

Sumário

Primeira Parte

FUNDAMENTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Capítulo 1 – Histórico do Consumerismo.....	29
1. Breve sinopse histórica.....	29
2. Origens do consumerismo moderno.....	30
3. Evolução da legislação consumerista no Brasil.....	32
Capítulo 2 – O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor	41
1. A constituição federal de 1988 e o consumidor.....	41
2. A proteção ao consumidor.....	43
3. A responsabilidade objetiva como regra	48
4. A responsabilidade condicionada do comerciante	50
5. A exceção quanto aos profissionais liberais	52
5.1. O profissional liberal.....	52
5.2. Obrigação de meio e obrigação de resultado.....	54
6. Das excludentes de responsabilidade	55
6.1. Das excludentes expressamente previstas no CDC.	56
6.1.1. Não colocação do produto no mercado.....	57
6.1.2. Inexistência do defeito apontado.....	58
6.1.3. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro	59
6.2. Outras possíveis excludentes (não previstas no CDC).....	61

6.2.1. Culpa concorrente.....	61
6.2.2. Caso fortuito e força maior.....	63

Capítulo 3 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor..... 67

1. Conceito de consumidor.....	67
1.1. Consumidor stricto sensu.....	68
1.2. Consumidor pessoa jurídica ou profissional.....	69
1.2.1. Teoria minimalista ou finalista.....	70
1.2.2. Teoria maximalista.....	73
1.2.3. Teoria da causa final.....	73
1.3. Consumidor por equiparação.....	76
1.3.1. Da coletividade de pessoas.....	76
1.3.2. Das vítimas do acidente de consumo – bystander.....	77
1.3.3. Das pessoas expostas às práticas abusivas.....	78
1.4. Da importância da equiparação.....	79
2. Conceito de fornecedor.....	82
3. Conceito de produto e serviço.....	83
3.1. Conceito de produto.....	83
3.2. Conceito de serviço.....	84
4. O estado e suas concessionárias como prestadores de serviços.....	84

Capítulo 4 – Os Princípios Informativos do Código de Defesa do Consumidor..... 89

1. Os princípios gerais de direito.....	89
2. Dos princípios constitucionais aplicáveis às relações de consumo.....	90
2.1. Princípio da soberania.....	92
2.2. Princípio da cidadania.....	92
2.3. Princípio da dignidade da pessoa humana.....	93
2.4. Princípio da isonomia.....	96

2.5.	Princípios gerais da ordem econômica	97
3.	Dos princípios na legislação consumerista	99
3.1.	Princípio da boa-fé objetiva.....	99
3.1.1.	Dos deveres anexos à boa-fé.....	101
3.1.1.1.	Dever anexo da transparência	102
3.1.1.2.	Do dever de informação	104
3.1.1.3.	Do dever de segurança.....	107
3.2.	Princípio da vulnerabilidade	109
3.3.	Princípio da equidade	112

Capítulo 5 – O Dano Moral no Direito Brasileiro..... 115

1.	Conceito de dano moral e sua caracterização	115
1.1.	Caracterização do dano moral	117
1.2.	Da prova do dano moral.....	118
1.3.	Dos fundamentos da reparação	120
2.	O dano moral no código de defesa do consumidor.....	122
3.	O dano estético.....	124
3.1.	Cumulação do dano estético com dano moral e material	125
3.2.	Da legitimidade postulatória.....	127
4.	O dano moral coletivo.....	128
4.1.	Conceito de dano moral individual e coletivo.....	130
4.2.	Um exemplo significativo.....	133
4.3.	Ações coletivas: interesse público ou privado?	135
5.	Dano moral pela perda do tempo útil.....	136
5.1.	O tempo perdido e a substituição de produto defeituoso.....	137
5.2.	O tempo perdido no atendimento precário em agências bancárias.....	138
5.3.	O tempo perdido e a otimização do lucro empresarial.....	139
5.4.	O tempo perdido em longas esperas no caixa eletrônico	139

5.5.	Perda do tempo útil ou mero aborrecimento?.....	140
5.6.	Dano pelo tempo perdido é uma nova modalidade de dano?.....	141
6.	A questão do dano moral e os precedentes do STJ.....	142
7.	A questão do dano moral e as súmulas do STJ.....	147
8.	Temas repetitivos do STJ relativos aos direitos dos consumidores	150
Capítulo 6 – A Proteção de Dados Pessoais – LGPD: Obrigações e Responsabilidade Civil.....		161
1.	A lei geral de proteção de dados pessoais	161
2.	Dados pessoais gerais	162
3.	Dados pessoais sensíveis	164
4.	Os atores da LGPD.....	166
5.	Da aplicação da lgpd nas relações comerciais.....	167
5.1.	Consentimento	167
5.2.	A proteção dos dados.....	168
6.	Ter um DPO full time, mesmo sendo uma microempresa ou empresa de pequeno porte	170
7.	Compliance e governança corporativa.....	174
8.	Responsabilidade civil do empregador pelo vazamento ou mau uso dos dados dos empregados	176
8.1.	Solidariedade na LGPD.....	177
8.2.	Inversão do ônus da prova.....	178
8.3.	Excludentes de responsabilidade.....	180
9.	Dano moral coletivo.....	181
Capítulo 7 – Questões Processuais Relevantes.....		185
1.	Vulnerabilidade e hipossuficiência	185
1.1.	Vulnerabilidade	185
1.2.	Hipossuficiência.....	186
2.	Justiça gratuita	187

2.1.	Da gratuidade de justiça no Novo CPC.....	189
2.2.	Da concessão de justiça gratuita a todos que dela necessitem	191
2.3.	A justiça gratuita e o Código de Defesa do Consumidor.....	193
2.4.	Da interpretação do texto legal.....	194
2.5.	Notas conclusivas.....	196
3.	Inversão do ônus da prova	197
3.1.	Momento da inversão.....	198
3.2.	Quem deve arcar com os custos da realização da prova?	200
3.3.	Determinação de ofício ou a requerimento da parte.....	201
4.	Responsabilidade objetiva.....	202
4.1.	Da culpa ao risco – evolução da teoria.....	202
4.2.	Do risco da atividade como fundamento da responsabilidade objetiva	205
5.	Solidariedade entre os fornecedores.....	206
5.1.	Responsabilidade pelo fato de produto e por vício de produto e serviço.....	207
5.2.	Responsabilidade do fornecedor pelos atos de seus prepostos	208
5.3.	Teoria da aparência e o Código de Defesa do Consumidor.....	208
6.	Garantia legal e contratual.....	211
7.	Desconsideração da personalidade jurídica	213
7.1.	A desconsideração no Código Civil	215
7.2.	A desconsideração no CDC	216
7.3.	A desconsideração no novo CPC	218
7.4.	A desconsideração não anula a personalidade da empresa.....	220
8.	Proibição de denunciação à lide.....	221
9.	Do chamamento ao processo	223

10.	Foro privilegiado para o consumidor.....	224
11.	Prescrição e decadência.....	224
11.1.	Prescrição.....	225
11.2.	Decadência.....	228
12.	Interesse de agir: necessidade de prévia tentativa de auto-composição?.....	229
13.	A defesa individual e coletiva do consumidor	231
13.1.	As ações coletivas para defesa dos interesses difusos.....	233
13.2.	Legitimidade para propositura da ação coletiva.....	234
13.3.	Importância das ações coletivas.....	236
14.	Habeas data	237

Capítulo 8 – Do Procedimento nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais-Lei nº 9.099/95..... 241

1.	Da opção do consumidor pelo JEC.....	241
2.	Dos princípios informativos dos juizados especiais.....	242
3.	Do cabimento desse procedimento	242
4.	Ações que não podem ser propostas nos juizados.....	244
5.	Da competência de foro	244
6.	Do juiz, dos conciliadores e dos juízes leigos.....	245
7.	As partes.....	246
8.	Da representação processual.....	246
9.	Dos atos processuais, do pedido, das citações e intimações.....	247
10.	Das audiências	249
10.1.	Da audiência de conciliação.....	250
10.2.	Do juízo arbitral.....	250
10.3.	Da audiência de instrução e julgamento	250
11.	Da resposta do réu	251
12.	Das provas.....	252

13.	Da sentença e dos recursos.....	253
14.	Da extinção do processo sem julgamento do mérito.....	254
15.	Da execução dos julgados.....	255
16.	Execução de título extrajudicial.....	256
17.	Das despesas processuais.....	257
18.	Homologação de acordos extrajudiciais	257
19.	Enunciados cíveis do FONAJE.....	257

Segunda Parte

DANO MORAL EM ESPÉCIE	271
------------------------------------	------------

Capítulo 9 – Dano Moral: Bancos e Instituições Financeiras.....	273
--	------------

1.	Notas introdutórias	273
2.	Falhas no serviço de atendimento.....	276
2.1.	Dano moral por falhas de segurança	276
2.2.	Dano moral por retenção em porta giratória.....	279
2.3.	Dano moral em face de atitudes discriminatórias..	281
3.	Falhas na prestação dos serviços.....	282
3.1.	Dano moral pela inclusão indevida em banco de dados.....	283
3.2.	Dano moral pela inclusão em bancos de dados enquanto se discute o montante da dívida	285
3.3.	Dano moral pela cobrança de dívida já paga	289
3.4.	Dano moral pelos saques/operações com cartão magnético clonado ou roubado	292
3.5.	Dano moral pela abertura de conta com documentos roubados ou falsificados	294
3.6.	Dano moral por falhas no processamento de depósito em caixas eletrônicos	296
3.7.	Fraudes em operações realizadas via Pix.....	297
4.	Responsabilidade extracontratual dos bancos.....	300

Capítulo 10 – Dano Moral em Razão do Uso de Cartão de Crédito..... 303

1. Cartão de crédito furtado ou extraviado..... 303
2. Seguro contra furto, roubo e extravio..... 306
3. Remessa de cartão sem solicitação do destinatário 307
4. Inscrição indevida em bancos de dados..... 310
5. Cancelamento ou bloqueio do cartão sem prévio aviso..... 311

Capítulo 11 – Dano Moral por Erro Médico..... 313

1. Notas preliminares 313
2. Erro médico: obrigação de meio ou de resultado? 317
3. Do dano estético e do dano moral..... 319
4. Dever de informação 321
5. A prova do erro médico e a inversão do ônus da prova 323
6. Responsabilidade por ato próprio e por fato de terceiro... 324
7. Responsabilidade objetiva dos hospitais..... 324

Capítulo 12 – Dano Moral em Face de Planos de Saúde..... 327

1. Notas introdutórias 327
2. Dano moral por negativa de autorização para internação ou tratamento..... 329
3. Dano moral em face da limitação temporal da internação 331
4. Dano moral por negativa de atendimento sob alegação de doença preexistente 333
5. Dano moral pela negativa de fornecimento de medicamentos..... 335
6. Solidariedade passiva entre planos de saúde, médicos e hospitais 340

Capítulo 13 – Supermercados, Shoppings e Centros de Compras..... 343

1. Dano moral por acusação de furto..... 343
2. Dano moral por disparo de alarme antifurto..... 344
3. Dano moral: falhas no dever de segurança 346

3.1.	Acidentes no interior do estabelecimento	346
3.2.	Falhas na segurança	347
4.	Dano moral pela apresentação antecipada de cheque “pré-datado”	349

Capítulo 14 – Dano Moral em Razão das Atividades de Transportes 353

1.	Da responsabilidade no transporte em geral	353
2.	Do transporte de passageiros.....	357
2.1.	Transporte aéreo.....	357
2.2.	Transporte rodoviário	361
2.3.	Transporte ferroviário e metroviário	363
2.4.	Transporte clandestino	364
3.	Do transporte gratuito ou de cortesia.....	365
4.	Do transporte de coisas	367
5.	Das excludentes de responsabilidade	369
5.1.	Caso fortuito e força maior.....	370
5.2.	Culpa exclusiva de terceiro.....	371
5.3.	Culpa exclusiva da vítima.....	373
5.4.	Culpa concorrente	374

Capítulo 15 – Serasa: Um Verdadeiro Tribunal de Exceção 377

1.	Breve histórico	377
2.	A serasa como tribunal do crédito.....	379
3.	Desvio de finalidade.....	381
4.	Dever de comunicar antes da abertura de cadastro.....	383
5.	Quanto tempo pode permanecer o apontamento?.....	388
6.	Tutela provisória de urgência de natureza antecipada para sustar os efeitos da inscrição.....	390
7.	Dano moral pela segunda inclusão em banco de dados....	392
8.	O que é o serasa limpa nome?	394
9.	Dano moral pela inclusão no serasa limpa nome	395
10.	Tema repetitivo 1.264 do STJ	399

Capítulo 16 – Existe uma Indústria do Dano Moral?.....	403
1. Notas introdutórias	403
2. O despertar de cidadania.....	406
3. As condenações deveriam ser exemplares.....	408
4. A indústria do mero aborrecimento.....	409
5. Como as empresas podem evitar os processos de danos morais	413
Capítulo 17 – Por uma Nova Teoria da Reparação por Danos Morais.....	417
1. Premissas básicas	417
2. Proposta de alteração do código civil – teoria da exemplaridade.....	421
3. A função pedagógica da indenização por danos morais.....	423
BIBLIOGRAFIA	427