

Ihgor Jean Rego
Organizador

DIREITO DO CONSUMIDOR
Entendimento jurisprudencial
contemporâneo

Vol. 1

Curitiba

EDITORA REFLEXÃO ACADÊMICA

2022



Organizador
Ihgor Jean Rego

DIREITO DO CONSUMIDOR
Entendimento jurisprudencial
contemporâneo

Vol. 1

CURITIBA
2022

Copyright © Editora Reflexão Acadêmica
Copyright do Texto © 2022 O Autor
Copyright da Edição © 2022 Editora Reflexão Acadêmica
Editora-Chefe: Profa. Msc. Barbara Luzia Sartor Bonfim Catapan
Diagramação: Ricardo Sterchele
Revisão: O organizador

O conteúdo do livro e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva da autora. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos a autora, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial:

Prof^a. Msc. Rebeka Correia de Souza Cunha, Universidade Federal da Paraíba - UFPB

Prof. Msc. Andre Alves Sobreira, Universidade do Estado do Pará - UEPA

Prof^a. Dr^a. Clara Mariana Gonçalves Lima, Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP

Prof^a. PhD Jalsi Tacon Arruda, Centro Universitário de Anápolis - UniEVANGÉLICA

Prof^a. Dr^a. Adriana Avanzi Marques Pinto, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP

Prof. Dr. Francisco Souto de Sousa Júnior, Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA

Prof. Dr. Renan Gustavo Pacheco Soares, Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Prof. Dr. Sérgio Campos, Faculdade de Ciências Agronômicas, Brasil.

Prof. Dr. Francisco José Blasi de Toledo Piza, Instituição Toledo de Ensino, Brasil.

Prof. Dr. Manoel Feitosa Jeffreys, Universidade Paulista e Secretaria de Educação e Desporto do Amazonas, Brasil.

Prof^a. Dr^a. Mariana Wagner de Toledo Piza, Instituição Toledo de Ensino, Brasil.

Prof. Msc. Gleison Resende Sousa, Ananguera Polo Camocim, Brasil.

Prof^a. Msc. Raiane Vieira Chaves, Universidade Federal de Sergipe, Brasil.

Prof^a. Dr^a. Thalita Siqueira Sacramento, Escola da Natureza- Secretaria de Educação do Distrito Federal, Brasil.

Prof. Msc. André Luiz Souza, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil.

Prof^a. Dr^a. Leonice Aparecida de Fatima Alves Pereira Mourad, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil.

Prof^a. Dr^a. Lenita de Cássia Moura Stefani, Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil.



Reflexão Acadêmica
editora

Ano 2022

Prof^a. Msc. Vanesa Nalin Vanassi, Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil.
Prof^a. Dr^a. Khétrin Silva Maciel, Universidade Federal do Sul da Bahia, Brasil.
Prof^a. Dr^a. Adriana Crispim de Freitas, Universidade Federal do Maranhão, Brasil.
Prof. Esp. Richard Presley Silva Lima Brasil, Centro De Educação Superior De Inhumas Eireli, Brasil.
Prof^a. Dr^a. Vânia Lúcia da Silva, Universidade Federal de Juiz de Fora, Brasil.
Prof.^a Dr^a. Anna Maria de Oliveira Salimena, Universidade Federal de Juiz de Fora, Brasil.
Prof.^a Dr^a. Maria Clotilde Henriques Tavares, Universidade de Brasília, Brasil.
Prof.^a Dr^a. Márcia Antonia Guedes Molina, Universidade Federal do Maranhão, Brasil.
Prof. Msc. Mateus Veppo dos Santos, Centro Universitário Euro-Americano, Brasil.
Prof.^a Msc. Adriana Xavier Alberico Ruas, Funorte, Brasil.
Prof.^a Msc. Eliana Amaro de Carvalho Caldeira, Centro Universitário Estácio - Juiz de Fora MG, UFJF, Brasil.
Prof. Msc. João Gabriel de Araujo Oliveira, Universidade de Brasília, Brasil.
Prof.^a Dr.^a Anísia Karla de Lima Galvão, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Brasil.
Prof.^a Dr.^a Rita Mônica Borges Studart, Universidade de Fortaleza, Brasil.
Prof.^a Msc. Adriane Karal, UDESC/UCEFF, Brasil.
Prof.^a Msc. Darlyne Fontes Virginio, IFRN, Brasil.
Prof.^a Msc. Luciana Mação Bernal, Universidade Federal de São Carlos, Brasil.
Prof. Dr. Roberto José Leal, Escola de Enfermagem Anna Nery / Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil.



Reflexão Acadêmica
editora

Ano 2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Direito do consumidor [livro eletrônico] :
entendimentos jurisprudenciais sobre relação
de consumo na contemporaneidade : vol. 01 /
organizador Ihgor Jean Rego. -- Curitiba, PR :
Editora Reflexão Acadêmica, 2022.
PDF

Vários autores.

Bibliografia.

ISBN 978-65-84610-24-8

DOI: doi.org/10.51497/reflex.0000458

1. Código de Defesa do Consumidor 2. Defesa do
consumidor - Brasil 2. Defesa do consumidor -
Legislação - Brasil 3. Direito do consumidor - Brasil
I. Rego, Ihgor Jean.

22-135549

CDD-34:381.6(81)

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Direito do consumidor 34:381.6(81)

Inajara Pires de Souza - Bibliotecária - CRB PR-001652/O



Agência Brasileira ISBN
ISBN: 978-65-84610-24-8

Editora Reflexão Acadêmica
Curitiba – Paraná – Brasil
contato@reflexaoacademica.com.br



Reflexão Acadêmica
editora

Ano 2022

**ORGANIZADOR
IHGOR JEAN REGO**



O autor é advogado, atualmente licenciado, nas áreas: cível, família, consumidor, trabalhista e tributário.

Possui pós-graduação lato sensu em Direito Processual Civil e Direito Processual Do Trabalho; além de pós-graduação *stricto sensu* no programa de mestrado, tendo como linha de pesquisa a efetivação dos direitos da personalidade.

É professor universitário do Centro Universitário São Lucas – AFYA no curso de Direito, tendo lecionado mais de vinte disciplinas, exercendo, atualmente, a docência nas disciplinas de Direito Civil – obrigações e Responsabilidade Civil, Direito Financeiro, Direito do Consumidor, Processo Civil – Execução e Procedimentos Especiais, Prática Civil – Petição Inicial e Contestação, Prática Civil – Recursos.

É membro integrante da Mesa Diretora do Instituto Rondoniense de Direito Civil. Atualmente é Coordenador Estadual do PROCON em Rondônia.

APRESENTAÇÃO

“Este livro foi elaborado a partir de uma rica pesquisa jurisprudencial e bibliográfica de alunos da graduação da AFYA – Centro Universitário São Lucas Porto Velho – RO. Bem didático, sua linguagem é de fácil assimilação, sem, entretanto, se descuidar do aprofundamento que os temas reclamam dos operadores do Direito, desde alunos, advogados, promotores e juízes.

Apresenta um conhecimento sistematizado sobre o Direito do Consumidor e acentua a importância do Código de Defesa do Consumidor no sistema legislativo brasileiro a partir de uma descrição histórica da constante evolução do conceito de contrato. Sua abordagem abrange desde os tempos romanos até os atuais, em que a nova realidade social e econômica determinou o surgimento de um contrato com perfil diferente do que vigorava na época em que foi elaborado o Código Civil de Clóvis Beviláqua. O texto explica essa diferença e mostra a importância social de uma relação negocial em que se preservem o princípio da igualdade, consagrado na Constituição, e o da equivalência das prestações, fundamento de toda relação bilateral justa.

A obra destaca os principais institutos consagrados no Código de Defesa do Consumidor, como a boa-fé objetiva, a lesão enorme, a resolução por fato superveniente e a desconsideração da pessoa jurídica. Analisa três temas que são os mais árdios do ramo: as nulidades no CDC, a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço e, por fim, a defesa do consumidor em juízo. Obra recomendada para o operador do Direito que lida com o Código de Defesa do Consumidor quando estiver fazendo qualquer ação que envolva direitos do consumidor, discussão de contratos bancários e elementos mínimos da dogmática pertinente à área. Livro-texto para a disciplina Direito do Consumidor e leitura complementar para as disciplinas Responsabilidade Civil, Contratos e Processo Coletivo do curso de graduação em Direito.”

Sumário

CLÁUSULAS ABUSIVAS: A RESPONSABILIDADE HOTELEIRA NO FURTO DE BAGAGENS	10
Amanda dos Santos Marconi Diego Cavalcanti Silva Guilherme Mendes de Lima Martins Marluce Reis de Oliveira Sandy Alves Araújo	
A RESPONSABILIDADE SUBJETIVA DO MÉDICO PLANTONISTA NO HOSPITAL	24
Magno de Andrade Moura Pedro Júnior Oliveira dos Santos Bruna Valéria Moraes Silva Jackson quaresma Leonardo Oliveira da Costa Leite	
RELAÇÕES ABUSIVAS ENTRE PLANOS DE SAÚDE EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19 E QUAIS MEDIDAS FORAM ADOTADAS	40
Cecília de Castro Requi Pedro Henrique da Silva Prudêncio Talitha Mariana Souza Cemin Victor Douglas Pantoja	
A PUBLICIDADE CLANDESTINA NAS REDES SOCIAIS: CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS RECONHECIDAS PELO PODER JUDICIÁRIO	54
Lucas Mateus Silva Xavier Ana Vitória Lopes do Nascimento Kecila Remile Rodrigues Castro Rosiane Meireles Bandeira Raffaella Cristiny de Azevedo Castro Vaslei Rafael de Lima Batista	
TUTELA COLETIVA: ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CASOS DE PROCESSAMENTO DE CARNES PRÉ-MOÍDAS.	68
Brenda Alves de Andrade Carla Bitencourt Rego Maria Cecília Carvalho de Araújo Nayra Trajano Laureano de Carvalho	
APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA: CASO AMAZON	79
Adryan Baheal Fernanda Pontes Isabeli Coghetto Lucah Ferrari Luiz Felipe Borges Renata Liz Carvalho de Souza Victória Mendes	

AUMENTO INJUSTIFICADO DOS PREÇOS NO PERÍODO DE PANDEMIA: LUVAS, MÁSCARAS E ÁLCOOL EM GEL	91
<ul style="list-style-type: none"> Ruth Paiva da Silva Pinheiro Maria Clara Figueira Barbosa Pâmela de Sousa Marcondes Rebeca Bello Barbosa Gabriel de Souza Lôbo 	
FATOS DO SERVIÇO: ERROS MÉDICOS NA INDÚSTRIA ESTÉTICA .	107
<ul style="list-style-type: none"> Cinthia Martins Boza Pablo de Souza Moura Tarcísio Parada de Carvalho Geovana Dantas Cândido Carvalho Medeiros Milla Christie Sabrina Teles da Silva 	
A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR: CASO DA DIMINUIÇÃO DAS GARRAFAS DA COCA-COLA	119
<ul style="list-style-type: none"> Matheus Abraham Rosa Assayag Thais Camilo Botelho Vivian Jacob David Leandro da Costa Milena Oliveira da Silva Natana Paula Montenegro 	
PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ APLICADO AO CONTRATO DE CRÉDITO CONSIGNADO AOS CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS IDOSOS	131
<ul style="list-style-type: none"> David Júnior Reyes Ortiz Deivid Kelven Tenório Reis Isabella Christinie Araújo Lima Lucas André Lima e Silva Luana Gabriela de Oliveira Ibiapina Laura Sherlei Viana Barros Rebeca de Assis Leal 	
ASPECTOS JURÍDICOS DA PUBLICIDADE ENGANOSA: PRODUTOS PARA EMAGRECIMENTO.	146
<ul style="list-style-type: none"> Mariana Nunes Alves Júlia Luísa Senna da Costa Ícaro Silva de Araújo Paolo Iuri Freitas Silva Kunhãjuvi Jumã Costa Freitas 	
PUBLICIDADE CLANDESTINA: INFERÊNCIAS NO MEIO DIGITAL E SUA PREVISÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO	157
<ul style="list-style-type: none"> Francisco Assis de Oliveira Neto Júlio César Xavier de Barros Filho David Eduardo da Silva Carlos Eduardo Moraes Rocha Tiago de Almeida Lima 	

CLÁUSULAS ABUSIVAS: A RESPONSABILIDADE HOTELEIRA NO FURTO DE BAGAGENS

Amanda dos Santos Marconi
Diego Cavalcanti Silva
Guilherme Mendes de Lima Martins
Marluce Reis de Oliveira
Sandy Alves Araújo

RESUMO

O presente estudo abordará sobre a responsabilidade hoteleira, na relação prestação de serviços e consumidor, diante de furto de bagagens e/ou outros pertences dos hóspedes. Tal análise será realizada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), levando em considerando as cláusulas abusivas previstas nos contratos de prestações de serviços, que em vários momentos exime o prestador da responsabilidade de indenizar o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor será à base do estudo, conforme já mencionado, considerando no mesmo consta as regras que regem as relações de consumo, que tutela a relação consumerista, visando sempre proteger o consumidor, parte vulnerável da relação.

Palavras-chave: Hoteleira. Responsabilidade. CDC.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho abordará sobre a responsabilidade dos hotéis, diante do furto de bagagens e/ou outros pertences dos hóspedes. Tal estudo terá como base o Código de Defesa do Consumidor – CDC, em especial o art. 51, que elenca as cláusulas abusivas. O código de defesa do consumidor objetiva proteger o consumidor, a parte vulnerável, nas relações consumerista.

As cláusulas abusivas, em regra, são obrigações impostas aos consumidores e que os coloquem em desvantagens nas relações entre prestadores e consumidores. Essas cláusulas ferem os princípios da boa-fé e da equidade, tornando-as nulas diante das circunstâncias.

Nos contratos de prestações de serviços, entre hotéis e hóspedes, é comum existirem cláusulas que eximem os hotéis de indenizar o consumidor quando da ocorrência de furtos de bagagens e/ou outros objetos. Tais cláusulas são nulas consideradas abusivas e contrariam o previsto no CDC.

Assim, serão apresentados julgados que ratificam a responsabilidade dos hotéis diante da situação de furto.

1. ASPECTOS HISTÓRICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor no Brasil surgiu entre as décadas de 40 e 60 com a sanção de leis e decretos federais sobre saúde, proteção econômica e comunicações. Damos como exemplos a lei nº. 1.221/51, chamada de lei economia popular, a Constituição de 1967, através da emenda nº. 1/69, de acordo com os doutrinadores, inaugurou a defesa do consumidor. A constituição federal de 1988 trouxe o direito do consumidor como o princípio de ordem econômica (V, art. 170) e como um dos seus fundamentos (XXXII art. 5º). O Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) por meio do art. 48 determinou a criação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90).

Um marco da legislação brasileira foi à edição da lei 7.347/85, chamada de Lei da ação Civil Pública, que finalizava a proteção dos interesses profusos da sociedade, além da criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Mas o Código de Defesa do Consumidor que solidificou as regras das relações de consumo, definindo as responsabilidades e maneiras para reparação de danos causados, além de estabelecer mecanismos para que o Poder Público atue nas relações de consumo (fornecedor e consumidor) e definindo os tipos de crimes e as suas respectivas punições.

Antes, de aprofundarmos no estudo sobre o direito do consumidor é necessário compreendermos quando surgiu a preocupação de proteger o consumidor na sociedade consumista e a evolução desse direito no mundo. Os primeiros registros estão expostos no Código de Hamurabi entre 1792 e 1750 a.c, do Império Babilônico, o qual objetivava a proteção dos compradores de bens e serviços, como podemos observar no artigo:

229 “Se um pedreiro edificou uma casa para um homem, mas não a fortificou e a casa caiu e matou seu dono, esse pedreiro será morto”;

233 “Se um pedreiro construiu uma casa para um homem e não executou o trabalho adequadamente e o muro ruiu, esse pedreiro fortificará o muro às suas custas”.

Fica nítida a preocupação da reparação dos danos causados, e podemos observar a responsabilidade objetiva consagrada em nosso Código de Defesa do Consumidor por meio do princípio da boa-fé objetiva.

Em Roma, havia leis que garantiam que o Estado pudesse intervir nas relações de comércio. Sendo o vendedor responsável pelos vícios da coisa, a menos que não tivesse conhecimento do vício. No período Justiniano mesmo que o vendedor desconhecesse o vício, era responsável pelo defeito. No caso de conhecimento do defeito da coisa caberia ao vendedor restituir o valor pago em dobro ao comprador. No período Deocleciano as regras de consumo iam do controle no abastecimento de produtos, principalmente nas regiões conquistadas, até a decretação de congelamento de preços quando necessário.

No século I a.c Cícero, na Grécia, defendia que fosse assegurada ao adquirente de bens de consumo duráveis a garantia de que os defeitos ocultos seriam sanados. No caso dos defeitos não serem sanados caberia à rescisão do contrato.

Mas foi nos Estados Unidos na América que surgiram os primeiros movimentos consumeristas. Em 1872, a Lei Sherman objetivava punir as fraudes que eram praticadas no comércio e coibir a concorrências desleais (combinação de preços e o monopólio). Em 1891, surgiu o primeiro órgão de defesa do consumidor *New York Consumers League* fundador por Josephine Lowell. Tempo depois surgiu a *National Consumers League*, o qual incentiva empresas que respeitavam os direitos humanos. A partir de 1906, após a obra de Upton Sinclair que revela o processo da produção dos alimentos à base de carne, nas fábricas, criaram o *Meat Inspect Act*, o *Federal Trade Commission*, o *Pure Food Drug Insecticide Administration* todos esses órgãos tinham como finalidade inspecionar e controlar o comércio de carne, além de nortear os consumidores a um consumo consciente. Em 1936, foi criado o *Consumers Union* (considerado o maior órgão de proteção do consumidor do mundo), o qual publicava revista com a finalidade de orientar os consumidores. Em 15/03/1962, o então presidente John Kennedy dos Estados Unidos da América, torna março o mês do consumerismo, através de uma

Mensagem ao Congresso Americano. Na mensagem Kennedy lista uma série de direitos fundamentais dos consumidores tais como: direito à saúde e à segurança; direito à informação; direito à escolha; direito a ser ouvido. Segundo o presidente “consumidores somos todos nós” uma vez que todos nós praticamos relações de consumos diariamente.

Após a Segunda Guerra Mundial, a Europa visando à reconstrução da economia, criou diversos órgãos com finalidade de proteger e defender o direito do consumidor. Em 1948 com o incentivo dos Estados Unidos foi criada a Organização Europeia de Cooperação Econômica (OECE), com a finalidade de administrar o auxílio financeiro doado pelo Plano Marshall. Em 1960, foi extinta a OECE, e criada a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico Europeu (OCDE) e a *Internacional Organization of Consumers Union* (IOCU). Em 1976, a OCDE emitiu uma Carta dos Consumidores sendo o primeiro documento oficial europeu sobre o Direito do Consumidor servindo de modelo para a resolução 87/C092/01 que visava proteger e informar o consumidor. Em 1977, na Inglaterra foi criado o *Unfair Contract Terms Act* com a finalidade de reconhecer a nulidade das cláusulas abusivas principalmente as que visavam eximir a responsabilidade do fornecedor de bens e/ou serviços.

Ainda na Europa, na França em 1973, foi criada a Lei Royer, a qual tinha como objetivo proteger os pequenos comércios e trouxe normas relativas a regulamentação da publicidade ilícita e autorizou o exercício das associações de consumidores. Em 1978 foi editada a Lei Scrivner, lei nº. 78-22, a qual controlava as cláusulas abusivas, e a Lei 78-23 trouxe um rol de elementos que caracterizariam abusos nas relações entre fornecedor e consumidor. É interessante mencionar que o direito francês trouxe o chamado superendividamento, sendo caracterizada pela concessão demasiada de créditos a consumidores endividados, os quais perdem a capacidade de pagar suas dívidas e em alguns casos até comprometiam seu próprio sustento.

Na Itália, as cláusulas abusivas não são nulas de pleno direito, diferentemente do ordenamento jurídico brasileiro. Conforme observamos na redação do art. 1.341:

“As condições gerais do contrato previamente estabelecidas por um dos contratantes serão eficazes em relação ao outro se, no momento da conclusão do contrato, forem do conhecimento deste último ou se deveriam sê-las de seu conhecimento segundo o critério de diligência ordinária”.

Dessa forma, observamos que existe a possibilidade de eficácia das cláusulas abusivas desde sejam aprovadas por escrito. Ainda no Código Civil Italiano nos artigos 1.175 e 1.337 identificamos o princípio da boa-fé, quando dispõe sobre as regras de correção entre devedor e credor e na constituição de contrato devem ser instruídos de acordo com boa-fé. Em Portugal, através do Decreto nº.