Quando falamos em práticas abusivas, falamos em abuso de direito. É inegável que o fornecedor tem direitos garantidos no CDC. No entanto, o próprio Código estabelece limitações ao exercício desses direitos, com a finalidade de frear sua prática de forma desleal, já que isso poderia gerar um desequilíbrio na relação jurídica de consumo, colocando assim o consumidor em posição de desvantagem ainda maior.

O artigo 39 enumera essas práticas em rol meramente exemplificativo. Ainda, o artigo 51 estabelece o que poderá ser considerado cláusulas abusivas, que também constituem práticas abusivas, conforme explicaremos em seguida. Qualquer prática do artigo 39 inserida em contrato é considerada cláusula abusiva. Do mesmo modo, quaisquer atitudes do fornecedor que possam ser identificadas como alguma das ações do artigo 51 também são práticas abusivas.

Feitas essas considerações, vamos às práticas elencadas no artigo 39:

- Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
- Recusar atendimento às demandas dos consumidores.
- Enviar ou entregar qualquer produto ou serviço sem a solicitação do consumidor.
- Utilizar a fraqueza ou ignorância do consumidor para obter vantagem. São os consumidores hipervulneráveis (idosos, pessoas com deficiência, condição social baixa, etc.).
- Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.
- Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor.
- Repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos. São os casos de compartilhamento de scores (histórico de maus pagamentos).
- Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas técnicas expedidas pelos órgãos oficiais.
- Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços sem justificativa plausível. Isso se deve ao dever de tratamento isonômico entre os consumidores.
- Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.
- Deixar de estipular prazo para o cumprimento da obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.
- Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
- Permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.
- Cobrança de dívidas de forma vexatória, incômoda ou insistente. O CDC também veda a cobrança indevida (dívida inexistente ou já paga). Inclusive, prevê que caso esse valor tenha sido pago, o consumidor terá direito à restituição em dobro do valor em questão. A jurisprudência vem entendendo que é necessário haver comprovação de má-fé por parte do fornecedor, fato que é bastante criticado na doutrina, em razão da falta de previsão legal.