

# SUMÁRIO

<b>Capítulo 1 – INTRODUÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>17</b>
1. Noções iniciais.....	17
2. Defesa do consumidor e a Constituição Federal.....	18
3. Peculiaridades das normas de proteção ao consumidor .....	18
3.1. Microsistema jurídico .....	18
3.2. Lei principiológica .....	19
3.3. Normas de ordem pública e interesse social.....	20
4. Tópico-síntese.....	21
<b>Capítulo 2 – RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....</b>	<b>23</b>
1. Formação da relação jurídica de consumo.....	23
1.1. Consumidor .....	24
1.1.1. Pessoa jurídica de direito público e relação de consumo .....	27
1.1.2. Consumidor por equiparação .....	28
1.2. Fornecedor.....	30
1.2.1. Fornecedor por equiparação.....	32
1.3. Produto.....	33
1.4. Serviço .....	35
1.4.1. Serviço Público.....	36
1.4.1.1. Lei nº 13.460/2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.....	38
2. Tópico-síntese.....	42
<b>Capítulo 3 – POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO .....</b>	<b>45</b>
1. Objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo .....	45
2. Princípios norteadores do CDC.....	46
2.1. Princípio da transparência (art. 4º, <i>caput</i> ) .....	46

2.2.	Princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I)....	46
2.3.	Princípio da intervenção do Estado (art. 4º, II) .....	48
2.4.	Princípio da harmonia dos interesses (art. 4º, III) .....	49
2.5.	Princípio da boa-fé objetiva (art. 4º, III) .....	49
2.6.	Princípio do equilíbrio (art. 4º, III) .....	50
2.7.	Princípio da educação e informação (art. 4º, IV) .....	51
2.8.	Princípio de controle de qualidade e segurança e solução de conflitos como mecanismos alternativos (art. 4º, V) .....	52
2.9.	Princípio da coibição e repressão dos abusos (art. 4º, VI) .....	52
2.10.	Princípio da racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, VII).....	53
2.11.	Princípio do estudo constante das modificações do mercado de consumo (art. 4º, VIII) .....	53
2.12.	Princípio do fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores (art. 4º, IX) .....	53
2.13.	Princípio de prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor (art. 4º, X) .....	53
3.	Execução da Política Nacional das Relações de Consumo .....	54
4.	Tópico-síntese.....	54
<b>Capítulo – DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR .....</b>		<b>57</b>
1.	Os direitos básicos do consumidor previstos no CDC .....	57
1.1.	Direito à proteção da vida, saúde e segurança .....	58
1.2.	Direito à educação, divulgação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações.....	61
1.3.	Direito à informação .....	62
1.4.	Direito à proteção contra práticas abusivas .....	63
1.5.	Direito à modificação ou revisão de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou excessivamente onerosas.....	64
1.5.1.	Instituto da lesão .....	64
1.5.2.	Onerosidade excessiva .....	65
1.6.	Direito à efetiva prevenção e reparação de danos .....	67
1.6.1.	Dano material .....	68
1.6.2.	Dano moral.....	68

1.6.3. Dano moral coletivo .....	70
1.7. Direito ao acesso à ordem jurídica .....	72
1.8. Direito à facilitação da defesa dos direitos .....	72
1.9. Direito ao serviço público adequado e eficaz .....	75
1.10. Direito a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento.....	75
1.11. Direito à preservação do mínimo existencial na concessão do crédito e na repactuação das dívidas.....	75
1.12. Direito à informação por unidade de medida.....	76
2. Tópico-síntese.....	76
<b>Capítulo – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC.....</b>	<b>79</b>
1. Noções introdutórias sobre responsabilidade civil no CC e no CDC.....	79
2. Diferença entre fato e vício do produto ou serviço .....	84
3. Responsabilidade pelo fato do produto.....	86
3.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por defeito do produto .....	86
3.2. Produto defeituoso.....	87
3.3. Excludentes de responsabilidade.....	88
4. Responsabilidade pelo fato do serviço .....	90
4.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços.....	90
4.2. Serviço defeituoso .....	91
4.3. Excludentes de responsabilidade.....	93
4.4. Responsabilidade civil do profissional liberal pelo fato do serviço.....	97
4.5. Responsabilidade civil dos hospitais e médicos pelo fato do serviço .....	98
5. Responsabilidade por vício de qualidade do produto .....	100
5.1. Responsáveis pela reparação dos danos causados por vícios de qualidade do produto .....	101
5.2. Prazo para o fornecedor sanar o vício e sanções .....	102
5.3. Produto <i>in natura</i> .....	104
5.4. Produtos impróprios ao uso e consumo .....	104

6.	Responsabilidade por vício de quantidade do produto .....	104
6.1.	Responsáveis pela reparação dos danos causados por vícios de quantidade do produto .....	105
6.2.	Sanções .....	105
6.3.	Fornecedor imediato .....	106
7.	Responsabilidade por vício do serviço .....	106
7.1.	Responsáveis pela reparação dos danos causados por vícios de qualidade dos serviços .....	107
7.2.	Sanções .....	107
7.3.	Serviços de reparo .....	108
7.4.	Serviços impróprios ao consumo .....	108
8.	Responsabilidade do poder público no fornecimento de serviços .....	108
9.	Ignorância do fornecedor sobre os vícios dos produtos e serviços .....	110
10.	Garantias no CDC .....	111
11.	Dever do fornecedor de indenizar .....	112
12.	Tópico-síntese .....	112
<b>Capítulo 6 – DECADÊNCIA E PRESCRIÇÃO NO CDC .....</b>		<b>117</b>
1.	Noções iniciais .....	117
2.	Prazo decadencial .....	118
2.1.	Prazos para reclamação das garantias .....	119
2.2.	Início da contagem do prazo decadencial .....	120
2.3.	Causas obstativas da decadência .....	121
3.	Prazo prescricional .....	123
4.	Tópico-síntese .....	125
<b>Capítulo 7 – DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA .....</b>		<b>127</b>
1.	Considerações iniciais .....	127
2.	Desconsideração da personalidade jurídica no CDC .....	129
2.1.	Hipóteses autorizadoras da desconsideração da personalidade jurídica no CDC .....	129
2.2.	Aspectos processuais da desconsideração da personalidade jurídica .....	130

2.3. Teorias maior e menor da desconsideração da personalidade jurídica .....	132
3. Responsabilidade dos grupos societários .....	133
4. Tópico-síntese.....	135
<b>Capítulo 8 – PRÁTICAS COMERCIAIS.....</b>	<b>137</b>
1. Considerações iniciais.....	137
2. Oferta.....	138
2.1. Princípio da vinculação da oferta.....	139
2.2. Conteúdo da oferta e da apresentação de produtos ou serviços.....	141
2.3. Peças de reposição.....	143
2.4. Venda por telefone ou reembolso postal .....	144
2.5. Responsabilidade solidária do fornecedor pelos atos do preposto ou representante autônomo .....	144
2.6. Recusa de cumprimento à oferta.....	144
3. Publicidade .....	145
3.1. Publicidade x Propaganda.....	145
3.2. Controle da publicidade .....	146
3.3. Princípios norteadores da publicidade .....	147
3.4. Publicidade enganosa .....	149
3.5. Publicidade abusiva .....	151
3.6. Contrapropaganda.....	152
3.7. Inversão obrigatória do ônus da prova.....	153
4. Práticas abusivas .....	153
4.1. Venda casada .....	154
4.2. Limitação quantitativa sem justa causa .....	156
4.3. Recusa no atendimento à demanda do consumidor .....	157
4.4. Envio de produto ou fornecimento de serviço sem solicitação prévia .....	157
4.5. Prevalência da fraqueza ou ignorância do consumidor .....	158
4.6. Exigência de vantagem manifestamente excessiva .....	158
4.7. Execução de serviço sem orçamento prévio e autorização expressa .....	159
4.8. Repasse de informação depreciativa.....	160

4.9.	Não observância das normas técnicas .....	160
4.10.	Recusa de venda de bens ou prestação de serviços mediante pronto pagamento .....	160
4.11.	Elevação do preço sem justificativa .....	161
4.12.	Aplicação de reajuste diverso do legal ou contratual .....	161
4.13.	Ausência ou discricionariedade na determinação de prazo para cumprimento de obrigação .....	162
4.14.	Permissão em estabelecimentos de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa .....	162
5.	Cobrança de dívidas .....	162
5.1.	Repetição de indébito .....	163
6.	Bancos de dados e cadastros de consumidores .....	165
6.1.	Direito de acesso às informações .....	167
6.2.	Negativação indevida e indenização por danos morais e materiais .....	170
6.3.	Direito à correção de dados inexatos .....	171
6.4.	Direito à retirada do nome do cadastro de inadimplentes .....	171
6.5.	Cadastro de reclamações contra fornecedores .....	172
7.	Tópico-síntese .....	172
<b>Capítulo 9 – PROTEÇÃO CONTRATUAL .....</b>		<b>177</b>
1.	Disposições gerais .....	177
2.	Princípios contratuais .....	178
2.1.	Princípio da transparência .....	178
2.2.	Princípio da interpretação mais favorável .....	179
2.3.	Princípio da vinculação à oferta .....	180
2.4.	Princípio da conservação do contrato .....	181
3.	Direito de arrependimento .....	181
4.	Garantia contratual .....	183
5.	Contratação no comércio eletrônico – Decreto nº 7.962/2013 .....	184
5.1.	Informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor .....	184
5.2.	Atendimento facilitado ao consumidor .....	186
5.3.	Respeito ao direito de arrependimento .....	186
6.	Cláusulas abusivas .....	187

6.1.	Cláusula de não indenizar; de renúncia ou disposição de direitos e de limitação de indenização (art. 51, I) .....	190
6.2.	Cláusula que subtrai opção de reembolso (art. 51, II) .....	191
6.3.	Cláusula que transfere responsabilidade a terceiros (art. 51, III).....	191
6.4.	Cláusula que estabelece obrigações iníquas ou desvantagem exagerada ou que seja incompatível com a boa-fé e a equidade (art. 51, IV) .....	191
6.5.	Cláusula que estabelece inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor (art. 51, VI) .....	194
6.6.	Cláusula que determine a arbitragem compulsória (art. 51, VII) .....	194
6.7.	Cláusula que imponha representante (art. 51, VIII) .....	195
6.8.	Cláusula que permite a critério do fornecedor concluir ou não o contrato (art. 51, IX).....	195
6.9.	Cláusula que permite alteração unilateral do preço (art. 51, X).....	195
6.10.	Cláusula que autoriza o cancelamento unilateral do contrato (art. 51, XI).....	195
6.11.	Cláusula que obriga o ressarcimento unilateral dos custos de cobrança (art. 51, XII).....	196
6.12.	Cláusula que autoriza a modificação unilateral do contrato (art. 51, XIII) .....	197
6.13.	Cláusula que viole normas ambientais (art. 51, XIV) .....	197
6.14.	Cláusula que esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (art. 51, XV) .....	197
6.15.	Cláusula que possibilita renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (art. 51, XVI) .....	198
6.16.	Cláusula que condicione ou limite de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (art. 51, XVII) .....	198
6.17.	Cláusula que estabeleça prazo de carência ou impeça o restabelecimento integral dos direitos do consumidor (art. 51, XVIII).....	199
7.	Financiamento de bens.....	199
7.1.	Contrato de outorga de crédito ou concessão de financiamento .....	199
7.1.1.	Multa de mora.....	200
7.1.2.	Liquidação antecipada do débito .....	200

7.2. Contrato de compra e venda a prestação de bens móveis ou imóveis e alienação fiduciária em garantia .....	200
7.3. Contrato de consórcio de produtos duráveis .....	201
8. Contrato de adesão.....	202
8.1. Definição legal de contrato de adesão .....	202
8.2. Cláusula resolutória no contrato de adesão .....	203
8.3. Redação do contrato de adesão .....	204
9. Prevenção, tratamento e conciliação no superendividamento ....	204
10. Tópico-síntese.....	208
<b>Capítulo 10 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>213</b>
1. Normas de proteção ao consumidor.....	213
2. Fiscalização e controle administrativos .....	214
3. Espécies de sanções administrativas.....	216
3.1. Cumulatividade das sanções .....	217
3.2. Procedimento administrativo.....	217
3.3. Pena de multa .....	218
3.4. Demais sanções administrativas .....	218
3.5. Contrapropaganda.....	219
4. Tópico-síntese.....	220
<b>Capítulo 11 – INFRAÇÕES PENAIS.....</b>	<b>223</b>
1. Considerações iniciais.....	223
2. Tipos penais previstos no CDC.....	224
2.1. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos ou serviço .....	224
2.2. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos e deixar de retirar do mercado quando determinado pela autoridade competente .....	225
2.3. Executar serviço de alto grau de periculosidade.....	226
2.4. Fazer afirmação falsa ou enganosa ou omitir informação relevante sobre dados dos produtos e serviços e patrocinar a oferta.....	227
2.5. Fazer ou promover publicidade enganosa ou abusiva.....	229

2.6.	Fazer ou promover publicidade capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.....	230
2.7.	Deixar de organizar dados que dão base à publicidade.....	231
2.8.	Empregar peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor.....	232
2.9.	Cobrar de forma abusiva os débitos do consumidor.....	233
2.10.	Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações cadastrais.....	234
2.11.	Deixar de corrigir imediatamente informações incorretas sobre o consumidor.....	235
2.12.	Deixar de entregar ao consumidor termo de garantia contratual.....	236
3.	Concurso de pessoas.....	238
4.	Circunstâncias agravantes.....	239
5.	Pena pecuniária.....	239
6.	Cumulação das penas.....	239
7.	Valor da fiança.....	240
8.	Assistência e ação penal subsidiária.....	240
9.	Tópico-síntese.....	241
<b>Capítulo 12 – DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....</b>		<b>243</b>
1.	Considerações iniciais.....	243
1.1.	Evolução da legislação e a tutela jurisdicional coletiva.....	243
2.	Disposições gerais.....	244
2.1.	Direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.....	245
2.2.	Legitimidade ativa para ajuizamento da ação coletiva.....	246
2.3.	Ações judiciais.....	249
2.4.	Tutela específica.....	250
2.5.	Conversão da obrigação em perdas e danos.....	250
2.6.	Tutela liminar.....	251
2.7.	Multa diária.....	251
2.8.	Honorários, custas e despesas processuais.....	252
2.9.	Vedação legal da denunciação da lide.....	252
3.	Ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos.....	253

3.1.	Competência.....	253
3.1.1.	Tutela coletiva e competência absoluta do foro.....	254
3.1.2.	Regras de competência.....	255
3.2.	Intervenção dos interessados no processo.....	255
3.3.	Liquidação e execução da sentença.....	256
4.	Ações de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços.....	257
5.	Coisa julgada nas ações coletivas.....	258
5.1.	Coisa julgada e os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.....	259
5.2.	Limitação territorial da coisa julgada (art. 16 da LACP)....	261
5.3.	Litispêndência e suspensão da ação individual.....	262
6.	Tópico-síntese.....	263
<b>Capítulo 13 – SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....</b>		<b>267</b>
1.	Considerações iniciais.....	267
2.	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	267
3.	Convenção coletiva de consumo.....	269
4.	Tópico-síntese.....	270
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>271</b>