

## FERNANDO AUGUSTO DE VITA BORGES DE SALES

Advogado em São Paulo há mais de 20 anos. Mestre em Direitos Difusos e Coletivos (com ênfase em Direito Ambiental), pós-graduado em Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito do Trabalho, é professor universitário na Universidade Paulista - UNIP, em nível de graduação e pós-graduação. Leciona, como convidado, em cursos preparatórios para OAB e concursos, em cursos de Pós-graduação, e na Escola Superior da Advocacia (ESA), da OAB/SP. Foi Diretor Jurídico do Sindicato das Indústrias de Panificação do ABC (SIPAN-ABC), no período de 1998 a 2005 e Diretor Tesoureiro da 40ª Subseção de São Caetano do Sul, da OAB/SP, no triênio 2007/2009. Agraciado com a Lâurea do Mérito Docente, pela Comissão do Acadêmico de Direito, da OAB/SP, nos anos de 2014 e 2016, com a Medalha do Mérito Cultural Clóvis Beviláqua, em 2018, e com a Lâurea de Agradecimento, em 2019, pela Comissão de Cultura e Eventos da OAB/SP. É palestrante do Departamento de Cultura e Eventos da OAB/SP e autor de diversos livros na área jurídica, dentre os quais, destacam-se os publicados pela Editora Mizuno: Manual da LGPD (2021); Manual de prática processual trabalhista (2021); Nova lei de falência e recuperação (2021); Manual de prática processual civil (2020); Desconsideração da personalidade jurídica da sociedade limitada nas relações de consumo (2019); Juizados especiais cíveis: comentários à legislação (2019).

# Manual de DIREITO DO CONSUMIDOR

ASPECTOS CIVIS, MATERIAIS  
E PROCESSUAIS

## Manual de Direito do Consumidor

© Fernando Augusto De Vita Borges de Sales

EDITORA MIZUNO 2021

Revisão: Andre Ben Noach

Revisão Técnica: Fernando Augusto De Vita Borges de Sales

<b>Catálogo na publicação</b> <b>Elaborada por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166</b>	
S163	<p>Sales, Fernando Augusto De Vita Borges de</p> <p>Manual de Direito do Consumidor: aspectos civis, materiais e processuais / Fernando Augusto De Vita Borges de Sales – Leme-SP: Mizuno, 2021.</p> <p>399 p.; 17 X 24 cm</p> <p>ISBN 978-65-5526-268-1</p> <p>1. Direito do Consumidor. I. Sales, Fernando Augusto De Vita Borges de. II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDD 342.5</p>
<b>Índice para catálogo sistemático</b> I. Direito do Consumidor	

Nos termos da lei que resguarda os direitos autorais, é expressamente proibida a reprodução total ou parcial destes textos, inclusive a produção de apostilas, de qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, inclusive através de processos xerográficos, reprográficos, de fotocópia ou gravação.

Qualquer reprodução, mesmo que não idêntica a este material, mas que caracterize similaridade confirmada judicialmente, também sujeitará seu responsável às sanções da legislação em vigor.

A violação dos direitos autorais caracteriza-se como crime incurso no art. 184 do Código Penal, assim como na Lei n. 9.610, de 19.02.1998.

O conteúdo da obra é de responsabilidade dos autores. Desta forma, quaisquer medidas judiciais ou extrajudiciais concernentes ao conteúdo serão de inteira responsabilidade dos autores.

Todos os direitos desta edição reservados à  
**EDITORA MIZUNO**

Rua Benedito Zacariotto, 172 - Parque Alto das Palmeiras, Leme - SP, 13614-460  
 Correspondência: Av. 29 de Agosto, nº 90, Caixa Postal 501 - Centro, Leme - SP, 13610-210  
 Fone/Fax: (0XX19) 3571-0420

Visite nosso site: [www.editoramizuno.com.br](http://www.editoramizuno.com.br)  
 e-mail: [atendimento@editoramizuno.com.br](mailto:atendimento@editoramizuno.com.br)

Impresso no Brasil  
 Printed in Brazil

# SUMÁRIO

## CAPÍTULO 1

<b>O SURGIMENTO DO DIREITO DO CONSUMIDOR.</b> .....	21
1.1. Aspectos históricos.....	21
1.2. <i>Interlúdio</i> : por uma nova teoria contratual efetiva. ....	25
1.2.1. A era das revoluções e a assunção do estado liberal se contrapondo ao estado totalitário. ....	25
1.2.1.1. Monarquias Absolutistas e Estados Totalitários.....	25
1.2.1.2. A revolução burguesa. ....	28
1.2.1.3. A França pós-revolução e o surgimento do Estado liberal.....	29
1.2.1.4. O Código Civil napoleônico.....	31
1.2.2. A independência do Brasil e os ecos da Revolução Francesa. ....	32
1.2.3. A república e o código civil de 1916. ....	33
1.2.4. A CLT e a guinada dos direitos sociais. ....	35
1.2.4.1. Os Anos do Regime Militar.....	37
1.2.5. A Constituição Federal de 1988 e o estado social. ....	38
1.2.6. O Código Civil de 2002 e a função social do direito privado.....	41
1.2.6.1. Mas antes veio o Código de Defesa do Consumidor.....	41
1.2.7. Retomando o Código Civil de 2002. ....	42
1.3. A defesa do consumidor no Brasil. ....	45

## CAPÍTULO 2

<b>OS PRINCÍPIOS DA DEFESA DO CONSUMIDOR.</b> .....	53
2.1. Princípios jurídicos. ....	53
2.2. Princípios constitucionais.....	54
2.2.1. Princípios fundamentais da Constituição Federal brasileira. ....	54
2.2.2. Princípios da ordem econômica.....	57
2.2.2.1. A ordem econômica e o art. 170 da Constituição Federal. ....	57
2.2.2.2. A livre-iniciativa. ....	58
2.2.2.3. A livre-concorrência.....	78
2.2.2.4. A defesa do meio ambiente.....	81
2.2.3. A defesa do consumidor na Constituição Federal de 1988.....	82
2.3. Princípios específicos previstos no Código de Defesa do Consumidor. ....	84
2.3.1. Princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I). ....	86

2.3.2. Princípio da boa-fé e do equilíbrio contratual (art. 4º, III).....	91
2.3.2.1. Boa-fé.....	91
2.3.2.2. Equilíbrio contratual.....	97
2.3.3. Transparência (art. 4º, IV).....	97
2.3.4. Garantia do mínimo existencial para o consumidor superendividado (art. 4º, X).....	99

## **CAPÍTULO 3**

<b>A RELAÇÃO DE CONSUMO</b> .....	101
3.1. Como qualificar uma relação de consumo?.....	101
3.2. O fornecedor.....	102
3.3. O consumidor.....	103
3.3.1. Consumidor <i>stricto sensu</i> .....	103
3.3.1.1. Definição.....	103
3.3.1.2. O critério finalístico.....	104
3.3.2. Consumidor por equiparação.....	107
3.3.2.1. A importância da equiparação.....	107
3.3.2.2. A coletividade de pessoas.....	108
3.3.2.3. As vítimas de evento.....	108
3.3.2.4. As pessoas expostas às práticas comerciais.....	109
3.4. Algumas situações nas quais a incidência do CDC é reconhecida pela jurisprudência do STJ.....	110
3.4.1. Pessoa jurídica consumidora.....	110
3.4.2. Instituições financeiras.....	112
3.4.3. Planos de saúde.....	113
3.4.4. Cooperativas.....	115
3.4.5. Previdência privada.....	116
3.4.6. Incorporação imobiliária.....	117
3.4.7. Fornecimento de água e esgoto.....	118
3.4.8. Factoring.....	119
3.4.9. Contratos administrativos.....	120
3.4.10. Contratos de locação de imóveis urbanos.....	121
3.4.11. Condomínios.....	121
3.4.12. Relação advogado e cliente.....	121

## **CAPÍTULO 4**

<b>A POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO E OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR. ...</b>	123
4.1. A Política Nacional de Relações de Consumo.....	123

4.1.2. Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente (CDC, art. 5º, I) .....	125
4.1.3. Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público (CDC, art. 5º, II) .....	126
4.1.4. Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo (CDC, art. 5º, III) .....	126
4.1.5. Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo (CDC, art. 5º, IV) .....	127
4.1.6. Concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor (CDC, art. 5º, V) .....	128
4.1.7. Instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural (CDC, art. 5º, VI) ..	128
4.1.8. Instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento (CDC, art. 5º, VII) .....	129
4.2. Os direitos básicos do consumidor .....	129
4.3. Solidariedade .....	131

## **CAPÍTULO 5**

<b>DIREITO À PROTEÇÃO DA VIDA E SEGURANÇA, À EDUCAÇÃO E À INFORMAÇÃO</b> .....	135
5.1. Direito à incolumidade física .....	135
5.2. Direito à educação e ao consumo adequado .....	137
5.3. Direito à informação .....	138
5.3.1. Direito à informação no <i>e-commerce</i> .....	144
5.4. Da oferta .....	145
5.4.1. Da oferta feita por telefone, reembolso postal ou pela internet .....	150
5.4.2. Direito de arrependimento .....	150
5.4.3. Da oferta de componentes e peças de reposição .....	152

## **CAPÍTULO 6**

<b>RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR</b> .....	155
6.1. Da Proteção à Saúde e Segurança .....	155
6.2. Da responsabilidade civil no CDC .....	161
6.2.1. Generalidades .....	161
6.2.2. A responsabilidade civil .....	168
6.2.3. Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço .....	175
6.2.3.1. Responsabilidade pelo fato do produto .....	175
6.2.3.2. Responsabilidade pelo fato do serviço .....	179
6.2.4. Da responsabilidade por vício do produto e do serviço .....	192
6.2.4.1. Responsabilidade por vício do produto .....	193

6.2.4.2. Responsabilidade por vício do serviço.....	199
6.2.5. Da decadência e da prescrição.....	201
6.2.5.1. Decadência.....	201
6.2.5.2. Prescrição.....	206
6.2.6. Da desconconsideração da personalidade jurídica.....	208
6.2.6.1. Considerações gerais.....	208
6.2.6.2. As origens da teoria da desconconsideração.....	209
6.2.6.3. Efeitos da desconconsideração da personalidade jurídica.....	213
6.2.6.4. A teoria maior e a teoria menor da desconconsideração.....	214
6.2.6.5. A formulação subjetiva e a formulação objetiva da teoria da desconconsideração.....	215
6.2.6.6. A desconconsideração da personalidade jurídica no CDC.....	216
6.3. Serviços públicos.....	227
6.3.1. O Estado-fornecedor.....	227
6.3.2. O serviço público.....	228
6.3.3. Princípios da administração pública.....	229
6.3.4. Responsabilidade objetiva da administração pública.....	229
6.3.5. Serviços públicos e relação de consumo.....	230
6.3.5.1. Eficiência.....	231
6.3.5.2. Continuidade.....	232

## CAPÍTULO 7

<b>DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA, À PROTEÇÃO CONTRA AS PRÁTICAS ABUSIVAS E À MODIFICAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS.....</b>	<b>237</b>
7.1. Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva.....	237
7.1.1. Publicidade enganosa.....	244
7.1.2. Publicidade abusiva.....	251
7.1.3. Responsabilidade pela publicidade enganosa ou abusiva.....	253
7.2. Proteção contra métodos coercitivos e desleais e práticas abusivas.....	256
7.2.1. Das práticas abusivas.....	256
7.2.2. Cobranças de dívidas.....	274
7.2.2.1. Cobranças abusivas.....	274
7.2.2.2. Cobranças indevidas.....	277
7.2.3. Banco de dados.....	281
7.2.3.1. <i>Cadastro de reclamações</i> .....	286
7.2.3.2. <i>Cadastro positivo (Lei nº 12.414/2011 - LCP)</i> .....	286
7.3. Proteção contra cláusulas abusivas e o direito à sua modificação.....	294
7.3.1. Da proteção contratual.....	294
7.3.2. Contratos de adesão.....	307

7.3.3. Cláusulas abusivas.....	310
7.3.4. Contratos em espécie.....	325
7.3.4.1. Outorga de crédito e concessão de financiamento.....	325
7.3.4.2. Contratos de compra e venda com pagamento em prestações.....	334
7.3.4.3. Alienação fiduciária.....	336
7.3.4.4. Consórcio.....	340
<b>CAPÍTULO 8</b>	
<b>PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO.....</b>	<b>345</b>
8.1. Endividamento e superendividamento.....	345
8.2. Mecanismos de prevenção ao superendividamento.....	346
<b>CAPÍTULO 9</b>	
<b>A DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....</b>	<b>353</b>
9.1. Defesa do consumidor. Alcance.....	353
9.2. Facilitação da defesa dos direitos do consumidor.....	353
9.3. Inversão do ônus da prova.....	354
9.4. Vedação à intervenção de terceiros.....	357
9.5. Competência para o conhecimento e julgamento das ações de consumo.....	359
9.6. Tutela individual e tutela coletiva do consumidor.....	362
9.7. A tutela individual do consumidor em juízo.....	364
9.8. A tutela coletiva.....	368
9.8.1. Ação civil pública.....	369
9.8.2. Ação coletiva para defesa de interesses individuais homogêneos.....	375
9.8.3. Efeito da coisa julgada material em ação coletiva.....	377
9.8.4. Litispêndência e ações coletivas.....	380
9.9. As ações judiciais por superendividamento.....	381
9.9.1. Ação de repactuação de dívidas.....	381
9.9.2. Ação de revisão e integração dos contratos e repactuação de dívidas remanescentes....	383
9.9.3. Conciliação administrativa.....	384
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>387</b>
<b>ÍNDICE ALFABÉTICO REMISSIVO.....</b>	<b>393</b>