

Sumário

Capítulo I – Código de Defesa do Consumidor.....	1
Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.....	1
Título I – Dos Direitos do Consumidor.....	1
Capítulo I – Disposições Gerais.....	1
Capítulo II – Da Política Nacional de Relações de Consumo.....	7
Capítulo III – Dos Direitos Básicos do Consumidor.....	11
Capítulo IV – Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos.....	20
Seção I – Da Proteção à Saúde e Segurança.....	20
Seção II – Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço.....	25
Seção III – Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço.....	34
Seção IV – Da Decadência e da Prescrição.....	46
Seção V – Da Desconsideração da Personalidade Jurídica.....	49

Capítulo V – Das Práticas Comerciais	51
Seção I – Das Disposições Gerais	51
Seção II – Da Oferta	52
Seção III – Da Publicidade	60
Seção IV – Das Práticas Abusivas.....	64
Seção V – Da Cobrança de Dívidas.....	69
Seção VI – Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores...	70
Capítulo VI – Da Proteção Contratual	73
Seção I – Disposições Gerais.....	73
Seção II – Das Cláusulas Abusivas	79
Seção III – Dos Contratos de Adesão	85
Capítulo VI-A – Da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)	87
Capítulo VII – Das Sanções Administrativas.....	95
Título II – Das Infrações Penais.....	99
Título III – Da Defesa do Consumidor em Juízo.....	105
Capítulo I – Disposições Gerais.....	105
Capítulo II – Das Ações Coletivas para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos	111
Capítulo III – Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços	117
Capítulo IV – Da Coisa Julgada	119
Capítulo V – Da Conciliação no Superendividamento (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).....	121
Título IV – Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	124
Título V – Da Convenção Coletiva de Consumo	126
Título VI – Disposições Finais	127
Capítulo II – Roteiro para Atuação em Ações do Consumidor.....	129
1. Delimitação.....	129
2. Da Decadência e da Prescrição	130

3. Do Dano Moral	131
4. Da Petição Inicial	132
5. Legitimidade Passiva	132
6. Base Legal.....	133
7. Das Provas e da Natureza da Responsabilidade Civil dos Fornecedores	133
8. Foro Competente	134
9. Questões a Serem Respondidas pelo Interessado	135
10. Documentos a Serem Apresentados.....	135
11. Valor da Causa.....	136
12. Despesas.....	136
13. Procedimento no Código de Processo Civil.....	136
14. Procedimento no Juizado Especial Cível	138
Capítulo III – Guia Rápido de Prática Forense	139
1. Introdução	139
2. Relacionamento com o Cliente	139
3. Requisitos Legais da Petição Inicial.....	141
4. Aspectos Práticos da Redação Da Petição Inicial.....	141
5. Da Resposta do Demandado	145
6. Dos Documentos a Serem Juntados à Petição Inicial e à Contestação ..	146
7. Das Despesas	147
8. Conhecendo o Procedimento.....	148
Capítulo IV – Procuração <i>Ad Judicia</i> (Mandato Judicial)	149
1. Contrato de Mandato	149
2. Mandato Judicial	150
3. Substabelecimento	150
4. Responsabilidade Civil dos Advogados	151
5. Base Legal.....	151
6. Primeiro Modelo (procuração <i>ad judicia</i> , pessoa jurídica).....	152

7.	Segundo Modelo (procuração <i>ad judicia</i> , pessoa física)	153
8.	Terceiro Modelo (<i>substabelecimento</i>)	154
9.	Quarto Modelo (<i>petição renunciando ao mandato judicial a pedido</i>) ...	155
10.	Quinto Modelo (<i>contrato de honorários advocatícios</i>)	156
Capítulo V – Modelos		159
1.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais (<i>consumidor impugna cobrança fundamentada em TOI – Termo de Ocorrência e Inspeção, emitido por empresa fornecedora de energia elétrica</i>)	159
2.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais (<i>plano de saúde se recusa a pagar por exames necessários no tratamento de câncer, levando o hospital a cobrar os custos do paciente</i>)	167
3.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>cobrança indevida de conta telefônica após o cancelamento da linha</i>)	173
4.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>compras indevidas com o cartão de crédito</i>)	175
5.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>emissão não solicitada de cartão de crédito e o seu uso posterior por terceiros em fraude contra o banco</i>)	178
6.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>saques e débitos indevidos em conta-corrente</i>)	182
7.	Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais (<i>inexistência de negócio jurídico cumulada com danos morais – telefonia</i>)	187
8.	Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por perdas e danos (<i>empréstimo consignado não solicitado</i>)	189
9.	Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais (<i>contrato bancário – fraude em conta-corrente</i>).....	192

10. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com indenização por perdas e danos (<i>contrato bancário – abertura fraudulenta de conta-corrente</i>).....	195
11. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com reparação por perdas e danos (<i>casal pede anulação de compromisso de compra e venda de um terreno em razão da infração de regras consumeristas ligadas ao direito de informação, boa-fé e transparência</i>).....	197
12. Ação declaratória de nulidade de reajuste de mensalidade de plano de saúde coletivo cumulada com repetição de indébito (<i>reajuste anual acima do autorizado pela ANS</i>).....	203
13. Ação declaratória de nulidade de reajuste de mensalidade de plano de saúde individual em razão de mudança de faixa etária “sem previsão contratual” (<i>aumento de 79% em razão de mudança de faixa etária – 66 (sessenta e seis) anos de idade</i>)	207
14. Ação de indenização por danos morais em razão de “cancelamento de voo” (<i>demora na prestação de assistência ao passageiro</i>).....	211
15. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidor atropela animal em rodovia pedagiada</i>)	213
16. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidora quebra um dente ao mastigar uma linguiça em razão de objeto estranho</i>).....	217
17. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidor sofre acidente automobilístico em estrada pedagiada</i>)	219
18. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidora sofre queda dentro do supermercado</i>)	221
19. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidora tem reação alérgica ao usar produto de beleza</i>)	225
20. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>explosão de panela de pressão</i>).....	227
21. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>morte de animal de estimação após banho e tosa</i>).....	231
22. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>quebra de aparelho em academia causa ferimento em aluna</i>).....	234

23. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “atraso” excessivo no atendimento (<i>consulta com hora marcada não realizada</i>)	238
24. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “cancelamento de voo” (<i>diante da inércia da companhia aérea, a passageira adquiriu por conta própria bilhete em outra empresa</i>).....	240
25. Ação de indenização por perdas e danos em razão de <i>overbooking</i> (<i>consumidor é proibido de embarcar e não recebe atendimento adequado da companhia aérea</i>)	243
26. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “vício do produto” (<i>celular novo com defeito oculto que provocou a sua parada total</i>)	245
27. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “vício do produto” (<i>consumidora encontra fios de cabelo no ovo de chocolate</i>).....	247
28. Ação de obrigação de entregar documento cumulada com indenização por danos morais (<i>ex-aluna pede a entrega do histórico escolar</i>).....	249
29. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>cirurgia reparatória pós-bariátrica</i>)	251
30. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>continuidade de tratamento – síndrome de Devic e neuromielite óptica</i>)	253
31. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>criança autista tem pedido de tratamento que usa o método ABA negado</i>)	256
32. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>pedido de “fertilização in vitro”</i>).....	260
33. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos em face de construtora (<i>reparação em imóvel em razão de rachaduras e inundação</i>)	263
34. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por perdas e danos contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura em situação de emergência (<i>paciente enfartando</i>).....	265
35. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por perdas e danos contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>negativa de fornecimento dos materiais necessários para realização de cirurgia na coluna – hérnia de disco</i>)	269

36. Ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e reparação por perdas e danos (<i>pedido não atendido de transferência para nova residência do serviço de internet fibra</i>)	274
37. Ação de repetição de indébito (<i>pedido de devolução de valor pago a título de “assessoria técnica imobiliária – SATI”</i>).....	277
38. Ação de repetição de indébito (<i>pedido de devolução de valores cobrados indevidamente a título de “tarifa de cadastro, avaliação de bens e registro de contrato”</i>)	279
39. Ação de rescisão de compromisso de compra e venda cumulada com devolução de valores (<i>pedido de rescisão e devolução de valores em razão de “desistência” do negócio por parte do consumidor</i>)	283
40. Ação de rescisão de compromisso de compra e venda cumulada com devolução de valores e reparação por perdas e danos (<i>rescisão de contrato de compra e venda de imóvel na planta por atraso na entrega – justa causa</i>).....	288
41. Ação de rescisão de contrato cumulada com devolução de valores e reparação por perdas e danos (<i>empresa de móveis planejados fechou as portas sem cumprir o contrato – ação contra franqueado e franqueador</i>)	291
42. Ação de rescisão de contrato de compra e venda cumulada com reparação por perdas e danos (<i>loja não entrega móveis no prazo acordado</i>).....	294
43. Ação estimatória (<i>pedido de abatimento no valor pago por veículo em razão de adulteração da quilometragem</i>)	297
44. Ação redibitória cumulada com perdas e danos (<i>rescisão de contrato de compra e venda de um “aparelho de televisão” em razão de vício oculto não reparado no prazo de trinta dias</i>)	299
45. Ação redibitória cumulada com perdas e danos (<i>rescisão de contrato de compra e venda de “veículo zero quilômetro” em razão de vício oculto não reparado no prazo de trinta dias</i>)	301
Bibliografia	305