

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.....	82
3.7. Do controle de qualidade e mecanismos de atendimento pelas próprias empresas.....	82
3.8. Da racionalização e melhoria dos serviços públicos.....	83
3.9. Da coibição e repressão das práticas abusivas.....	83
3.10. Do estudo das modificações do mercado.....	84

3.11. Da garantia do crédito responsável	84
3.12. Da prevenção e tratamento do superendividamento	85
4. Da política nacional das relações de consumo	86
5. Direitos básicos do consumidor	88
5.1. A proteção da vida, saúde e segurança	90
5.2. Educação, informação e liberdade de escolha	92
5.3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços.	92
5.4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.....	97
5.5. A modificação e a revisão das cláusulas contratuais	98
5.6. A prevenção e a reparação integral dos danos	99
5.6.1. Espécies de danos.....	99
5.7. Facilitação do acesso à justiça e à administração.....	103
5.8. Facilitação da defesa e a inversão do ônus da prova.....	103
5.9. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.....	112
5.10. Garantia do Crédito Responsável e do Mínimo Existencial	113
6. A responsabilidade civil no CDC	118
6.1. A ocorrência do vício do produto e do serviço.....	118
6.2. A decadência. Análise do art. 26 do CDC	129
6.3. A ocorrência do fato do produto e do serviço.....	133
7. Da desconsideração da personalidade jurídica	175
8. Oferta	182
9. Da publicidade.....	190
10. Das práticas abusivas	194
10.1. Venda casada.....	201
10.2. Venda quantitativa	206
10.3. Recusa de atendimento	206
10.4. Fornecimento de produto/serviço não solicitado.....	220
10.5. Aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor	220
10.6. Exigir vantagem excessiva.....	220
10.7. Serviços sem orçamento	221
10.8. Repasse de informações depreciativas.....	221
10.9. Descumprir normas técnicas	222
10.10. Recusa de venda direta ou à vista	222
10.11. Elevação dos preços sem justa causa de produtos e serviços.....	222
10.12. Inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação	223
10.13. Aplicar fórmula ou reajuste diverso do legal	223

11. Cobrança de dívidas.....	223
12. Banco de dados.....	229
13. Proteção contratual.....	243
13.1. Direito de arrependimento.....	255
13.2. Da garantia contratual.....	256
13.3. Cláusulas abusivas.....	258
13.3.1. Da cláusula de não indenizar.....	258
13.3.2. Impedimento de reembolso.....	266
13.3.3. Transferência da responsabilidade a terceiros.....	272
13.3.4. As cláusulas iníquas e abusivas que ferem a equidade e a boa-fé.....	272
13.3.5. Inversão do ônus da prova.....	274
13.3.6. Utilização compulsória de arbitragem.....	274
13.3.7. Imposição de representante.....	276
13.3.8. Opção de conclusão do negócio.....	276
13.3.9. Variação do preço de maneira unilateral.....	276
13.3.10. Cancelamento unilateral do contrato.....	276
13.3.11. Ressarcimento de custos.....	277
13.3.12. Alteração unilateral do contrato.....	277
13.3.13. Violação das normas ambientais.....	278
13.3.14. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor.....	278
13.3.15. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.....	278
13.3.16. Coerção judicial e punição por inadimplência.....	278
13.3.17. A conservação dos contratos.....	280
13.3.18. Controle das cláusulas abusivas.....	280
14. Dos contratos de concessão de crédito, financiamento e consórcio.....	280
15. A compra e venda de imóveis e móveis.....	284
16. Dos contratos de adesão.....	288
17. Da prevenção e do tratamento do superendividamento.....	293
17.1. Aplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	296
17.2. Conceito de Superendividamento.....	296
17.3. Da Preservação do Mínimo Existencial.....	300
17.4. Dívidas do Superendividado.....	312
17.5. Inaplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	312
17.6. Dever de informação prévia.....	314
17.7. Controle da publicidade e combate ao assédio.....	320
17.8. Deveres dos fornecedores na oferta do crédito.....	322

17.9. Dos contratos conexos ou coligados	331
17.10. Vedação às práticas abusivas na oferta de crédito	335
18. Da conciliação e repactuação compulsória no superendividamento	338
18.1. Da Conciliação	339
18.2. Da repactuação judicial compulsória	364
18.3. Da conciliação administrativa.....	374

PARTE II

QUESTÕES PROCESSUAIS RELACIONADAS À PRÁTICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Considerações gerais	377
1. Dinâmica das ações de rito comum que versam sobre relação de consumo..	378
2. Dinâmica das ações de rito sumaríssimo que versam sobre relação de consumo.....	381
3. Estudo dos principais atos processuais praticados nas ações que versam sobre relação de consumo	382
3.1. Petição inicial.....	382
3.1.1. O juízo a que é dirigida	383
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.....	390
3.1.2.1. Legitimidade ativa	390
3.1.2.2. Legitimidade passiva	395
3.1.3. Fatos e fundamentos jurídicos do pedido	399
3.1.4. Pedido com suas especificações	404
3.1.5. Protesto pela produção de provas.....	408
3.1.6. Valor da causa	410
3.1.6.1. Possibilidade de modificação do valor da causa pelo magistrado.....	412
3.1.6.2. Formulação do pedido de concessão dos benefícios da justiça gratuita na petição inicial	415
3.1.7. Interesse pela autocomposição.....	417
3.1.8. Pedido de concessão da tutela provisória.....	418
3.2. Atos que podem ser praticados após a apresentação da petição inicial.....	425

3.2.1.	Determinação da emenda da petição inicial	425
3.2.2.	Indeferimento da petição inicial.....	427
3.2.3.	Julgamento liminar do pedido	429
3.2.4.	Audiência de tentativa de conciliação.....	432
3.2.4.1.	A revelia necessariamente resulta no julgamento da ação pela procedência dos pedidos nos Juizados Especiais Cíveis?	434
3.2.4.2.	Audiência de tentativa de conciliação por videoconferência e pelo WhatsApp. Herança do coronavírus	438
3.3.	Apresentação da defesa	440
3.4.	Réplica.....	454
3.5.	Caminhos pelos quais o processo pode seguir após a apresentação da réplica.....	455
3.5.1.	Extinção sem resolução do mérito	455
3.5.2.	Julgamento antecipado do mérito ou do pedido.....	457
3.5.2.1.	Julgamento antecipado parcial do mérito.....	463
3.5.3.	Saneamento e designação de dia e hora para a realização da audiência de instrução e julgamento	467
3.5.3.1.	Resolução das questões processuais pendentes	469
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.....	470
3.5.3.3.	Definição da distribuição do ônus da prova.....	471
3.5.3.3.1.	Possibilidade de interposição do recurso de agravo de instrumento contra a decisão em que o juiz distribuiu o ônus da prova de modo diverso	476
3.5.3.4.	Delimitação das questões de direito relevantes para a decisão do mérito.....	477
3.5.3.5.	Designação da audiência de instrução e julgamento	479
3.5.3.5.1.	Prazo para a apresentação do rol de testemunhas.....	480
3.5.3.5.2.	Quantas testemunhas podem ser arroladas por cada parte?	481
3.6.	Audiência de instrução e julgamento	482
3.7.	Razões finais.....	485
3.8.	Sentença.....	486

3.9. Embargos de declaração.....	491
3.10. Apelação. Efeitos em que é recebida. Possibilidade de obtenção de efeito suspensivo de forma excepcional.....	493
3.10.1. Atos praticados após a interposição da apelação	498
3.11. Embargos de declaração.....	502
3.12. Recurso especial e/ou recurso extraordinário.....	504
3.13. Cumprimento da sentença	513
3.14. Algumas petições iniciais de ações que versam sobre relação de consumo	523
3.14.1. Redução de mensalidade escolar	523
3.14.2. Extravio de bagagem.....	527
3.14.3. Ação contra instituição financeira – Cobranças indevidas	533
3.14.4. Cobrança de seguro	537
3.14.5. Ação de Indenização. Teoria da perda de uma chance	542
3.14.6. Ação de indenização. Corte indevido do fornecimento de energia elétrica.....	548
3.14.7. Queixa em Juizado Especial Cível. Relação com empresa de crédito para negociar dívida contraída com banco	552
3.14.8. Ação de Repactuação de Dívidas. Superendividamento	556
3.14.9. Mínimo Existencial. Repactuação de Dívidas. Inconstitucionalidade	562
3.14.10. Indenizatória. Negativação SCR. Sem notificação	575
3.14.11. Declaratória de inexistência de débitos. Registrato	585
3.14.12. Obrigação de Fazer. Cirurgia Bariátrica	593
3.14.13. Obrigação de Fazer. Cirurgia pós-bariátrica	611
3.14.14. Obrigação de Fazer – Tema 1082, STJ	627
3.14.15. Plano de Saúde. Falso coletivo.....	639
3.14.16. Obrigação de fazer. Terapias e tratamento multidisciplinar....	677
3.14.17. INSS. Cartão saque	693
3.14.18. Fraudes bancárias.....	715
3.14.18.1. Boleto falso. Declaratória de Inexistência de Débito. Indenização por Danos Morais	718
3.14.18.2. PIX. Fraude. Falha na prestação do serviço e do dever de segurança	743
3.14.18.3. Falso leilão. Indenizatória.....	752
3.14.18.4. Roubo de Celular – Apelação.....	770
Bibliografia consultada	775