

SUMÁRIO

PARTE I

1. Uma abordagem ao Código de Defesa do Consumidor.....	17
2. Relação jurídica de consumo.....	21
2.1. Quem é o consumidor?.....	21
2.2. Quem é o fornecedor?.....	36
2.3. Produto e serviço.....	41
3. Os princípios do Código de Defesa do Consumidor.....	53
3.1. Da vulnerabilidade.....	53
3.2. Do dever governamental.....	53
3.3. Da harmonização e compatibilização da proteção ao consumidor.....	55
3.4. Da boa-fé objetiva.....	55
3.4.1. Figuras correlatas.....	56
3.4.1.1. <i>Venire contra factum proprium</i>	56
3.4.1.2. <i>Supressio</i>	63
3.4.1.3. <i>Surrectio</i>	66
3.4.1.4. <i>Tu quoque</i>	67
3.4.1.5. <i>Duty to mitigate the loss</i>	71
3.4.1.6. Adimplemento substancial.....	76
3.5. Da equidade.....	79
3.6. Da educação e informação dos consumidores.....	81
3.7. Do controle de qualidade e mecanismos de atendimento pelas próprias empresas.....	81
3.8. Da racionalização e melhoria dos serviços públicos.....	81
3.9. Da coibição e repressão das práticas abusivas.....	82
3.10. Do estudo das modificações do mercado.....	82

3.11. Da garantia do crédito responsável	82
3.12. Da prevenção e tratamento do superendividamento	83
4. Da política nacional das relações de consumo	84
5. Direitos básicos do consumidor	86
5.1. A proteção da vida, saúde e segurança	88
5.2. Educação, informação e liberdade de escolha	90
5.3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços	91
5.4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.....	96
5.5. A modificação e a revisão das cláusulas contratuais	96
5.6. A prevenção e a reparação integral dos danos	97
5.6.1. Espécies de danos.....	98
5.7. Facilitação do acesso à justiça e à administração.....	101
5.8. Facilitação da defesa e a inversão do ônus da prova.....	102
5.9. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.....	108
5.10. Garantia do Crédito Responsável e do Mínimo Existencial	109
6. A responsabilidade civil no CDC	114
6.1. A ocorrência do vício do produto e do serviço.....	114
6.2. A decadência. Análise do art. 26 do CDC	125
6.3. A ocorrência do fato do produto e do serviço.....	129
7. Da desconsideração da personalidade jurídica	165
8. Oferta	172
9. Da publicidade.....	177
10. Das práticas abusivas	181
10.1. Venda casada.....	188
10.2. Venda quantitativa	193
10.3. Recusa de atendimento	193
10.4. Fornecimento de produto/serviço não solicitado.....	196
10.5. Aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor	197
10.6. Exigir vantagem excessiva.....	197
10.7. Serviços sem orçamento	197
10.8. Repasse de informações depreciativas.....	198
10.9. Descumprir normas técnicas	198
10.10. Recusa de venda direta ou à vista	198
10.11. Elevação dos preços sem justa causa de produtos e serviços	199
10.12. Inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação.....	199
10.13. Aplicar fórmula ou reajuste diverso do legal.....	200

11. Cobrança de dívidas.....	200
12. Banco de dados.....	205
13. Proteção contratual.....	218
13.1. Direito de arrependimento.....	229
13.2. Da garantia contratual.....	231
13.3. Cláusulas abusivas.....	233
13.3.1. Da cláusula de não indenizar.....	233
13.3.2. Impedimento de reembolso.....	240
13.3.3. Transferência da responsabilidade a terceiros.....	247
13.3.4. As cláusulas iníquas e abusivas que ferem a equidade e a boa-fé.....	247
13.3.5. Inversão do ônus da prova.....	248
13.3.6. Utilização compulsória de arbitragem.....	249
13.3.7. Imposição de representante.....	250
13.3.8. Opção de conclusão do negócio.....	250
13.3.9. Variação do preço de maneira unilateral.....	251
13.3.10. Cancelamento unilateral do contrato.....	251
13.3.11. Ressarcimento de custos.....	251
13.3.12. Alteração unilateral do contrato.....	252
13.3.13. Violação das normas ambientais.....	252
13.3.14. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor.....	252
13.3.15. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.....	253
13.3.16. Coerção judicial e punição por inadimplência.....	253
13.3.17. A conservação dos contratos.....	254
13.3.18. Controle das cláusulas abusivas.....	254
14. Dos contratos de concessão de crédito, financiamento e consórcio.....	255
15. A compra e venda de imóveis e móveis.....	258
16. Dos contratos de adesão.....	262
17. Da prevenção e do tratamento do superendividamento.....	268
17.1. Aplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	270
17.2. Conceito de Superendividamento.....	270
17.3. Da Preservação do Mínimo Existencial.....	274
17.4. Dívidas do Superendividado.....	283
17.5. Inaplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	283
17.6. Dever de informação prévia.....	286
17.7. Controle da publicidade e combate ao assédio.....	291

17.8. Deveres dos fornecedores na oferta do crédito	293
17.9. Dos contratos conexos ou coligados	302
17.10. Vedação às práticas abusivas na oferta de crédito	305
18. Da conciliação e repactuação compulsória no superendividamento	308
18.1. Da Conciliação	310
18.2. Da repactuação judicial compulsória	324
18.3. Da conciliação administrativa.....	333

PARTE II

QUESTÕES PROCESSUAIS RELACIONADAS À PRÁTICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Considerações gerais	335
1. Dinâmica das ações de rito comum que versam sobre relação de consumo ...	336
2. Dinâmica das ações de rito sumaríssimo que versam sobre relação de consumo.....	339
3. Estudo dos principais atos processuais praticados nas ações que versam sobre relação de consumo	340
3.1. Petição inicial	340
3.1.1. O juízo a que é dirigida	341
3.1.2. Os nomes, os prenomes, o estado civil, a existência de união estável, a profissão, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, o endereço eletrônico, o domicílio e a residência do autor e do réu.....	347
3.1.2.1. Legitimidade ativa	348
3.1.2.2. Legitimidade passiva	353
3.1.3. Fatos e fundamentos jurídicos do pedido	357
3.1.4. Pedido com suas especificações	361
3.1.5. Protesto pela produção de provas.....	366
3.1.6. Valor da causa	367
3.1.6.1. Possibilidade de modificação do valor da causa pelo magistrado.....	370
3.1.6.2. Formulação do pedido de concessão dos benefícios da justiça gratuita na petição inicial	372
3.1.7. Interesse pela autocomposição.....	375
3.1.8. Pedido de concessão da tutela provisória.....	376

3.2.	Atos que podem ser praticados após a apresentação da petição inicial.....	383
3.2.1.	Determinação da emenda da petição inicial	383
3.2.2.	Indeferimento da petição inicial.....	385
3.2.3.	Julgamento liminar do pedido	388
3.2.4.	Audiência de tentativa de conciliação.....	390
3.2.4.1.	A revelia necessariamente resulta no julgamento da ação pela procedência dos pedidos nos Juizados Especiais Cíveis?	392
3.2.4.2.	Audiência de tentativa de conciliação por videoconferência e pelo WhatsApp. Herança do coronavírus	396
3.3.	Apresentação da defesa	398
3.4.	Réplica.....	412
3.5.	Caminhos pelos quais o processo pode seguir após a apresentação da réplica.....	413
3.5.1.	Extinção sem resolução do mérito	414
3.5.2.	Julgamento antecipado do mérito ou do pedido.....	415
3.5.2.1.	Julgamento antecipado parcial do mérito.....	422
3.5.3.	Sanearamento e designação de dia e hora para a realização da audiência de instrução e julgamento	426
3.5.3.1.	Resolução das questões processuais pendentes	427
3.5.3.2.	Delimitação das questões de fato sobre as quais recairá a atividade probatória e especificação dos meios de prova em direito admitidos.....	428
3.5.3.3.	Definição da distribuição do ônus da prova.....	430
3.5.3.3.1.	Possibilidade de interposição do recurso de agravo de instrumento contra a decisão em que o juiz distribui o ônus da prova de modo diverso	435
3.5.3.4.	Delimitação das questões de direito relevantes para a decisão do mérito.....	436
3.5.3.5.	Designação da audiência de instrução e julgamento	438
3.5.3.5.1.	Prazo para a apresentação do rol de testemunhas.....	439
3.5.3.5.2.	Quantas testemunhas podem ser arroladas por cada parte?	440
3.6.	Audiência de instrução e julgamento	441

3.7. Razões finais.....	444
3.8. Sentença.....	445
3.9. Embargos de declaração.....	448
3.10. Apelação. Efeitos em que é recebida. Possibilidade de obtenção de efeito suspensivo de forma excepcional.....	450
3.10.1. Atos praticados após a interposição da apelação	455
3.11. Embargos de declaração.....	459
3.12. Recurso especial e/ou recurso extraordinário.....	462
3.13. Cumprimento da sentença	471
3.14. Algumas petições iniciais de ações que versam sobre relação de consumo	481
3.14.1. Redução de mensalidade escolar	481
3.14.2. Extravio de bagagem.....	486
3.14.3. Ação contra instituição financeira – Cobranças indevidas	491
3.14.4. Cobrança de seguro	495
3.14.5. Ação de Indenização. Teoria da perda de uma chance	500
3.14.6. Ação de indenização. Corte indevido do fornecimento de energia elétrica.....	506
3.14.7. Queixa em Juizado Especial Cível. Relação com empresa de crédito para negociar dívida contraída com banco	510
3.14.8. Ação de Repactuação de Dívidas. Superendividamento	515
3.14.9. Mínimo Existencial. Repactuação de Dívidas. Inconstitucionalidade	521
3.14.10. Indenizatória. Negativação SCR. Sem notificação	533
3.14.11. Obrigação de Fazer. Cirurgia pós-bariátrica	544
3.14.12. INSS. Cartão saque	559
3.14.13. Fraudes bancárias.....	582
3.14.13.1. Boleto falso. Declaratória de Inexistência de Débito. Indenização por Danos Morais	584
3.14.13.2. PIX. Fraude. Falha na prestação do serviço e do dever de segurança	609
3.14.13.3. Falso leilão. Indenizatória.....	619
Bibliografia consultada	640