

*Cleyson de Moraes Mello*

Professor Associado do Departamento  
de Teorias e Fundamentos do Direito da UERJ  
Professor do PPGD da UERJ e UVA  
Professor Titular da UNESA e UNIFAA  
Advogado

## **CURSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

ALFACON EDITORA

1997

**EDITORA  
PROCESSO**

Editora Processo

2023

EDITORA PROCESSO

Tels: (21) 3128-5531 / (21) 3889-8181 / (21) 2209-0401

[www.editoraprocesso.com.br](http://www.editoraprocesso.com.br)

[www.catalivros.com.br](http://www.catalivros.com.br)

Distribuição exclusiva da Catalivros Distribuidora Comércio Ltda ME

Copyright© 2023 Cleyson de Moraes Mello

Todos os direitos reservados.

*Conselho Editorial*

Maria Celina Bodin de Moraes (*Presidente*)

Luiz Edson Fachin

Ana Carolina Brochado Teixeira

Ana Frazão

Antônio Augusto Cançado Trindade (*In memoriam*)

Antônio Celso Alves Pereira

Caitlin Sampaio Mulholland

Carla Adriana Comitri Giberton

Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho

Cleyson de Moraes Mello

Eneas de Oliveira Matos

Eugênio Facchini Neto

Fernando de Almeida Pedroso

Hélio do Vale Pereira

Joyceane Bezerra de Menezes

Marco Aurélio Lagreca Casamasso

Marco Aurélio Peri Guedes

Marcos Ehrhardt Jr.

Maria Cristina De Cicco

Mariana Pinto

Martonio Mont' Alverne Barreto Lima

Mauricio Moreira Menezes

Melhim Namem Chalhub

Ricardo Calderón

Sergio Campinho

Zeno Veloso (*In memoriam*)

*Diagramação* - Mariana Carvalho

*Capa* - Alexander Marins

CIP-Brasil. Catalogação-na-fonte  
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ.

Mello, Cleyson de Moraes

M342c

Curso de direito do consumidor, Cleyson de Moraes Mello

Rio de Janeiro: Processo 2023

402p. ; 23cm

ISBN - 978655378083-5

1. Curso de direito do consumidor. 2. Brasil. I. Título.

CDD 343.810922

Proibida a reprodução (Lei 9.610/98)

Impresso no Brasil

Printed in Brazil

## SUMÁRIO

### Capítulo 1

FUNDAMENTOS E CONCEITOS PRELIMINARES.....	25
1.1 Fundamento Constitucional do Direito do Consumidor .....	25
1.2 Normas de Sobredireito .....	26
1.3 Conceito de Consumidor.....	26
1.4 Consumidor Intermediário .....	27
1.5 Consumidor por Equiparação (bystander) .....	28
1.6 Conceito de Fornecedor .....	42
1.7 Produto .....	42
1.8 Serviço .....	42

### Capítulo 2

PRINCÍPIOS E OUTROS TEMAS .....	43
2.1 Introdução .....	43
2.2 Princípio da Transparência.....	43
2.3 Princípio da Informação.....	44
2.4 Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor.....	46
2.4.1 Vulnerabilidade e Hipossuficiência.....	46
2.4.2 Espécies de Vulnerabilidade.....	47
2.4.3 Hipervulnerabilidade .....	47
2.5 Princípio da Boa-fé Objetiva.....	49
2.5.1 Diferença entre boa-fé subjetiva e boa-fé objetiva.....	49
2.5.2 Boa-fé contratual .....	49
2.5.3 Boa-fé nas relações de consumo.....	50
2.5.4 Deveres Anexos .....	52

2.5.5 Proibição do <i>venire contra factum proprium</i> , do <i>inciviliter agere</i> , e da <i>tu quoque</i> .....	54
2.5.6 <i>Supressio e Surrectio</i> .....	56
2.5.7 Dever de Cooperação .....	57
2.5.8 Violação positiva do contrato .....	60
2.5.9 O dever de mitigar a perda ( <i>duty to mitigate the loss</i> ).....	62
2.5.10 A Boa-fé e o Princípio da Confiança.....	65
2.6 Princípio da Indisponibilidade de Direitos.....	66
2.7 Princípio da Liberdade de Escolha.....	66
2.8 Princípio do Equilíbrio.....	66
2.9 Diálogo das Fontes.....	68
2.10 Solidariedade.....	68
2.11 Responsabilidade Pré-Contratual .....	68
2.12 Responsabilidade Pós-Contratual .....	72

### Capítulo 3

POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO .....	75
3.1 Objetivos e Princípios .....	75
3.2 Execução da Política Nacional das Relações de Consumo .....	76

### Capítulo 4

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	79
4.1 Introdução .....	79
4.2 Proteção da vida, saúde e segurança dos consumidores e terceiros .....	80
4.2.1 Alto Grau de Nocividade ou periculosidade.....	81
4.3 Educação do Consumidor .....	82
4.4 Informação sobre produtos e serviços.....	82
4.5 Publicidade enganosa e abusiva e práticas abusivas .....	83
4.5.1 Propaganda Enganosa.....	84

4.5.1.1 <i>Caso Alpino</i> .....	84
4.5.1.2 <i>Coca-Cola</i> .....	85
4.5.1.3 <i>Nutella</i> .....	85
4.5.1.4 <i>Activia</i> .....	86
4.5.1.5 <i>Red Bull</i> .....	87
4.5.1.6 <i>Volkswagen</i> .....	88
4.5.2 “ <i>Reduflação</i> ” .....	89
4.6 Prestações Desproporcionais ou Excessivamente Onerosas .....	90
4.7 Prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos .....	90
4.8 Acesso aos Órgãos Judiciários e administrativos.....	91
4.9 Inversão do ônus da prova .....	91
4.10 Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.....	92
4.11 Garantia de Práticas de Crédito Responsável, de Educação Financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento.....	93
4.12 Mínimo Existencial.....	95
4.13 Informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida .....	98

## **Capítulo 5**

INTRODUÇÃO A RESPONSABILIDADE CIVIL.....	99
5.1 Introdução .....	99
5.2 Natureza Jurídica .....	100
5.3 Responsabilidade Contratual e Extracontratual .....	101
5.4 Responsabilidade Civil Subjetiva e Objetiva.....	105
5.5 Responsabilidade Civil Direta e Indireta .....	114
5.5.1 Responsabilidade Direta.....	114
5.5.2 Responsabilidade Indireta .....	114

5.6 Pressupostos da Responsabilidade Civil .....	115
5.6.1 Conduta .....	115
5.6.2 Culpa ( <i>Lato Sensu</i> ) .....	115
5.6.3 Nexo de Causalidade .....	117
5.6.3.1 <i>Introdução</i> .....	117
5.6.3.2 <i>Teoria da Causalidade Adequada</i> .....	118
5.6.3.3 <i>Teoria do dano direto e imediato ou da interrupção do nexo causal</i> .....	122
5.6.3.4 <i>Causalidade Alternativa</i> .....	125
5.6.3.5 <i>Concausas</i> .....	129
5.6.3.6 <i>Exclusão do Nexo de Causalidade</i> .....	130
5.6.4 Dano .....	131
5.6.4.1 <i>Introdução</i> .....	131
5.6.4.2 <i>Noção Normativa de Dano</i> .....	132
5.6.4.3 <i>Dano Injusto</i> .....	133
5.6.4.4 <i>Punitive Damages (condenações punitivas)</i> .....	135
5.6.4.5 <i>Perda de uma Chance</i> .....	137
5.6.4.6 <i>Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor</i> .....	140
5.6.4.7 <i>Dano Moral</i> .....	143
5.6.4.7.1 <i>Base legal</i> .....	143
5.6.4.7.2 <i>Dano moral reflexo ou indireto</i> .....	144
5.6.4.7.3 <i>Transmissibilidade do dano moral</i> .....	147
5.6.4.7.4 <i>Arbitramento do dano moral</i> .....	152
5.6.4.7.5 <i>Dano moral e pessoa jurídica</i> .....	154
5.6.4.7.6 <i>Dano moral coletivo (dano moral transindividual)</i> .....	155
5.6.4.7.6.1 <i>Considerações Iniciais</i> .....	155
5.6.4.7.6.2 <i>Valores coletivos fundamentais</i> .....	159

5.6.4.7.6.3 Direitos tuteláveis pela via coletiva e <i>fluid recovery</i>	161
---	-----

## Capítulo 6

DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO .....	165
6.1 Introdução .....	165
6.2 Reparação dos danos causados aos consumidores .....	166
6.2.1 Considerações Iniciais .....	166
6.2.2 Produto defeituoso.....	167
6.2.3 Produto não defeituoso .....	170
6.2.4 Excludentes de responsabilidade.....	170
6.2.5 Responsabilidade do comerciante .....	171
6.2.6 Direito de regresso.....	171
6.2.7 Responsabilidade pelo fato de serviços.....	171
6.2.8 Serviço defeituoso .....	172
6.2.9 Serviço não defeituoso .....	175
6.2.10 Exclusão de reponsabilidade do fornecedor de serviços .....	175
6.2.11 Responsabilidade dos profissionais liberais .....	179
6.2.12 Equiparação aos consumidores.....	181

## Capítulo 7

DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO .....	183
7.1 Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço.....	183
7.2 Vício não sanado no prazo de 30 dias.....	185
7.3 Ampliação ou redução do prazo.....	188
7.4 Fornecimento de produtos <i>in natura</i> .....	188
7.5 Produtos Impróprios ao Uso e Consumo .....	189
7.6 Solidariedade pelos vícios de quantidade do produto .....	190
7.7 Vícios de qualidade.....	190

7.8 Reexecução dos serviços.....	193
7.9 Serviços impróprios .....	193
7.10 Componentes originais.....	193
7.11 Poder Público.....	193
7.12 Ignorância do Fornecedor sobre os vícios de qualidade .....	195
7.13 Garantia legal.....	195
7.14 Cláusula de Exoneração .....	198
<b>Capítulo 8</b>	
DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO.....	201
8.1 Decadência.....	201
8.2 Início da contagem do prazo .....	203
8.3 Causas Obstativas da Decadência.....	203
8.4 Vício Oculto.....	203
8.5 Prescrição.....	203
8.6 Quadro Resumo .....	205
<b>Capítulo 9</b>	
DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA .....	207
9.1 Introdução .....	207
9.2 Desconsideração da personalidade jurídica no CDC .....	208
<b>Capítulo 10</b>	
OFERTA.....	215
10.1 Introdução .....	215
10.2 Da Oferta (Princípio da Vinculação) .....	215
10.3 Dever de fornecer peças de reposição enquanto durar a fabricação ou importação do produto.....	220
10.4 Oferta ou venda por telefone ou reembolso postal.....	220
10.5 Teoria do desvio produtivo: inovação na jurisprudência do STJ em respeito ao tempo do consumidor.....	220



10.6 Solidariedade do fornecedor pelos atos dos prepostos.....	222
10.7 Recusa de cumprimento da oferta.....	223

## **Capítulo 11**

<b>PUBLICIDADE.....</b>	<b>227</b>
11.1 Publicidade.....	227
11.2 Publicidade enganosa ou abusiva.....	228
11.3 Ônus da prova.....	235
11.4 Código de Autorregulamentação Publicitária.....	235
11.5 Contrapropaganda.....	239
11.6 CONAR.....	239
11.7 Responsabilidade pela Propaganda enganosa e abusiva.....	240
11.8 Influenciador digital.....	242

## **Capítulo 12**

<b>PRÁTICAS ABUSIVAS.....</b>	<b>243</b>
12.1 Rol Exemplificativo das Práticas Abusivas.....	243
12.2 Orçamento prévio.....	251
12.3 Tabela de preços.....	251
12.4 Fidelização.....	251

## **Capítulo 13**

<b>COBRANÇA DE DÍVIDAS.....</b>	<b>253</b>
13.1 Cobrança de dívidas.....	253
13.2 Repetição do Indébito.....	253
13.3 Elementos que devem constar na cobrança de débitos.....	267

## **Capítulo 14**

<b>DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES.....</b>	<b>269</b>
14.1 Arquivos de consumo.....	269
14.2 Acesso às informações.....	269

14.3 Cadastro Positivo de Consumidores .....	270
14.4 Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes .....	270
14.5 Cadastro Nacional de Reclamações .....	272

## **Capítulo 15**

PROTEÇÃO CONTRATUAL, CLÁUSULAS ABUSIVAS E CONTRATOS DE ADESÃO .....	273
15.1 Considerações iniciais.....	273
15.2 Interpretação mais Favorável ao Consumidor.....	273
15.3 Escritos particulares, recibos e contrato preliminar nas relações de consumo.....	274
15.4 Direito de Arrependimento .....	275
15.5 Garantia contratual.....	275
15.6 Cláusulas Abusivas .....	275
15.7 Presunção relativa de vantagem exagerada.....	280
15.8 Conservação do contrato.....	280
15.9 Controle das cláusulas contratuais .....	280
15.10 Crédito ou Concessão de Financiamento ao Consumidor.....	281
15.11 Multas de Mora .....	281
15.12 Liquidação antecipada do débito.....	281
15.13 Contratos de Compra e Venda mediante prestações e alienação fiduciária em garantia.....	281
15.14 Consórcio de produtos duráveis .....	285
15.15 Moeda corrente nacional.....	285
15.16 Contratos de Adesão .....	285
15.16.1 Introdução.....	285
15.16.2 Contrato de promessa de compra e venda .....	286
15.16.3 Home care.....	286
15.16.4 Cláusula arbitral .....	287

15.16.5 Eleição de foro.....	287
------------------------------	-----

## Capítulo 16

PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO (LEI 14.181/2021).....	289
---	-----

16.1 Introdução .....	289
-----------------------	-----

16.2 Conceito e elementos do Superendividamento .....	290
---	-----

16.3 Princípios-guias do superendividamento .....	291
---	-----

16.4 Fornecimento de crédito e venda a prazo.....	297
---	-----

16.5 Oferta de crédito ao consumidor. Condutas vedadas.....	298
---	-----

16.6 Oferta de crédito ao consumidor. Obrigações do fornecedor ou intermediário.....	299
--	-----

16.7 Contratos conexos, coligados ou interdependentes.....	299
--	-----

16.8 Condutas vedadas ao fornecedor de produto ou serviço .....	300
---	-----

## Capítulo 17

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	303
-------------------------------	-----

17.1 Considerações Iniciais .....	303
-----------------------------------	-----

17.2 Comissões permanentes .....	303
----------------------------------	-----

17.3 Notificações aos fornecedores .....	303
--	-----

17.4 Sanções Administrativas .....	303
------------------------------------	-----

17.5 Graduação da Multa e Fundos Especiais .....	304
--	-----

17.6 Sanções por Vício e Ampla Defesa.....	305
--	-----

17.7 Penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade e de intervenção administrativa .....	305
---	-----

17.8 Imposição de Contrapropaganda.....	306
---	-----

## Capítulo 18

INFRAÇÕES PENAIS.....	311
-----------------------	-----

18.1 Introdução .....	311
-----------------------	-----

18.2 Infrações Penais .....	311
-----------------------------	-----

18.3 Concurso de Pessoas .....	313
18.4 Circunstâncias Agravantes.....	313
18.5 Pena pecuniária .....	314
18.6 Penas privativas de liberdade e de multa .....	314
18.7 Valor da fiança .....	314
18.8 Assistentes e Ação Penal Subsidiária .....	315

## **Capítulo 19**

DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....	317
19.1 Considerações iniciais.....	317
19.2 Defesa coletiva.....	317
19.3 Legitimados.....	321
19.4 Ação.....	321
19.4.1 Condições da Ação.....	322
19.4.2 Legitimidade ad causam (legitimação para a causa) .....	323
19.4.3 Interesse de Agir.....	323
19.4.4 Os Elementos da Ação .....	324
19.4.5 Classificação das Ações .....	325
19.5 Processo .....	326
19.5.1 Pressupostos Processuais.....	327
19.5.2 Pressupostos Processuais de Existência .....	329
19.5.3 Pressupostos Processuais de Validade.....	329
19.5.4 Capacidade de ser parte, capacidade processual e capacidade postulatória.....	331
19.6 Espécies de ações no CDC.....	332
19.7 Obrigação de fazer e não fazer.....	332
19.7.1 Conversão em perdas e danos.....	332
19.7.2 Tutela liminar .....	332
19.7.3 Outras medidas judiciais.....	333

19.8 Ações Coletivas e Acesso à Justiça.....	333
19.9 Litigância de má-fé .....	333
19.10 Ação de regresso .....	333
19.11 Aplicação do CPC e da Lei de Ação Civil Pública.....	334

## Capítulo 20

DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGENEOS.....	337
---	-----

20.1 Ação Civil Coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos .....	337
20.2 Atuação Obrigatória do Ministério Público .....	337
20.3 Competência .....	337
20.4 Publicação da Ação (edital) .....	338
20.5 Procedência do Pedido .....	338
20.6 Liquidação e execução da sentença .....	338
20.7 Execução coletiva .....	338
20.8 Concurso de créditos.....	341
20.9 <i>Fluid Recovery</i> e Prazo para Habilitação.....	341

## Capítulo 21

DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	345
---	-----

21.1 Competência .....	345
21.2 Ação Preventiva .....	345

## Capítulo 22

DA COISA JULGADA.....	347
22.1 Considerações iniciais.....	347
22.1.1 Coisa julgada material .....	347
22.1.2 Coisa soberanamente julgada .....	348
22.1.3 Não faz coisa julgada .....	348

22.2 Coisa julgada nas ações coletivas .....	348
22.3 Princípio do Máximo Benefício ou da Dupla Chance .....	349
22.4 Coisa Julgada da Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7347/85) transportada <i>in utilibus</i> , às ações de indenização por danos pessoalmente sofridos .....	350
22.5 Coisa Julgada penal transportada <i>in utilibus</i> , às ações de indenização por danos pessoalmente sofridos .....	351
22.6 Princípio da Primazia da Tutela Processual Coletiva .....	351

### **Capítulo 23**

DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO (INCLUÍDO PELA LEI Nº 14.181, DE 2021).....	353
23.1 Processo de Repactuação de Dívidas .....	353
23.2 Exclusão do Processo de Repactuação de Dívidas .....	353
23.3 Audiência de Conciliação .....	353
23.4 Homologação do acordo no caso de conciliação .....	354
23.5 Plano de Pagamento.....	354
23.6 Quadro-resumo Fase Conciliatória (Extrajudicial) .....	354
23.7 Instauração do Processo por Superendividamento.....	357
23.7.1 Quadro-resumo.....	357
23.8 Nomeação de administrador.....	360
23.9 Plano judicial compulsório.....	360
23.10 Órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor .....	360
23.11 Quadro-Resumo .....	361
23.12 Passo a Passo do Atendimento ao Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos do Superendividamento .....	361

**Capítulo 24**

DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	365
24.1 Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).....	365
24.2 Departamento Nacional de Defesa do Consumidor .....	365

**Capítulo 25**

DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....	367
25.1 Convenção Coletiva de Consumo .....	367

**Capítulo 26**

CASUÍSTICA .....	369
26.1 Transporte aéreo internacional. Extravio de mercadoria .....	369
26.2 Seguro de vida. Prazo prescricional ânua .....	371
26.3 Programa de Fidelidade que impede a transferência de pontos ..	373
26.4 Serviços educacionais. Falha no dever de informar.....	375
26.5 Plano de Saúde. Rescisão por inadimplemento.....	377
26.6 Plano de saúde. Inadimplemento do pagamento da mensalidade. Notificação para regularização do débito .....	378
26.7 Plano de saúde. Segmentação hospitalar sem obstetria. Atendimento de urgência.....	380
26.8 Lei que obriga planos de saúde a cobrirem tratamentos fora do rol da ANS .....	381
26.9 Comercialização de ingressos on-line. Falha na prestação do serviço (fato do serviço).....	383
26.10 Concessionária de serviços públicos de transporte. Queda de passageiro em via férrea de metrô, por decorrência de mal súbito.....	384
26.11 Telemarketing. Excesso de chamadas.....	387
REFERÊNCIAS.....	389
ANEXOS .....	393