

PROVISÓRIO

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.	Venire contra factum proprium.....	56
3.4.1.2.	Supressio.....	63
3.4.1.3.	Surrectio	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	170
8. Oferta	177
9. Da publicidade.....	181
10. Das práticas abusivas	185
10.1. Venda casada.....	192
10.2. Venda quantitativa	197
10.3. Recusa de atendimento	198
10.4. Fornecimento de produto/serviço não solicitado.....	209
10.5. Aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor	210
10.6. Exigir vantagem excessiva.....	210
10.7. Serviços sem orçamento	210
10.8. Repasse de informações depreciativas.....	211
10.9. Descumprir normas técnicas	211
10.10. Recusa de venda direta ou à vista	211
10.11. Elevação dos preços sem justa causa de produtos e serviços.....	212
10.12. Inexistência de prazo para o cumprimento da obrigação	212
10.13. Aplicar fórmula ou reajuste diverso do legal	212
11. Cobrança de dívidas.....	212

12. Banco de dados.....	218
13. Proteção contratual.....	232
13.1. Direito de arrependimento.....	243
13.2. Da garantia contratual.....	245
13.3. Cláusulas abusivas.....	247
13.3.1. Da cláusula de não indenizar.....	247
13.3.2. Impedimento de reembolso.....	254
13.3.3. Transferência da responsabilidade a terceiros.....	261
13.3.4. As cláusulas iníquas e abusivas que ferem a equidade e a boa-fé.....	261
13.3.5. Inversão do ônus da prova.....	262
13.3.6. Utilização compulsória de arbitragem.....	263
13.3.7. Imposição de representante.....	264
13.3.8. Opção de conclusão do negócio.....	264
13.3.9. Variação do preço de maneira unilateral.....	265
13.3.10. Cancelamento unilateral do contrato.....	265
13.3.11. Ressarcimento de custos.....	265
13.3.12. Alteração unilateral do contrato.....	266
13.3.13. Violação das normas ambientais.....	266
13.3.14. Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor.....	266
13.3.15. Renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.....	267
13.3.16. Coerção judicial e punição por inadimplência.....	267
13.3.17. A conservação dos contratos.....	268
13.3.18. Controle das cláusulas abusivas.....	268
14. Dos contratos de concessão de crédito, financiamento e consórcio.....	269
15. A compra e venda de imóveis e móveis.....	272
16. Dos contratos de adesão.....	276
17. Da prevenção e do tratamento do superendividamento.....	281
17.1. Aplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	284
17.2. Conceito de Superendividamento.....	284
17.3. Da Preservação do Mínimo Existencial.....	288
17.4. Dívidas do Superendividado.....	297
17.5. Inaplicabilidade da Lei do Superendividamento.....	298
17.6. Dever de informação prévia.....	300
17.7. Controle da publicidade e combate ao assédio.....	306
17.8. Deveres dos fornecedores na oferta do crédito.....	307
17.9. Dos contratos conexos ou coligados.....	317

17.10. Vedação às práticas abusivas na oferta de crédito	320
18. Da conciliação e repactuação compulsória no superendividamento	323
18.1. Da Conciliação	325
18.2. Da repactuação judicial compulsória	347
18.3. Da conciliação administrativa.....	357

PARTE II

QUESTÕES PROCESSUAIS RELACIONADAS À PRÁTICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Considerações gerais.....	361
1. Dinâmica das ações de rito comum que versam sobre relação de consumo	362
2. Dinâmica das ações de rito sumaríssimo que versam sobre relação de consumo.....	365
3. Estudo dos principais atos processuais praticados nas ações que versam sobre relação de consumo.....	366
3.1. Petição inicial.....	366
3.1.1. O juízo a que é dirigida	367
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.....	374
3.1.2.1. Legitimidade ativa	374
3.1.2.2. Legitimidade passiva	379
3.1.3. Fatos e fundamentos jurídicos do pedido	383
3.1.4. Pedido com suas especificações	388
3.1.5. Protesto pela produção de provas.....	392
3.1.6. Valor da causa	394
3.1.6.1. Possibilidade de modificação do valor da causa pelo magistrado.....	396
3.1.6.2. Formulação do pedido de concessão dos benefícios da justiça gratuita na petição inicial	399
3.1.7. Interesse pela autocomposição.....	401
3.1.8. Pedido de concessão da tutela provisória.....	402
3.2. Atos que podem ser praticados após a apresentação da petição inicial.....	409
3.2.1. Determinação da emenda da petição inicial	409

3.2.2.	Indeferimento da petição inicial.....	411
3.2.3.	Julgamento liminar do pedido	413
3.2.4.	Audiência de tentativa de conciliação.....	416
3.2.4.1.	A revelia necessariamente resulta no julgamento da ação pela procedência dos pedidos nos Juizados Especiais Cíveis?	418
3.2.4.2.	Audiência de tentativa de conciliação por videoconferência e pelo WhatsApp. Herança do coronavírus	422
3.3.	Apresentação da defesa	424
3.4.	Réplica.....	438
3.5.	Caminhos pelos quais o processo pode seguir após a apresentação da réplica.....	439
3.5.1.	Extinção sem resolução do mérito	439
3.5.2.	Julgamento antecipado do mérito ou do pedido.....	441
3.5.2.1.	Julgamento antecipado parcial do mérito.....	447
3.5.3.	Saneamento e designação de dia e hora para a realização da audiência de instrução e julgamento	451
3.5.3.1.	Resolução das questões processuais pendentes	453
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.....	454
3.5.3.3.	Definição da distribuição do ônus da prova.....	455
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	460
3.5.3.4.	Delimitação das questões de direito relevantes para a decisão do mérito.....	461
3.5.3.5.	Designação da audiência de instrução e julgamento	463
3.5.3.5.1.	Prazo para a apresentação do rol de testemunhas.....	464
3.5.3.5.2.	Quantas testemunhas podem ser arroladas por cada parte?	465
3.6.	Audiência de instrução e julgamento	466
3.7.	Razões finais.....	469
3.8.	Sentença.....	470
3.9.	Embargos de declaração.....	475

3.10. Apelação. Efeitos em que é recebida. Possibilidade de obtenção de efeito suspensivo de forma excepcional.....	477
3.10.1. Atos praticados após a interposição da apelação	482
3.11. Embargos de declaração.....	486
3.12. Recurso especial e/ou recurso extraordinário.....	488
3.13. Cumprimento da sentença	497
3.14. Algumas petições iniciais de ações que versam sobre relação de consumo	507
3.14.1. Redução de mensalidade escolar	507
3.14.2. Extravio de bagagem.....	511
3.14.3. Ação contra instituição financeira – Cobranças indevidas	517
3.14.4. Cobrança de seguro	521
3.14.5. Ação de Indenização. Teoria da perda de uma chance	526
3.14.6. Ação de indenização. Corte indevido do fornecimento de energia elétrica.....	532
3.14.7. Queixa em Juizado Especial Cível. Relação com empresa de crédito para negociar dívida contraída com banco	536
3.14.8. Ação de Repactuação de Dívidas. Superendividamento	540
3.14.9. Mínimo Existencial. Repactuação de Dívidas. Inconstitucionalidade	546
3.14.10. Indenizatória. Negativação SCR. Sem notificação	559
3.14.11. Declaratória de inexistência de débitos. Registrato	569
3.14.12. Obrigação de Fazer. Cirurgia Bariátrica	577
3.14.13. Obrigação de Fazer. Cirurgia pós-bariátrica	595
3.14.14. Obrigação de Fazer – Tema 1082, STJ	611
3.14.15. Plano de Saúde. Falso coletivo.....	623
3.14.16. Obrigação de fazer. Terapias e tratamento multidisciplinar....	661
3.14.17. INSS. Cartão saque	677
3.14.18..Fraudes bancárias.....	699
3.14.18.1. Boleto falso. Declaratória de Inexistência de Débito. Indenização por Danos Morais	702
3.14.18.2. PIX. Fraude. Falha na prestação do serviço e do dever de segurança	727
3.14.18.3. Falso leilão. Indenizatória.....	736
3.14.18.1. Roubo de Celular – Apelação	754
Bibliografia consultada	759