

SUMÁRIO

Capítulo I

CONTEXTUALIZANDO O CDC	57
1. O CDC como um “microsistema legislativo”	57
2. O que são normas de “ordem pública e interesse social”?	58
3. Autonomia e heteronomia.....	60
4. O CDC como uma “lei de função social”	61
5. O fundamento constitucional do CDC.....	62
6. Questões de Concursos.....	64
7. Quadro Sinótico.....	65

Capítulo II

CARACTERÍSTICAS DO CDC.....	67
1. Normas principiológicas.....	67
2. Vocação de expansão.....	70
2.1 A questão do superendividamento: contextualização e aspectos gerais	71
3. Diálogo das fontes	73
4. Irrelevância dos aspectos formais.....	76
5. Questões de Concursos.....	77
6. Quadro Sinótico.....	77

Capítulo III

PRINCÍPIOS DO CDC.....	79
1. Vulnerabilidade do consumidor	79
1.1 Vulnerabilidade digital	82
2. Transparência	84
3. Informação	87
4. Segurança.....	96
5. Equilíbrio nas prestações	102
6. Reparação integral	109
7. Solidariedade.....	114
8. Interpretação mais favorável ao consumidor (interpretação contra o estipulante).....	120
9. Boa-fé objetiva	124
10. Reparação objetiva.....	127
11. Adimplemento substancial.....	132

12. “Venire contra factum proprium”	133
13. Conservação do contrato.....	135
14. Modificação das prestações desproporcionais.....	136
15. Equidade	139
16. Harmonia nas relações de consumo.....	141
17. Acesso à justiça.....	144
18. Questões de Concursos.....	155
19. Quadro Sinótico.....	157

Capítulo IV

RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	159
1. Os sujeitos.....	159
2. Identificando o consumidor e o fornecedor	160
2.1. A quem se aplica o CDC? As definições jurisprudenciais brasileiras	160
2.1.1. Situações em que, segundo o STJ, não se aplica o CDC.....	160
2.1.2. Situações em que, segundo o STJ, aplica-se o CDC.....	163
2.2. Internet e relações de consumo no STJ	169
2.2.1. O Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014)	173
2.2.2. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018).....	180
2.2.3. O Marco das Criptomoedas (Lei n. 14.478/2022)	183
2.3. Os profissionais liberais são fornecedores de serviços?	193
3. Teorias “maximalista” e “minimalista”	196
4. Compreendendo a expressão “destinatário final”	197
4.1. Ampliações jurisprudenciais do conceito do “destinatário final”	199
5. A pessoa jurídica como consumidora.....	202
6. Consumidor pessoa física e consumidor pessoa jurídica: presunções	202
7. Possibilidade de limitar a indenização: consumidor pessoa jurídica	203
8. Consumidor por equiparação	204
8.1. As três hipóteses previstas do consumidor por equiparação (art. 2º, parágrafo único; art. 17; art. 29).....	204
8.2. Os “bystanders”: consumidores sem contrato de consumo.....	207
9. Responsabilidade contratual e extracontratual: irrelevância no CDC	208
9.1. Exceção: juros de mora.....	209
9.1.1. Responsabilidade contratual	209
9.1.2. Responsabilidade extracontratual	210
9.2. Prazos prescricionais nas responsabilidades contratual e extracontratual, segundo o STJ.....	210
10. Questões de Concurso	211
11. Quadro Sinótico.....	223

Capítulo V

RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	227
1. Vício do produto ou serviço e fato do produto ou serviço.....	228
2. Vício do produto	229
3. Vício do serviço.....	231
4. Fato do produto	231
5. Fato do serviço	233
6. Perigo intrínseco.....	235
7. Prazo decadencial do vício	235
8. Prazo prescricional do fato.....	238
9. Responsabilidade objetiva do fornecedor.....	238
10. Ausência do defeito: prova a cargo do fornecedor	240
11. Comerciante: responsabilidade subsidiária?	241
12. Questões de Concursos.....	243
13. Quadro Sinótico.....	244

Capítulo VI

EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE	245
1. Excludentes de responsabilidade: quais são aceitas no sistema de consumo?	245
2. Caso fortuito ou força maior.....	246
2.1. Irrelevância da distinção	247
2.2. Distinção relevante.....	248
2.2.1. Fortuito interno	248
2.2.2. Fortuito externo	249
2.3. A análise dos riscos assumidos pelo fornecedor (a questão da esfera de risco) ...	251
3. Culpa exclusiva da vítima	253
4. Fato exclusivo de terceiro.....	254
5. Culpa concorrente	256
6. Teoria do risco do desenvolvimento	258
7. Compreendendo a distinção entre excludentes de ilicitude e excludentes de responsabilidade civil	261
8. Questões de Concursos.....	265
9. Quadro Sinótico.....	266

Capítulo VII

DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	267
1. Breve panorama legislativo e jurisprudencial	268
2. Indenização ressarcitória e indenização compensatória	269
3. Morte de familiar: quem poderá propor ação contra o fornecedor de produtos ou serviços?.....	271

4.	Quais agressões perfazem dano moral?.....	272
5.	Danos não patrimoniais de alguma gravidade	275
6.	Se a vítima falecer antes de propor ação, os herdeiros podem fazê-lo?.....	278
6.1.	O dano moral reflexo pode se caracterizar ainda que a vítima direta do evento danoso sobreviva?	279
7.	A quantificação do dano moral	279
7.1.	A questão da condenação em valor inferior ao postulado.....	281
8.	O STJ pode alterar valores de dano moral?.....	282
9.	A condição econômica do autor do dano e da vítima influem na fixação do valor?.....	283
9.1.	O critério bifásico na quantificação do dano moral	284
10.	A dúplice função do dano moral (aspecto punitivo ou pedagógico).....	285
11.	CDC x Convenção de Varsóvia: indenização por perda de bagagem.....	289
12.	O dano moral sofrido por consumidor pessoa jurídica	291
13.	Dano moral pode resultar do descumprimento do contrato pelo fornecedor de produtos ou serviços?.....	292
14.	Dano moral e dano estético podem ser cumulados?	294
15.	Como se provam os fatos constitutivos do dano moral? A questão dos danos <i>in re ipsa</i>	296
16.	A questão do nexa causal no dano moral.....	298
16.1.	Repensando o nexa causal: flexibilizações e presunções do nexa causal.....	302
17.	Responsabilidade civil das empresas de estacionamento	303
17.1.	Excludentes de responsabilidade civil	303
17.2.	Irrelevância da gratuidade.....	304
17.3.	Outras hipóteses	305
17.3.1.	Shopping centers ou supermercados	305
17.3.2.	Estacionamento de hospital	307
17.3.3.	Estacionamento de hotel.....	307
17.3.4.	Estacionamento por manobristas de restaurantes.....	307
17.3.5.	Estacionamento de postos de combustível.....	308
17.3.6.	Estacionamento de universidades	309
18.	Responsabilidade civil no transporte de pessoas.....	309
18.1.	Contextualização	309
18.2.	Obrigação de meio ou de resultado? Cláusula de incolumidade.....	310
18.3.	O dano causado por terceiro: responde a empresa de transporte?.....	310
18.3.1.	Dano conexo ao transporte	310
18.3.2.	Dano desconexo ao transporte	311
18.4.	Transporte gratuito ou de mera cortesia	312
18.5.	Excludentes de responsabilidade.....	313
18.5.1.	Culpa exclusiva da vítima	313
18.5.2.	Caso fortuito ou força maior (Código Civil, art. 393, parágrafo único).....	313

18.5.2.1.	Fortuito interno e fortuito externo	315
18.5.2.1.1.	Fortuito interno.....	315
18.5.2.1.2.	Fortuito externo	315
18.5.2.1.2.1.	Uma brevíssima análise crítica....	317
18.5.3.	Culpa concorrente	317
18.6.	Cláusulas de irresponsabilidade ou de não indenizar	318
18.7.	Aplicação do CDC ao contrato de transporte	319
18.8.	Danos causados a terceiros (não passageiros)	319
19.	Responsabilidade civil dos médicos: contextualização e lastro normativo.....	320
19.1.	Médicos x advogados: posições diferenciadas do STJ	321
19.2.	Consequências da aplicação do CDC aos médicos.....	322
19.3.	Responsabilidade civil dos hospitais particulares: um regime diferenciado (duas formas diversas de responsabilidade)	324
19.4.	Danos sofridos em hospitais públicos ensejam a aplicação do CDC? Uma reflexão contextualizada.....	327
19.4.1.	Serviços públicos sociais.....	330
19.5.	Dever de atendimento em casos de urgência, mesmo nos estabelecimentos privados	331
19.6.	Disciplina do Código Civil, seguro de responsabilidade civil e código de ética médica.....	332
19.7.	O uso construtivo do silêncio: técnicas de contenção judicial	334
19.7.1.	Dever de tutela do melhor interesse do paciente.....	335
19.8.	A responsabilidade médica como contratual: há relevância?.....	336
19.9.	A questão da equipe médica: até que ponto uns respondem por atos de outros? ...	337
19.10.	A reexecução dos serviços: o paciente pode ser constrangido a realizá-los com o mesmo médico?.....	338
19.11.	É necessário que a culpa do médico seja grave?	338
19.11.1.	Erros grosseiros e reflexos no <i>quantum</i> indenizatório	339
19.12.	A questão do consentimento do paciente	340
19.13.	O erro de diagnóstico	341
19.14.	Obrigações de meio e de resultado: um tema recorrente na responsabilidade civil dos médicos	342
19.14.1.	Obrigações de meio.....	342
19.14.2.	Obrigações de resultado	343
19.14.2.1.	Outras exceções construídas doutrinária e jurisprudencialmente	343
19.14.3.	Procedimentos de natureza mista	345
19.14.4.	A caminho da superação da dicotomia: novos critérios hermenêuticos?.....	345
19.15.	Aplicação da teoria da perda da chance à responsabilidade médica.....	348
19.16.	Inversão do ônus da prova, teoria da distribuição dinâmica e outras tendências que se fortalecem na legislação, doutrina e jurisprudência	349

20. Perda da chance	353
21. Perda do tempo útil (e outras formulações como a <i>teoria do desvio produtivo</i>)	354
22. Dano moral coletivo	356
22.1. A questão da ilicitude lucrativa	360
23. Dano social	361
24. Dano institucional	363
25. Questões de Concursos	363
26. Quadro Sinótico	365

Capítulo VIII

PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO CDC	367
1. Decadência (vício do produto ou serviço)	367
1.1. Vício oculto	367
1.1.1. Produtos duráveis	368
1.1.2. Produtos não duráveis	368
1.2. Início da contagem do prazo na hipótese de existir garantia contratual	368
1.3. Vício aparente	369
1.4. Causas que suspendem a decadência	369
2. Prescrição (fato do produto ou serviço)	370
2.1. Quando se inicia a contagem do prazo prescricional?	373
2.2. Teoria da <i>actio nata</i> : critérios objetivo e subjetivo	374
3. Conflito entre o CDC e CC/2002: interpretação favorável ao consumidor	377
3.1. Acidentes com passageiros no transporte de pessoas	377
3.2. Inclusões indevidas em cadastros negativos	378
3.3. Ação para exigir contas (CPC/2015, art. 550 e seguintes)	380
3.4. Prazo prescricional para questionar cláusulas abusivas em contratos de consumo (revisão e pretensão condenatória à devolução dos valores)	380
3.5. Repetição de indébito de tarifas de água e esgoto	381
3.6. Algumas questões relativas aos seguros	382
3.7. Outras questões decididas pelo STJ	382
4. Questões de Concursos	383
5. Quadro Sinótico	384

Capítulo IX

DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	385
1. Desconsideração da personalidade jurídica	385
2. CDC: primeira lei brasileira a prevê-la	385
3. Desconsideração da personalidade jurídica sempre que esta for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento dos consumidores	387
3.1. Teoria maior e teoria menor da desconsideração	387

3.1.1.	Teoria maior	388
3.1.2.	Teoria menor	388
4.	Críticas ao art. 28 do CDC	389
5.	Sociedades integrantes de grupos societários, sociedades controladas, sociedades consorciadas e sociedades coligadas	390
6.	O juiz pode declarar a indisponibilidade dos bens na própria sentença declaratória de falência?	391
7.	A aplicação da teoria significa encerramento das atividades da pessoa jurídica?	391
8.	Aplicação da teoria da desconsideração pela administração pública	392
9.	A questão da sociedade irregular ou de fato	392
10.	Há necessidade de propositura de ação autônoma?	392
11.	Desconsideração inversa	394
12.	A desconsideração na Lei da <i>Liberdade Econômica</i> (Lei n. 13.874/2019)	394
13.	Questões de Concursos	398
14.	Quadro Sinótico	399

Capítulo X

PRÁTICAS COMERCIAIS	401	
1.	Pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais	401
2.	O efeito vinculante da oferta publicitária	404
3.	O dever de prestar informações corretas e precisas	405
4.	Oferta de peças de reposição	406
5.	Venda por telefone ou reembolso postal	407
6.	Solidariedade do fornecedor pelos atos dos prepostos ou representantes autônomos	408
6.1.	Teoria da aparência	408
7.	Opções para o consumidor na hipótese de o fornecedor recusar cumprimento à oferta publicitária	410
8.	Questões de concursos	411
9.	Quadro Sinótico	412

Capítulo XI

A PUBLICIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	413	
1.	A publicidade na sociedade atual	413
1.1.	Direito de identificação da mensagem como sendo publicitária	414
1.2.	Dever do fornecedor de manter dados técnicos que lastreiam as informações publicitárias	415
2.	Publicidade enganosa	416
2.1.	Publicidade enganosa por omissão	417
2.2.	Publicidade enganosa resultante de erro de terceiro	420
3.	Publicidade abusiva	420
4.	A força vinculante da publicidade para o fornecedor	421

5. Ônus da prova na comunicação publicitária.....	421
6. A contrapropaganda.....	422
7. Princípios peculiares à publicidade nas relações de consumo.....	423
8. Os influenciadores digitais.....	424
9. Questões de Concursos.....	426
10. Quadro Sinótico.....	428

Capítulo XII

PRÁTICAS ABUSIVAS.....	429
1. Venda casada ou imposição de limites quantitativos pelo fornecedor.....	430
2. Recusa de contratar pelo fornecedor.....	432
3. Produtos enviados sem solicitação prévia.....	433
4. Aproveitamentos das vulnerabilidades específicas do consumidor.....	433
5. Exigência de vantagens excessivas.....	434
6. Execução de serviço sem orçamento prévio.....	435
7. Repasse de informações depreciativas relativas a consumidor.....	436
8. Inserção no mercado de produto em desacordo com as normas técnicas.....	436
9. Recusa de venda de bens ou prestação de serviços.....	437
10. Elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços.....	438
11. Ausência de prazo para cumprimento de obrigação pelo fornecedor.....	438
12. Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.....	439
13. Orçamento: dever de entrega, vinculação e prazo de validade.....	440
14. Produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle de preços.....	441
15. Cobrança de dívidas.....	442
15.1. Proibição de constrangimentos ou exposição do consumidor ao ridículo.....	442
15.2. Direito do consumidor cobrado indevidamente ao dobro do que houver pago.....	444
15.2.1. Pagamento fundado em cláusula contratual posteriormente declarada nula enseja devolução em dobro?.....	445
15.2.2. É preciso provar culpa do fornecedor para incidência do art. 42?.....	445
16. Planos de saúde: experiência brasileira e função social.....	446
17. Questões de Concursos.....	458
18. Quadro Sinótico.....	459

Capítulo XIII

BANCO DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES.....	461
1. Acesso do consumidor às informações a ele relativas.....	461
2. Limite temporal de consignação das informações negativas: 5 anos.....	462
2.1. Termo inicial da contagem dos 5 anos.....	463
3. Dever de comunicação por escrito ao consumidor.....	463

3.1.	De quem é o dever de comunicação?.....	464
3.2.	É suficiente a prova do envio da comunicação?.....	465
3.3.	A comunicação ao consumidor é necessária em se tratando de reprodução de dados existentes em banco de domínio público?.....	465
3.4.	De quem é o dever de comunicar o pagamento da dívida?.....	466
4.	Dívida discutida em juízo pode ser inscrita?.....	467
5.	Dano moral decorrente de indevida inscrição em cadastro negativo.....	468
5.1.	Desnecessidade da prova de prejuízo concreto.....	469
5.2.	Há dano moral se já havia inscrição anterior?.....	470
5.3.	Valores de indenização.....	470
5.4.	Controvérsia restrita apenas ao valor da dívida.....	471
5.5.	Prazo prescricional.....	471
6.	Bancos de dados como entidades de caráter público.....	472
7.	Prescrição dos débitos e cadastros negativos.....	472
7.1.	Prescrição da ação de cobrança, não do título executivo.....	472
8.	Bancos de dados contra maus fornecedores.....	473
9.	Questões de Concursos.....	474
10.	Quadro Sinótico.....	475

Capítulo XIV

NEGÓCIOS JURÍDICOS – PRINCÍPIOS CLÁSSICOS E ATUAIS	477	
1.	Contextualizando: tentando entender o ontem e o hoje.....	477
2.	Tríplice escolha da vontade.....	478
2.1.	Persiste a tríplice escolha?.....	478
2.1.1.	Crescente objetivação do conteúdo negocial.....	479
3.	Igualdade formal.....	479
3.1.	Igualdade material ou substancial.....	480
4.	<i>Pacta sunt servanda</i>	481
4.1.	Boa-fé objetiva.....	481
4.1.1.	Funções da boa-fé objetiva.....	482
4.1.2.	A teoria dos atos próprios e a boa-fé objetiva.....	484
4.1.2.1.	<i>Venire contra factum proprium</i>	484
4.1.2.2.	Adimplemento substancial (<i>substancial performance</i>).....	485
4.1.2.3.	<i>Supressio e surrectio</i>	486
4.1.2.4.	<i>Tu quoque, exceptio doli e exceptio non adimpleti contractus</i>	487
4.1.2.5.	<i>Duty to mitigate the loss</i> (dever de mitigar o prejuízo).....	488
5.	Relatividade dos contratos.....	489
5.1.	Função social dos contratos.....	489
6.	Autonomia da vontade.....	490
6.1.	Repúdio ao abuso de direito.....	491

7. Questões de Concursos.....	492
8. Quadro Sinótico.....	493

Capítulo XV

PROTEÇÃO CONTRATUAL.....	495
1. O contrato de consumo: distância do modelo clássico.....	495
2. A função social dos contratos	495
3. Necessidade de prévio conhecimento do conteúdo contratual pelo consumidor	495
4. Necessidade de redação clara e inteligível dos contratos de consumo	496
4.1. São válidas as limitações contratuais de direitos do consumidor?	497
5. Necessidade de interpretação favorável ao consumidor.....	498
5.1. Como interpretar a expressão “danos pessoais” nos contratos de seguro.....	500
6. Escritos particulares, recibos e pré-contratos	500
7. Direito de desistência imotivada sete dias após a conclusão do contrato	501
7.1. Devolução dos valores pagos pelo consumidor	502
8. Garantia contratual.....	503
8.1. Como se conta o prazo da garantia contratual?	504
9. O novo comércio eletrônico na atualização do CDC	505
10. Questões de Concursos.....	507
11. Quadro Sinótico.....	508

Capítulo XVI

CLÁUSULAS ABUSIVAS	509
1. Sistema de nulidades do CDC.....	509
2. Análise das cláusulas abusivas do CDC.....	510
3. Cláusulas de abertura: a importante função da jurisprudência.....	521
3.1. Ofensa aos princípios fundamentais do sistema jurídico	521
3.2. Restrição de direitos fundamentais ou violação do equilíbrio contratual	521
3.3. Cláusula excessivamente onerosa para o consumidor: análise das circunstâncias peculiares ao caso	527
4. É possível separar a cláusula abusiva do restante do contrato?	528
5. Controle abstrato das cláusulas abusivas	529
6. Contratos que envolvam outorga de crédito ou financiamento: dever de informação....	530
6.1. Sujeição das instituições financeiras ao CDC.....	530
6.1.1. Capitalização dos juros	532
6.1.2. Comissão de permanência	532
6.1.3. Juros superiores a 12% ao ano	533
6.1.4. Taxa referencial.....	534
6.1.5. Comissão de concessão de crédito	534
6.1.6. O banco responde por defeito de produto obtido a partir de financiamento bancário?	535

6.1.7.	Cobrança indevida pela emissão de boletos bancários	535
6.1.8.	Informações fornecidas pelas instituições financeiras ao Sisbacen	535
6.1.9.	Novas teses fixadas pelo STJ a respeito dos contratos bancários, em sede de recursos repetitivos (Tema 958)	536
6.1.10.	As propostas do Plano Nacional de Consumo e Cidadania	536
6.1.11.	Cartões de crédito e débito	538
7.	Multas de mora: limite nos contratos de consumo	541
8.	Pagamento antecipado da dívida: redução dos juros e encargos.....	541
9.	Nulidade das cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas.....	542
10.	Restituição dos valores nos contratos de consórcio	544
11.	Obrigatoriedade de que os valores sejam expressos em moeda nacional.....	545
12.	Sanções administrativas.....	545
12.1.	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	551
12.2.	Departamento Nacional de Defesa do Consumidor	552
12.3.	Convenção coletiva de consumo.....	554
13.	Questões de Concursos.....	555
14.	Quadro Sinótico.....	556

Capítulo XVII

CONTRATOS DE ADESÃO	559
1. Conceito legal.....	559
2. Interpretação contra o estipulante.....	559
3. Cláusula de eleição de foro em contrato de adesão.....	561
4. Cláusulas que limitam direitos dos consumidores.....	562
5. A prevenção e o tratamento do superendividamento: arts. 54-A e seguintes do CDC....	563
6. As questões relativas à conciliação no superendividamento	573
7. Questões de Concursos.....	577
8. Quadro Sinótico.....	578

Capítulo XVIII

DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO	579
1. Interesses ou direitos difusos	580
2. Interesses ou direitos coletivos.....	580
3. Interesses ou direitos individuais homogêneos	581
3.1. Legitimação do Ministério Público.....	582
3.1.1. Interesse ainda que disponível	582
3.1.2. Interesse social	583
4. Legitimação concorrente	585
4.2. Os Procons podem figurar no polo passivo das lides?	591
5. Estímulo à efetividade: admissibilidade de todas as espécies de ações.....	592

5.1.	Questões relativas às tutelas específicas	593
5.2.	Questões relativas às custas, honorários periciais e outras despesas	597
5.3.	Questões relativas à denúncia da lide	598
5.4.	Questões relativas ao diálogo das fontes	599
6.	Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos	600
6.1.	A liquidação e a execução da sentença	603
6.1.1.	A questão do <i>fluid recovery</i>	605
6.2.	Execução da sentença: direitos individuais homogêneos	606
6.2.1.	É possível executar no domicílio da vítima?	606
6.2.2.	Legitimidade do Ministério Público para execução da sentença coletiva	607
6.2.3.	Prescrição para a execução individual da sentença coletiva	607
7.	Ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços	607
8.	Da coisa julgada	611
8.1.	Os efeitos da sentença – no caso de interesses individuais homogêneos relacionados a relações de consumo – limitam-se à competência territorial do órgão julgador?	615
9.	Questões de Concursos	617
10.	Quadro sinótico	618
	QUESTÕES DIVERSAS.....	621
	BIBLIOGRAFIA.....	625
	Anexo I	
	LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.....	631