Sumário

1 Noções Gerais

1.1 Introdução à matéria: defesa e proteção ao consumidor
1.2 Breve histórico do movimento consumerista
1.3 Preocupação supraestatal
1.4 Tratamento constitucional
1.5 Consumerismo: princípios e instrumentos
1.6 Harmonização de interesses, educação e informação
1.7 Meios eficientes de autocontrole de qualidade e segurança, prevenção e solução de conflitos
1.8 *Recall* e coibição de abusos
1.9 Racionalização e melhoria dos serviços públicos
1.10 Estudo constante do mercado

2 Conceitos

2.1 Consumidor
2.1.1 A pessoa jurídica como consumidora
2.1.2 A pessoa jurídica de direito público
2.1.3 A coletividade de consumidores
2.2 Fornecedor
2.3 Harmonização dos interesses envolvidos
2.4 Objetos dos interesses: produtos e serviços
2.4.1 Produtos
2.4.2 Serviços: noções gerais
2.4.2.1 Atividades bancárias, financeiras e de crédito
2.4.2.2 Aplicações financeiras
2.4.2.3 Relações de caráter trabalhista

3 Direito do Consumidor

3.1 Amplitude do tema: defesa e proteção ao consumidor
3.2 Fontes: direito ou direitos?
3.3 Limitações do código
3.4 Temas correlatos
3.4.1 Consumo sustentável
3.4.2 Livre concorrência, abuso do poder econômico e consumidor
3.4.3 Qualidade-produtividade e consumidor
3.4.4 A globalização da economia e a defesa do consumidor
3.4.5 Os alimentos transgênicos: novo desafio do consumerismo
3.4.6 Comércio eletrônico ou por meio eletrônico?
3.4.7 Superendividamento do consumidor
3.4.8 Estatuto de Defesa do Torcedor
3.4.8.1 Considerações gerais
3.4.8.2 Breves anotações à Lei nº 10.671/2003
3.5 Aspectos práticos da defesa ou proteção do consumidor
3.5.1 Campos de atuação
3.5.2 Órgãos ou entidades de defesa ou proteção ao consumidor

3.5.3 Instrumentos de proteção e defesa

4 O Ministério Público na Defesa do Consumidor

4.1 Fundamento legal

4.2 Promotorias ou curadorias de proteção ao consumidor em São Paulo

4.2.1 Breve histórico

4.2.2 Estrutura

4.3 Ministério Público e "*ombudsman* do consumidor''

4.4 Tratamento no Código de Defesa do Consumidor

4.4.1 Macrotemas de defesa do consumidor

4.4.2 Eleição de prioridades

5 Defesa do Consumidor: Âmbitos de Atuação (Administrativo, Civil e Penal)

5.1 Notas introdutórias

5.2 No âmbito administrativo: atividades precípuas dos órgãos de defesa do consumidor

5.2.1 Atividades de polícia administrativa em geral

5.2.2 Atividades de polícia administrativa do consumidor

5.2.2.1 Código do Consumidor: necessidade ou não de regulamentação

5.2.2.2 Poder de polícia e os Órgãos de Defesa e Proteção ao Consumidor

5.2.2.3 Poder de polícia supletivo?

5.2.2.4 Atuação do Procon de São Paulo em matéria de polícia administrativa no âmbito do consumidor

5.2.2.5 Metodologia para a disciplina administrativa das relações de consumo

5.2.2.6 Breve comentário ao Decreto Federal nº 2.181/97

5.2.2.7 Mérito e críticas ao Decreto Federal nº 2.181/97

5.2.2.8 Conclusões

5.2.3 Atividades de empresas: *marketing*, SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor) *recall* e convenção coletiva de consumo

5.2.3.1 *Marketing*

5.2.3.2 SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor)

5.2.3.3 *Recall*

5.2.3.4 Convenção coletiva de consumo

5.3 No âmbito civil: notas introdutórias

5.3.1 Responsabilidade civil

5.3.2 Vícios e defeitos

5.3.3 Oferta e publicidade – distinção

5.3.3.1 Necessidade e tipos de tutela

5.3.3.2 Conceitos de publicidade enganosa e abusiva

5.3.3.3 Princípios norteadores: da vinculação, da transparência e da identificação

5.3.4 Prazos de prescrição e decadência em face das garantias

5.3.4.1 Conceitos de garantia

5.3.4.2 Garantia no novo Código Civil

5.3.4.3 Dos prazos prescricionais e decadenciais no novo Código Civil, Código do Consumidor e jurisprudência

5.3.4.4 Aplicabilidade do novo Código Civil ou do Código de Defesa do Consumidor quanto a vícios e defeitos

5.3.5 Proteção contratual do consumidor (condições gerais dos contratos, mecanismos de salvaguardas, interpretação e execução)

5.3.5.1 Dos postulados clássicos quanto aos contratos

5.3.5.2 Tratamento desigual de desiguais
5.3.5.3 Das salvaguardas contratuais
5.3.5.4 Da proteção propriamente contratual
5.3.5.5 Conclusões
5.3.5.6 O novo Código Civil em cotejo com o Código de Defesa do Consumidor em matéria obrigacional de proteção contratual
5.3.5.7 Principais dispositivos do Código Civil e considerações: artigos 113, 187 e 422 (boa-fé e ato ilícito); 157 (lesão); cláusula *rebus sic stantibus* e "base do negócio"; circunstâncias futuras; consequências [...]
5.3.5.8 Resolução contratual

5.4 No âmbito penal
5.4.1 Crime de apropriação indébita
5.4.2 Estelionato
5.4.3 Fraude no comércio
5.4.4 Defraudação na entrega de coisa (inc. IV do § 2º do art. 171 do Código Penal)
5.4.5 Saúde pública
5.4.6 Crimes contra a economia popular
5.4.6.1 Exemplos práticos
5.4.6.2 Tabelamento igual a congelamento? Produtos essenciais
5.4.6.3 Remarcação de preços
5.4.6.4 Revogação posterior de tabelas – Irrelevância
5.4.6.5 Responsabilidade do patrão e não do empregado
5.4.6.6 Flagrante preparado ou flagrante esperado
5.4.6.7 Violação de contrato de venda a prestações
5.4.6.8 Fraudes em pesos e medidas
5.4.6.9 Gestão temerária ou fraudulenta
5.4.6.10 Usura pecuniária e real
5.4.6.11 Lei de crimes contra a ordem econômica, tributária e relações de consumo
5.4.6.12 Incidência prática da Lei nº 8.137/90
5.4.6.13 Comparação entre a Lei nº 1.521/51 e a Lei nº 8.137/90
5.4.6.14 Aplicação do recurso de ofício aos delitos contra as relações de consumo e economia popular
5.4.7 Incorporações de imóveis (Lei nº 4.591/64)
5.4.8 Lei nº 8.245, de 18-10-91
5.4.9 Parcelamento do solo urbano (Lei nº 6.766/79)
5.4.9.1 Conceito de loteamento clandestino
5.4.9.2 Medidas administrativas coercitivas
5.4.9.3 Das sanções penais
5.4.10 Crimes do colarinho branco

6 Defesa do Consumidor e Crimes Previstos no Código

6.1 Considerações gerais
6.1.1 Crimes contra as relações de consumo na legislação comparada
6.1.2 Da responsabilidade penal da pessoa jurídica
6.2 Críticas à concepção penal do código
6.3 Dos crimes em espécie
6.3.1 A advertência do art. 61

6.3.2 Colocação no mercado de produtos ou serviços impróprios (art. 62 – vetado)
6.3.3 Omissão de dizeres ou sinais ostensivos (art. 63)
6.3.4 Omissão na comunicação às autoridades competentes (art. 64)
6.3.5 Execução de serviços perigosos (art. 65)
6.3.5.1 O § 1º – Resultados danosos do comportamento delituoso consumerista
6.3.5.2 O § 2º – Delito de superlotação em estabelecimentos comerciais e de entretenimento
6.3.6 Dos abusos na publicidade (arts. 66 a 69)
6.3.6.1 Anteprojeto do Código Penal (Portaria nº 790, de 27-10-87)
6.3.6.2 Inserção de tipo específico na Lei nº 1.521/51
6.3.6.3 Publicidade enganosa como concorrência desleal
6.3.6.3.1 Lei nº 8.137, de 27-12-90, e a publicidade
6.3.6.4 Dos delitos em espécie
6.3.6.4.1 Artigo 66
6.3.6.4.2 Artigo 67
6.3.6.4.3 Artigo 68
6.3.6.4.4 Artigo 69
6.3.6.5 Conclusões
6.3.6.6 Oferta e publicidade enganosas e sua interpretação jurisprudencial
6.3.7 Emprego de peças e componentes de reposição usados (art. 70)
6.3.8 Meios vexatórios para cobrança de dívidas (art. 71)
6.3.9 Impedimento de acesso a banco de dados (art. 72)
6.3.10 Omissão na correção de dados incorretos (art. 73)
6.3.11 Omissão na entrega de termos de garantia (art. 74)
6.3.12 Da responsabilidade e concurso de pessoas (art. 75)
6.3.13 Circunstâncias agravantes (art. 76)
6.3.14 Pena de multa (art. 77)
6.3.15 Outras penas (art. 78)
6.3.16 Da fiança (art. 79)
6.3.17 Intervenção de assistentes de acusação e ação penal subsidiária (art. 80)
6.3.18 Procedimentos em face da Lei nº 9.099/95 (Lei nº 8.137/90, Código do Consumidor e "Crimes contra a Economia Popular'')

7 As Ações Coletivas na Defesa e Proteção do Consumidor
7.1 Introdução
7.2 A tutela jurisdicional do consumidor
7.2.1 Justificativas e salvaguardas
7.2.1.1 Inversão do ônus da prova: verossimilhança e hipossuficiência
7.2.1.2 Desconsideração da personalidade jurídica
7.2.1.3 Multas ("astreintes'')
7.2.2 Ações coletivas em outros países
7.3 Tutela jurisdicional do consumidor no Brasil
7.3.1 Do inquérito civil e termos de ajustamento de conduta
7.3.2 Medidas cautelares, liminares: sua execução e crime de desobediência
7.3.2.1 Medidas cautelares e tutela antecipatória
7.3.2.2 Liminares: execução
7.3.2.3 Desobediência
7.3.2.4 Ação monitória

7.3.3 Sentenças de mérito

7.3.3.1 Obrigações de fazer ou não fazer

7.3.3.2 Indenizações, multas e o fundo do art. 13 da Lei nº 7.347/85

7.4 Ações previstas no Código do Consumidor: tutela dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos

7.5 Exemplos de tutela coletiva do consumidor

7.5.1 Exemplo prático

7.5.2 Do objeto das ações coletivas; legitimidade para sua propositura e princípio da sucumbência

7.5.2.1 Objeto da ação

7.5.2.2 Foro privilegiado

7.5.3 Legitimidade para propositura

7.5.4 Da sucumbência

7.5.4.1 Ação Civil Pública – Ministério Público – Sucumbência

7.5.4.2 Competência de foro

8 Legislação Básica e Documentação de Interesse

8.1 Advertência necessária. Impossibilidade de compilação exaustiva e citação por ordem alfabética

8.2 Ação civil pública ou ações coletivas

8.2.1 Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985

8.2.2 Lei Orgânica Federal (Lei nº 8.625/93) e Lei Complementar Estadual nº 734/93

8.3 A ONU e a defesa do consumidor

8.3.1 Resolução nº 39/248, de 10-4-1985, das Nações Unidas sobre proteção do consumidor

8.3.2 Projeto de Lei-Tipo sugerido pela IOCU (atualmente IC à ONU)

8.4 Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11-9-1990 – e seu regulamento – Decreto Federal nº 2.181, de 20-3-1997

8.4.1 Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11-9-1990

8.4.2 Regulamento do Código de Defesa do Consumidor – Decreto Federal nº 2.181, de 20-3-1997

Bibliografia