança indevida não corrigida em tempo hábil e em razão da qual o consumidor necessitou ir a juízo para exclusão	192
▶ Desvio produtivo do consumidor	192
☐ Desvio Produtivo do consumidor. Cobrança indevida	192
☐ Desvio produtivo do consumidor. Frustração na entrega de presente	192
☐ Desvio produtivo do consumidor. Cartão de crédito. Resistência injustificada da administradora para cancelar cobrança indevida	193
☐ Desvio produtivo do consumidor. Vício do produto. Demora no conserto de tablet	193
☐ Desvio produtivo do consumidor. Espera por tempo excessivo em fila de banco. "No mesmo sentido"	194
☐ Desvio produtivo do consumidor. Cobertura de plano de saúde. Necessidade de vários telefonemas para tentativa de solução da demanda	195
☐ Desvio produtivo do consumidor. Consumidor que foi privado do uso de telefone celular por mais de 6 meses	195
☐ Desvio produtivo do consumidor. TV a cabo. Perda do tempo para cancelamento de cobrança indevida	196
☐ Incabível reclamação contra fixação de dano moral pelo juizado que segue parâmetros do STJ	196
▶ Sobre dano moral, ver art. 6º, VI	197
▶ Tutela coletiva como meio eficaz de proteção à sociedade	197
☐ Acesso à Justiça como direito básico do consumidor	197
☐ Acesso à Justiça. A execução individual em demanda coletiva pode se feita no foro da comarca de seu domicílio	197
▶ Inversão do ônus da prova. Busca do equilíbrio processual	197
☐ Inversão visa o equilíbrio processual. Não pode causar indevida vantagem para o consumidor	198
▶ A prova deve ser imputada à parte que tem as melhores condições de produzi-la	198
▶ Distribuição dinâmica do ônus da prova no CDC e no CPC/15	198
☐ Possibilidade de aplicação da distribuição dinâmica em qualquer ação mesmo antes da entrada em vigor do Novo CPC	198
☐ A inversão do ônus da prova não pode se dar em prejuízo do consumidor- Não há como presumir a má-fé do consumidor em fraudar o medidor	199

☐ Não cabe inversão do ônus da prova se o autor consumidor puder realizar a prova facilmente	200
▶ Vulnerabilidade X Hipossuficiência	200
▶ Hipossuficiente. Conceito	200
▶ Necessidade da verossimilhança ou da hipossuficiência	200
▶ A inversão do ônus da prova não é automática. Inversão <i>ope judicis</i>	200
☐ Inversão do ônus da prova no direito ambiental	201
☐ Demonstração de fato impeditivo, modificativo ou extintivo. Não ocorrência da inversão	202
☐ Não faz sentido discutir a possibilidade ou impossibilidade de inversão do ônus da prova se não houve o <i>non liquet</i>	203
☐ Ministério Público. Inversão do ônus da prova	203
▶ Ações coletivas. Possibilidade da inversão do ônus da prova	203
☐ Exibição de extratos. Inversão	203
☐ Inversão do ônus da prova. Análise pelas instâncias ordinárias. Vedação de análise em sede de Recurso Especial	204
☐ Saques não autorizados na conta do consumidor. Inversão do ônus da prova	204
☐ Consumidor deve demonstrar indícios mínimos. Impossibilidade de inversão do ônus da prova	204
▶ Inversão <i>ope legis</i> e <i>ope judicis</i>	205
☐ Inversão do ônus da prova <i>ope legis</i> . Defeito em <i>ar bag</i> do veículo	205
▶ Prova pericial na assistência judiciária gratuita. A inversão do ônus da prova não tem o condão de obrigar a produção de provas requeridas pelo autor. No entanto, sofre o fornecedor os efeitos de sua não produção	206
▶ Prova dos fatos negativos	206
▶ Regra de procedimento X Regra de julgamento	206
▶ A inversão do ônus da prova como regra de julgamento	207
▶ A inversão do ônus da prova como regra de procedimento (instrução).	207
▶ Regra de procedimento e o novo CPC	208
☐ Cirurgia para fins estéticos. Obrigação de resultado. Inversão do ônus da prova	208
☐ Tratamento ortodôntico. Obrigação de resultado. Inversão do ônus da prova	208
☐ A responsabilidade subjetiva do médico não exclui a possibilidade de inversão do ônus da prova	209

☐ Não é cabível a inversão do ônus da prova em demanda judicial que tenha por objeto contrato do Sistema Financeiro de Habitação, com cobertura do Fundo de Compensação de Variações Salariais	209
☐ Ônus da prova do organizador do bingo demonstrar quais foram os números sorteados	209
☐ Inversão do ônus da prova para o fabricante provar que não foi o responsável pelo dano	209
☐ Inversão do ônus da prova. Demora no conserto de veículo por concessionária	210
▶ Com relação aos serviços públicos, ver art. 22	210
☐ Prestação inadequada dos serviços públicos afeta a confiança do consumidor	210
▶ Objetiva o novo Estatuto garantir à pessoa com deficiência que efetivamente tenha acesso às informações constantes nos produtos e serviços	210
▶ Vulnerabilidade do acesso do consumidor	211

Art. 7°

▶ Integração com outras normas	211
▶ Diálogo das fontes	211
▶ Aplicação Simultânea do CDC e Código Civil	212
▶ Aplicação Coordenada do CDC e Código Civil. Uma lei complementa a aplicação da outra	212
☐ Aplicação mais favorável ao consumidor. Diálogo das fontes	212
☐ Integração entre CC e CDC	212
☐ Integração entre o CDC, a lei dos planos de saúde (lei nº 9.656/1998) e o Estatuto do Idoso (lei nº 10.741/2003), de modo a evitar o aumento abusivo de mensalidades	212
☐ Diálogo das fontes. Microsistema Processual Coletivo	213
☐ Convivência entre o regramento do sistema financeiro e o CDC	213
☐ Decreto 2.681/12 x CDC. Conflito Aparente de normas. Persiste aplicação da Súmula 187/STF "	213
☐ Convenção de Varsóvia X CDC. Nas relações de consumo, prioriza o CDC	213
☐ Código Brasileiro de Aeronáutica X CDC. Nas relações de consumo, prioriza o CDC	214
☐ Lei nº 6.024/74 (liquidação extrajudicial de instituições financeiras) X CDC ..	214
☐ Lei 8.245/91 x CDC. Contrato de locação administrado por imobiliária	214

☐ Julgamento por equidade nas relações de consumo	215
▶ Sobre a responsabilidade solidária envolvendo prepostos e representantes autônomos, ver art. 34	215
▶ Princípio da solidariedade. Parágrafo único do art. 7º	215
☐ O consumidor poderá escolher o fornecedor para incluir no polo passivo ..	215
☐ Os integrantes da cadeia de fornecedores não podem alegar que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes	215
☐ Protesto indevido de cheques. Responsabilidade solidária da instituição financeira	216
☐ Responsabilidade solidária entre médicos e hospitais por erro médico	216
☐ Responsabilidade solidária das Unimed's	216
▶ Responsabilidade solidária do plano de saúde e dos médicos e hospitais próprios e credenciados	216
☐ Responsabilidade solidária entre seguradora e corretores de seguros pela cobertura securitária. (sobre a responsabilidade solidária de prepostos e representantes autônomos, ver art. 34)	217
☐ Responsabilidade solidária da Cooperativa e do médico cooperativado	218
☐ Responsabilidade solidária da agência de turismo que comercializa pacote de viagens	218
☐ Responsabilidade solidária de Clube de Turismo (Bancorbrás) por má prestação de serviço em hotel conveniado	219
☐ Agência de turismo que revende pacotes oferecidos por outra operadora responde por cancelamento de viagem	219
☐ Operadora de turismo responde pelas más condições da hospedagem incluída no pacote que comercializa	220
☐ Solidariedade reconhecida entre cia. aérea e “Decolar.com”	220
☐ Solidariedade entre agência de intercâmbio e empresa estrangeira que seleciona trabalhadores	220
☐ Operadora de turismo por falhas na recepção em aeroporto, traslado e passeios contratados no pacote turístico	221
☐ Pacote turístico. Responsabilidade solidária da operadora e da seguradora ..	221
☐ Atraso de voo. Responsabilidade solidária	222
☐ Defeito em aparelho celular. Responsabilidade solidária entre fabricante e operadora	222
☐ Responsabilidade solidária do fabricante e concessionária por veículo novo adquirido com problemas no funcionamento	222

☐ Responsabilidade solidária da seguradora por conserto realizado por oficina credenciada	223
☐ Responsabilidade solidária da montadora e da concessionária pela entrega do veículo zero	224
☐ Fundos de investimento. Responsabilidade solidária	224
☐ Responsabilidade solidária. Empresa de seguros vinculada a instituição financeira	224
☐ Veículo novo defeituoso. Responsabilidade solidária da instituição financeira (banco da montadora) e da concessionária.)	225
☐ Financiamento de veículos. A instituição financeira responde solidariamente por fraude praticada pela revendedora de veículos que aliena o mesmo bem para pessoas distintas	225
☐ Responsabilidade solidária entre o agente financeiro e a construtora por vícios de construção no SFH	226
☐ A franqueadora pode ser solidariamente responsabilizada pelos danos causados pela franqueada aos consumidores	226
☐ Implante derótese peniana. Responsabilidade solidária do importador	227
☐ Anúncio erótico falso publicado em sites de classificados na internet. Responsabilidade de todos da cadeia de consumo	227
☐ Uso do cartão de crédito por terceiro não autorizado pelo consumidor. Responsabilidade solidária de toda cadeia de fornecedores (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais)	228
▶ Sobre dano moral envolvendo administradoras de cartões de crédito, ver art. 6º, VI	228
☐ Responsabilidade solidária das entidades organizadoras com os clubes e seus dirigentes pelos danos causados a torcedor	229
☐ Responsabilidade solidária de canal televisivo pela falta de entrega de produto. Publicidade veiculada através dos próprios apresentadores do canal SBT	229
☐ Não admitindo a responsabilidade solidária da administradora de cartão de crédito no comércio eletrônico: Produto não entregue ao consumidor. Inexistência de solidariedade entre a loja virtual e a administradora de cartão de crédito	230
☐ Responsabilidade solidária. Bandeiras/marcas de cartão de crédito e bancos e administradoras de cartões de crédito	230
☐ Responsabilidade solidária do site de buscas Buscapé	230
☐ Responsabilidade solidária entre engenheiro e construtora por desmoronamento de estrutura metálica em obra	231
▶ UBER. Responsabilidade solidária da empresa e do motorista	231

☐ Canal de TV que veicula publicidade de produto fraudulento. Responsabilidade solidária	231
☐ Responsabilidade solidária entre as diversas entidades que compõem o cadastro nacional de serviço de proteção ao crédito. Dever de notificação	232
☐ Vício oculto em veículo zero quilômetro. Responsabilidade solidária do fabricante	232
☐ Contratos imobiliários. Todas as sociedades empresárias que participam da negociação do imóvel são solidariamente responsáveis pela restituição das parcelas pagas e da comissão de corretagem	232
☐ A sociedade empresária administradora de plano de saúde não responde solidariamente com a operadora do plano, por expressa proibição, prevista em norma da ANS, de atuar como representante, mandatária ou prestadora de serviço desta	232
☐ Planos de saúde. Responsabilidade solidária entre sociedades empresárias que operam e administram o plano em razão da negativa de cobertura de procedimento de angioplastia e custeio de <i>stent</i>	233
☐ Móveis planejados. A fabricante e a sociedade empresária parceira que comercializa e instala o mobiliário respondem solidariamente pela ausência de entrega dos produtos	233
☐ Serviços funerários. Responsabilidade solidária entre sociedade empresária proprietária de cemitério, concessionária que comercializa jazigos e prestadora de serviços funerários	234
☐ Compra e venda de veículos. A fabricante responde civilmente pela ausência de entrega de automóvel em caso de falência da distribuidora	234
☐ Responsabilidade solidária entre concessionária e importadora de veículos pela ausência de peças de reposição	234
☐ Ausência de solidariedade entre banco cooperado e cooperativa de crédito	235
☐ O fornecedor aparente responde solidariamente por fato ou vício de produto de marca global	235

CAPÍTULO IV – Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção

Art. 8º

▶ Risco inerente. “Normais e previsíveis”	236
▶ O direito só atua quando a insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade do risco	236
▶ Normalidade e previsibilidade são as características do risco inerente, pelo qual não responde o fornecedor por não ser defeituoso	236

▶ Dever de informar no risco notório	237
▶ A análise do conteúdo das expressões “normais” e “previsíveis” gravita em torno da adequabilidade das informações	237
▶ A lei não exige que o produto ofereça uma segurança absoluta	237
▶ Aspectos da teoria da qualidade	237
▶ Objetivos da teoria dos vícios de qualidade por insegurança e teoria dos vícios de qualidade por inadequação	237
▶ O mesmo produto ou serviço pode trazer um vício de qualidade por inadequação e de qualidade por insegurança	238
▶ Obrigação do fornecedor de advertir se não presentes os requisitos da periculosidade inerente	238
☐ Risco Inerente. Não basta a mera informação genérica da possibilidade de danos	238
▶ Requisitos da periculosidade inerente	238
▶ Danos de periculosidade inerente não dão ensejo ao dever de indenizar ...	238
▶ Impossibilidade de eliminação total da periculosidade inerente	239
☐ Cigarro. Periculosidade inerente	239
☐ A informação sobre os riscos deve considerar o homem médio, consumidor padrão do serviço	239
▶ Periculosidade adquirida	239
☐ Explosão de garrafa de refrigerante gaseificada Periculosidade adquirida	240
▶ Periculosidade exagerada	240
☐ Produto colocado no mercado com finalidade do desentupimento de pias e ralos domésticos que provoca intensa queimadura química. Periculosidade exagerada	240
▶ Sobre o dever de informar sobre os riscos dos produtos e serviços, ver art. 6º, III	240
▶ Informação sobre os riscos e devida utilização	240
☐ Informação sobre risco de medicamento	241
☐ Informação da presença de glúten nos rótulos para os consumidores celíacos .	241
▶ Desnecessidade de inclusão do § 2º pela Lei 13.486/2017	241

Art. 9º

▶ Informação ostensiva e adequada	242
▶ Informação adequada e clara sobre o produto e sobre os riscos que apresenta	242

▶ A intensidade do dever de informar dependerá da notoriedade do risco e da ignorância do consumidor	242
▣ Informação nas propagandas de bebidas alcóolicas	243
▣ Cosmético capilar. Não basta a mera informação genérica da possibilidade de danos	243

Art. 10.

▶ Proibição de produto ou serviço com alto grau de nocividade ou periculosidade	243
▶ Utilização dos princípios da prevenção e da precaução	243
▶ Recall	244
▶ A Portaria nº 618, de 1º de julho de 2019,	244
▶ A Portaria Conjunta nº 3	244
▶ Princípio da prevenção no recall	245
▶ Dever de qualidade e recall	245
▶ Recall e procedimento administrativo	245
▶ O recall não pode ser confundido com sanção	245
▶ Possibilidade de aplicação de sanção administrativa para o fornecedor que procede ao recall	246
▶ Importância da comunicação aos consumidores e às autoridades competentes	246
▶ A obrigação de comunicação imediata ao consumidor não significa que deva conter todas as previsões pormenorizadas do planejamento e da forma de realização do recall	246
▶ O recall como instrumento de marketing	247
▶ A prática do recall não exime o fornecedor de responsabilidade	247
▶ Possibilidade de redução do quantum indenizatório em caso de não atendimento do recall pelo consumidor	248
▣ Recall. Reconhecimento do defeito pelo fornecedor	248
▣ O chamamento de veículo em “recall” não gera, por si só, danos morais ...	248
▶ A realização do recall pelo fornecedor não o exime do ressarcimento civil das perdas e danos	248
▶ Recall ambiental	249
▶ Utilização de todos os meios de comunicação disponíveis	249
▶ Dever de informação	250

Art. 11. (Vetado).**Art. 12.**

▶ Responsabilidade pelo fato do produto	250
▶ Responsabilidade pelo fato do produto. Rol de responsáveis	250
▶ Modalidades de responsáveis	251
▶ Compreensão do termo fabricante no contexto do código	251
▶ Responsabilidade solidária quando há mais de um fabricante	251
▶ Definição de produtor pelo código	251
▶ Definição de construtor	251
▶ Responsabilidade do construtor	251
▶ Responsabilidade solidária entre construtor e fabricante	251
▶ Definição de Importador	252
▶ Importador responsabilizado	252
▶ Responsabilidade do importador não depende da natureza jurídica do negócio que originou a transação	252
▶ Origem do defeito de fabricação	252
▶ Defeito de concepção	252
▶ Características do defeito de concepção	252
▶ Inevitabilidade do defeito de concepção	252
▶ Dificuldade de previsão estatística do defeito de concepção	252
▶ Manifestação universal do defeito de concepção	253
▶ Responsabilidade pelo fato X Responsabilidade por vício	253
▶ Categorias do vício de qualidade	253
▶ Elementos do Vício de qualidade por insegurança	253
▶ Responsabilidade solidária se o produto sofrer processamento	254
▣ O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois regimes jurídicos para a responsabilidade civil do fornecedor	254
▶ Os custos sociais da produção em massa devem ser considerados para a responsabilização do fornecedor	254
▶ Sobre a possibilidade do consumidor exercer pretensão com base no vício e no fato ao mesmo tempo, verificar art. 18, <i>caput</i>	254
▶ Fato do produto	254
▶ Teoria unitária da responsabilidade no CDC	255

▶ Vício e defeito. Diferenciação pela doutrina	255
▶ Defeitos de produção	256
▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	256
☐ Prazo de validade. Intoxicação de bebê de apenas três meses por produto alimentício vencido	256
☐ Produto vendido com data de validade vencida. Intoxicação alimentar	256
☐ Não há dano moral por produto com larvas consumido após data de validade	257
▶ Sobre a condenação em dano moral por aquisição e/ou consumo de produto com corpo estranho (ex: insetos em alimentos), verificar art. 6º, VI	257
☐ No sentido de que se o consumidor não consumiu o produto contendo corpo estranho, não configura “fato do produto” e sim “vício do produto.” ..	257
☐ Tintura para cabelos. Queda de cabelos anormal	257
☐ Pílula anticoncepcional inerte. A responsabilidade do fabricante não está condicionada à introdução voluntária do produto no mercado	258
☐ Defeito na quantidade do anticoncepcional gerando gravidez na consumidora	258
☐ Veículo que se incendiou enquanto era conduzido pelo consumidor	258
☐ Acidente de veículo por peça defeituosa.Desprendimento da banda de rolagem do pneu	259
☐ Defeito mecânico na suspensão do veículo	259
☐ Defeito no pneu do veículo	259
☐ Quebra do banco do motorista	259
☐ Fabricante de sabão em pó deve indenizar consumidora que teve reação alérgica grave ao utilizar o produto por falha na informação	260
☐ Defeito em air bag. A periculosidade inerente do dispositivo não autoriza que as montadoras de veículos se eximam da responsabilidade em ressarcir danos fora da normalidade do uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam	260
☐ Air bag. Indevido acionamento. Indenização pelos danos materiais	261
☐ Não acionamento do air bag em acidente automobilístico	261
☐ Quando o vício for grave a ponto de repercutir sobre o patrimônio material ou moral do consumidor, a hipótese será de responsabilidade pelo fato do produto	262
☐ Danos decorrentes do uso do cigarro. Fato do produto	262
☐ Defensivo agrícola ineficaz causando prejuízo na safra	262

☐ Ineficácia de herbicida	263
☐ Cegueira causada por tampa de refrigerante quando da abertura da garrafa	263
☐ Explosão de loja de fogos de artifício	263
☐ Explosão de botijão de gás	264
☐ Venda de motocicleta com adulteração no chassi	264
☐ Dano causado na abertura da lata de tomate por falta de informação	264
▶ Interpretação do § 1º do art. 12	265
▶ Necessária a fixação de uma época para a avaliação da correspondência da segurança oferecida pelo produto com aquela exigida pela sociedade naquele instante	265
▶ No sentido de que o inciso III não prevê o risco do desenvolvimento	265
▶ Sobre o risco do desenvolvimento e sua possibilidade como excludente de responsabilidade, ver § 3º do art. 12	266
▶ Para verificação do defeito do produto deverá ser demonstrado sua impropriedade capaz de ocasionar um acidente de consumo	266
▶ O § 2º deve ser entendido como uma defluência do critério estabelecido no art. 12, § 1.º, III, do CDC	266
▶ Risco da atividade e não risco integral	266
▶ Ônus do fornecedor de provar as excludentes	267
▶ Caso Fortuito e força maior. Excludente de responsabilidade	267
▶ Caso fortuito e força maior. Não admissibilidade como excludente	267
▶ Caso fortuito e força maior e o Código Civil	267
▶ Fortuito interno e fortuito externo. Diferenças e causas de exclusão de responsabilidade	267
FORTUITO INTERNO	268
☐ Fortuito interno Roubo de talonário durante transporte	268
☐ Fortuito interno Responsabilidade civil das instituições bancárias. Fraude praticada por terceiros	268
☐ Súmula 479/STJ	269
☐ Sucessão de saques indevidos em conta corrente. Incumbe ao banco demonstrar a inexistência de fraude	269
☐ Fortuito interno. Fraude praticada por terceiro. Inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito	269

☐ Fortuito interno. Roubo em ônibus ocorrido após alteração de transporte aéreo para transporte terrestre	270
☐ Fortuito interno. Transporte coletivo. Assalto à bilheteria de metrô	270
☐ Fortuito interno. Consumidor atingido por projétil de arma de fogo no momento em que ocorreu tentativa de roubo de malotes de dinheiro retirados em frente à agência bancária	271
☐ Fortuito interno. Roubo no interior de estacionamento de veículos de agência bancária	272
☐ Fortuito interno. Assalto à mão armada em estacionamento privado	273
☐ Fortuito interno. Acidente ocorrido com aluno em excursão da escola	273
☐ Fortuito interno. Atraso de voo. Pernoite do passageiro em aeroporto	274
☐ Fortuito interno. Atraso de voo superior a 4 horas. Ausência de assistência ao passageiro	274
☐ Fortuito interno. Atraso de voo ocasionado por tráfego aéreo intenso	275
☐ Fortuito interno. Atraso de voo. Manutenção não programada de aeronave	275
☐ Fortuito interno. Cancelamento de voo atribuído a condições meteorológicas	276
☐ Fortuito interno. Cancelamento de voo. Aeronave atingida por pássaro	277
☐ Fortuito interno. Atraso de voo e perda de conexão. Readequação da malha aérea	278
☐ Fortuito interno. Atraso de voo ocasionado por greve de funcionários da cia. aérea	279
☐ Fortuito interno. Problema hidráulico da aeronave. Não presente requisitos de imprevisibilidade e inevitabilidade	279
☐ Fortuito interno. Assalto em agência dos Correios. Banco Postal. Risco próprio das instituições financeiras	280
☐ Fortuito interno. Roubo de mercadorias nos Correios	281
☐ Fortuito interno. Devolução indevida de cheque	282
☐ Fortuito interno. Atraso na entrega de imóvel relacionada a questões próprias do mercado imobiliário	282
☐ Fortuito interno. Atraso na entrega de imóvel relacionado a existência de chuvas fortes habituais e corriqueiras	283
☐ Fortuito interno. Desabamento de teto de shopping center em razão de chuva forte	283

FORTUITO EXTERNO 284

☐ Fortuito externo. Disparo de arma de fogo em direção a shopping center. Excludente de responsabilidade	284
--	-----

☐ Fortuito externo.Roubo ocorrido em posto de combustíveis	284
☐ Fortuito externo. O roubo à mão armada exclui a responsabilidade de quem explora o serviço de estacionamento particular de veículos	285
☐ Fortuito externo. Assalto em via pública após saída de agência bancária	286
☐ Fortuito externo. Assalto ocorrido em concessionária de veículos	286
☐ Fortuito externo. Furto de notebook ocorrido no interior de ônibus	287
☐ Fortuito externo. Vítima morta após agressão no interior de estabelecimento empresarial	288
☐ Fortuito externo. Agressão a passageiro no interior de transporte coletivo ..	288
☐ Fortuito externo. Passageiro atingido por pedra arremessada de fora do veículo	289
☐ Fortuito externo. Alteração de itinerário de cruzeiro marítimo em razão de greve de pescadores	289
▶ Risco do desenvolvimento	290
▶ Se o produto não foi inserido no mercado, não há como imputar responsabilidade ao fornecedor	291
▶ No sentido de que se o produto foi furtado ou roubado do fornecedor e inserido no mercado, excluiria a responsabilidade	291
▶ Amostra grátis e produtos destinados à experimentação foram inseridos no mercado	292
▶ O consumidor somente terá que demonstrar o dano ocorrido e o nexo causal com o produto adquirido	292
▶ Hipótese de inversão do ônus da prova <i>ope legis</i> . O ônus da prova do defeito é do fornecedor	292
☐ Defeito em contraceptivo. Inversão do ônus da prova <i>ope legis</i>	292
☐ Defeito em air bag do veículo. Inversão do ônus da prova <i>ope legis</i>	293
CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR	293
▶ Culpa exclusiva do consumidor	293
▶ Concorrência entre comportamento da vítima e defeito. (ver culpa concorrente)	294
☐ Culpa exclusiva do consumidor.Inobservância das orientações contidas em bula de alisante capilar	294
☐ Culpa exclusiva do consumidor. Transporte rodoviário. Embarque em horário diverso do previsto na passagem	294

- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Alegação de vício do produto. Adulteração de óleo de motor pelo consumidor 294
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Transporte aéreo. Objetos de valor colocados em bagagem despachada ao invés da bagagem de mão 295
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Lesões ocorridas durante a prática de *rafting* que não estava incluído em pacote turístico contratado 295
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Afogamento em cachoeira após mergulho que não estava previsto durante a prática de rapel 296
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Bolsa furtada enquanto passageira vai ao banheiro 296
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Descuido em relação à senha bancária. Saques realizados por terceiros 296
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Passageiro que se atrasa para o embarque em aeronave 297
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Alergia a tintura para cabelo. Não observância de informações contidas em bula do produto pela consumidora 298
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Tropeço em obstáculo existente em estacionamento de supermercado, devidamente sinalizado e destinado à segurança do próprio consumidor 298
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Medicamento ministrado em cão de estimação sem a prescrição de profissional 298
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Acidente causado durante manuseio do televisor 299
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Passageiro deixado em parada obrigatória de ônibus 299
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Demora no fornecimento de energia. Não atendimento de exigências técnicas da concessionária 300
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Cancelamento de voo. Não comparecimento do passageiro ao embarque (“no show”) 300
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Irregularidade no sistema de aterramento elétrico na residência do usuário 301
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Demora na comunicação ao banco sobre extravio de cartão magnético 301
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Utilização de colchão por pessoa com peso acima do indicado pelo fabricante 302
- ☐ Culpa exclusiva do consumidor. Furto de celular em estabelecimento comercial. Objeto deixado pela vítima em balcão de farmácia 302

☐ Culpa de terceiro não demonstrada. Morte causada por bala perdida em estação de trem	309
☐ Culpa de terceiro não demonstrada. Fornecimento de cartão de crédito a terceiro	309
☐ Transporte. Culpa de terceiro. STF Súmula nº 187”	310
☐ É encargo do transportador a comprovação da inevitabilidade do fato de terceiro	310

CULPA CONCORRENTE 310

▶ Culpa concorrente	310
▶ Culpa concorrente como fator de redução da indenização	310
☐ Culpa concorrente configurada. Acidente em piscina de hotel	310
☐ Culpa concorrente configurada. Atraso na entrega de imóvel ocasionada por desatenção do fornecedor e do consumidor	311
☐ Culpa concorrente configurada. Consumidora que não consignou em juízo o valor que entendia devido a operadora de TV por assinatura e teve seu nome inscrito em cadastro de inadimplentes	311
☐ Culpa concorrente configurada. Consumidor negligente na guarda de talonário de cheques	312
☐ Culpa concorrente configurada. Consumidor que não solicita o encerramento de conta corrente e tem o nome inscrito em cadastro de inadimplente .	312
☐ Culpa concorrente configurada. Consumidor que autoriza pagamento de boleto por meio de transferência eletrônica em nome de terceiro	312
☐ Culpa concorrente configurada. Agressões mútuas entre consumidor e funcionário de estabelecimento comercial	313
☐ Culpa concorrente configurada. Consumidor que deixa de informar mudança de endereço ao banco e confia sua senha pessoal a terceiro	313
☐ Culpa concorrente configurada. Acidente com paraquedas	314
☐ Culpa concorrente. Morte de passageiro que viajava na escada do trem	314
▶ A eventual configuração de culpa pelo comerciante por exposição de produto vencido não tem o condão de afastar a responsabilização do fabricante	314

Art. 13.

▶ A responsabilidade pelo fato do produto do comerciante é diferenciada	315
▶ Hipóteses de responsabilidade subsidiária do comerciante	315

- ▶ O comerciante tem as mesmas responsabilidades firmadas no artigo anterior e é solidariamente responsável com os agentes do art. 12 315
- ▶ O comerciante não é considerado “terceiro” para fins de excludente de responsabilidade 316
- ☐ Produto vendido com prazo de validade vencido. Reponsabilidade solidária do comerciante e do fabricante 316
- ▶ No sentido de que se o dano foi causado pelo comerciante, não responderá o fabricante, produtor ou importador 316
- ▶ Responsabilidade solidária do comerciante em produto com deficiência de informação patente 317
- ▶ A identificação facilmente do fornecedor isenta o comerciante de responsabilidade 317

ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DO COMERCIANTE POR FATO DO PRODUTO 317

- ☐ Ilegitimidade passiva *ad causam* do comerciante por fato do produto.Fabricante devidamente identificado. Presença de corpo estranho em alimento (fragmento de tecido em queijo) 317
- ☐ Ilegitimidade passiva *ad causam* do comerciante por fato do produto.Fabricante devidamente identificado. Cadeira de segurança veicular que causa dor e desconforto na criança 319
- ☐ Ilegitimidade passiva *ad causam* do comerciante por fato do produto.Fabricante devidamente identificado. Falha no acionamento de air bag 319
- ☐ Ilegitimidade passiva *ad causam* do comerciante por fato do produto.Fabricante devidamente identificado. Pneu de motocicleta que estoura, causando a queda do condutor 319
- ☐ Ilegitimidade passiva *ad causam* do comerciante.Fabricante devidamente identificado. Acidente de consumo envolvendo criança que teve o dedo parcialmente amputadopor corrente de bicicleta 320

ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DO COMERCIANTE POR VÍCIO DO PRODUTO 320

- ▶ A ausência de dados identificadores do fabricante, produtor, construtor, ou importador é apreciada no momento da propositura da ação 321
- ▶ Após a propositura da ação contra o comerciante, pode o consumidor acionar o fabricante, o produtor, o construtor ou o importador posteriormente identificado 321

- ▶ Responsabilidade solidária do comerciante e fabricante pelos produtos perecíveis 322
- ▣ Reconhecendo a legitimidade passiva do comerciante em razão de conservação inadequada do produto perecível (chocolate) 322
- ▶ Direito de regresso 322
- ▶ Direito de regresso. Pode ser aplicado sempre que houver solidariedade 323
- ▶ Direito de regresso. Possibilidade do art. 13 323
- ▶ Vedação da denúncia da lide nas relações de consumo 323
- ▣ Denúnciação à lide. Não se admite quando o denunciante pretende eximir-se da responsabilidade sob alegação de culpa exclusiva de terceiro 323
- ▶ Prazo prescricional para o exercício do direito de regresso. 10 anos 324

Art. 14.

- ▶ O artigo trata da responsabilidade pelo fato do serviço 324
- ▣ Responsabilidade solidária de todos agentes que participam da relação de consumo (art. 14, *caput*) 325
- ▶ Sobre condenações envolvendo dano moral em prestações de serviços, verificar art. 6º, VI 325

RESPONSABILIDADE CIVIL ENVOLVENDO INTERNET. COMÉRCIO ELETRÔNICO 325

- ▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI 325
- ▣ Compra realizada pela internet. Legitimidade passiva da sociedade empresária EBANX por não transferir ao vendedor o valor pago pelo consumidor na aquisição do produto 325
- ▣ Compra realizada pela internet. Produto não entregue ao consumidor. Inexistência de solidariedade entre a loja virtual e a administradora de cartão de crédito. (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º) 326
- ▣ Aquisição de passagem aérea pela internet. Cobrança indevida de passagem aérea cuja compra foi cancelada pelo consumidor. Responsabilidade solidária de todos os fornecedores que integram a cadeia de fornecimento (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º) 326
- ▣ Lista de casamento em site de compras. Mercadoria entregue com atraso e com avaria 326
- ▣ Produto adquirido pela internet e não entregue à consumidora. Dano moral. (sobre dano moral, ver art. 6º) 327
- ▣ Ausência de responsabilidade do site Mercado Livre. Consumidor que ignora as orientações de segurança do site 328

☐ Ausência de responsabilidade do site Mercado Livre, que atuou como simples anunciante do produto	329
☐ Buscapé. Aquisição de produto pela internet. Ilegitimidade passiva do site Buscapé	329
RESPONSABILIDADE CIVIL ENVOLVENDO INTERNET. REDES SOCIAIS	330
☐ Orkut (Google). No sentido de responsabilizar os provedores somente quando agem com culpa, uma vez que não são obrigados a fiscalizar o conteúdo das páginas que hospedam.No mesmo sentido	330
☐ Facebook.Ofensas proferidas em rede social. Provedor que, devidamente notificado pelo usuário sobre conteúdo ofensivo, não o retira do ar	330
RESPONSABILIDADE CIVIL ENVOLVENDO INTERNET. SPAM	331
☐ Envio de spam. Ausência de interesse de agir quando o consumidor tem a possibilidade de cancelar, por meios próprios, o envio de mensagem publicitária	331
☐ Envio de spam. Mero aborrecimento	332
☐ Não há dano moral por envio de spam erótico a internauta	332
RESPONSABILIDADE CIVIL ENVOLVENDO INTERNET. OUTROS	332
☐ Ofensas postadas em portal de notícias na internet. Responsabilização da empresa jornalística por ausência de controle de conteúdo	332
RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO HOSPITAIS (E MÉDICOS)	333
▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	333
▶ Sobre responsabilidade dos hospitais e médicos, verificar art. 14. § 4º	333
RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO ADMINISTRADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO	333
▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	333
☐ Responsabilidade solidária. Bandeiras/marcas de cartão de crédito e bancos e administradoras de cartões de crédito	333

RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO INSTITUIÇÕES DE ENSINO E EDUCAÇÃO	
EM GERAL	334
▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	334
▣ Responsabilidade objetiva da instituição de ensino por não credenciamento de curso de mestrado em órgão governamental	334
▣ Responsabilidade objetiva. Instituição de ensino que assegura a validade de diploma de pós-graduação oferecida em parceria com universidade estrangeira	334
▣ Responsabilidade objetiva da instituição de ensino por aluna baleada em campus de universidade	335
▣ Responsabilidade objetiva. Acidente sofrido por aluno durante excursão	335
▣ Acidente em aula de judô que deixou vítima tetraplégica	335
▣ Aluno queimado durante experiência em escola	336
RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO TURISMO	336
▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	336
▶ Turismo. Em regra, o consumidor não pode ser discriminado em estabelecimentos de hospedagem	336
▶ Turismo. Não cumprimento de reserva pelo estabelecimento de hospedagem	336
▶ Turismo. Responsabilidade dos estabelecimentos de hospedagem por furtos e assaltos	337
▣ Responsabilidade do estabelecimento de hospedagem por furto	337
▣ Responsabilidade do hotel por perda de bagagem do consumidor	338
▣ Responsabilidade objetiva. Consumidores que têm o quarto de hotel invadido por pessoa estranha	338
▣ Responsabilidade solidária da agência de turismo por negativa de cobertura de seguro saúde para viagem ao exterior (sobre solidariedade entre fornecedores, ver art. 7º)	339
▣ Responsabilidade solidária da agência de turismo por falhas na prestação de serviços que integram o pacote.(sobre solidariedade entre fornecedores, ver art. 7º)	339
▣ Não responsabilização da agência de turismo quando somente emite passagens aéreas	339
▣ Agência de turismo. Acomodação em hotel no estrangeiro diverso do anunciado	340

☐ Responsabilidade do hotel por estrutura que facilita a ocorrência de furtos	340
☐ Responsabilidade da agência de turismo por atraso na conclusão de viagem causado pela substituição injustificada do transporte aéreo pelo terrestre. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI)	340
☐ Agência de Viagens. Responsabilidade por danos aos passageiros decorrentes de incêndio em embarcação	341
☐ Clube de férias. Falha no sistema de hospedagem	341
☐ Cancelamento unilateral de reserva em hotel	341
☐ Cancelamento de voo e de reserva em hotel sem que tenha sido prestada assistência ao consumidor	341
☐ Consumidor impedido de entrar em parque de diversão em razão de superlotação	342
☐ Pacote turístico. Cancelamento de voo	342
☐ Cancelamento de excursão. Má qualidade de conservação do veículo transportador	342

RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS 343

▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	343
▶ Sobre fortuito interno e externo (excludentes), verificar art. 12º, § 3º	343
☐ Vigilante de banco que atua em legítima defesa não exime a instituição financeira de responsabilidade por morte de consumidor	343
☐ Responsabilidade objetiva do banco afastada. Transferência entre contas correntes efetuada mediante autorização verbal do correntista em virtude de costume estabelecido entre as partes	343
☐ Responsabilidade objetiva do banco por extravio de talonário de cheques que vem a ser utilizado por terceiros para cometer fraudes	343
☐ Responsabilidade objetiva por compensação de cheque com base apenas no valor grafado em algarismos, ignorando-se o valor grafado por extenso	344
☐ Responsabilidade objetiva por latrocínio ocorrido no estacionamento do banco. (sobre responsabilidade envolvendo estacionamento, ver art. 14, <i>caput</i>)	344
☐ Responsabilidade objetiva do banco por furto de talonário de cheques no interior da agência	344
☐ Responsabilidade objetiva do banco por devolução indevida de cheque	345
☐ Responsabilidade objetiva do banco por saque em conta corrente não reconhecido consumidor	345

RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO TRANSPORTE	345
☐ Súmula 187 do STF	345
☐ Transporte aéreo. Atraso de voo superior a quatro horas	346
☐ Transporte coletivo. Manobra negligente do condutor. Responsabilidade concessionária	346
☐ Transporte coletivo. Assalto ocorrido no interior de ônibus, seguido de estupro de passageira	346
☐ Transporte coletivo. Queda de passageiro e morte	346
☐ Transporte Interestadual. Morte de passageira em colisão	347
☐ Responsabilidade da empresa permissionária de transporte público. Lesão causada por explosão de material transportado por passageiro que adentrou no ônibus	347
 RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO ESTACIONAMENTO	 347
▶ Sobre fortuito interno e externo (excludentes), verificar art. 12º, § 3º	347
▶ Responsabilidade por furto de veículos em estabelecimentos comerciais	347
▶ Se o serviço é prestado por manobrista, mesmo não tendo estacionamento próprio, responde o fornecedor	348
☐ Roubo ocorrido em estacionamento aberto e de livre acesso	349
☐ Roubo no interior de estacionamento de veículos de agência bancária	349
☐ Latrocínio ocorrido em estacionamento mantido pelo banco	349
☐ Tentativa de roubo em estacionamento de shopping center	350
☐ Assalto à mão armada iniciado no interior de estacionamento coberto de hipermercado, do qual resulta a morte da vítima fora do local onde a ação teve início	350
☐ Se o estacionamento for público, ainda que sirva a estabelecimento particular, a responsabilidade pela reparação de danos é do Estado	351
☐ Se o estacionamento for explorado por empresa pública, a responsabilidade pela reparação de danos é do Estado	351
☐ Estacionamento. Assalto à mão armada é fortuito interno	352
 RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO SEGUROS	 352
☐ Súmula 465 do STJ	352
☐ Seguradora. Responsabilidade pela cobertura securitária, ainda que não emitida a apólice de seguro. (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º)	352

☐ Seguradora. Responsabilidade pela baixa de veículo junto ao Detran	353
☐ Seguradora. Descumprimento da obrigação de indenizar	353
☐ Seguro de imóvel. Responsabilidade por demora injustificada no pagamento ...	353
☐ Seguradora. Indenização por ultrapassar injustificadamente o prazo previsto para devolução do veículo consertado	353

RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO SERVIÇOS PÚBLICOS 354

▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	354
☐ Correios. Responsabilidade por falha na entrega de petição de recurso remetida por advogado a tribunal (sobre dano moral, ver art. 6º, VI)	354
☐ Interrupção no fornecimento de água	355
☐ Energia elétrica. É ilícito suspender o fornecimento quando o usuário é hipervulnerável (doente) e necessita manter refrigerados os medicamentos de que necessita	356
☐ Energia elétrica. Licitude da suspensão do fornecimento em razão de inadimplência do consumidor	356
☐ Telefonia. Instalação fraudulenta de linha telefônica e inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI)	356
☐ Telefonia. Publicação incorreta do nome do consumidor em lista de assinantes	357
▶ Teoria da perda de uma chance	357
☐ Perda de uma chance reconhecida. Programa Show do Milhão	358
☐ Perda de uma chance reconhecida. Erro médico que ocasionou a morte de recém nascido. Cesariana realizada tardiamente(sobre responsabilidade civil envolvendo médicos e hospitais, ver art. 14, <i>caput</i>)	358
☐ Perda de uma chance não reconhecida. Advogado que perde prazo recursal por falha dos Correios	358
☐ Perda de uma chance não reconhecida. Advogado que perde prazo recursal	359
☐ Perda de uma chance não reconhecida. Advogado que perde prazo para contestar	359

RESPONSABILIDADE ENVOLVENDO ECONOMIA COMPARTILHADA 360

▶ Economia compartilhada. Conceito e exemplos	360
▶ Economia de Compartilhamento. Guardião de Acesso	361

▶ Aplicativos de economia compartilhada. Aplicação do CDC e responsabilidade solidária	361
▣ UBER. Responsabilidade por bens deixados nos veículos	361
▣ AIBNB. Responsabilidade por locação de imóvel infestada de percevejos	363
▣ AIRBNB. Responsabilidade por cancelamentos de reserva	363
▶ Caracterização do defeito nas prestações de serviço	366
▣ Fato do serviço. Transferência bancária não autorizada pelo consumidor correntista. Não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (sobre prazo prescricional, ver art. 27)	366
▶ Sobre o risco do desenvolvimento e sua possibilidade como excludente de responsabilidade, ver § 3º do art. 12	366
▣ TV por assinatura. Evolução tecnológica não gera responsabilidade para o fornecedor desde que observada as normas do CDC	366
▶ Sobre as excludentes de responsabilidade, ver o art. 12, § 3º	367
▶ Sobre caso fortuito e força maior (inclusive fortuito interno e externo) como excludentes de responsabilidade no fato do serviço, ver art. 12, § 3º	367
▶ Configuração da responsabilidade do fornecedor e as excludentes	367
▶ Ver art. 12, § 3º, II	367
▶ Sobre culpa exclusiva do consumidor, culpa exclusiva de terceiro e culpa concorrente no fato do serviço, ver art.12, § 3º, III	367
▶ Profissional liberal não é sinônimo de profissional autônomo	367
▶ O CDC não estabelece uma definição de profissional liberal	368
▶ Profissional liberal é aquele que exerce uma profissão livremente, com autonomia, sem subordinação	368
▶ O parágrafo 4º não pode ser estendido para as pessoas jurídicas que estejam vinculadas os profissionais liberais	368
▶ Obrigação de meio x obrigação de resultador	368
▶ Justificativa da responsabilidade subjetiva do profissional liberal	369
RESPONSABILIDADE DOS DENTISTAS	369
▶ Responsabilidade do dentista (meio e resultado)	369
▣ Serviços odontológicos. Obrigação de meio	370
▣ Dentista. Prevalece a responsabilidade subjetiva, mesmo que a obrigação seja de resultado	370

☐ Dentista. Necessidade de comprovação de culpa do odontólogo por erro na administração de anestésico	370
☐ Dentista.Responsabilidade subjetiva por erro em cirurgia corretiva	371
☐ Dentista. Responsabilidade subjetiva por erro no tratamento dentário	371
☐ Dentista. Corpo estranho em canal dentário	371
☐ Dentista. Responsabilidade subjetiva por fratura no maxilar de paciente	371
☐ Dentista. Tratamento ortodôntico que gera obrigação de resultado	372
☐ Dentista. Responsabilidade subjetiva do odontólogo e objetiva da clínica (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º)	372
☐ Dentista.Responsabilidade subjetiva por erro na troca de obturação	373

RESPONSABILIDADE DOS MÉDICOS (E HOSPITAIS) 373

▶ Sobre condenações envolvendo dano moral, verificar art. 6º, VI	373
☐ Responsabilidade objetiva dos hospitais e configuração da responsabilidade dos médicos (necessidade ou não de vínculo)	374
☐ Se o médico não possuir vínculo algum com o hospital, não haverá responsabilidade desse último.	374
☐ Responsabilidade objetiva do hospital por objeto deixado no corpo do paciente após intervenção cirúrgica	375
☐ Infecção hospitalar. Responsabilidade objetiva do hospital sobre a perda da visão do paciente	375
☐ Responsabilidade objetiva do hospital. Morte de paciente após cirurgia em razão do defeito do hospital	376
☐ Responsabilidade subjetiva do médico por erro de diagnóstico	376
☐ Responsabilidade objetiva do hospital por alta hospitalar prematura que resulta em risco de morte para o paciente	376
☐ Responsabilidade objetiva do hospital por erro de diagnóstico dado por médico que integra seu corpo clínico	377
☐ Erro médico. Responsabilidade subjetiva do cirurgião	377
☐ Responsabilidade do médico-chefe por atos de outros profissionais sob sua orientação	377
☐ Responsabilidade objetiva do hospital aplica-se somente aos serviços relacionados com o estabelecimento empresarial	378
☐ Paciente com complicações decorrentes da anestesia. Não há responsabilidade hospitalar se o anestesista não tinha vínculo com o hospital	379

- ▶ A responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais não afasta a regra da inversão do ônus da prova e dos demais princípios do CDC 379
- ▶ Responsabilidade médica (de meio e de resultado) 380
- ▶ Cirurgia plástica como obrigação de resultado. ") 380
- ☐ Cirurgia plástica estética. Excludente de responsabilidade. Dano causado por fato externo à atuação do médico 381
- ☐ Cirurgia Plástica. O caráter de obrigação de resultado não influencia quando constatada culpa do consumidor 382
- ☐ Cirurgia Plástica. Obrigação é de meio quando a finalidade não é meramente estética 382

RESPONSABILIDADE DOS ADVOGADOS 382

- ☐ Aplicação do CDC aos serviços advocatícios 382
- ☐ Advogado. Não há erro grave quando interposto remédio processual inadequado em razão de informações incorretas fornecidas pelo cliente 383
- ☐ Advogado. Não comparecimento em audiência. Danos morais 383
- ☐ Perda de prazo 383
- ☐ Perda de prazo processual. Não reconhecimento da perda de uma chance. Probabilidade muito pequena de reverter o julgamento 383
- ☐ Perda de prazo recursal não enseja automática responsabilidade do advogado. Não reconhecimento da perda de uma chance 384

RESPONSABILIDADE DOS ENGENHEIROS 385

- ☐ Engenheiro. Ausência de aprovação administrativa do projeto de construção de obra 385
- ☐ Engenheiro. Responsabilidade por desmoronamento de estrutura metálica em obra (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º) 386
- ☐ Engenheiro. Responsabilidade por falha na supervisão de obra 386

RESPONSABILIDADE DE OUTROS PROFISSIONAIS LIBERAIS 386

- ☐ Médicoeterinário. Necessidade de demonstração de culpa do profissional pela morte de cachorro 386
- ☐ Médico Veterinário. Erro cometido durante procedimento cirúrgico 387
- ☐ Detetive particular. Responsabilidade subjetiva por serviço de investigação concluído tardiamente 387
- ☐ Cabeleireiro 387

Art. 15. (Vetado).**Art. 16. (Vetado).****Art. 17.**

▶ Figura do bystander	388
▶ Só há comparação em decorrência de fato do produto ou serviço	388
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Vítimas da explosão de loja de fogos de artifício	389
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Explosão de botijão de gás	390
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Mãe cuja filha faleceu em razão de atropelamento em rodovia mal sinalizada	391
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Terceiro vitimado por acidente de trânsito causado por prestador de serviço de transporte	392
☐ Transporte de carga realizado por terceiro. Responsabilidade solidária da sociedade empresária contratante por acidente. Risco proveito	392
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Pescadores artesanais atingidos por derramamento de óleo são equiparados a consumidores	393
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Morador de área atingida por contaminação de solo e águas subterrâneas por concessionária de energia elétrica (sobre prescrição por acidente de consumo, ver artigo 27)	393
☐ Comerciante pode ser consumidor por equiparação (bystander) . Dano em olho em razão de explosão de garrafa	394
☐ Acidente aéreo. Equiparação a consumidor da vítima atingido em terra	394
☐ Conta corrente aberta por falsário. Vítimas consideradas consumidores por equiparação legal	395
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Pessoa atingida por bala perdida advinda de tiroteio entre seguranças de empresa e assaltantes	395
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Consumidora que tem seu nome incluído em cadastro de inadimplentes por hotel, em razão de cheque falsificado que continha seus dados pessoais	396
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Joalheria que aceita cheque furto e inscreve o nome da vítima, titular da cártula, em cadastro de inadimplentes, bem como protesta o título	396
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Pessoa que tem o nome inscrito em cadastro de inadimplentes por instituição financeira que aceitou a abertura de conta solicitada por homônimo estelionatário	396

☐ Consumidor por equiparação (bystander). Acidente de consumo ocorrido em degrau localizado após a porta giratória de agência bancária	396
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Familiares de gerente de banco submetidos a turtura, cárcere privado e violência física, moral e sexual	397
☐ Não configuração de consumidor por equiparação. Relação empresarial. Não caracterização de hospital como consumidor por equiparação (bystander) .	397
☐ Consumidor por equiparação (bystander). Atropelamento por composição férrea	397
☐ Não configuração de consumidor por equiparação. Relação de trabalho entre vítima de acidente de consumo e seu empregador (fornecedor)	398
☐ Não se equiparam a consumidores os terceiros lesados pela não compensação bancária de cheques sem provisão de fundos emitidos por clientes de instituição financeira	398

Art. 18.

▶ Responsabilidade por vício de qualidade do produto	399
▶ Responsabilidade solidária pelos vícios do produto	399
▶ Sobre responsabilidade solidária nos vícios do produto (inclusive vícios em veículos), parágrafo único do art. 7º	399
▶ Vício de qualidade por inadequação. Elemento básico	399
▶ Objetivos da teoria dos vícios de qualidade por insegurança e teoria dos vícios de qualidade por inadequação	399
☐ Implante derótese peniana. Responsabilidade solidária do importador	399
▶ Necessidade da nota fiscal para reclamar sobre os vícios nos produtos e serviços e para o ajuizamento da ação	400
☐ Exoneração do comerciante para responder por vício dentro do prazo de garantia estendida. (sobre garantia estendida, ver art. 50)	400
☐ Imóvel residencial com defeito de construção	400
☐ Economia globalizada. Filmadora adquirida no exterior. Responsabilidade da empresa nacional da mesma marca	400
▶ Possibilidade do consumidor exercer pretensão com base no vício e no fato ao mesmo tempo. Dependerá do pedido a ser feito	401
▶ Possibilidade de troca imotivada de produtos mesmo sem vícios	402
☐ Não responsabilidade do jornal que publica produtos ou serviços defeituosos nos classificados	402
☐ A instituição financeira responde por vício na qualidade do produto ao emitir comprovantes de suas operações por meio de papel termossensível	403

- ▶ A princípio o fornecedor tem o direito de sanar o vício em 30 dias 403
- ▶ A exceção serão as hipóteses do § 3º do art. 18 404
- ▶ Novos prazos de garantia após a reparação 404
- ☐ O prazo de 3 (três) dias para troca imediata de produto que contém vício não prejudica o disposto no § 1º do art. 18 do CDC 404

VÍCIOS ENVOLVENDO VEÍCULOS 404

- ☐ Veículo de luxo zero-quilômetro que apresenta defeito na pintura 405
- ☐ Veículo zero-quilômetro cujos vícios não são sanados dentro do prazo legal 405
- ☐ Veículo novo que apresenta vícios de qualidade (sobre solidariedade entre fornecedores, ver parágrafo único do art. 7º) 406
- ☐ Veículo novo. Danos provocados por incompatibilidade do motor com o óleo diesel comercializado no Brasil (sobre o dever de informação, ver art. 6º, III) 406
- ☐ Veículo novo que apresenta sucessivos defeitos, impondo-se a devolução da quantia paga pelo consumidor 407
- ☐ Se o consumidor adquire veículo em perfeito estado, cujo modelo é apenas de qualidade inferior ao modelo topo de linha, não há que se falar em vício do produto (sobre prazo decadencial, ver art. 26) 407
- ☐ Se o vício atinge automóvel usado, não é lícito ao consumidor exigir um veículo novo 408
- ☐ Veículo novo. Se os defeitos são sucessivos, o fornecedor também pode ser responsabilizado por dano moral 409
- ☐ Compra e venda de veículo usado. Responsabilidade do fornecedor pelos vícios surgidos. (sobre a contagem do prazo decadencial em vícios de veículos usados, verificar art. 26) 410
- ☐ Vício em automóvel. Potência do motor menor do que a anunciada em publicidade 410
- ☐ Compra de veículo usado. Fornecedor não se isenta pelo não conhecimento dos vícios do produto 410
- ☐ Não é necessário que o consumidor apresente justificativa para a escolha das opções do § 1º 411
- ▶ Sobre as opções do consumidor, duas observações importantes 411
- ▶ Contagem do prazo de 30 dias 411
- ▶ No sentido de que o fornecedor teria apenas uma oportunidade para sanar o vício, devendo fazê-lo no prazo máximo de 30 dias 411

▶ No sentido de adotar uma posição intermediária	412
☐ No sentido de o fornecedor tem o prazo máximo de 30 dias para o saneamento do vício apresentado no produto, iniciando a contagem desde a primeira manifestação do vício	412
▶ Prazo de 30 dias para conserto somente em ocasiões especiais e que possibilitem a substituição de partes do produto	412
☐ Para solicitar a substituição do produto com vícios, não é necessário que o vício impeça o uso do mesmo	412
▶ A escolha cabe ao consumidor. Alternativas dos incisos I, II e III	413
☐ A escolha cabe ao consumidor. Não poderá o juiz alterar a escolha feita ...	413
☐ Não comprovação pelo fornecedor de que o vício foi sanado no prazo de 30 dias	413
▶ Exigir que o consumidor encaminhe o produto viciado à assistência técnica ofende o sistema de proteção do CDC	414
▶ A oportunidade do fornecedor sanar o vício do produto é única. Ministério da Justiça – Secretaria de Direito Econômico – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – Nota Técnica nº 20 de 26 de junho de 2009	415
▶ Surgindo o mesmo vício novamente, o consumidor pode fazer o uso da tríplice alternativa	415
▶ Pretensão dirigida a qualquer fornecedor intermediário que tenha participado da produção e circulação	416
▶ O certo seria dizer “mesma espécie, marca e modelo”	416
▶ Produto da mesma espécie	416
▶ Não havendo produto da mesma espécie, o consumidor poderá optar por produto diverso	416
☐ Hipóteses para o consumidor caso não haja o mesmo produto	417
☐ Direito do consumidor à substituição do veículo que apresentou defeitos graves”	417
☐ Devolução do preço do automóvel. Defeitos não consertados em tempo hábil	417
☐ Ilegitimidade da assistência técnica autorizada para restituir o valor pago ao consumidor	418
☐ “Sem prejuízos de eventuais perdas e danos”. Possibilidade do pedido de reparação de danos ainda que o fornecedor tenha solucionado o problema no prazo legal	418
▶ Além das opções, o consumidor tem direito a perdas e danos	418
▶ Danos pela privação do uso do produto	419

☐ Aquisição de equipamento odontológico (cadeira/consultório) com inúmeros defeitos. Restituição da quantia paga mais perdas e danos	419
☐ O consumidor poderá optar pelo abatimento proporcional do preço em caso de vício do produto	419
☐ A ampliação do prazo de 30 (trinta) dias para sanar o vício depende de prévio ajuste entre o consumidor e o fornecedor	420
▶ Existem quatro hipóteses contempladas no § 3º em que consumidor não precisará esperar o prazo de 30 dias para sanar o vício	420
▶ Quando o reparo acarreta a diminuição do valor de mercado	421
▶ O CDC não define o que é “produto essencial”	421
▶ A essencialidade do produto dependerá das necessidades do consumidor .	421
▶ O produto torna-se essencial se for meio para a utilização de serviço essencial	421
▶ O consumidor é quem avalia se as qualidades do produto essencial foram comprometidas	422
▶ Aplicação do prazo de 30 dias para sanar o vício quando o consumidor entende que o produto não é essencial nem há comprometimento do produto com a substituição das partes viciadas	422
☐ Produto essencial. Televisão (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º)	422
☐ Produto essencial. Fogão	422
☐ Produto essencial. Cama box	423
☐ Produto essencial. Máquina de lavar roupa	423
☐ Produto essencial. Refrigerador	423
☐ Produto essencial. Computador	424
☐ Produto essencial. Notebook	424
☐ Produto essencial. Colchão	425
☐ Produto essencial. Vaso sanitário	425
☐ Produto essencial. Ar condicionado	425
☐ Produto essencial. Guarda-roupas	425
☐ Produto essencial. Óculos de grau	426
☐ Telefone celular como produto essencial. Enunciado nº 8 da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal	426
☐ Produto essencial. Telefone celular	426
▶ Possibilidade de substituição do produto viciado por outro diferente	427

▶ Poderá haver atualização monetária na restituição ou complementação do valor	428
☐ Inexistência de veículo semelhante em estoque para substituição	428
▶ Conceituação de produtos in natura	429
▶ O parágrafo § 5º amplia a proteção do consumidor. Solidariedade do fornecedor imediato e do produtor	429
▶ Aferição objetiva dos produtos impróprios	430
☐ Carne bovina imprópria para o consumo. Necessidade de laudo pericial para comprovar a impropriedade	430
☐ Prazo de validade vencido. Perigo presumido	430
☐ Chocolate com data de validade vencida. Responsabilidade solidária do fabricante e do comerciante	431
▶ Sobre dano moral envolvendo corpos estranhos em produtos (ex: larvas e insetos), verificar tópico “dano moral envolvendo periculosidade e nocividade dos produtos e serviços” no art. 6º, VI	431

Art. 19.

▶ Solidariedade dos fornecedores	431
▶ Opções que poderão ser exercidas pelo consumidor imediatamente em caso de vício por quantidade	432
☐ “Maquiagem dos produtos”. Responsabilidade do fornecedor por vício de quantidade (sobre o dever de informação, ver art. 6º, III). (sobre maquiagem de produtos, ver art. 31)	432
☐ Vício de quantidade. É dever do fornecedor conhecer as propriedades do produto, de modo a garantir que este chegue ao consumidor na quantidade constante da embalagem	433
☐ Vício de quantidade. Conteúdo líquido inferior ao indicado na embalagem do produto. Alegação de que houve suposta alteração do peso por violações nas embalagens. (sobre poder de polícia administrativa, ver art. 4º, II, c)	433
☐ Produtos alimentícios vendidos no balcão, não tendo as embalagens indicação quantitativa	433
▶ Responsabilidade exclusiva do fornecedor imediato quando fizer a pesagem do produto	434
▶ Exceção da responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de produção. Responsabilidade do fornecedor imediato	434

Art. 20.

▶ A configuração do vício é objetiva	435
▶ Não basta que o fornecedor tenha prestado o serviço com diligência	435
▶ Solidariedade passiva entre os prestadores de serviço	435
▶ Entendendo que o consumidor somente poderá pedir restituição total do preço pago se o serviço tiver que ser reexecutado totalmenteSe a reexecução for parcial, somente poderá solicitar abatimento do preço	436
☐ Transporte aéreo. Danos decorrentes de descumprimento de oferta de entrega rápida	436
☐ Transporte aéreo. Vício de informação no serviço prestadoPassageira que teve que retornar por não ter o visto	436
☐ Prestação defeituosa de serviços de viagem turística	437
▶ Sobre dano moral envolvendo viagens e transporte, ver art 6º, VI	437
☐ Operadora de plano de saúde e cooperativa. Responsabilidade objetiva e solidária pelos vícios dos serviços contratados	437
☐ Vício de qualidade do serviço de plano de saúde. Restituição das quantias pagas	438
▶ Sobre dano moral envolvendo planos de saúde, ver art 6º, VI	438
☐ Provedor de pesquisa na internet. Falha no serviço	438
▶ Sobre dano moral envolvendo internet, ver art 6º, VI	438
☐ Instituição de ensino. Ausência de credenciamento de curso de mestrado. Abatimento do preço	438
▶ Sobre dano moral envolvendo instituições de ensino, ver art 6º, VI	439
☐ Correios. Falha na entrega de correspondência via SEDEX	439
☐ Não responsabilidade do jornal que publica produtos ou serviços defeituosos nos classificados	439
▶ A reexecução do serviço somente ocorrerá quando cabível	440
▶ Não há estipulação do prazo de 30 dias para o fornecedor sanar o vício ..	440
☐ Abandono da ObraA contratação de terceiro para finalização independe de decisão judicial	440
☐ Vício no serviço dentário. Ressarcimento do valor gasto com novo tratamento efetuado por outro profissional	440
☐ Se não há inadequação do serviço, não cabe dano moral	441

Art. 21.

- ▶ Reutilização de peças. Somente com autorização do consumidor 442
- ▶ Autorização em contrário do consumidor 442
- ▣ Possibilidade de emprego de peças usadas no conserto com anuência do consumidor 442
- ▣ Vício na prestação dos serviços. Emprego de peças usadas no conserto e cobrança de peças novas 443
- ▶ Se o componente não mantém a especificação técnica do fabricante é porque não é adequado para o produto 443

Art. 22.

- ▶ Os serviços públicos se submetem ao CDC 443
- ▶ Não é todo serviço público que se submete às regras do CDC 443
- ▶ O tema não é pacífico na doutrina 444
- ▣ Serviços *uti universi* e *uti singuli* 444
- ▣ Transporte aéreo como serviço essencial 445
- ▣ Possibilidade de interrupção do serviço público (energia elétrica) em razão do inadimplemento. Continuidade do serviço público não constitui princípio absoluto 445
- ▣ Necessidade de notificação prévia do consumidor antes da interrupção do serviço público 446
- ▣ No sentido de que não basta o aviso (notificação) nas faturas entregues ao consumidor 446
- ▣ Possibilidade de interrupção do fornecimento de água em caso de inadimplemento 447
- ▣ Possibilidade de interrupção do serviço público em entes públicos 447
- ▣ Diante da inadimplência de pessoa jurídica de direito público, pode haver a interrupção do fornecimento do serviço, mas devem-se preservar as unidades públicas provedoras de necessidades inadiáveis da comunidade (hospitais, prontos-socorros, centros de saúde, escolas e creches) 447
- ▣ Para haver a suspensão do serviço público, a inadimplência tem que ser atual, não servindo como meio de cobrança para débitos pretéritos do consumidor 447
- ▣ Impossibilidade de corte do fornecimento de energia elétrica para pessoas em estado de miserabilidade 448
- ▣ Cobrança de tarifa básica de telefonia. Súmula nº 356 do STJ 449

☐ Possibilidade de cobrança do serviço de fornecimento de água de forma escalonada (tarifa progressiva), de acordo com o consumo.Súmula nº 407 do STJ	449
☐ Legitimidade da Anatel nas demandas de telefonia.Súmula 506 do STJ	449
☐ Competência da Justiça Estadual para demandas entre consumidor e concessionária.Súmula Vinculante nº 27 do STF	449
☐ Prazo prescricional para ações de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto.Súmula nº 412 do STJ	449
☐ Ação indenizatória contra prestadora de serviço público prescreve em cinco anos com base no artigo 1º-C da Lei 9.494/97	449
☐ É possível a cobrança de tarifa de esgotamento sanitário mesmo na hipótese em que a concessionária responsável pelo serviço realize apenas a coleta e o transporte dos dejetos sanitários, sem a promoção do seu tratamento final	449
☐ Responsabilidade dos correios pelo não protocolo de petição enviada via sedex pelo advogado	450
☐ A Justiça Federal não é competente para processar e julgar ação em que se discuta restituição de indébito decorrente de majoração ilegal de tarifa de energia elétrica	450
☐ A ANS não é parte legítima em ação que se discute suposto abuso em reajuste de plano de saúde	450
☐ Obrigatoriedade do detalhamento das chamadas telefônicas	451
☐ Impossibilidade de interrupção de energia elétrica contestadas em juízo por suposta fraude em medidor	451
☐ A responsabilidade por débito relativo ao consumo de água e serviço de esgoto é de quem efetivamente obteve a prestação do serviço	452
☐ Questionamento sobre assinatura básica pode ser processada no juizado especial cível	452
☐ Responsabilidade objetiva. Concessionária rodoviária. Presença de animais na pista	452
☐ Responsabilidade objetiva das concessionárias de serviços rodoviários. Atropelamento decorrente de falta de iluminação na faixa de pedestre. (sobre consumidor por equiparação, ver art. 17)	452
☐ Responsabilidade civil por atropelamento em via férrea	453
☐ É ilegal multiplicar valor do consumo mínimo de água pelo número de residências no condomínio	453
☐ É ilegal cobrar a tarifa de água por estimativa quando ausente o hidrômetro ou quando este estiver com defeito. Cobrança da tarifa mínima	454
☐ Cobrança do “seguro-apagão” é constitucional	454

☐ Ligação telefônica no mesmo município pode ser cobrada como interurbana	454
☐ Responsabilidade solidária do município e da empresa pública por danos morais causados em estacionamento público	455
☐ Serviço 0900. Não caracterização como serviço público. Responsabilidade das concessionárias	455
▶ Sobre dano moral envolvendo serviços públicos, verificar art. 6º, VI	455
☐ Energia elétrica. Acidente de consumo ocasionado por transformador de alta tensão mal instalado. Danos materiais e morais	455
☐ Fornecimento de energia elétrica. Instalação de equipamentos em local inadequado pela concessionária	455
☐ Transporte público. Responsabilidade pela ocorrência de incêndio ocorrido no interior do coletivo	456

Art. 23.

▶ O fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade ao argumento de que desconhecia o vício	456
☐ Compra de veículo usado. Fornecedor não se isenta pelo não conhecimento dos vícios do produto. (sobre vícios em veículos, ver art. 18) “	457
☐ Veículo usado comercializado com impedimento à sua transferência	458
☐ Vício em telefone celular. O comerciante também não pode alegar ignorância sobre os vícios de qualidade do produto que comercializa	458
☐ Vício em notebook. Ignorância do fornecedor acerca do vício, que não o exime de responsabilidade	458
☐ Fornecimento de energia elétrica. Instalação de equipamentos em local inadequado pela concessionária. Não cabe alegação de ignorância sobre os riscos	459
☐ Contratação fraudulenta de linha telefônica	459
☐ Combustível adulterado. Ausência de aferição da qualidade do produto pelo fornecedor	459

Art. 24.

▶ Sobre a garantia contratual e sua relação com a garantia legal, ver art. 50	460
▶ Aspectos da teoria da qualidade	460
▶ O fornecedor deve garantir que os produtos e serviços correspondam às expectativas do consumidor, tanto em sua qualidade, como em quantidade, eficiência e informação	460

▶ Os produtos e serviços não podem ter vícios ou defeitos	461
▶ Produtos devem ser adequados aos fins a que se destinam	461
☐ A garantia legal será complementar à garantia contratual. (sobre a garantia contratual, ver art. 50)	461
☐ A garantia legal de adequação de produtos e serviços é direito potestativo do consumidor, assegurado em lei de ordem pública. (sobre prazos decadenciais, ver art. 26)	461
☐ Não é obrigatório o fornecedor informar o prazo da garantia legal	462
▶ Não cabimento de garantia quando o consumidor conhece a desconformidade do produto	462
☐ Aquisição de equipamento odontológico (cadeira/consultório) com inúmeros defeitos. (sobre vícios, ver art. 18)	462
☐ A garantia legal de adequação deve ser observada durante a vida útil de cada produto	463
☐ A lei não fixa um prazo de garantia legal	463
▶ Dispensa de vício grave para invocação do CDC	463

Art. 25.

▶ Garantia legal de segurança e adequação são obrigatórias por vontade da lei	464
▶ Proibição da “cláusula de não indenizar”	464
☐ Cartão de crédito extraviado e débitos não reconhecidos pelos consumidores	464
▶ O silêncio do consumidor não pode ser utilizado como anuência contratual	464
☐ Reconhecimento de ofício da abusividade de cláusula de não indenizar	465
▶ Exceção à regra do art. 25. Aplicação do art. 51, I	465
☐ Dano ou furto de veículo ocorridos em estacionamento. Súmula 130 do STJ	465
☐ É nula cláusula contratual que limita indenização da CEF por joia furtada ...	465
▶ UBER. Cláusula que exime de responsabilidade não tem validade	465
▶ Sobre responsabilidade solidária, verificar art. 7º, parágrafo único	466
▶ Sobre responsabilidade solidária em geral, verificar art. 7º, parágrafo único	466
▶ Peça incorporada em veículo. Responsabilidade solidária do incorporador e do fabricante	466

▶ Não há necessidade de que se prove que o dano decorreu do defeito do componente ou peça de reposição	466
▶ Responsabilidade solidária na integração vertical e horizontal	466
☐ O comerciante não responde solidariamente por peça incorporada ao produto	467
☐ Componente incorporado no serviço. Responsabilidade solidária	467

Art. 26.

▶ Os prazos do art. 26 são de decadência	468
▶ Distinção entreício aparente e vício de fácil constatação	468
▶ Dever de informar em caso de vícios aparentes	469
▶ Irrelevância da gravidade do vício	469
☐ Distinção entre fato e vício do produto (sobre prazo prescricional, ver art. 27)	469
▶ Vícios aparentes ou de fácil constatação	470
▶ Comercialização de produtos usados e com pequenos vícios	470
☐ Produtos duráveis e não duráveis. Definição	470
☐ Sementes para plantio. Bem não durável	471
▶ Descoberta posterior de outra imperfeição em produto adquirido viciado ..	471
▶ Os prazos de reclamação do art. 26 não são prazos de garantia legal (sobre a garantia legal, ver art. 24 e 50)	471
☐ Prestação de contas para obter esclarecimentos sobre cobrança de taxas, tarifas e encargos bancários. Súmula 477 do STJ"	471
☐ Terreno com metragem diversa daquela anunciada pelo fornecedor. Prazo decadencial de 90 dias	471
☐ Se a pretensão do consumidor é no sentido de obter reparação civil decorrente do vício, o prazo é prescricional	472
☐ Vício em veículo usado. Conta-se o prazo decadencial da data da ciência do defeito	473
☐ Vício de fácil constatação em vestido de noiva	473
☐ Vícios em construção de imóvel. Se o vício for aparente e não comprometer a segurança da edificação, aplica-se o prazo decadencial previsto no CDC ..	473
☐ Se o vício for relacionado à solidez e segurança da construção, aplica-se o prazo previsto no art. 618 do Código Civil (5 anos)	473

☐ Decadência não reconhecida. Diversas tentativas do consumidor para sanar o defeito	475
☐ Reembolso de tarifas não envolve prazo decadencial	475
☐ Prazo para reclamar valores equivocados em conta telefônica.Prazo decadencial de 90 dias	475
☐ Tratando-se de vício aparente em móvel, aplica-se o prazo para reclamação	475
☐ Vício de qualidade do serviço de perfuração de poço artesiano	476
☐ Utilização do prazo decadencial para ações indenizatórias decorrentes da existência do vício	476
☐ Prazo decadencial para pleitar dano moral em virtude de corpo estranho encontrado em alimento sem que tenha havido consumo	477
☐ O prazo de decadência somente se inicia após o encerramento da garantia contratual	477
▶ Sobre a contagem dos prazos decadenciais quando há garantia estendida, verificar art. 50	478
☐ Início do prazo de decadência começa após o encerramento da garantia contratual	478
☐ No sentido de que o prazo decadencial se inicia após o término da execução dos serviços de tentativa de conserto do produto	478
▶ Interrupção do prazo com a reclamação	479
☐ Decadência não reconhecida. Diversas tentativas do consumidor para sanar o defeito	479
☐ Simples denúncia oferecida ao Procon não obsta a decadência	479
☐ Deve haver prova inequívoca da reclamação do consumidor	479
☐ Reclamação verbal do consumidor somente se efetivamente comprovada ..	480
☐ Reclamação verbal do consumidor somente se efetivamente comprovada ..	480
▶ Reclamação formulada perante os Procon`s	480
▶ Vício oculto. Conceito	481
▶ Dificuldade do consumidor provar o vício	481
☐ Aplica-se a regra do art. 26 em caso de vício oculto	481
▶ O vício oculto também pode se referir a serviços	481
☐ O prazo decadencial tem início no momento em que o defeito é evidenciado. Vício oculto em piso de porcelanato	481
☐ Vício oculto em piso de madeira para residência	482

☐ Vício oculto em caixa de câmbio em veículo. Início do prazo com a comprovação do laudo pericial que constata o vício	482
☐ Vício oculto em automóvel. O início do prazo decadencial não se inicia com a mera suspeita do vício	482
▶ Período de vida útil do produto como limite para o aparecimento do vício oculto	482
☐ Vício oculto manifestado após o término da garantia contratual. Observância do prazo de vida útil do produto	483

Art. 27.

▶ Sobre prazos de ações indenizatórias decorrentes de vícios de produtos e serviços, ver art. 26	484
▶ O prazo do art. 27 está relacionado às hipóteses de acidente de consumo.).	484
▶ O início do prazo prescricional se dá com o conhecimento do dano e autoria	484
▶ Prazo prescricional somente se inicia quando o consumidor consegue relacionar o dano com o defeito do produto ou serviço	484
☐ Se a hipótese é de reparação de danos materiais e morais por falha na prestação do serviço, o prazo é prescricional	485
☐ O termo inicial do prazo prescricional para a propositura de ação indenizatória, em razão da inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito, é a data em que o consumidor toma ciência do registro	485
☐ Prazo para prescrição por erro médico se inicia quando o paciente se dá conta da lesão	486
☐ Reparação de dano material decorrente dos vícios. Necessidade de o consumidor notificar o fornecedor no prazo decadencial para possibilitar o direito à reparação	486

APLICANDO O PRAZO DO ART. 27 DO CDC **486**

☐ Seguro de veículos.Demora injustificada no reparo de veículo sinistrado	486
☐ Falha no fornecimento de água.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	487
☐ Ações indenizatórias movidas em desfavor de concessionária de serviço público de transporte	487
☐ Erro médico (sobre a responsabilidade dos profissionais liberais, ver art. 14, § 4º).Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	487

☐ Contaminação ambiental que causa prejuízos à saúde do consumidor.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	487
☐ Transferência não autorizada de conta corrente.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	488
☐ Dano moral decorrente de acidente sofrido em transporte coletivo. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	488
☐ Vício “grave” em revestimento cerâmico (piso). Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	488
☐ Fraude bancária. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	489
☐ Acidente aéreo que vitima terceiro em superfície.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	489
☐ Falha na prestação de serviços educacionais.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	489
☐ Danos resultantes de falha na prestação de serviço de transporte marítimo- Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	489
☐ Herbicida ineficaz que causa prejuízo à safra. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	490
☐ Vício do produto capaz de potencializar a ocorrência de acidente de consumo. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	490
☐ Danos morais decorrentes de vício de qualidade na prestação de serviço ..	490
☐ Contrato de transporte. Acidente de trânsito que causa danos ao passageiro. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	490
☐ Mestrado não reconhecido pela CAPES.Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	491
☐ Transporte aéreo. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	491
☐ Danos decorrentes de publicação incorreta do nome do consumidor em lista telefônica. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	491
☐ Profissional liberal.A necessidade de comprovação de culpa não afasta a regra de prescrição estatuída pelo CDC. Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	492
☐ Falta de entrega de ingressos para evento esportivo (Copa do Mundo).Prazo de 5 anos do art. 27 do CDC	492
☐ Inseto em garrafa de refrigerante	492
NÃO APLICANDO O PRAZO DO ART. 27 DO CDC	493
☐ É de 10 anos o prazo para prescrição de reparação civil contratual	493
☐ Cobrança de seguro habitacional. Aplicação do prazo decenal do art. 205 do Código Civil	493

- ☐ Restituição de valores pagos a título de serviço de assistência Técnico-imobiliária (SATI). Não aplicação do art. 27 do CDC 494
- ☐ Demanda em que se pleiteia a revisão de cláusula abusiva de contrato de plano de saúde. Não aplicação do art. 27 do CDC 494
- ☐ Ressarcimento de valores dispendidos, pelo segurado, com procedimento cirúrgico não custeado, pela seguradora, por suposta falta de cobertura na apólice. Não aplicação do art. 27 do CDC 494
- ☐ Ação de prestação de contas em que se questiona lançamentos indevidos na conta corrente do consumidor. Não aplicação do art. 27 do CDC 495
- ☐ Ação revisional e de repetição do indébito nos contratos bancários. Não aplicação do art. 27 do CDC 495
- ☐ Não se aplica o prazo prescricional previsto no CDC a fatos anteriores à sua vigência 495
- ☐ Discussão envolvendo cobrança indevida de valores pelo fornecedor se sujeita ao prazo prescricional regulado pelo Código Civil. Não aplicação do art. 27 do CDC 495
- ☐ Ação entre segurado e segurador. Prazo prescricional de 1 ano. Não aplicação do art. 27 do CDC 496
- ☐ Indenização por extravio de mercadoria em transporte aéreo. Não aplicação do art. 27 do CDC 496
- ☐ Ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto. Prazo geral de 10 anos do CC. Não aplicação do art. 27 do CDC. Súmula nº 412 do STJ . 496
- ☐ Ação de repetição de indébito de tarifas de telefonia. Prazo geral de 10 anos do CC. Não aplicação do art. 27 do CDC 496
- ☐ Ação de indenização de inadimplemento contratual. Não aplicação do art. 27 do CDC 496
- ☐ Atraso na entrega do imóvel (inadimplemento contratual). Não aplicação do art. 27 do CDC 497
- ☐ Ação de prestação de contas com o escopo de obter esclarecimentos acerca da cobrança de taxas, tarifas e/ou encargos bancários. Não aplicação do art. 27 do CDC 497
- ☐ Inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito. Dano moral. Prazo prescricional de 3 anos (CC/2002). Não aplicação do art. 27 do CDC 497
- ☐ Cobrança do VRG nos contratos de leasing. Não aplicação do art. 27 do CDC. n 498
- ☐ Danos causados por seguradora que não providenciou baixa de veículo no Detran. Não aplicação do art. 27 do CDC 498
- ▶ Prazo prescricional para o exercício do direito de regresso (art. 13, parágrafo único do CDC). Não aplicação do art. 27 do CDC 499

Art. 28.

▶ Desconsideração da personalidade jurídica. Intuito de propiciar a máxima proteção ao consumidor	499
▶ O incidente de desconsideração da personalidade jurídica se aplica a todos os fornecedores solidariamente	500
▶ A desconsideração não acarreta a extinção da pessoa jurídica	500
▶ Aplicação da desconsideração de ofício nas relações de consumo	500
▶ Não aplicação do incidente de desconsideração da personalidade jurídica nas relações de consumo	501
▶ Desconsideração inversa da personalidade jurídica	501
▶ Desconsideração inversa no CPC/15	502
☐ A desconsideração poderá ocorrer em qualquer fase do processo	502
☐ Desconsideração da personalidade jurídica. Legitimidade da pessoa jurídica para interposição de recurso	502
☐ Execução contra sócio por desconsideração da empresa não é limitada à cota social	502
▶ O CDC adotou a teoria menor da desconsideração	503
☐ Impossibilidade de analisar os requisitos da desconsideração em Recurso Especial. Questão fática	503
☐ O credor não pode, antes da desconsideração, propor a ação contra os sócios."	503
☐ Desconsideração na falência. Possibilidade	504
☐ Terceiros atingidos possuem legitimidade para interposição de recurso	504
▶ Aplicação da desconsideração do CDC nas relações trabalhistas.	504
☐ Do encerramento irregular da empresa presume-se o abuso da personalidade jurídica	504
☐ Desconsideração da personalidade jurídica. Construtor e incorporador. Palace II	505
☐ Impossibilidade de penhora de bem de família do sócio	505
☐ Desconsideração da devedora principal. Inclusão das sociedades integrantes do grupo econômico	506
☐ Várias diligências infrutíferas de busca de bens autoriza a desconsideração	506
☐ No sentido de que somente a busca infrutífera via Bacen Jud não autoriza a desconsideração	506
☐ Possibilidade de desconsideração quando empresa nega-se a pagar débitos ou a indicar bens à penhora	507

▶ Grupo de sociedades e sociedade controlada	507
▶ Tratando-se de sociedade de fato, não há que se falar em desconsideração de pessoa jurídica	508
☐ Administração fraudulenta. Grupo de sociedades sob mesmo controle	508
☐ Empresas do mesmo grupo econômico. Teoria da aparência	508
☐ Na responsabilidade subsidiária, a demanda deve ser ajuizada apenas contra o devedor principal	508
☐ Ainda que comercialize veículos de marca distinta, a concessionária de veículo que integra o mesmo grupo econômico daquela que comercializou veículo que apresentou vício é parte legítima para responder subsidiariamente	509
☐ Atraso na entrega de imóvel. Legitimidade subsidiária da sociedade integrante do grupo econômico	509
☐ Inobstante a responsabilidade seja subsidiária, a sociedade empresária líder de grupo econômico é parte legítima para integrar o título judicial a ser formado em favor do consumidor	509
☐ Havendo inadimplemento da sociedade controlada, o grupo controlador responde perante terceiros prejudicados	510
▶ No CDC, a responsabilidade das sociedades consorciadas é solidária	510
▶ Responsabilidade de empresas perante o consumidor nada tem a ver com desconsideração da personalidade jurídica	510
☐ Solidariedade entre consorciados objetiva a ampla proteção do consumidor	511
☐ Por não ter personalidade jurídica, o consórcio, em si, não é parte legítima para responder civilmente por danos	511
☐ Transporte coletivo de passageiros. Legitimidade passiva solidária da sociedade consorciada	511
☐ Solidariedade entre Unimed's de diferentes estados da Federação	512
☐ Instalação de cortina de vidro. Legitimidade passiva de sociedade empresária licenciada pela fabricante do produto	513
☐ Legitimidade passiva da administradora de consórcio de veículos para responder por vícios em motocicleta	513
☐ Serviços educacionais. Responsabilidade solidária de instituição de ensino consorciada	514
▶ As sociedades são coligadas quando uma participa com 10 % ou mais do capital da outra, porém, sem controlá-la	514
▶ Ônus de provar a culpa da sociedade coligada é do consumidor	515
▶ Sociedades coligadas responderão somente por culpa	515

- ☐ Obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores possibilita a desconsideração da personalidade jurídica 515
- ☐ Desconsideração da personalidade jurídica de cooperativa habitacional 517

CAPÍTULO V – DAS PRÁTICAS COMERCIAIS 518

Art. 29.

- ▶ Consumidores equiparados do art. 29 518
- ▶ O art. 29 visa combater as práticas comerciais abusivas 518
- ▶ As pessoas expostas às publicidades são consumidoras por equiparação 518
- ▶ O art. 29 propicia o alargamento do espectro de abrangência do código. O consumidor-profissional poderá ter a proteção do CDC” 518
- ▶ O CDC não desconsiderou a qualidade de consumidor como destinatário das práticas comerciais 519
- ☐ Pessoa jurídica empresária. Possibilidade de ser equiparada a consumidor quando exposta às práticas comerciais 519
- ☐ No sentido de que é indispensável a constatação da vulnerabilidade in concreto da pessoa jurídica para ser equiparada a consumidora 519
- ☐ Pessoa jurídica que contrata serviços de telefonia móvel e internet no exterior 520
- ☐ Consumidor vítima de fraude praticada por terceiro 520
- ☐ Consumidor prejudicado por gravame lançado sobre veículo de sua propriedade 521
- ☐ Relação entre indústria e concessionária fornecedora de água 521
- ☐ Plano de saúde coletivo. Sociedade empresária instituidora do seguro equiparada a consumidora 521
- ☐ Equiparação não reconhecida. Canil especializado na criação de Bulldog Inglês 522
- ☐ Equiparação não reconhecida. Produtor rural que adquire herbicida para aplicação na lavoura 522
- ☐ Emissão de boleto adulterado em site da internet por pessoa jurídica 522
- ☐ Pessoa natural que adquire máquina caseira para fabricar fraldas 522
- ☐ Pessoa acusada de prática de furto em supermercado. Consumidor por equiparação 523

Art. 30.

- ▶ Sobre o cumprimento forçado da obrigação, proveniente do princípio da vinculação da oferta, verificar art. 35 523
- ▶ A oferta, por si só, já é suficiente para criar um vínculo entre fornecedor e consumidor 524
- ▶ A oferta publicitária é irretirável, mas limitável 524
- ▶ Oferta. O fornecedor é obrigado a contratar nos termos da oferta 524
- ▶ Os exageros publicitários (puffing), a princípio, não obrigam os fornecedores 524
- ▶ Simples folhetos distribuídos pelo fornecedor vincula 524
- ▶ Sobre o puffing e publicidade enganosa, ver art. 37 525
- ▣ Síntese do art. 30 525
- ▶ A vinculação ocorrerá em toda a cadeia de fornecedores (quem se aproveitar da publicidade) 525
- ▣ Publicidade veiculada por cooperativa do sistema Unimed 525
- ▣ Vincula o fornecedor o preço anunciado na publicidade 526
- ▶ Erro grosseiro. A publicidade flagrantemente equivocada não vinculará o fornecedor.) 526
- ▣ Se o erro na oferta não é manifestamente grosseiro, o fornecedor é obrigado a cumpri-la 527
- ▣ Não configuração de erro grosseiro nas promoções de passagens aéreas. “(..... 528
- ▣ Erro grosseiro em anúncio de veículo. Necessidade de demonstração de má-fé do fornecedor 529
- ▣ Erro grosseiro em anúncio no Mercado Livre 530
- ▣ Erro grosseiro. Oferta de um determinado produto com preço ínfimo em relação ao seu preço real de mercado 530
- ▣ Erro Grosseiro em anúncio de computador pela internet 531
- ▣ Não configuração de erro grosseiro quando é ínfima a diferença entre o preço anunciado na vitrine e o informado no interior do estabelecimento do fornecedor 531
- ▣ Não configuração de erro grosseiro em oferta de notebook 532
- ▣ Não caracterização de erro grosseiro em oferta de serviços educacionais ... 532
- ▶ Oferta sem prazo de validade deverá ser mantida por período razoável de tempo 533
- ▶ Necessidade de precisão dos elementos ofertados 533

▶ A responsabilidade do art. 30 é objetiva. O fornecedor não pode alegar erro ou culpa para eximir sua responsabilidade de cumprir o ofertado	533
☐ Informações do corretor a respeito da carência do plano de saúde vincula contratualmente	533
☐ Publicidade garantindo a recompra do imóvel vincula o fornecedor	534
☐ Publicidade garantindo que os imóveis seriam financiados pela CEF vincula o fornecedor	534
☐ Publicidade que garante a qualidade de veículo seminovo vincula o fornecedor (sobre o dever de informação, ver art. 6º, III)	534
☐ Publicidade que utiliza logomarca de empresa a vincula. Teoria da aparência	535
☐ Publicidade asseverando a pontualidade e eficiência de serviços de entrega vincula	535
☐ Se a publicidade envolve grupo societário que explora a mesma marca, todas as empresas integrantes do grupo respondem pelo cumprimento da oferta (sobre solidariedade, ver parágrafo único do art. 7º)	535
☐ A promessa de religação do serviço após o pagamento da conta vincula o fornecedor	536
☐ Não há enganabilidade por omissão se o fornecedor, mesmo omitindo o preço dos produtos no encarte publicitário e garantindo o menor preço, garante ao consumidor o acesso aos preços praticados pelos concorrentes, de modo que aquele faça uma escolha consciente. (sobre publicidade enganosa por omissão, ver art. 37, §3º)	536
☐ Seguro de viagem oferecido apenas no trecho comprado (passagens) pelo cartão de crédito. Consumidor não pode alegar desconhecimento deste fato e pretender abranger toda a viagem	537
☐ As informações prestadas por funcionários ou representantes do fornecedor vincula	537
☐ Arrombamento de veículo estacionado em área com segurança garantida pelos produtores do evento através de informação e publicidade. Dever de guarda e vigilância dos veículos	537
☐ Anúncios publicados em jornais oferecendo trabalho no exterior. Responsabilidade pelo resultado prometido	538
☐ Plano de expansão de linha telefônica	538

Art. 31.

▶ Sobre o dever de informar genérico, verificar art. 6º, III	538
▶ Importância da informação dos preços dos produtos	538

▶ Informações que devem constar nos produtos ou serviços	539
▶ Importância das informações nas embalagens e rótulos	539
▣ O direito de informação se faz presente em todas as fases contratuais	539
▶ Direito do consumidor saber de todas as informações e características do produto ou serviço que está adquirindo	539
▶ Dever do fornecedor de informar sobre outros dados que repute importante	540
▶ O direito à informação ganha importância especial principalmente nos produtos e serviços que possam causar riscos à saúde e segurança dos consumidores	540
▶ O uso de expressões estrangeiras de domínio público não está vedada	540
▶ Responsabilidade solidária do comerciante em produto com deficiência de informação patente	540
▣ Se a informação é essencial, deve ser informada. (sobre a publicidade por omissão, ver art. 37. §3º)	540
▣ O dever de informar não decorre somente das normas do CDC, podendo ser disciplinado também pelas agências reguladoras	541
▣ Possibilidade de afixação de preços por meio de código de barras	541
▣ Impossibilidade da transferência de risco da atividade financeira ao consumidor. Direito à informação	541
▣ Cartão de crédito. Informação clara e precisa	542
▣ Rotulagem de produto com glúten. Distinção entre informação – conteúdo e informação – advertência	542
▣ Se a bebida contém álcool, não pode colocar no rótulo a expressão “sem álcool”	543
▣ Rótulo de vinho não precisa informar quantidade de sódio ou calorias	544
▣ Na publicidade, o fornecedor não está obrigado informar o prazo de garantia legal, pois este decorre de lei	544
▣ Maquiagem dos produtos. Diminuição do volume ou quantidade. Dever de informar	545
▣ Maquiagem de produto não configurada. Redução de volume em embalagem de água mineral	546
▣ A informação sobre o preço do produto deve ser visível, não bastando a existência de tabela no caixa do estabelecimento do fornecedor	546
▣ Serviços educacionais. Dever de informar sobre a imprestabilidade do curso escolhido pelo consumidor para fins de habilitação legal para as modalidades de educação e ensino previstos na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 9394/96)	546

☐ Plano funerário. Dever de informar a respeito do cumprimento de novo prazo de carência em caso de renegociação de débito	547
☐ Contratos imobiliários. Dever de informar sobre a cobrança de comissão de corretagem e taxa de administração	547
☐ A informação ao consumidor deve ser prévia, não desonerando o fornecedor a prestação de informações somente após a aquisição do produto ou serviço	547
☐ Venda de passagens aéreas. Ausência de informação no sentido de que as passagens promocionais eram direcionadas a passageiros de uma única nacionalidade	548
☐ Transporte rodoviário de passageiros. Ausência de informação sobre a necessidade de pagamento integral da passagem com cartão de crédito para que o consumidor tivesse direito à cobertura do seguro de viagem	548
☐ Transporte rodoviário de passageiros. Ausência de informações claras e precisas sobre o preço da passagem	548
☐ Telefonia móvel. Limitação temporal a respeito de plano de minutos que não constou da oferta	549
▶ Objetivo da inserção do parágrafo único do art. 31	549

Art. 32.

▶ Responsabilidade pós-contratual do fornecedor para com o consumidor	549
▶ Responsabilidade delimitada para alguns fornecedores (fabricante e importador)	550

PRODUTOS AQUIRIDOS NO EXTERIOR OU IMPORTADOS 550

☐ Filmadora adquirida no exterior. Responsabilidade da empresa nacional da mesma marca pelo conserto do produto	550
☐ Video game (Playstation 4) adquirido no exterior. Responsabilidade solidária da empresa brasileira	551
☐ Aparelho celular adquirido no exterior. Vício do produto ocorrido dentro do prazo de garantia. Responsabilidade solidária da empresa brasileira	551
☐ Veículo importado. Prazo analógico de 30 dias do art. 18 para disponibilizar a peça	552
☐ Falta de peça para reposição de veículo importado	552
☐ Obrigatoriedade de manter em estoque peças de reposição	553

- ❑ Pulseira de relógio que deixou de ser fabricada e prazo razoável entre a aquisição e a retirada do mercado. Não cabimento de danos morais. (sobre danos morais, ver art. 6º, VI) 553
- ❑ Demora excessiva no conserto de veículo por ausência de peças de reposição. Dano moral. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI) 553
- ❑ ❑ Responsabilidade solidária entre concessionária e importadora de veículos pela ausência de peças de reposição.(sobre solidariedade, ver art. 7º, parágrafo único) 553
- ❑ Mesmo após cessada a fabricação ou importação do produto, as peças de reposição devem ser garantidas pelo fornecedor durante o prazo de vida útil do produto 554
- ❑ Peças de reposição para notebook devem ser asseguradas mesmo após expirada a garantia contratual 554
- ❑ Não havendo peça de reposição, o consumidor tem direito à substituição do produto 555
- ❑ Peças de reposição para veículo deve ser fornecida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, aplicando-se, por analogia, o prazo do art. 18, § 1º, do CDC . 555
- ❑ Aparelho de som adquirido e após 4 meses não foi encontrado mais peças de reposição. Violação do art. 32 do CDC 555
- ❑ Se não tem peça de reposição, deve ao menos restituir o valor do produto ao consumidor 555
- ❑ Dever do fabricante de veículos de disponibilizar a peça individualizada 556
- ▶ O 'período razoável' nunca pode ser inferior ao tempo de vida útil do produto ou serviço 556
- ▶ Peças de reposição de produtos que já saíram de linha 556
- ▶ Sobre a vida útil dos produtos, ver art. 26, § 3º 556

Art. 33.

- ▶ Informações importantes para o consumidor poder entrar em contato e/ou reclamar com o fornecedor 557
- ▶ Sobre o dever de informação nos produtos, verificar art. 31 557
- ▶ A regra do art. 33 é um complemento da estabelecida nos arts. 30 e 31 .. 557

Art. 34.

- ▶ Sobre a vinculação do fornecedor pelas informações prestadas por seus funcionários ou representantes, ver art.31 557

▶ Sobre a responsabilidade solidária genérica no CDC, ver art. 7º, parágrafo único	557
▶ Responsabilidade solidária. Independe de vínculo trabalhista	557
▶ Representante autônomo como preposto	558
▶ O CDC impõe a solidariedade mesmo àqueles que teoricamente são independentes	558
▶ Fornecedor responde pela proposta feita pelo seu empregado, agente ou representante	558
▶ Se o produto foi introduzido por empregado ou sócio do fornecedor, responde solidariamente	558
☐ Clínica médica e médico autônomo. Responsabilidade solidária.”	558
▶ Direito de Regresso do anunciante	558
☐ Responsabilidade da empresa que comercializa títulos de capitalização por ato de seus corretores	558
☐ A solidariedade prevista no art. 34 do CDC decorre da aplicação da teoria da aparência. Todos aqueles que, aos olhos do consumidor, participem da cadeia de fornecimento	559
▶ Teoria da aparência e boa-fé objetiva	559
☐ Vícios na construção de imóvel. O agente financeiro responde solidariamente com o construtor	560
☐ Empresa de turismo e seus prepostos e representantes. Responsabilidade solidária	560
☐ A montadora de veículos responde pelo inadimplemento da concessionária que os comercializa	560
☐ Não há relação de preposição entre concessionária e montadora em casos envolvendo consórcio de veículos feito pela concessionária	560
☐ A administradora de consórcio responde solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes comerciais	561
☐ Devolução indevida de cheque praticada por preposto. Responsabilidade solidária	561
☐ Título de capitalização. Responsabilidade solidária da empresa emissora do título e dos prepostos incubidos da comercialização	561
☐ Construtora responsável por atos do corretor de imóvel	562
☐ Responsabilidade solidária da instituição financeira por fraude praticada por seu representante autônomo	562
☐ Previdência privada. A sociedade empresária que explora plano de previdência privada responde solidariamente pelos atos de seus prepostos e re-	

presentantes autônomos que promovem planos privados de concessão de pecúlios e rendas	562
☐ Programa Minha Casa Minha Vida. Responsabilidade solidária entre a vendedora/incorporadora e o corretor ou sociedade empresária credenciada para a intermediar a aquisição de imóvel	562
☐ A administradora de consórcios responde solidariamente pelos atos do vendedor que se identifica como seu funcionário. Teoria da aparência	563

Art. 35.

▶ Sobre o princípio da vinculação da oferta, verificar art. 30	563
▶ Princípio da vinculação contratual da publicidade	563
▶ Consequência do princípio da vinculação contratual da publicidade. Cumprimento forçado da obrigação	563
▶ Possibilidade de indenização pelos eventuais danos sofridos	564
▶ Direito de optar por outro produto ou prestação de serviço equivalente	564
☐ Na fase de liquidação e execução individual da sentença coletiva, as alternativas do consumidor (CDC, art. 35) dependerão de cada caso concreto, a ser individualizado por cada beneficiário da sentença	564
☐ Nas vendas a varejo, mesmo que na oferta o fornecedor não restrinja a quantidade de produto a ser adquirido, o consumidor não está autorizado a exigir quantidade incompatível com seu consumo pessoal e familiar	564
☐ Seguro de veículo. Mesma que a apólice de seguro seja omissa em relação as garantias, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do contrato	565
☐ O simples descumprimento da oferta não causa dano moral. (sobre dano moral, verificar art. 6º, VI)	565
☐ Se impossível a entrega do bem conforme o anunciado, pode o consumidor optar pelo recebimento da diferença entre o preço do bem ofertado e o daquele entregue	566
☐ Anúncio em jornal. Responsabilidade do fornecedor pelas condições de oferta veiculada	566

Art. 36.

▶ Princípio da identificação obrigatória da publicidade	567
▶ Proibição da publicidade dissimulada ou oculta	567
▶ A publicidade só é lícita quando o consumidor puder identificá-la imediata e facilmente	567

▶ A publicidade subliminar é proibida	567
▶ Condições para a utilização do merchandising	568
▶ O CDC não proíbe o teaser	568
☐ A mensagem publicitária deve ser clara e direta, de forma que não demande grandes esforços do consumidor para que identifique o anúncio como publicidade	568
☐ Proposta de adesão a seguro enviada em cor e formato diversos ao do contrato principal não é suficiente para que o consumidor a identifique como publicidade	569
▶ Princípio da transparência da fundamentação	569
▶ Transparência da fundamentação da mensagem publicitária	570
▶ Segredo comercial	570
☐ Se o fornecedor é quem detém os dados fáticos, técnicos e científicos que dão <i>sustentação</i> à publicidade, é ônus seu dirimir as dúvidas acerca de informações contidas nas embalagens do produto participante de campanhas de premiações	570

Art. 37.

▶ Conceito jurídico de publicidade	570
▶ Conceito mercadológico de publicidade	570
▶ Publicidade institucional x promocional	570
▶ Promoção de vendas como publicidade	571
☐ As normas do CDC referente à publicidade podem ser utilizadas para relações que não de consumo	571
▶ Publicidade chamariz	571
▶ Contrapropaganda	571
▶ Análise da enganabilidade conforme a categoria de consumidores	571
☐ Publicidade enganosa não exige, para sua configuração, a prova da vontade de enganar o consumidor	572
▶ Não é preciso prova da enganabilidade real	572
▶ O puffing (exagero publicitário) poderá se configurar com publicidade enganosa	572
▶ Exagero publicitário que induz a erro é publicidade enganosa	573
▶ Anúncio Ambíguo	573

☐ Informações insuficientes acerca das restrições dos serviços oferecidos com destaque em campanha publicitária	573
☐ Produto ineficaz (almofada terapêutica) que promete a cura de doenças	573
☐ Fornecedor que manipula informações para prejudicar o concorrente e induzir o consumidor a erro	574
☐ Publicidade enganosa. Produto medicinal (Cogumelo do Sol) que promete a cura do câncer	574
☐ Água mineral com slogan “diet por natureza”. Indução do consumidor a erro	575
☐ Reestilização lícita. Lançamento de automóvel em um ano referente ao ano seguinte	575
☐ Anúncio de compra e venda de automóvel que na verdade se tratava de contrato de consórcio. Solidariedade entre a concessionária e a montadora de veículos	577
☐ Propaganda enganosa não caracterizada (cerveja sem álcool). Não há violação ao CDC se o fornecedor obedece às normas especiais que regulam a comercialização do produto	577
☐ Publicidade de veículo importado cujo preço é anunciado em moeda estrangeira. Propaganda enganosa não caracterizada	578
☐ Informações sobre frete do produto em nota de rodapé de jornal. Propaganda enganosa não caracterizada	578
☐ Publicidade enganosa. Direito do consumidor de desfazer do negócio	578
☐ Publicidade comparativa. Legalidade	579
☐ A publicidade comparativa só é admitida se as respectivas informações forem objetivas e verídicas	579
☐ Publicidade veiculando entrega de brindes esgotados. Publicidade enganosa	580
☐ Indenização por danos materiais em razão da publicidade enganosa	580
☐ Serviço de monitoramento e bloqueio de veículo automotor. Informação que induziu o consumidor a erro	580
☐ Não configuração de publicidade enganosa se houve conhecimento prévio das cláusulas contratuais	581
☐ Mudança de nome do curso para atender determinações do Ministério do Trabalho não constitui publicidade enganosa	581
☐ Consumidor que adquiriu produto antes da veiculação da propaganda enganosa	581
☐ Não há propaganda enganosa se a mensagem transmitida não se evidencia capaz de induzir em erro	582

☐ Publicidade enganosa da possibilidade de hospedagem em rede de hotéis durante vários dias por ano	582
☐ Informação insuficiente para esclarecimento do consumidor caracteriza propaganda enganosa	582
☐ Anúncio publicitário omissivo quanto ao real valor de mensalidade de curso superior	582
☐ Não caracterização de publicidade enganosa de sistema de alarme anti-furto. Entendimento de homem médio	582
☐ Informações que induziram o estudante a acreditar que concluiria o curso de psicologia em quatro anos	582
☐ Publicidade enganosa. Possibilidade de imposição de multas administrativas pelo Procon. " "	583
☐ Indução do consumidor de que estava adquirindo um veículo e não título de capitalização.Publicidade enganosa	583
▶ Enumeração exemplificativa	584
▶ Publicidade abusiva destinada à crianças	584
☐ Publicidade direcionada a crianças. Venda casada. Abusividade	584
▶ A caracterização da publicidade abusiva não depende da intenção do fornecedor	585
▶ Publicidade que discrimina o ser humano é abusiva	585
▶ Publicidade exploradora do medo ou superstição do consumidor é abusiva	585
▶ Sobre a abusividade do SPAM, verificar o art. 14 no tópico responsabilidade envolvendo internet. SPAM	585
▶ Informação omitida. Condão de influenciar a decisão do consumidor	585
☐ Propaganda enganosa por omissão. Fornecedor que omite preço e forma de pagamento.Informação somente obtida por meio de ligação tarifada	585
☐ Dados essenciais do produto ou serviço adquirido foram omitidos, gerando confusão para qualquer consumidor médio, facilmente induzido a erro. "Tele Sena Dia das Mães"	586
☐ Defeito de impressão em tampinhas premiáveis não informadas aos consumidores. Publicidade enganosa por omissão	587
☐ Não há enganabilidade por omissão se o fornecedor, mesmo omitindo o preço dos produtos no encarte publicitário e garantindo o menor preço, garante ao consumidor o acesso aos preços praticados pelos concorrentes, de modo que aquele faça uma escolha consciente	587
☐ Plano de celular não informando as condições restritivas. Publicidade enganosa por omissão	588

- ☐ Residencial anunciado como hotel. Omitida informação de que faltava autorização do Município. Publicidade enganosa por omissão 588
- ☐ Hospedagem de passageiro em hotel em reformas. Falta de aviso acerca das condições do estabelecimento 588

Art. 38.

- ▶ O CDC distribui o ônus da veracidade da publicidade ao fornecedor 588
- ☐ A empresa jornalística que apenas veicula a publicidade não pode ser responsabilizada pela veracidade das respectivas informações 589
- ☐ Ônus da prova sobre dúvidas acerca de inscrição em tampinhas em publicidade 590
- ☐ Cabe ao fornecedor demonstrar que o consumidor foi previamente informado a respeito das condições de utilização do cartão e sua finalidade 590
- ☐ Oferta supostamente vantajosa de serviço de telefonia. Esclarecimento somente na execução contratual 590

Art. 39.

- ▶ Sobre a abusividade nas cláusulas contratuais, ver art.51 591
- ▶ Sobre práticas abusivas nos serviços públicos, ver art.22 591
- ▶ Enumeração exemplificativa das práticas abusivas.” 591
- ▶ Práticas abusivas. Conceito fluido e flexível 591
- ☐ Prática abusiva contraria as regras de boa e leal conduta com os consumidores 591
- ☐ Descredenciamento de clínica médica no curso de tratamento oncológico sem que se ofereça ao paciente a continuidade do tratamento em estabelecimento equivalente.Prática abusiva configurada 592
- ☐ Serviços bancários. Licitude da cobrança por saque excedente 592
- ☐ Retenção integral do salário do correntista para pagamento de débito. Prática abusiva 594
- ☐ Possibilidade da prática de “desconto de pontualidade” nos contratos educacionais 594
- ☐ A prática da conferência de mercadorias pelos estabelecimentos comerciais, após a venda, é lícita 594
- ☐ Cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança. Abusividade 595

☐ Exigência de avaliação remunerada para aproveitamento de matéria idêntica anteriormente cursada. Prática abusiva	595
▶ Venda casada. Vedação no CDC e na Lei Antitruste	596
▶ Visa preservar o direito básico da livre escolha do consumidor	596
▶ Havendo venda casada, o consumidor poderá invalidar o negócio requerendo o dinheiro de volta	596
▶ Consumação mínima em casas bares, boates, casas noturnas e congêneres	597
☐ Publicidade direcionada a crianças. Necessidade da compra de 5 produtos da linha para aquisição do relógio. (sobre publicidade abusiva dirigida às crianças, ver art. 37, §2º)	597
☐ Venda casada. Condicionamento do embarque de voo de ida para utilização do voo de volta	597
☐ Telefonia móvel. Comercialização de linha telefônica condicionada a aquisição de aparelho celular	597
☐ Não configura venda casada a contratação simultânea de prestação de serviços de telefonia móvel e de comodato de aparelhos celulares com cláusula de fidelização	598
☐ Pagamento a prazo condicionado à aquisição de outro produto.Venda casada configurada	598
☐ Cinemas. Vedação de consumo de alimentos adquiridos em estabelecimento não pertencente à casa cinematográfica	599
☐ Não pratica venda casada a entidade aberta de previdência complementar que condiciona a concessão de mútuo à adesão a plano de benefício ou seguro pelo participante interessado	599
☐ Seguro habitacional– Contratação de seguro habitacional junto ao banco mutuante ou a seguradora por ele indicada. Súmula 473 do STJ	600
☐ Concessão de crédito atrelada a contratação de outros serviços. Venda casada	600
▶ Limites quantitativos. Supermercados podem limitar a quantidade a ser adquirida por cada consumidor	600
▶ O fornecedor não pode obrigar o consumidor a adquirir quantidade maior que as suas necessidades	601
▶ A recusa de venda constitui crime contra as relações de consumo	601
▶ O empresário não tem o direito de escolher os seus parceiros comerciais na relação de consumo	601
▶ Visa impedir o intuito especulativo e a discriminação	601
▶ Geodiscriminação (geoblocking e geopricing)	601

- ▣ Limitação de sessões de fisioterapia e tratamento por fonoaudiólogo. (sobre cláusulas abusivas em contratos de planos de saúde, ver art. 51) " 602
- ▶ Envio de produtos e fornecimento de serviços sem solicitação do consumidor. Consequência direta: amostra grátis 603
- ▶ Cartão de crédito não solicitado e utilizado pelo consumidor. Negativa de pagamento da anuidade 603
- ▣ Cartão de crédito não solicitado. Prática abusiva que dá ensejo a dano moral (sobre o dano moral, verificar art. 6º, VI). Súmula 532 do STJ: 603
- ▣ Assinatura de revistas não solicitadas pelo consumidor. Dano moral em virtude da dificuldade de cancelamento. 604
- ▣ Serviço "900 – disque prazer" sem prévia solicitação do titular. Prática abusiva 604
- ▣ Cobrança de serviços telefônicos não solicitados. Prática abusiva 605
- ▶ O fornecedor não poderá se aproveitar das excepcionais vulnerabilidades do consumidor 605
- ▶ Princípio da transparência como fundamento do dever de informar nas práticas comerciais 605
- ▶ Hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada 605
- ▣ Fornecedor que se aproveita da condição de saúde do consumidor para impingir produto medicinal que promete a cura de doenças malignas, inclusive o câncer 606
- ▶ Fornecimento da garantia estendida de modo abusivo 606
- ▣ Prática abusiva configurada. Cobrança de PIS e COFINS na fatura telefônica 606
- ▣ Venda de almofada terapêutica. Nulidade do negócio jurídico 606
- ▣ Aproveitamento da fraqueza ou ignorância do consumidor (pessoa idosa) pelas instituições financeiras 607
- ▶ Utilização dos critérios para verificação da vantagem exagerada 607
- ▣ Diferenciação de preços. Pagamento com cartão de crédito. Abusividade ... 607
- ▣ Não é abusiva a cobrança de uma diária completa de 24 horas em hotéis que adotam a prática de check-in às 15:00h e de check-out às 12:00h do dia de término da hospedagem 609
- ▣ Ilegalidade da cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos online 610
- ▣ Mesmo inexistindo orçamento prévio, não há prática abusiva se o consumidor não impugna os valores cobrados pelos serviços prestados pelo fornecedor 611

☐ Somente pode ser cobrado o serviço autorizado pelo consumidor	611
☐ Prova de entrega do orçamento ao consumidor é do fornecedor	611
☐ Serviços de empreitada realizados sem autorização do consumidor	611
☐ Conserto de veículos. Não cabe mero acerto verbal; é necessária a entrega ao consumidor de prévio orçamento escrito	612
☐ Cobrança de despesas hospitalares não autorizadas pelo consumidor	613
▶ Não será considerada prática abusiva a informação depreciativa concernente a ato do consumidor praticado irregularmente, em desconformidade com o direito	613
☐ Instituição financeira que criou um “cadastro restritivo interno”	613
▶ Colocação de produto no mercado em desacordo com as normas técnicas	614
☐ INMETRO	614
▶ Por “pronto pagamento” deve-se entender o pagamento em dinheiro	614
☐ Por envolver pesquisas cadastrais e análise de risco, a obrigação de contratar não pode ser imposta às instituições financeiras.).	615
☐ A negativa de contratar seguro de vida é ilícita	615
☐ Negativa indevida de abertura de conta salário	616
▶ A simples mudança de preço é permitida se respeitar as normas do CDC .	617
▶ Aumento abusivo de preço de produto em razão de tragédia ambiental ...	617
☐ Ágio cobrado pelas concessionárias na venda de veículos	617
☐ Diferenciação de preços. Pagamento com cartão de crédito. Abusividade ...	617
☐ Plano de saúde. Qualquer mudança nos valores das prestações, além de serem previamente avisadas, devem ser feitas de forma amena e gradativa ...	618
☐ Plano de saúde. É vedada a cobrança de valores diferenciados para empregados e ex-empregados demitidos sem justa causa	619
▶ A estipulação de prazo é importante para possibilitar o consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação	619
☐ Falta de fixação de prazo para conserto do veículoDemora excessiva que gera indenização	620
▶ Construção de imóvel somente a partir do início ou término da fundação .	620
▶ Mensalidades escolares	620
☐ Mensalidades escolares. Pode o Estado, por via legislativa, regular a política de preços de bens e de serviços abusivos	620

- ☐ Extinção do indexador originalmente contratado nos contratos bancários e escolha de um novo unilateralmente. Abusividade. (sobre abusividade nos contratos bancários, ver art.51) 621
- ▶ Sobre às amostras grátis, ver inciso III do art. 39 621
- ▶ O inciso III há de ser lido em conjunto com o parágrafo único do art. 39 . 621
- ▶ Serviço prestado sem autorização do consumidor é considerado amostra grátis 621

Art. 40.

- ▶ Cobrança pelo orçamento 622
- ▶ Informações do orçamento 622
- ▶ O início do serviço depende da autorização expressa do consumidor 622
- ▶ Dispensa de orçamento em caso de urgências e emergências médicas 622
- ▶ Se a autorização for parcial, o pagamento será restrito às partes aprovadas 623
- ☐ Serviços médicos e hospitalares. Em caso de urgência médica, não sendo possível a elaboração de orçamento prévio, devem os hospitais ao menos apresentar tabela contendo o preço dos serviços 623
- ☐ Emergências médico veterinárias também não se sujeitam a orçamento prévio 624
- ☐ Serviços prestados por auxiliares do Poder Judiciário não se sujeitam ao CDC, dispensando orçamento prévio 624
- ☐ Serviços mecânicos em veículos. Se o fornecedor não entrega orçamento prévio ao consumidor, este fica desobrigado do pagamento do valor cobrado pelo conserto 624
- ☐ Contrato verbal entre consumidor e fornecedor não dispensa este de apresentar orçamento prévio 625
- ☐ “Pré-ordem de serviço” não equivale a orçamento prévio 625
- ☐ Mesmo inexistindo orçamento prévio, não há prática abusiva se o consumidor não impugna os valores cobrados pelos serviços prestados pelo fornecedor 626
- ▶ Se prestado o serviço sem autorização ou orçamento, não poderá ser cobrado (amostra grátis) 626
- ▶ O prazo de validade do orçamento poderá ser menor do que 10 dias 626
- ▶ Validade do orçamento de 10 dias. Regra pode ser afastada pela vontade das partes 626
- ▶ Orçamento aprovado equivale a um contrato 626

☐ Orçamento prévio aprovado implica em vinculação contratual	627
▶ O gasto com o terceiro somente poderá ser cobrado do consumidor se constar do orçamento	627
▶ Serviço prestado por terceiro previsto no orçamento	628
▶ Serviço prestado por terceiro não previsto no orçamento	628

Art. 41.

☐ Possibilidade do Estado regular a política de preços de bens e serviços	628
▶ Mercadorias com pequenos defeitos podem fugir às regras do preço tabelado	628
☐ Caderneta de poupança. Índices de remuneração sob controle	628
☐ Venda de chope acima do valor permitido (tabelado). Aplicação de multa administrativa	629
☐ Majoração da tarifa de energia elétrica em desrespeito ao congelamento de preços	629

Art. 42.

▶ Sobre a inclusão do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, verificar art. 43	630
▶ A cobrança de débitos é um exercício regular de direito, mas deve ser feita de forma comedida e sem excessos	630
▶ Constitui infração penal	630
☐ Se o consumidor se sentir prejudicado pelas cobranças vexatórias ou abusivas, poderá pleitear indenização por dano moral. (sobre dano moral, ver art.6º, VI) "	630
☐ Restringir frequência às aulas por inadimplemento configura constrangimento	631
☐ Inscrição de devedor em cadastro. Não constrangimento. (sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, ver art.43)	631
☐ Ligação de cobrança para trabalho do consumidor caracteriza constrangimento	631
☐ Ligações para vizinhos do devedor e envio de e-mails para o seu endereço profissional. Cobrança vexatória.	632
☐ Cobrança feita por telefone informando o consumidor sobre as consequências do inadimplemento. Licitude	632
☐ Cobrança através de e-mail com conteúdo ofensivo e enviado a terceiros .	633

- ☐ Envio de correspondência de cobrança sem manifestação ofensiva ou des-respeitosa não causa constrangimento 633
- ☐ Correspondência convocando para participar de evento para inadimplentes cujos dizeres vieram estampados na parte externa. Cobrança abusiva 634
- ▶ Correspondência de cobrança que permite terceiros verificar o conteúdo. Cobrança abusiva 634
- ▶ Constitui cobrança abusiva a correspondência que os órgãos de proteção ao crédito envia ao consumidor com o papel transparente 634
- ☐ Cobrança da dívida através da coação de policiais e ex-policiais. Cobrança abusiva 634
- A simples cobrança indevida não caracteriza dano moral *in re ipsa* 635
- ☐ A cobrança indevida só gera dano moral se houver inscrição do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes 635
- ▶ Requisitos para aplicação da repetição do indébito em dobro 635
- ▶ A análise do parágrafo único não exclui a indenizabilidade do dano moral por cobrança abusiva. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI) 636
- ☐ Para que haja a devolução em dobro, é necessária a comprovação de má-fé do fornecedor. 636
- ☐ Somente o engano justificável afasta o dever de restituição em dobro 637
- ☐ Se há pagamento sem a correspondente contraprestação, a repetição do indébito é simples 637
- ☐ Não cabe repetição de indébito se a exigência do valor cobrado for legítima 637
- ☐ Valor irregularmente retirado da conta-corrente do consumidor. Não aplicação da repetição em dobro por não ser cobrança de dívidas 637
- ☐ Valor despendido para sustar protesto indevido deverá ser restituída em dobro 637
- ☐ Repetição de indébito em dobro. Necessidade de a dívida estar paga. 638
- ☐ A quantia paga em virtude de cláusulas contratuais declaradas nulas devem ser ressarcidas de maneira simples 638
- ☐ Não aplicação da restituição em dobro quando houver controvérsia nos tribunais em relação ao objeto da cobrança indevida 638
- ☐ Se a cobrança indevida se deu em virtude de má interpretação da legislação em vigor não haverá restituição em dobro 638
- ☐ Nos casos em que a concessionária não prestou o serviço e efetuou a cobrança indevida, não cabe alegação de erro justificável, devendo indenizar o consumidor pelo dobro do pagamento indevido 639

- ☐ Possibilidade de aplicação do art. 42, parágrafo único (repetição em dobro) quando a companhia aérea retém o valor pago pelo consumidor que exerceu o direito de arrependimento 639

Art. 42-A.

- ▶ Todas as formas possíveis de veicular a cobrança ficam sujeitas à norma 639

Art. 43.

- ▶ O armazenamento de dados sobre consumidores é uma atividade lícita e permitida pelo CDC 640
- ▶ Infração penal 640
- ☐ Os arquivos de consumo são um dado inextirpável da economia fundada nas relações massificadas de crédito 640
- ▶ Proibição dos registros serem codificados 641
- ▶ Proibição dos registros serem em língua estrangeira:" 641
- ☐ Legalidade e a importância dos arquivos de consumo, inclusive aceitando a transferência de informações entre os bancos de dados 641
- ☐ O *habeas data* e não o mandado de segurança é o instrumento processual cabível para a proteção ao direito de informação do cidadão 641
- ☐ O ônus de dar baixa no cadastros de inadimplentes é do fornecedor 642
- ☐ Responsabilidade do Estado pelo cancelamento de inscrição do nome do consumidor em cadastros negativos quando há convênio entre tribunal de justiça e entidades mantenedoras de cadastro 642
- ☐ Prazo de 5 dias úteis do pagamento efetivo para a retirada do nome do consumidor, por analogia ao art. 43, § 3º, do CDC Súmula 548 do STJ 643
- ☐ A existência de garantia do débito não obsta a inscrição do nome do consumidor em cadastro negativo 643
- ☐ Inscrição de devedor em cadastro de inadimplentes não configura constrangimento. (sobre cobrança abusiva, ver art. 42) 643
- ☐ A negativação só se torna possível se houver certeza da existência e valor da dívida 643
- ☐ Ilícita a inscrição do devedor por quantia maior que a devida 644
- ☐ Conta conjunta bancária. Não negativação do consumidor que não emitiu o cheque, mesmo sendo titular da conta corrente 644
- ☐ Se o consumidor possui negativação anterior, não cabe dano moral por uma nova inscrição indevida. O consumidor somente terá direito ao cancelamento da inscrição indevida Súmula nº 385 do STJ 644

☐ Aplicação da Súmula 385 do STJ também em relação aos credores	644
☐ Discussão da dívida em juízo. Requisitos para permitir o cancelamento ou a abstenção da inscrição do nome do devedor em cadastro de proteção ao crédito	645
▶ O novo CPC possibilitou a inclusão do nome do devedor de qualquer dívida	645
☐ Inscrição de devedor de alimentos em cadastros de inadimplentes	645
☐ Negativação em decorrência de ação de execução indevidamente ajuizada. Só há dano moral se comprovada má-fé	646
☐ Negócio frustrado. Lucros cessantes. Cadastro de Inadimplentes	646
☐ Fatura de serviço telefônica não enviada. Inclusão do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes. Negligência da prestadora	646
☐ O Sistema de Informações do Banco Central – Sisbacen e o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central – SCR possuem natureza de cadastro restritivo ao crédito	646
☐ Não compete ao Banco Central fiscalizar a Serasa	647
▶ Sobre o prazo que o fornecedor possui para proceder a retirada do nome do consumidor, ver §3º do art. 43	648
▶ A informação deve ser objetiva, sem envolver juízo de valor	648
▶ O dado arquivado tem que ser claro	648
▶ Para configuração de dano moral, basta demonstrar que registro foi irregular	649
▶ Dois momentos: prazo de 5 anos ou prescrição. O que acontecer primeiro. (sobre a prescrição para retirada do nome do consumidor, ver § 5º do art. 43)	649
☐ Termo inicial do prazo para contagem dos 5 anos será o do dia seguinte ao do vencimento da dívida.	649
☐ Múltiplas inscrições. Cada inscrição é autônoma, autorizando o consumidor a demandar o cancelamento de anotações que ultrapassam o prazo legal de manutenção no cadastro negativo	651
☐ O consumidor é a primeira pessoa que deve tomar conhecimento das informações armazenadas ou repassadas a terceiros	651
☐ Conseqüência do não cumprimento do § 2º do art. 43 dano moral. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI)	651
☐ A notificação deve ser prévia, de modo a oferecer ao consumidor oportunidade de contestar o registro, caso tenha algum equívoco a ser sanado, evitando, assim, lesões a seus direitos	652
▶ A notificação deve ser no mínimo com 5 dias úteis de antecedência	652

- A notificação (prévia) é essencial para que o fornecedor possa inscrever o nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito 652
- É do arquivista a responsabilidade pela comunicação prévia da inscrição do nome do consumidor em cadastro negativo 652
- Não há dano se o arquivista deixa de comunicar ao consumidor o encaminhamento de seu nome ao cadastro negativo, mas a comunicação é enviada pelo próprio credor 652
- Quando o credor informa o endereço errado para o arquivo de consumo, há responsabilidade solidária na notificação enviada para outro endereço do consumidor 652
- Responsabilidade solidária do fornecedor e do arquivo de consumo pelo não cumprimento da notificação ao consumidor 653
- Não cabe dano moral pela falta de notificação ao consumidor, quando a informação que possibilitou a negativação é acessível ao público (dados oriundos dos cartórios de protesto de títulos e de distribuição de processos judiciais). (sobre dano moral, ver art. 6º, VI) 653
- O arquivo de consumo não possui o ônus de provar que o consumidor foi efetivamente comunicado da inscrição, bastando apenas que demonstre que foi remetida a correspondência (carta simples) para a residência do mesmo. Súmula nº 404 do STJ 653
- Scoring de crédito é legal 654
- Requisitos para a propositura da ação de exibição de documentos relacionados ao sistema scoring 654
- Não cabe ao Banco do Brasil avisar sobre inclusão em cadastro de cheques sem fundos. 655
- Responsabilidade solidária entre as diversas entidades que compõem o cadastro nacional de serviço de proteção ao crédito. Dever de notificação. (sobre solidariedade, ver art. 7º, parágrafo único) 655
- Mesmo que o consumidor não negue a existência da dívida, o fornecedor está obrigado a comunicá-lo previamente a respeito da inscrição de seu nome em cadastros de proteção ao crédito 655
- Se a dívida já foi reconhecida como *inexistente*, o envio de carta ameaçando a inscrição gera danos morais. (sobre dano moral, ver art. 6, VI) 656
- Análise conjunta com a Lei 9.507/1997 (Lei do *Habeas Data*) 656
- Prazo de 5 dias úteis do pagamento efetivo para a retirada do nome do consumidor, por analogia ao art. 43, § 3º, do CDC Súmula 548 do STJ 657
- Cabe à instituição bancária envolvida, e não ao Banco Central, a retificação de informação nos casos em que há erros de débitos e encargos financeiros lançados em conta corrente 657
- Gratuidade do acesso aos bancos de dados de proteção ao crédito 658

▶ A retificação deve ocorrer em qualquer informação inexata.”	658
▶ O caráter público não está no fato do banco de dados integrar ou não o aparato estatal	658
▶ <i>Habeas data</i>	659
▣ O prazo prescricional de cinco anos não diz respeito somente à ação de execução, mas a qualquer outra forma de cobrança. Súmula 323 do STJ: ..	659
▶ Por questão de segurança, a informação que extropola o limite temporal deve ser definitivamente excluída dos arquivos de consumo	659
▶	660
▶ Sobre o prazo que o fornecedor possui para proceder a retirada do nome do consumidor, ver §3º do art. 43	660
▶ Preocupação do legislador com a vulnerabilidade informacional das pessoas com deficiência	660

Art. 44.

▶ Obrigação para os órgãos públicos de defesa do consumidor	661
▶ Finalidade	661
▶ O Cadastro de reclamações fundamentadas não se confunde com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	661
▣ Ilegalidade de ameaça de inclusão de profissional liberal em lista pública ...	661
▶ A decisão é definitiva quando não mais coUBER recurso, seja de ordem formal ou material	662
▶ O Poder Público só poderá inserir no cadastro de reclamações fundamentadas as reclamações que tenham sido objeto do devido processo legal contra o fornecedor, no qual este tenha exercido o contraditório e a ampla defesa, e de cuja decisão precedente não caiba mais recurso	662
▣ Fere direito líquido e certo a inscrição no cadastro de reclamação fundamentada antes de haver decisão definitiva em processo administrativo	662
▣ Em Minas Gerais, o MPMG pode organizar e processar o cadastro de reclamações fundamentadas	663
▣ Pedido de antecipação dos efeitos da tutela para que o nome da empresa reclamada não seja inscrito no cadastro nacional e estadual de reclamações fundamentadas	663
▣ Possibilidade de publicação de outros dados nos cadastros de reclamações fundamentadas. Conteúdo mínimo prescrito no art. 44 do CDC	663
▣ Análise do cadastro de reclamações fundamentadas para aferição do quantum da multa administrativa. A empresa era a campeã de reclamações	664

- ☐ Acordo entre o consumidor e a empresa reclamada entabulado após o encerramento do processo administrativo torna inadmissível a manutenção do cadastro como 'reclamação não atendida' 664
- ▶ Qualquer interessado pode acessar as informações arquivadas 665
- ▶ Dever do Estado de possibilitar o acesso ao consumidor 665
- ▶ Permite-se a busca de um provimento judicial que determine o cumprimento forçado, pelo Poder Público, do dever de divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentada 665
- ▶ Aplicação do art. 43 do CDC 666
- ▶ Aplicação dos direitos previstos aos consumidores no art. 43 aos fornecedores nos cadastros de reclamações fundamentadas 666

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI – DA PROTEÇÃO CONTRATUAL 666

Art. 46.

- ▶ Sobre a informação e destaque das cláusulas limitativas nos contratos de adesão, ver art. 54, §4º 666
- ▶ Sobre cláusulas dúbias e interpretação mais favorável ao consumidor, ver art. 47 667
- ▶ É preciso que o consumidor tenha oportunidade de tomar conhecimento efetivo de todos os direitos e deveres 667
- ▶ Proteção da boa-fé e confiança 667
- ▶ Direito do consumidor receber uma via do contrato 667
- ▶ Interpretação mais favorável ao consumidor 668
- ☐ Se não teve ciência antecipada das cláusulas do contrato, o consumidor não se obriga 668
- ☐ Cartão de crédito. Necessidade de prévia ciência das cláusulas 668
- ▶ Mesmo consumidores bem informados falta-lhes o conhecimento jurídico básico 668
- ☐ Não obrigará o consumidor cláusulas inseridas ou alteradas unilateralmente pelo fornecedor, sem que o consumidor tenha conhecimento prévio e efetivo das mesmas 669
- ☐ Descrédenciamento de clínica médica sem prévia comunicação ao consumidor. (sobre dano moral, ver art. 6º, VI) 669

☐ Seguro de vida. Cláusula limitativa de cobertura cujo conhecimento do conteúdo não foi dado ao consumidor	670
☐ Limitação do risco no seguro de veículo não estava claro ao consumidor ...	670
☐ Título de capitalização: clareza nas informações	670
☐ Divergência nos valores do contrato de seguro. Prevalece o enviado quando da contratação e não o posteriormente enviado	670
☐ Vício de consentimento em contrato de previdência	671
☐ Seguro de cartão de crédito oferecendo proteção em caso de perda de emprego involuntária. Cláusula limitativa de carência não informada ao consumidor	671

Art. 47.

▶ Verificação do princípio constitucional da isonomia	672
▶ A interpretação mais favorável ao consumidor se dará no contrato de consumo como um todo	672
▶ A interpretação mais favorável ao consumidor provém da Constituição Federal	672
☐ Existindo duas cláusulas contratuais divergentes, deve incidir a mais benéfica ao consumidor	672

CONTRATOS ENVOLVENDO SEGUROS 672

▶ Sobre cláusulas abusivas nos contratos seguro, ver art. 51	672
▶ Havendo divergência entre a proposta e a apólice, deve prevalecer a mais favorável ao consumidor	672
▶ Os critérios de interpretação do contrato de seguro orientam-se pela proteção do segurado	673
☐ Súmula 402 do STJ	673
☐ Súmula 609 do STJ	673
☐ Súmula 610 do STJ	673
☐ Doença preexistente. A seguradora deve provar a má-fé do segurado	673
☐ Contrato de seguro de vida. Existência de cláusulas dúbias. Interpretação mais favorável ao consumidor	673
☐ Seguro habitacional. Ação de cobrança promovida por mutuários contra seguradora por vícios na construção	674

☐ Contrato de seguro. Dúvida interpretativa. Interpretação mais favorável ao consumidor	674
☐ Contrato de seguro de vida. Complicações pós-cirúrgicas não caracterizam morte acidental para fins de cobertura securitária	674
☐ Contrato de seguro de vida. Risco previsto em contrato	675
☐ Microtraumas sofridos por operário. Cobertura securitária. Interpretação a favor do consumidor	675

CONTRATOS ENVOLVENDO PLANOS DE SAÚDE **675**

▶ Sobre cláusulas abusivas nos contratos de plano de saúde, ver art. 51	675
☐ Negativa de cobertura de procedimentos médicos essenciais para a saúde do segurado	675
☐ Tratamento domiciliar (home care) como desdobramento de tratamento hospitalar. Interpretação mais favorável ao consumidor	675
☐ Plano de saúde. Exclusão de cobertura. Interpretação mais favorável ao consumidor	676
☐ Cirurgia de obesidade mórbida. Ausência de cobertura não expressamente prevista no contrato. Interpretação favorável ao consumidor	676
☐ Cirurgia bariátrica. Negativa de cobertura pelo plano de saúde	677
☐ Cláusula que exclui a cobertura de inseminação artificial	677
☐ Plano de saúde. Cobertura de lesões congênitas de filhos das seguradas ...	678
☐ Plano de saúde. Angioplastia com colocação de <i>stent</i>	678

CONTRATOS ENVOLVENDO IMÓVEIS **678**

▶ Sobre cláusulas abusivas nos contratos de imóveis, ver art. 51	678
☐ O inadimplemento do promitente-vendedor na entrega do imóvel é causa de rescisão contratual da promessa de compra e venda	678
☐ Contrato imobiliário. Possibilidade de cumulação de cláusula penal e indenização por lucros cessantes em caso de atraso na entrega de imóvel	679

CONTRATOS ENVOLVENDO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS **679**

▶ Sobre cláusulas abusivas nos contratos bancários, ver art. 51	679
---	-----

☐ Incerteza no contrato quanto a natureza da multa: moratória ou compensatória	679
--	-----

Art. 48.

▶ Sobre o princípio da vinculação contratual da oferta, verificar art. 30	679
▶ Decorrência do princípio da vinculação contratual do art. 30.)	679
▶ Possibilidade de aplicação do art. 48 do CDC para outras relações que não de consumo	680

Art. 49.

▶ Prazo de reflexão obrigatório de sete dias	680
▶ Nulidade de cláusula que preveja a não aplicação do direito de arrependimento	680
▶ O direito de arrependimento no contrato de cartão de crédito não significa que o consumidor poderá se arrepender das compras utilizadas no cartão	680
▶ O direito de arrependimento não está vinculado a qualquer vício do produto ou serviço ou ainda a qualquer justificativa por parte do consumidor.	681
▶ Direito de arrependimento nas contratações via internet	681
▶ O Decreto 7.692/13 e as contratações via internet	681
▶ Direito de arrependimento e produtos customizados/personalizados	682
☐ Direito de arrependimento na contratação via sistema de televendas	682
☐ Contrato de financiamento de automóvel celebrado fora do estabelecimento da instituição financeira	682
☐ Ausência de prova de que o exercício do direito ao arrependimento foi exercido dentro do prazo estabelecido pelo art. 49	682
☐ Direito de arrependimento no contrato de cessão do direito de uso da unidade habitacional em sistema de tempo compartilhado	683
☐ Direito de arrependimento mesmo se o contrato for celebrado no estabelecimento comercial se houver prática comercial agressiva	683
☐ Direito de arrependimento de participação em curso de atualização promovido pela OAB	683
▶ Direito de arrependimento no comércio eletrônico	683

▶ Início do prazo de sete dias. Da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço	684
☐ Direito de arrependimento de contrato de ensino. Devolução do valor da matrícula	684
▶ Direito de arrependimento nas passagens aéreas. Prevalência do CDC sobre a Resolução 400/2016 da ANAC.	684
☐ Direito de arrependimento nas passagens aéreas compradas pela internet. Possibilidade	685
☐ Possibilidade de aplicação do art. 42, parágrafo único (repetição em dobro) quando a companhia aérea retém o valor pago pelo consumidor que exerceu o direito de arrependimento	686
☐ Não aplicação do direito de arrependimento quando o serviço se exaure ..	686
☐ Não se enquadrando em uma relação de consumo, não se aplica o direito de arrependimento	687
☐ Se o consumidor adquiriu o produto dentro do estabelecimento comercial, não cabe o direito de arrependimento	687
☐ Direito de arrependimento de contrato de turismo adquirido fora do estabelecimento comercial	687
▶ Exercido o direito de arrependimento, o consumidor deverá receber de forma imediata a quantia paga	688
▶ Contagem do prazo na desistência de compra pela internet ou telefone	689
☐ Restituição de valor despendido com serviço postal	689
☐ Direito de arrependimento. Restituição de taxa de adesão	689
☐ Multa administrativa por falha na informação sobre o direito de arrependimento no comércio eletrônico	689

Art. 50.

▶ Sobre a garantia legal (de adequação), ver art. 24	690
▶ O prazo da garantia contratual começa somente quando da aquisição do produto pelo consumidor	690
▶ Obrigatoriedade do fornecedor esclarecer a extensão da garantia	690
▶ A garantia contratual deve ser informada ao consumidor	690
▶ Fornecimento da garantia estendida de modo abusivo	690
▶ Garantia estendida	691
▶ Desnecessidade de pagamento de valor adicional para garantia estendida .	691

▶ Garantia estendida e direito de arrependimento	691
☐ Prazos de reclamação do art. 26 utilizados na garantia contratual	691
☐ O prazo de decadência para a reclamação de vícios do produto (art. 26 do CDC) não corre durante o período de garantia contratual	691
☐ Cumulação das garantias (legal e contratual)	692
☐ Se o produto se encontra na assistência técnica para sanar vícios durante o prazo de garantia contratual, este é suspenso e, conseqüentemente, prorrogado	692
☐ Os prazos de reclamação do art. 26 somente se iniciam após o término do prazo da garantia estendida.)	693
☐ Exoneração do comerciante para responder por vício dentro do prazo de garantia estendida	693
☐ Se a garantia estendida não foi contratada pelo consumidor, mas foi incluída no preço final do produto, cabe repetição de indébito em dobro do respectivo valor	693
▶ A estipulação da garantia contratual não pode impedir o consumidor de recorrer às disposições mais favoráveis previstas pela garantia legal	694
☐ Preenchimento do termo de garantia. Direito do consumidor	694

Art. 51.

▶ Enumeração de cláusulas abusivas é exemplificativa	695
▶ Sentença de nulidade é desconstitutiva e produz efeitos ex tunc	695
▶ A nulidade das cláusulas abusivas poderá ocorrer nos contratos de adesão e nos contratos de comum acordo	695
▶ Reconhecimento de ofício não afasta o contraditório	695
☐ Cláusula abusiva aprovada por órgão estatal não impede a apreciação judicial	696
☐ Proibição de declaração de ofício de nulidade de cláusula abusiva antes da vigência do CDC	696
☐ A abusividade da cláusula contratual deve ficar cabalmente demonstrada no caso concreto	696
☐ Impossibilidade do STJ rever de ofício o contrato, para anular cláusulas consideradas abusivas	696
☐ Necessidade de demonstração das nulidades e das práticas abusivas	696

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS	696
▶ Nos contratos envolvendo sistema financeiro da habitação (SFH), ver tópico “Cláusulas abusivas nos contratos de SFH”	696
▶ Sobre dano moral envolvendo contratos bancários, ver tópico “Dano moral envolvendo Bancos” no art. 6º, VI	696
▣ Súmula 93 do STJ	696
▣ Súmula 285 do STJ	696
▣ Súmula 286 do STJ	697
▣ Súmula 287 do STJ	697
▣ Súmula 288 do STJ	697
▣ Súmula 294 do STJ	697
▣ Súmula 296 do STJ	697
▣ Súmula 297 do STJ	697
▣ Súmula 379 do STJ	697
▣ Súmula 380 do STJ	698
▣ Súmula 381 do STJ	698
▣ Súmula 382 do STJ	698
▣ Súmula 472 do STJ	698
▣ Súmula 477 do STJ	698
▣ Súmula 530 do STJ	698
▣ Súmula 539 do STJ	698
▣ Súmula 541 do STJ	698
▣ Súmula 565 do STJ	698
▣ Súmula 566 do STJ	699
▣ Súmula 725 do STF	699
▣ Revisão das taxas de juros remuneratórios quando colocar o consumidor em desvantagem exagerada	699
▣ Para a análise da taxa média de juros, é preciso verificar a mesma modalidade de contrato	699
▣ A verificação de abusividade não se baseia no simples fato de ultrapassar a taxa média de mercado	699
▣ Capitalização diária de juros. Se não informada expressamente ao consumidor é abusiva.(sobre o direito de informação do consumidor, ver art. 6º, III)	699

☐ Capitalização mensal de juros	700
☐ Capitalização anual dos juros. Possibilidade desde que previamente pactua- dos	700
☐ Capitalização de juros deve ser clara, precisa e ostensiva	700
☐ Juros bancários não estão limitados à 12% ao ano.Súmula 382 do STJ	701
☐ É permitida a cobrança de tarifa TAC e TEC nos contratos de financiamento de veículo automotor	701
☐ Tarifa de cadastro é válida, mas só pode ser cobrada uma única vez.)	701
☐ A cobrança de tarifa de abertura de crédito (TAC) e tarifa de emissão de carnê (TEC) é permitida se baseada em contratos celebrados até 30 de abril de 2008, desde que prevista expressamente. Após esta data não há respal- do legal para a pactuação destas tarifas	701
☐ Tarifa de renovação de cadastro	703
☐ Legitimidade do Ministério Público para discutir abusividades de tarifas nos contratos bancários	703
☐ Descaracterização da mora somente na abusividade dos encargos da nor- malidade”	703
☐ A fiança também é prorrogada, mesmo sem autorização expressa do fiador, desde que previsto em cláusula contratual	703
☐ A cobrança de comissão de permanência deve ser limitada ao percentual previsto em contrato; só pode ser aplicada no período de inadimplemento e também não pode ser cobrado com nenhum outro encargo.)	704
☐ Comissão de permanência. Não poderá ultrapassar a soma dos encargos remuneratórios e moratórios previstos no contrato	705
☐ Abusividade da cobrança pelos boletos bancários. “	705
☐ Banco não pode exigir assinatura de devedor em contrato em branco	706
☐ Cláusula de renovação automática do contrato de abertura de crédito	706
☐ Cláusula contratual que autoriza a instituição financeira a resgatar de apli- cação valor suficiente para quitar o débito do correntista	706
☐ Contrato de penhor. Cláusula contratual que restringe a responsabilidade da instituição financeira	706
☐ Empréstimo consignado. Limitação do desconto da parcela a 30% da renda líquida do devedor	707
☐ Cláusula mandato que autoriza a instituição financeira a sacar nota promiss- sória para a quitação de débito do consumidor em atraso	707
☐ Abusividade caracterizada pela emissão de nota promissória em branco	707

☐ Os contratos de outorga de crédito rural, ainda que a obtenção do crédito seja destinado à atividade produtiva, sujeitam-se à disciplina do CDC, sendo vedada a cobrança de comissão de permanência	708
☐ Tarifa de liquidação antecipada do crédito	708
☐ Banco deve apresentar lista de consumidores lesados por cobrança indevida de tarifa de liquidação antecipada	710
☐ Cobrança de juros antes da entrega das chaves	711
☐ Roubo ou furto de jóias dadas em penhor. Cláusula que exclui ou limita a responsabilidade da instituição financeira	711

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE E SEGURO SAÚDE

712

▶ Sobre a interpretação mais favorável ao consumidor nos contratos de planos de saúde, ver art. 47	712
▶ Sobre doenças <i>preexistentes</i> , ver art. 4º, III (boa-fé objetiva) e art. 47	712
▶ Sobre dano moral envolvendo planos de saúde, ver tópico “Dano moral envolvendo o direito à saúde” no art. 6º, VI	712
☐ Prazo de carência é ineficaz em caso de tratamento de urgência decorrente de doença grave	712
☐ Cláusula que prevê novo período de carência equivalente ao prazo de inadimplemento	712
☐ Cláusula de reajuste de mensalidade por faixa etária	712
☐ Cláusula que limita o tratamento necessário para assegurar a vida da criança	713
☐ Custeio de prótese em procedimento cirúrgico coberto pelo plano e necessária ao pleno restabelecimento da saúde do segurado	713
☐ Cláusula que induz o consumidor a renunciar a orientação médica no preenchimento de declaração de doença <i>preexistente</i>	713
☐ Cláusula de reajuste de mensalidade com base na faixa etária do usuário. Abusividade não configurada	714
☐ Cláusula que exclui o custeio de cobertura de materiais necessários à realização de cirurgia	715
☐ Cláusula que exclui o custeio de medicamento a ser ministrado em ambiente domiciliar	716
☐ Cláusula que limita o valor do tratamento e internação	716
☐ Cláusula que limita a quantidade de sessões de rádio e quimioterapia	716

☐ Tratamento domiciliar (home care) como desdobramento do tratamento hospitalar	717
☐ Tratamento de obesidade mórbida (gastroplastia)	718
☐ Cláusula de coparticipação é válida, mas deve constar expressamente no contrato	718
☐ Coparticipação não se confunde com contribuição	719
☐ Coparticipação em internação que excede 30 dias não é abusiva	719
☐ Plano de saúde coletivo empresarial. Funcionário aposentado. Se não há contribuição direta por parte do segurado, não cabe sua manutenção como beneficiário	719
☐ Cláusula restritiva de transplante de órgãos. Abusividade	720
☐ Transplante. Obrigatoriedade de cobrir as despesas com o doador vivo	720
☐ Cláusula que exclui a cobertura do tratamento da AIDS	721
☐ Cláusula que restringe exame pedido por médico conveniado	721
☐ Plano de saúde não pode impor restrição não prevista no credenciamento de entidade conveniada	721
☐ Cláusula contratual que prevê a suspensão de atendimento em caso de atraso no pagamento de uma única parcela	721
☐ Cláusula que prevê a rescisão unilateral do plano de saúde.”☐ No sentido de considerar possível a rescisão, sem necessidade de ação judicial, dos contratos de consumidores que estejam com mensalidades em atraso há mais de dois meses, desde que notificados previamente	722
☐ Rescisão unilateral nos contratos de plano de saúde coletivo	722
☐ Cláusula que limita o tempo de internação.Súmula 302 do STJ	722
☐ Cláusula que limita o tratamento da doença	722
☐ Cobrança de valores adicionais por atendimentos realizados fora do horário comercial	723
☐ Cláusula que prevê cobrança de honorários médicos complementares caso o consumidor solicite o internamento em acomodação superior àquela prevista no contrato	723
☐ Internação psiquiátrica não pode ser recusada sob a alegação de doença preexistentesem que seja comprovada má-fé do consumidor	724
☐ Reembolso de despesas de tratamento de urgência realizado em rede não credenciada	724
☐ Reembolso de despesas de tratamento realizado em hospital não credenciado, ainda que não haja urgência ou emergência	725
☐ Cobertura de tratamento fisioterápico	725

☐ Reembolso de quantia despendida com atendimento médico-hospitalar	725
☐ Cláusula de exclusão para tratamento de doenças crônicas	726
☐ Custeio de tratamento quimioterápico com medicamento importado e sem registro na ANVISA	726

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE SEGUROS 727

☐ Cláusula de não renovação de seguro de vida em grupo não é abusiva se houver prévia notificação ao consumidor	727
☐ Cláusula que assegura somente o furto qualificado sem esclarecer o alcance da expressão “qualificado”	727
☐ Cláusula que limita a cobertura securitária a ponto de descaracterizar o próprio contrato	727
☐ Cláusula excluindo dever de indenizar nas operações de carga e descarga.	728
☐ Previsão contratual de não renovação automática de seguro de vida em grupo	728
☐ O simples atraso não implica suspensão ou cancelamento automático do contrato de seguro	728
☐ Em caso de perda total do veículo, o valor pago por seguradora deve ser o da data do acidente e não do efetivo pagamento	729
☐ Cláusula prevendo reajuste de seguro de vida por faixa etária	729
☐ A aposentadoria por invalidez concedida pelo INSS é suficiente para comprovar a invalidez permanente e total por doença	729
☐ Pagamento da quantia deve ser a estipulada na apólice	730
☐ Cláusula estipulando o dever de indenizar pelo preço de mercado	730
▶ Se o valor indenizatório pago for menor que o previsto, o valor do prêmio também deverá ser menor	730
☐ Vedado ao fornecedor alterar unilateralmente as cláusulas contratadas na assinatura da apólice	731
☐ Cláusula que obrigue o consumidor arrendatário a contratar seguro total do bem arrendado, deixando como beneficiária a arrendadora	731

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO 731

☐ Títulos de capitalização. Carência para devolução de valor investido não é abusiva	731
☐ Cláusula surpresa em contrato de título de capitalização	732

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS IMOBILIÁRIOS 732

- ▣ Súmula 543 do STJ 732
- ▶ Sobre o distrato de imóveis e a cláusula de decaimento, ver art. 53 733
- ▣ Cláusula que informa sobre taxa de corretagem no mesmo dia da compra do imóvel pelo consumidor 733
- ▣ Aquisição de imóvel. Cláusula contratual que prevê a devolução de valores ao consumidor por meio de cartas de crédito para a aquisição de outra unidade imobiliária da mesma construtora 733
- ▣ Cláusula mandato para constituir hipoteca 734
- ▣ Não sendo concluída a compra e venda do imóvel, por desistência das partes, é indevido o pagamento da comissão de corretagem 734
- ▣ Incorporação imobiliária. Troca de terreno por área construída 735
- ▣ Cláusula contratual que isenta a construtora de qualquer ressarcimento ao adquirente em caso de atraso expressivo na entrega do imóvel 736
- ▣ Legalidade da cobrança de juros compensatórios (juros “no pé”) nos contratos de incorporação imobiliária 736
- ▣ Cláusula contratual que prevê a devolução de parcelas ao consumidor somente após o término da obra, em caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da construtora/incorporadora.). Súmula 543 do STJ 737
- ▣ Invalidez da cláusula SATI (serviço de assessoria técnico imobiliária) 737
- ▣ Cláusula estipulando penalidade exclusivamente ao consumidor. Situação análoga deve ser aplicada ao fornecedor 737
- ▣ Cláusula de exoneração da obrigação de contribuir para o condomínio 738
- ▣ Cláusula de eleição de foro só é abusiva se demonstrada a hipossuficiência ou dificuldade de acesso ao Judiciário pelo consumidor 738
- ▣ Possibilidade de inversão de cláusula penal em favor do consumidor 738
- ▣ Legalidade da cláusula que prevê a cobrança de comissão de corretagem nos imóveis que integram o programa “Minha Casa, Minha Vida” 739

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS EDUCACIONAIS 739

- ▣ Cláusula contratual que prevê a extinção de curso superior 739
- ▣ Cláusula que condiciona o trancamento de matrícula ao pagamento adiantado do período semestral em que aquele é requerido 740
- ▣ Cobrança da mensalidade independentemente da frequência nas aulas 741
- ▣ Abusividade da cláusula que condiciona a manutenção de bolsa de estudos à pontualidade no pagamento das mensalidades 741

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO	741
☐ Súmula 283 do STJ	741
☐ Cláusula de taxa de juros. Verificação da taxa média do mercado	742
☐ Quando a taxa de juros não é informada, aplica-se a taxa média	742
☐ Cláusula contratual que prevê o bloqueio de cartão de crédito por falta de pagamento da fatura	742
☐ Cartão de crédito furtado ou roubado. Abusividade de cláusula que impõe ao consumidor o pagamento das compras efetuadas	743
☐ Liberação do uso do cartão no terceiro dia útil após o pagamento do débito	743
☐ Cláusula-mandato que permite à operadora de cartão de crédito emitir título cambial contra o usuário do cartão	743
☐ Cláusula contratual que prevê o pagamento das despesas decorrentes da cobrança extrajudicial	745
☐ Impossibilidade de revisão de cláusulas contratuais em sede de ação de prestação de contas	745
CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE TURISMO	745
☐ Pacote turístico. Abusividade de cláusula contratual que prevê a perda total do valor antecipadamente pago pelo consumidor	745
☐ Turismo. Limitação da multa máxima para cancelamento de pacote turístico a menos de 29 dias da viagem	746
☐ Turismo. Possibilidade de retenção de valores em caso de cancelamento do pacote turístico pelo consumidor	746
☐ Se o consumidor cancela o pacote turístico na data do embarque, não é abusiva a retenção de 100% do respectivo valor	746
CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE PASSAGENS AÉREAS	747
▶ Sobre o direito de arrependimento nos contratos de passagens aéreas, ver art. 49	747
☐ Cláusula que estipula valor de retenção abusivo em caso de cancelamento da passagem (40% do valor da passagem)	747
☐ Cláusula que cancela a passagem de volta se o consumidor não utiliza a de ida	748

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE LEASING E ALIENAÇÃO FIDUCI- ÁRIA	748
▣ Súmula 293 do STJ	748
▣ Súmula 369 do STJ	748
▣ Súmula 564 do STJ	749
▣ Leasing. Não é abusiva cláusula contratual que obrigue o consumidor ar- rendatário a contratar seguro total do bem arrendado, deixando como be- neficiária a arrendadora	749
▣ Possibilidade de discutir a legalidade ou abusividade das cláusulas nos autos da ação de busca e apreensão	749
▣ Foro de eleição em contrato de leasing. Dificuldade de defesa	749
▣ Possibilidade de cobrança de tarifa pela liquidação antecipada para os con- tratos anteriores a 10/12/2007	749
CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CONSÓRCIOS	750
▣ Súmula 35 do STJ	750
▣ Súmula 538 do STJ	750
▣ Cláusula prevendo a restituição das parcelas pagas somente ao término da obra	750
▣ Cláusula que exige a prestação de garantia complementar após a contem- plação do consorciado	750
CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE SFH	750
▣ Súmula 422 do STJ	750
▣ Súmula nº 454 do STJ	750
▣ Súmula 586 do STJ	751
▶ Capitalização de juros nos contratos de SFH.	751
▣ Não cabe ao STJ aferir se há capitalização de juros com a utilização da Ta- bela Price, por força das Súmulas n 5 e 7 do STJ	751
▣ Possibilidade de discutir contratos extintos pela novação através da ação re- visional	751
▣ Assegurada ao mutuário que sofreu redução de seus rendimentos a rene- gociação das condições de amortização	752

OUTRAS CLÁUSULAS ABUSIVAS	752
☐ Legalidade da cláusula que prevê a conservação do contrato de telefonia móvel, mesmo em caso de furto ou roubo do aparelho celular do consumidor	752
☐ Legalidade da cláusula de fidelização em contratos de telefonia	753
☐ Cláusula de foro de eleição	753
☐ A invalidade do foro de eleição é exceção, não a regra	753
☐ Foro de eleição mantida. Compra de equipamento sofisticado para exames médicos	753
☐ Foro de eleição. Prevalência se o réu alega que não terá dificuldades na defesa	754
☐ A cláusula abusiva de eleição de foro é nula de pleno direito, devendo ser declarada de ofício pelo magistrado	754
☐ O fato de ser uma relação de consumo não significa que a cláusula de eleição de foro é nula	755
☐ Foro de eleição mantida em contrato de adesão. Empresa de porte	755
▶ As cláusulas de irresponsabilidade são vedadas	755
▶ Será abusiva cláusula em que o consumidor renunciar as disposições do CDC	756
▶ Limitação de responsabilidade. Deve-se observar se não foi rompido o equilíbrio contratual	756
☐ Súmula 130 do STJ	756
▶ A cláusula contratual que subtrair o direito ao reembolso será considerada nula	756
☐ Cláusula em distrato prevendo importância menor de reembolso do que a estipulada inicialmente	757
▶ Nulidade de cláusula que transfere responsabilidade à terceiros	757
☐ Recusa de pagamento de indenização de seguro médico-hospitalar pelo estipulante	757
☐ Cláusula que estipula a prorrogação da entrega do imóvel em razão da inadimplência dos demais promissários compradores	757
▶ Sobre cláusulas abusivas envolvendo a boa-fé objetiva, ver art. 4º, III	758
▶ Sobre foro de eleição, verificar art. 51, <i>caput</i> , no tópico “Outras cláusulas abusivas”	758
▶ Percebe-se a preocupação do legislador em manter sempre o equilíbrio contratual	758

▶ Para a correta interpretação do termo “desvantagem exagerada” será fundamental a análise do § 1º do art. 51	758
▶ Evitar grave desequilíbrio	758
▶ É possível, nos contratos de consumo, a instituição de cláusula de arbitragem, desde que obedecida, efetivamente, a bilateralidade na contratação e a forma da manifestação da vontade	759
▶ Quando já configurado o conflito e havendo consenso entre as partes, é possível que seja instaurado o procedimento arbitral	759
☐ Nulidade da cláusula de convenção de arbitragem	760
☐ Eventual cláusula que preveja a utilização de arbitragem somente é eficaz se a iniciativa de sua previsão partir do consumidor aderente	760
▶ Nulidade da cláusula mandato	761
▶ Cláusula mandato em contrato de cartão de crédito	761
☐ Cláusula que permite à administradora de cartão de crédito sacar título cambial em nome do mandante	762
☐ Cláusula mandato para constituir hipoteca	763
☐ Cláusula mandato que autoriza a instituição financeira a sacar nota promissória para a quitação de débito do consumidor em atraso	763
☐ Súmula 60 do STJ	763
▶ O fornecedor não poderá inserir cláusula desobrigando-o de cumprir o contrato, porém obrigando somente o consumidor	764
▶ Qualquer alteração superveniente à formação contratual deverá ser convenionada pelas partes	764
▶ Após a celebração do contrato, os contratantes têm o dever de cumprir com suas obrigações	764
☐ Cláusula que prevê a rescisão unilateral do plano de saúde.”	764
☐ Rescisão unilateral nos contratos de plano de saúde coletivo	765
☐ Rescisão unilateral do contrato de seguro de vida em grupo	765
☐ Cláusula de pagamento de honorários advocatícios	765
☐ Somente nos casos em que realmente houver a necessidade (imprescindibilidade) da intervenção de um advogado	765
☐ Cláusula que prevê o pagamento de honorários advocatícios quando não ajuizada nenhuma demanda judicial	765
☐ Admitindo a cobrança dos honorários extrajudiciais, desde que previsto contratualmente e assegurado ao consumidor o mesmo direito	766
☐ Cláusula contratual em cartão de crédito que prevê o pagamento das despesas decorrentes da cobrança extrajudicial	766

▶ Vedação de quaisquer alterações feitas de forma unilateral pelo fornecedor	766
▶ Nulidade de cláusula de alteração unilateral do percentual de juros	766
▶ Não se admite que cláusulas contratuais possam causar danos ao meio ambiente, ainda que sejam benéficas ao consumidor	767
▶ Interpretação conjunta do direito do consumidor com o direito ambiental ..	767
☐ Cláusula que incentive um consumo insustentável é considerada abusiva ,	767
☐ A atividade econômica está subordinada ao princípio da “defesa do meio ambiente” (art. 170, VI da CF)	768
▶ Sistema de proteção ao consumidor não contempla somente o CDC	768
☐ Verdadeira cláusula geral que sintetiza a lógica presente no CDC	768
☐ Aumento de mais de 700% no período de 10 anos nos contratos de plano de saúde coletivo	768
▶ Sobre a aplicação do CDC às relações locatícias, ver art. 3º	769
▶ Lei 8.245/91, art. 35 (Lei de Locações)	769
☐ Súmula 335 do STJ	769
▶ Confere ao juiz uma extraordinária prerrogativa que lhe permite, à luz de cada caso concreto, imprimir a equidade contratual	769
▶ Princípio da conservação dos contratos	770
▶ A conservação do contrato deve se dar em favor do interesse do consumidor	770
▶ Interpretação integradora da parte saudável do contrato	771
☐ Impossibilidade de conservação do contrato, sendo impositiva sua anulação, com o retorno das partes ao estado anterior. A conservação do contrato torna-se imprestável para o consumidor	771
▶ Controle judicial abstrato das cláusulas contratuais abusivas	772
▶ O dispositivo não encerra hipótese de legitimidade exclusiva para agir ao Ministério Público	772

Art. 52.

▶ Sobre cláusulas abusivas nos contratos bancários, de leasing, de alienação fiduciária e de cartões de crédito, ver art.51	773
▶ Sobre o direito à informação, ver art. 6º, III	773
▶ Sobre juros nos contratos bancários, ver tópico no art. 51: “Cláusulas abusivas nos contratos bancários”	773

▶ Sobre juros nos contratos de leasing e alienação fiduciária, ver tópico no art. 51: “Cláusulas abusivas nos contratos de leasing e alienação fiduciária”	773
▶ Sobre juros nos contratos de cartão de crédito, ver tópico no art. 51: “Cláusulas abusivas nos contratos de cartão de crédito”	773
▶ Sobre juros nos contratos de SFH, ver tópico no art. 51: “Cláusulas abusivas nos contratos de SFH”	773
▶ Ampla informação para se evitar o endividamento (superendividamento) do consumidor	773
▶ Conceito de superendividamento	774
▶ Informação da cláusula de capitalização	774
▶ Informação adequada para que o consumidor possa fazer contratação consciente e optar pela melhor opção	774
▣ Falha no dever de informação no empréstimo consignado por meio do cartão de crédito	775
▣ Falha na informação sobre os juros e taxas aplicadas no cartão de crédito consignado	775
▣ O fato de o consumidor não ter conhecimento do processo matemático de formação da taxa de juros, por referir-se a um aspecto intrínseco do contrato, não o torna nulo	775
▣ Preço ajustado em moeda estrangeira	776
▣ Crédito habitacional. Acréscimos implícitos do contrato. Afronta ao CDC	776
▶ Os juros remuneratórios somente podem ser cobrados pelo período do empréstimo	776
▣ Incabível a redução da multa para o percentual máximo de 2% do CDC se a relação não é de consumo	776
▣ Compra e venda de imóvel. Não aplicação do percentual de 2% se a previsão da multa é a favor do consumidor	777
▣ Rescisão de compra e venda de veículo por culpa do consumidor. Cláusula penal de retenção que não fica sujeita obrigatoriamente aos 2% previsto no art. 52	777
▣ Redução da multa moratória para 2% do valor da prestação somente após a vigência da Lei 9.298/96	778
▣ A multa é calculada sobre o valor das prestações vencidas	778
▣ A previsão da multa moratória de 2% não se aplica somente para contratos de outorga de crédito ou concessão de financiamento. Se é relação de consumo, há aplicação do percentual de 2%. Serviços de telefonia.	778
▶ Sobre a devolução de valores em contrato de consórcios, ver art. 52, §2º ..	779
▶ Direito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos	779

- ☐ Para as operações de crédito e arrendamento mercantil contratadas antes de 10/12/2007 podem ser cobradas tarifas pela liquidação antecipada no momento em que for efetivada a liquidação, desde que a cobrança dessa tarifa esteja claramente identificada no extrato de conferência 780
- ☐ As instituições financeiras somente estiveram autorizadas a cobrar a tarifa para liquidação antecipada de débitos compreendidos entre 06/09/2006 (entrada em vigor da Resolução nº 3.401/06 do CMN) e 06/12/2007 (entrada em vigor da Resolução nº 3.516/07 do CMN) 780
- ☐ Restituição em dobro no caso de não redução dos juros e eventual pagamento indevido pelo consumidor. (sobre a restituição em dobro, verificar art. 42, parágrafo único) 781

Art. 53.

- ☐ Súmula 543 do STJ 781
- ▶ Cláusula de decaimento 781
- ▶ Necessidade do consumidor reembolsar o fornecedor pelo uso do bem 782
- ▶ Possibilidade de estabelecimento de pena para o descumprimento da obrigação pelo consumidor 782
- ☐ Perda do sinal em caso de distrato 782
- ☐ Invalidez de cláusula para excluir a correção monetária na devolução das parcelas 783
- ☐ É possível a revisão de contratos findos para se afastar cláusula abusiva de decaimento 783
- ☐ A cláusula de decaimento não se confunde com eventual indenização devida ao fornecedor 783
- ☐ É admitida a retenção de valores pelo fornecedor, desde que seja em patamar razoável 784
- ☐ Retenção integral das parcelas pagas pelo consumidor. busividade reconhecida 784
- ☐ Cláusula que prevê a devolução das parcelas pagas somente ao final da obra 784
- ☐ O percentual a ser retido pelo alienante a título de indenização varia conforme o tempo de uso do imóvel pelo promitente-comprador 785
- ☐ Possibilidade de retenção de 10% do valor total do contrato em caso de desistência do negócio pelo promitente-comprador 785
- ☐ Retenção das arras. A base de cálculo para o valor a ser retido deve considerar todo o montante vertido pelo promitente-comprador, sendo vedada a retenção total 785

❑ Impossibilidade de retenção das arras	786
❑ Se a obra sequer foi iniciada, a restituição dos valores pagos pelo promitente-comprador deve ser integral	786
❑ A restituição de parcelas pagas não se aplica ao contrato de financiamento para aquisição de imóvel	786
❑ Desistência do contrato de alienação fiduciária	787
❑ Abusividade da cláusula que prevê a devolução de valores ao adquirente em forma de carta de crédito a ser utilizada para a aquisição de outro imóvel junto à mesma construtora	787
❑ Inadimplência não impede que o adquirente de imóvel pleiteie judicialmente a rescisão do contrato	787
❑ Arrematação pela construtora de unidade de condômino inadimplente	787
❑ Contrato de locação de máquina de xerox com opção de compra. Inadimplemento do devedor. Não devolução das parcelas pagas	788
❑ Percentual de retenção das prestações pagas em caso de desistência	788
❑ Retenção de 50% das prestações pagas	788
❑ Retenção de 30% das prestações pagas	788
❑ Retenção de 25% das prestações pagas	788
❑ Retenção de 20% das prestações pagas	789
❑ Retenção de 10% das prestações pagas	789
❑ Retenção de 5% das prestações pagas	789
❑ Possibilidade de rescisão do contrato tanto pelo devedor como pelo comprador	790
❑ Impossibilidade de retenção de parcelas quando o inadimplemento é da incorporadora	790
❑ Perda integral das parcelas. Contrato celebrado antes do CDC	790
❑ Aplicando o Código Civil para reduzir a cláusula penal compensatória – aplicação do art. 924 do Código Civil (art. 413 do Novo Código Civil) – nos contratos anteriores ao CDC	790
❑ Súmula 35 do STJ	791
❑ Súmula 538 do STJ	791
❑ O marco inicial para a incidência da correção monetária é a data de desembolso de cada prestação	791
❑ A saída de um dos participantes não justifica a devolução das parcelas que são contratadas no interesse de todo o grupo	791

☐ Restituição das parcelas pagas por consorciado <i>desistente</i> deve ocorrer em até 30 dias do encerramento do grupo	791
☐ Os juros de mora são devidos a partir do trigésimo dia após o término do consórcio	792
☐ É da administradora do consórcio o ônus da prova de eventuais prejuízos causados ao grupo em decorrência da desistência do consorciado	792
☐ Se houve fruição do bem e posterior inadimplemento, aplicam-se as regras do Decreto-lei nº 911/69	793
☐ Restituição proporcional do fundo de reserva na desistência do contrato de consórcio.)	793
☐ Taxa de adesão como adiantamento da taxa de administração	794
☐ Devolução de lance dado pelo consumidor	794
☐ Consórcio. Teoria da aparência	794
☐ Cláusula de eleição de foro nos contratos de adesão a grupos de consórcios	795
☐ Nulidade do preço ajustado em moeda estrangeira	795
☐ Compra e venda mercantil com assunção de dívida em moeda estrangeira	795
☐ Consórcio para aquisição de veículo importado. Prestações em moeda estrangeira que não ofende o CDC	795

Art. 54.

▶ Sobre a cláusula de foro de eleição nos contratos de adesão, ver tópico “Outras cláusulas abusivas” no art. 51, <i>caput</i>	796
▶ Definição de contrato de adesão pelo CDC	796
▶ Diversos nomes utilizados para os contratos de adesão	796
▶ No direito brasileiro, o único tratamento legislativo dado ao contrato de adesão está no Código de Defesa do Consumidor	796
☐ O simples fato de o contrato ser de adesão não o torna nulo.”	796
☐ Contrato de compra e venda de apartamento como contrato de adesão ...	797
☐ Legitimidade do Ministério Público para questionar em Ação Civil Pública cláusulas de contratos de adesão	797
☐ Não é contrato de adesão aquele em que as cláusulas são modificáveis por acordo das partes	797

▶ A cláusula resolutória é válida desde que a escolha caiba ao consumidor ...	797
▶ A boa-fé objetiva limita a admissibilidade e o exercício dos direitos advindos da cláusula resolutória	797
☐ A utilização da cláusula resolutiva deve observar os princípios do CDC	798
☐ A resolução do contrato não pode ficar inteiramente ao alvedrio do fornecedor	798
☐ O Código somente considera lícita a cláusula resolutória se a escolha entre a resolução ou manutenção do contrato for assegurada ao consumidor aderente	798
☐ A ação de reintegração de posse, quando há ausência de pagamento e devida notificação, não viola o §2º do art. 54 do CDC	799
☐ Mesmo havendo cláusula resolutiva expressa no contrato de adesão de construção e financiamento de imóvel, não se pode pleitear a imissão na posse sem a prévia declaração judicial de rescisão contratual	799
☐ Contrato redigido com letras minúsculas	800
▶ Sobre cláusulas abusivas em diversos contratos, ver art. 51, <i>caput</i>	800
▶ A cláusula de limitação de direitos não pode infringir normas e princípios do CDC	800
☐ Seguro de cartão de crédito oferecendo proteção em caso de perda de emprego involuntária. Cláusula limitativa de carência não informada ao consumidor	800
☐ O fato de a cláusula restritiva estar no meio de outras, em negrito, não é suficiente para se atender à exigência do Art. 54, § 4º, do CDC	801
☐ Planos de saúde. Cláusula limitativa de direito não admitida	801
☐ Cláusula limitativa em contrato de seguro que restringe a cobertura a furto qualificado	802
☐ Contrato de seguro. Validade da cláusula que exclui a cobertura em caso de embriaguez	802
☐ Contrato de seguro. A limitação de cobertura em caso de embriaguez deve ser redigida com destaque	803
☐ Seguro habitacional. Limitação de cobertura em razão de doença preexistente deve ser destacada no contrato	803
☐ Seguro por invalidez permanente. Dever de destacar a cláusula restritiva de direito	804
☐ Falha na informação sobre a limitação do serviço de monitoramento de veículo	804

- ☐ Cláusula que prevê ciência do consumidor acerca do contrato não é suficiente para atender o disposto no art. 54, §4º 805
- ☐ A interpretação do art. 54 deve ser feita com o espírito protecionista 805

CAPÍTULO VII – Das Sanções Administrativas 805

Art. 55.

- ▶ Estado. Atuação administrativa (executiva) autorizada pela Constituição 805
- ▶ Competência para legislar sobre normas de consumo 805
- ☐ Os estados têm competência concorrente para legislar sobre o tempo de atendimento em agências bancárias 806
- ☐ A criação de órgãos de defesa do consumidor pode se dar através de outras espécies normativas além da lei em sentido estrito 806
- ☐ A edição de Portarias ministeriais para o exercício do Poder de Polícia administrativa encontra amparo no CDC 806
- ▶ Interesses que devem presidir a atuação administrativa 807
- ☐ A competência para fiscalizar o cumprimento das normas de defesa do consumidor e impor as respectivas sanções administrativas é comum entre as administrações públicas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios 807
- ☐ A regulação do atendimento em agência bancária não se confunde com as operações financeiras do banco em si 808
- ☐ A recusa do fornecedor em prestar informações ao Procon, além de ensejar a aplicação de sanções administrativas, pode caracterizar crime de desobediência 809
- ☐ É ilegítima a recusa em prestar informações aos órgãos oficiais de defesa do consumidor 809

Art. 56.

- ▶ Finalidade das sanções administrativas 809
- ▶ Sanções administrativas. Expressões do poder de polícia: preventivo, fiscalização e repressivo 810
- ☐ São atribuições do Procon a análise de cláusulas contratuais e a aplicação de multas 810
- ☐ Não cabe sanção contra conduta que não está expressamente prevista como infração às normas consumeristas 810

- ☐ Celebração de acordo com consumidor não anula multa fixada pelo Procon 810
- ☐ Auto de infração lavrado pelo Procon – infração de cobrança da taxa de conveniência 811
- ☐ Auto de infração lavrado pelo Procon – Defeito em aparelho celular 811
- ☐ A multa não pode ser nem confiscatória nem irrisória 811
- ☐ Multa administrativa deve ter caráter intimidativo e desmotivador 812
- ☐ Dupla finalidade da multa administrativa 812
- ☐ Possibilidade do STJ redefinir o valor da multa administrativa 812
- ☐ Possibilidade do judiciário redefinir o valor da multa administrativa 812
- ☐ Aplicação da multa atendendo a critérios objetivos constantes de ato regulamentar 813
- ☐ Aplicação de multa pelo PROCON. Poder de polícia 813
- ☐ PROCON tem competência para multar instituição financeira quando violado o CDC 813
- ☐ Revisão da multa aplicada pelo PROCON demanda reexame dos fatos. Aplicação da Súmula 7 do STJ 813
- ☐ Multa aplicada pelo PROCON após TAC celebrado com o MP. Ato administrativo que padece de finalidade e que fere a segurança jurídica 814
- ☐ Multa administrativa. Impossibilidade de nova redução 815
- ☐ Legalidade de multa aplicada pelo PROCON. Ausência de produtos expostos em vitrine 815
- ☐ A atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação do PROCON 815
- ☐ Legalidade da competência do PROCON para aplicar multas administrativas referentes à observância do direitos dos consumidores 815
- ☐ Aplicação de multa pelo PROCON através de processo administrativo regular 815
- ☐ Aplicação de multa pelo PROCON em razão de publicidade enganosa 816
- ☐ Aplicação de multa pelo PROCON à Cia de Seguros 816
- ☐ Multa administrativa arbitrada sobre o valor da receita mensal ante a ausência da declaração de faturamento bruto. Legalidade 816
- ☐ Coisa julgada administrativa sobre a base da cálculo da multa não inviabiliza o reexame pelo poder judiciário 817
- ▶ Multa aplicada pelo mesmo fato por PROCONs diferentes. Bis in idem 817

- ☐ Não há bis in idem quando a multa é aplicada por órgãos diferentes sobre o mesmo fato 817
- ☐ A contrapropaganda como sanção administrativa é prevista para os casos envolvendo publicidade enganosa 818
- ▶ Possibilidade de imposição das sanções administrativas por meio de medida cautelar pela Administração Pública 819

Art. 57.

- ☐ A ausência de vantagem de fornecedor em infração não justifica a redução da multa 819

Art. 58.**Art. 59.****Art. 60.**

- ☐ Publicidade enganosa de cigarro.Imposição de contrapropaganda 821
- ☐ Contrapropaganda – Nome e logomarca do INSS utilizados indevidamente por escritório de advocacia 821
- ☐ Contrapropaganda – Desnecessidade quando a sentença judicial é publicada em jornais de grande circulação 822
- ▶ Contrapropaganda. Conteúdo da sanção 822

ÍNDICE REMISSIVO 823