

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.....	21
Seção I – Da Proteção à Saúde e Segurança.....	21
Seção II – Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço.....	26
Seção III – Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço.....	34
Seção IV – Da Decadência e da Prescrição.....	47
Seção V – Da Desconsideração da Personalidade Jurídica.....	51

Capítulo V – Das Práticas Comerciais	53
Seção I – Das Disposições Gerais	53
Seção II – Da Oferta	53
Seção III – Da Publicidade	62
Seção IV – Das Práticas Abusivas.....	65
Seção V – Da Cobrança de Dívidas.....	70
Seção VI – Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores...	72
Capítulo VI – Da Proteção Contratual	75
Seção I – Disposições Gerais.....	75
Seção II – Das Cláusulas Abusivas	80
Seção III – Dos Contratos de Adesão	87
Capítulo VI-A – Da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)	88
Capítulo VII – Das Sanções Administrativas.....	96
Título II – Das Infrações Penais	100
Título III – Da Defesa do Consumidor em Juízo.....	107
Capítulo I – Disposições Gerais.....	107
Capítulo II – Das Ações Coletivas para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos	113
Capítulo III – Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços	118
Capítulo IV – Da Coisa Julgada	120
Capítulo V – Da Conciliação no Superendividamento (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).....	122
Título IV – Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	127
Título V – Da Convenção Coletiva de Consumo	129
Título VI – Disposições Finais	130
Capítulo II – Roteiro para Atuação em Ações do Consumidor.....	133
1. Delimitação.....	133
2. Da Decadência e da Prescrição	134

3.	Do Dano Moral	135
4.	Da Petição Inicial	136
5.	Legitimidade Passiva	136
6.	Base Legal.....	137
7.	Das Provas e da Natureza da Responsabilidade Civil dos Fornecedores	137
8.	Foro Competente	138
9.	Questões a Serem Respondidas pelo Interessado	139
10.	Documentos a serem Apresentados	139
11.	Valor da Causa.....	140
12.	Despesas	140
13.	Procedimento no Código de Processo Civil.....	140
14.	Procedimento no Juizado Especial Cível	142
	Capítulo III – Guia Rápido de Prática Forense	143
1.	Introdução	143
2.	Relacionamento com o Cliente	143
3.	Requisitos Legais da Petição Inicial.....	145
4.	Aspectos Práticos da Redação da Petição Inicial.....	145
5.	Da Resposta do Demandado	149
6.	Dos Documentos a serem Juntados à Petição Inicial e à Contestação...	150
7.	Das Despesas	151
8.	Conhecendo o Procedimento.....	152
9.	Cuidados ao Recorrer.....	152
	Capítulo IV – Procuração <i>Ad Judicia</i> (Mandato Judicial)	155
1.	Contrato de Mandato	155
2.	Mandato Judicial	156
3.	Substabelecimento	157
4.	Responsabilidade Civil dos Advogados	157
5.	Base Legal.....	157
6.	Primeiro Modelo (<i>procuração ad judicia, pessoa jurídica</i>)	158

7.	Segundo Modelo (<i>procuração ad judicium, pessoa física</i>)	159
8.	Terceiro Modelo (<i>substabelecimento</i>)	160
9.	Quarto Modelo (<i>petição renunciando ao mandato judicial a pedido</i>) ...	161
10.	Quinto Modelo (<i>contrato de honorários advocatícios</i>)	162
Capítulo V – Justiça Gratuita		165
1.	Cabimento	165
2.	Base Legal.....	165
3.	Quando e Como Pedir	166
4.	Impugnação	166
5.	Dicas e Observações Gerais.....	166
6.	Modelo	167
Capítulo VI – Modelos		169
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>)	169
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>)	177
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>)	183
4.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>compras indevidas com o cartão de crédito</i>)	185
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>)	188
6.	Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por perdas e danos (<i>saques e débitos indevidos em conta-corrente</i>)	192

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>).....	197
8.	Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por perdas e danos (<i>empréstimo consignado não solicitado</i>).....	199
9.	Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por perdas e danos (<i>plano odontológico contratado de forma fraudulenta, pedido de devolução em dobro dos valores indevidamente debitados na conta-corrente do consumidor, assim como condenação ao pagamento de danos morais</i>)	202
10.	Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais (<i>contrato bancário – fraude em conta-corrente</i>).....	207
11.	Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com indenização por perdas e danos (<i>contrato bancário – abertura fraudulenta de conta-corrente</i>).....	210
12.	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>).....	212
13.	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>).....	218
14.	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>)	222
15.	Ação de indenização por danos morais em razão de “cancelamento de voo” (<i>demora na prestação de assistência ao passageiro</i>).....	226
16.	Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidor atropela animal em rodovia pedagiada</i>)	228
17.	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>).....	232

18. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidor sofre acidente automobilístico em estrada pedagiada</i>)	234
19. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidora sofre queda dentro do supermercado</i>)	236
20. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>consumidora tem reação alérgica ao usar produto de beleza</i>)	240
21. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>explosão de panela de pressão</i>)	242
22. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>morte de animal de estimação após banho e tosa</i>)	246
23. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “acidente de consumo” (<i>quebra de aparelho em academia causa ferimento em aluna</i>)	249
24. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “atraso” excessivo no atendimento (<i>consulta com hora marcada não realizada</i>)	253
25. 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>)	255
26. 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>)	258
27. 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>)	260
28. Ação de indenização por perdas e danos em razão de “vício do produto” (<i>consumidora encontra fios de cabelo no ovo de chocolate</i>)	262
29. Ação de obrigação de entregar documento cumulada com indenização por danos morais (<i>ex-aluna pede a entrega do histórico escolar</i>)	264
30. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>cirurgia reparatória pós-bariátrica</i>)	266

31. 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>).....	268
32. 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>)	271
33. Ação de obrigação de fazer contra plano de saúde em razão de negativa de cobertura (<i>pedido de “fertilização in vitro”</i>)	275
34. 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>)	278
35. 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>)	280
36. 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>)	284
37. 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>)	289
38. Ação de repactuação de dívidas (<i>consumidor superendividado apresenta plano de pagamento com escopo de preservar renda que seja bastante para a sua sobrevivência</i>).....	292
39. Ação de repetição de indébito (<i>pedido de devolução de valor pago a título de “assessoria técnica imobiliária – SATI”</i>).....	295
40. 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>)	297
41. 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>)	301
42. 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>).....	306

43. 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>)	309
44. 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>).....	312
45. Ação estimatória (<i>pedido de abatimento no valor pago por veículo em razão de adulteração da quilometragem</i>)	315
46. 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>)	317
47. 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>)	319
Bibliografia	323