



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**JULIANA SAMPAIO DE ARAÚJO**

**O DIREITO FUNDAMENTAL DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA DO  
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**FORTALEZA**

**2017**

**JULIANA SAMPAIO DE ARAÚJO**

**O DIREITO FUNDAMENTAL DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA DO  
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito. Área de concentração: Ordem Jurídica Constitucional.

Orientador: Prof. Dr. João Luís Nogueira Matias.

**FORTALEZA**

**2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- A689d Araújo, Juliana Sampaio de.  
O direito fundamental do consumidor na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça /  
Juliana Sampaio de Araújo. – 2017.  
145 f.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Programa de  
Pós-Graduação em Direito, Fortaleza, 2017.  
Orientação: Prof. Dr. João Luís Nogueira Matias.
1. Consumidor. 2. Direito fundamental. 3. Superior Tribunal de Justiça. 4. Efetividade. I. Título.

CDD 340

---



A Deus.

À minha mãe, minha amiga e meu primeiro amor.

Ao Zanilton, meu amor, companheiro, amigo e crítico feroz.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Prof. Dr. João Luís, pela bem mais que excelente orientação, como também pelo estímulo e apoio incansável.

Aos professores participantes da banca examinadora, pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos queridíssimos amigos da turma de mestrado, mais que colegas, mas pessoas que me inspiraram com as reflexões, críticas e sugestões recebidas.

“O capitalismo é uma religião, e a mais feroz, implacável e irracional religião que jamais existiu, porque não conhece nem redenção nem trégua. Ela celebra um culto ininterrupto cuja liturgia é o trabalho e cujo objeto é o dinheiro [...]. Deus não morreu. Ele tornou-se o dinheiro.” (Giorgio Agamben)

## RESUMO

A presente dissertação tem como objetivo principal analisar o direito fundamental do consumidor na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Para tanto, são pesquisadas as questões que envolvem a atual sociedade capitalista e de consumo, além de se fazer uma breve análise da conexão existente entre o consumidor e o sistema capitalista de produção. Ainda, com o exame do viés judicial, são observadas algumas decisões do STJ no tratamento da matéria, bem como algumas súmulas polêmicas do mesmo tribunal sobre a questão consumerista. Ressalta-se a importância de se visualizar o consumidor, o seu direito fundamental tanto nas relações travadas com o Estado como frente aos particulares. Examina-se também, neste estudo, a Política Nacional das Relações de Consumo, implantada no direito brasileiro, bem como a tutela judicial e administrativa das relações de consumo, nos seus aspectos dissonantes com a tutela dos demais ramos do direito civil e processual. A metodologia utilizada nesta dissertação baseia-se em pesquisa bibliográfica, utilizando-se de livros, artigos, publicações online, além de legislações sobre o tema em questão. No que se refere à natureza, a pesquisa é qualitativa, e quanto aos fins, exploratória e descritiva. O consumidor hoje é visto como a parte mais frágil da relação de consumo, onde muitas vezes fica a mercê das empresas que não dispõem de informações adequadas, fazendo com que o consumidor não tenha recursos para reclamar. O direito do consumidor como direito fundamental acarreta uma série de modificações, tanto na tutela judicial como administrativa, e tanto na perspectiva processual como em matérias eminentemente privadas. Em meio a tantas inovações, a jurisprudência do STJ ainda se mostra um pouco vacilante no trato dessas questões, ora aplicando devidamente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ora fazendo letra morta seus dispositivos, isso seja em alguns de seus acórdãos ou em algumas de suas súmulas. Da mesma forma, são apontadas, ao longo da dissertação, decisões proferidas pelo STJ que endossam a problemática do consumidor, dando-lhe um viés eminentemente protetivo.

**Palavras-chave:** Consumidor. Direito fundamental. Superior Tribunal de Justiça. Efetividade.

## ABSTRACT

The current dissertation has as a main objective to analyze the fundamental right of the consumer on the jurisprudence of the Superior Court of Justice (STJ). For the purpose, the questions surrounding the current capitalist and consumer society are researched, as well as a brief analysis of the connection between the consumer and the capitalist system of production. Still, with the examination of the judicial bias, some decisions of the STJ are observed in the treatment of the matter, as well as some controversial precedents of the same court on the consumer issue. It is important to highlight the importance of viewing the consumer, his or her fundamental right, both in relations with the State and in relation to individuals. This study also examines the National Consumer relations, implemented in Brazilian law, as well as the judicial and administrative protection of consumer relations, in its dissonant aspects with the protection of other branches of civil and procedural law. The methodology used in this dissertation is based on bibliographical research, using books, articles, online publications, and legislation on the subject in question. As far as nature is concerned, research is qualitative, and of the purpose, exploratory and descriptive. Consumers today are seen as the most fragile part of the consumer relationship, where it is often at the mercy of companies that do not have adequate information, causing the consumer to lack the resources to complain. The right of the consumer as a fundamental right entails a series of changes, both in judicial and administrative protection, both from a procedural perspective and in eminently private matters. In the midst of so many innovations, the jurisprudence of the STJ is still a bit hesitant in dealing with these issues, either by duly applying the Consumer Protection Code (CDC) or by making its devices dead, in some of its judgments or in some of its overviews. Likewise, throughout the dissertation, decisions issued by the STJ that endorse the consumer's problem are pointed out, giving it an eminently protective bias.

**Keywords:** Consumer. Fundamental right. Superior Justice Tribunal. Effectiveness.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>A SOCIEDADE DE CONSUMO E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COMO DIREITO FUNDAMENTAL.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>A construção da sociedade de consumo .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>O direito fundamental do consumidor .....</b>	<b>33</b>
<b>2.3</b>	<b>A proteção dos consumidores frente ao Estado .....</b>	<b>52</b>
<b>2.4</b>	<b>A proteção dos consumidores nas relações privadas .....</b>	<b>63</b>
<b>3</b>	<b>A EFETIVAÇÃO DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR.....</b>	<b>71</b>
<b>3.1</b>	<b>A Política Nacional das Relações de Consumo como instrumento de proteção ao consumidor .....</b>	<b>71</b>
<b>3.2</b>	<b>A tutela administrativa e judicial em matéria de consumo .....</b>	<b>86</b>
<b>4</b>	<b>A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA .....</b>	<b>99</b>
<b>4.1</b>	<b>O Superior Tribunal de Justiça e o tratamento dispensado ao consumidor .....</b>	<b>99</b>
<b>4.2</b>	<b>Um exame sobre as principais súmulas do STJ que tratam sobre matéria de consumo .....</b>	<b>113</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>127</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>130</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Em termos de política de proteção ao consumo, enquanto direito fundamental e uma garantia fundamental, o Estado jamais poderá se furtar de proteger o consumidor. Indo mais além, esse direito exige uma postura ativa por parte do Estado, a fim de proporcionar a sua efetivação, quer através de uma ação judicial, quer através de uma demanda administrativa.

O direito de acesso à justiça é instrumento essencial para a efetivação dos direitos fundamentais. Apesar da dificuldade em compreender o que seria esse acesso à justiça, entendia-se como a saída que as pessoas tinham para reivindicar seus direitos, bem como para resolver seus litígios sob a chancela do Estado.

O direito fundamental de acesso à justiça prescinde de um significado único, ora levado a efeito como acesso ao Judiciário, ou compreendido como acesso a uma ordem de valores e direitos fundamentais, não restritos ao ordenamento jurídico-processual.

Como decorrência desse quadro de ausências, de necessidades insatisfeitas dos consumidores, seja nas relações firmadas com outros entes privados, seja nas relações firmadas com os entes estatais, tem-se como resultado, o volume enorme de processos judiciais aguardando julgamento em todo o país.

A proteção do consumidor tão bem disposta no Código de Defesa do Consumidor (CDC) não requer qualquer alteração em seus dispositivos, mesmo porque vem atendendo plenamente a sua finalidade. O que ainda é possível acrescentar-se são alguns dispositivos tais como elevação de multas aos infratores pelo seu descumprimento e a redução burocrática que às vezes se fazem presentes.

Sabe-se que a colocação do consumo como matéria constitucional e a elevação do ato de consumidor a um direito fundamental na Constituição Federal de 1988 representaram um enorme avanço para a coletividade, mas percebe-se que isso, por si só, não é suficiente para uma proteção eficaz. No Brasil, culturalmente, pensa-se que todos os problemas ainda são resolvidos por meio da simples edição de normas jurídicas.

A partir daí, começa-se a observar que no ordenamento jurídico brasileiro, o consumidor tem certa proteção, onde estudando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), verifica-se que lá mesmo mostra o consumidor como a parte

mais frágil na relação de consumo e que a partir daí, criou-se a premissa de que o consumidor tem sempre razão.

Ao estudar a Política Nacional das Relações de Consumo, é possível observar, pela revolução do consumo, que a figura do consumidor acarretou aos conceitos antes eminentemente privados. Quando analisada a tutela judicial, bem como a tutela administrativa da matéria, resta clara a mudança de tratamento processual que a presença do consumidor traz para qualquer relação jurídica.

Observa-se, então, que a Corte Superior no exame da matéria, não raras as vezes, opta por estabelecer um maior privilégio pelo que é firmado nos contratos consumeristas em detrimento de uma maior proteção em favor do consumidor.

Nesse contexto, buscar-se-á desenvolver uma pesquisa que responda os seguintes questionamentos: Qual é a relação da sociedade de consumo e da proteção do consumidor como direito fundamental? Como se identifica a efetivação da proteção ao consumidor? Como analisar a proteção ao consumidor no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ)?

Com isso, surgiu a curiosidade de entender se o protecionismo do CDC virou-se contra ele, pois uma relação que não tinha proteção nenhuma passou a ser tão protegida que a parte interessada começou a usar isso para benefício próprio, tendo muitas vezes usado de má fé para se beneficiar dessa situação.

A justificativa desse trabalho está baseada na aplicação do direito fundamental por parte do consumidor, já que é recorrente o ingresso de ações consumeristas onde o principal interessado pleiteia um direito que não lhe é cabível, usando assim de má fé e abusando do seu direito de consumidor.

Em razão disso, tem-se como objetivo geral analisar o direito fundamental do consumidor na jurisprudência do STJ. Como objetivos específicos, têm-se: apresentar a sociedade de consumo e a proteção do consumidor como direito fundamental; identificar a efetivação da proteção ao consumidor; e analisar a proteção ao consumidor no âmbito do STJ.

Em relação aos aspectos metodológicos, utilizou-se nesta dissertação uma pesquisa bibliográfica baseada em livros, artigos, publicações *online*, além de legislações sobre o tema em questão.

O presente estudo está dividido em cinco capítulos, onde no primeiro capítulo, aborda-se a introdução em questão, onde se apresentam a

contextualização, as problemáticas, a justificativa, os objetivos, a metodologia e a estrutura da dissertação.

No segundo capítulo, apresenta-se a sociedade de consumo e a proteção do consumidor como direito fundamental, enfatizando a proteção do consumidor.

No terceiro capítulo, identifica-se a efetivação da proteção ao consumidor, abordando a Política Nacional das Relações de Consumo como instrumento de proteção ao consumidor além da tutela administrativa e judicial em matéria de consumo.

No quarto capítulo, analisa-se a proteção ao consumidor no âmbito do STJ, dando um exame sobre as principais súmulas da Corte Superior que tratam sobre a matéria de consumo, e os avanços ou retrocessos no tratamento dispensado ao direito fundamental do consumidor.

No quinto e último capítulo, apresentam-se os resultados obtidos com a literatura sobre o tema, identificando se os objetivos foram alcançados e se as problemáticas foram respondidas.

## **2 A SOCIEDADE DE CONSUMO E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COMO DIREITO FUNDAMENTAL**

Neste capítulo, são abordados os temas relativos ao nascimento da sociedade de consumo e o correlato surgimento da figura do consumidor. Mostra-se também a correlação do nascimento da referida sociedade de consumo e do desenvolvimento do sistema capitalista de produção. Em seguida, analisa-se o direito do consumidor enquanto direito fundamental, e as razões que levaram a semelhante conclusão. E ainda, como direito fundamental que é, o direito do consumidor deve ser visualizado na sua perspectiva de direito oponível ao Estado e aos particulares, o que é feito nos tópicos seguintes.

As questões referentes ao impacto ambiental promovido pelo consumidor com seu simples ato de consumir não são abordadas neste estudo, mas não significa que se olvide a importância e a total implicância de um em outro. Apenas não é esse o objetivo do presente trabalho. Como dito por Efig e Kalil (2016, p. 29),

[...] considerando que o meio ambiente é afetado para atender à demanda do mercado consumidor, e a consequência última do consumo é, também, o impacto ambiental, já que o resultado final do consumo é o resíduo, e o aumento de um implica no aumento do outro, a disposição final do resíduo gerado pelo consumo afeta diretamente o meio ambiente, razão pela qual não há como dissociar a relação entre ambos.

O desenrolar da história e o progresso da humanidade, com seu desenvolvimento econômico e industrial, provocaram uma modificação na figura do consumidor, sendo possível hoje falar de um consumidor mais consciente em relação à sustentabilidade ambiental e social, e que exige uma conduta estatal, empresarial e social compatíveis com estas expectativas.

### **2.1 A construção da sociedade de consumo**

O homem do século XXI vive em função de um novo modelo de sociedade chamado de sociedade de consumo. Os homens sempre tiveram necessidade de consumir aquilo que não produziam, mas necessitavam. Esse movimento os levou a usarem como moeda de troca aquilo que produziam e lhes

era excedente. Antes veio o escambo, em seguida a troca de mercadorias por moedas padronizadas, e assim teve início a primitiva sociedade de consumo.

A figura do consumidor, ainda que não existisse com essa rotulagem, já se fazia presente nos primeiros ordenamentos jurídicos, sendo uma preocupação crescente a sua proteção, desde essa época aos dias atuais. Assim, não se pode afirmar a existência de consumidor apenas atualmente, mas é possível assegurar que houve um despertar legislativo em relação a sua figura quando do surgimento da chamada sociedade de consumo.

Não se pode falar que o homem tenha sido sempre um consumidor, apesar de sempre ter necessitado de bens que não produzia. Comprar por si só, adquirir pura e simplesmente, não faz de qualquer um consumidor. É preciso que esse bem seja uma mercadoria, ou um serviço, e que esses bens estejam postos à disposição para aquisição no mercado. A figura de um agricultor que produz e consome seus próprios produtos não seria alvo de tutela pelo direito do consumidor, sendo imprescindível a troca, a circulação das mercadorias.

Ser consumidor não é algo que faça parte do ser, um atributo do ser. Ser consumidor é um estado temporário de alguém que estabelece uma relação de consumo.

O Código de Hamurabi (2.300 a.C.) já previa, ainda que indiretamente, regras que buscavam proteger o consumidor. Filomeno (2007) afirma que a Lei nº 233 do Código de Hamurabi previa que o arquiteto construtor de uma casa cujas paredes se apresentassem defeituosas teria ele o compromisso de reconstruí-las ou de consolidá-las às suas próprias custas. Da mesma forma, o empreiteiro da obra, em caso de desabamento, além de ser obrigado a reparar os danos causados ao seu contratante, ainda iria ser condenado à morte, caso o dono da obra viesse a falecer. Se, porventura, fosse o filho do proprietário da casa que morresse, seria o filho do empreiteiro que teria a vida ceifada (GLÓRIA, 2003).

Dessa forma, a proteção do consumidor, ainda que de uma forma incipiente, baseada na Lei de Talião, “olho por olho e dente por dente”, era uma preocupação do ordenamento jurídico à época existente. De acordo com Faria (2007, p. 126):

No direito romano clássico, o vendedor era responsável pelos vícios da mercadoria, a menos que os ignorasse. No período Justiniano, a responsabilidade continuava a ser atribuída ao vendedor, quer sabendo, ou

não, do vício que acompanhasse o produto. Se o vendedor estivesse de má-fé, deveria devolver para o comprador a quantia em dobro.

Assim, no Direito Romano, já se esboçava uma preocupação a respeito da proteção do consumidor na compra e venda. Essas normas do Direito Romano foram incorporadas ao Código de Napoleão e, posteriormente, acolhidas pelos demais Códigos ocidentais.

Com o passar do tempo, desenvolveu-se uma maior preocupação com os interesses do consumidor. O tema, que num primeiro momento fora tratado de forma tímida, em razão do liberalismo econômico a época reinante, depois, com a passagem do Estado Liberal para o Estado Social, foi evoluindo consideravelmente, ao ponto de merecer a intervenção estatal, em relações estritamente privadas, em favor do consumidor.

Na França, no ano de 1481, aquele que fosse flagrado comercializando manteiga com pedra em seu interior, ou leite adicionado de água, para aumentar o seu volume, era punido com banho escaldante. Contudo, apesar de prever punições severas para os crimes de consumo, ainda não existia a proteção do consumidor através de um conjunto de regras e princípios jurídicos, consolidados em um Código de Defesa do Consumidor. Existiam apenas normas esparsas conferindo algum tipo de proteção (GLÓRIA, 2003).

Prosseguindo na história, chega-se à Revolução Industrial como um marco importante para a regulação das relações de consumo. Durante a Revolução Industrial, tem-se uma verdadeira transformação na forma de produzir, com a introdução de máquinas e outros instrumentos, que puderam dinamizar a produção, trocando a mão-de-obra artesanal por uma mão-de-obra mecanizada.

A Revolução Industrial provocou uma concentração de pessoas nas grandes cidades, em razão da centralização comercial, daí surgindo a massa de consumidores. Nesse momento, surgiu a dominação dos fabricantes e produtores em contrapartida a uma vulnerabilidade dos consumidores, começando assim, a sociedade de consumo. A referida Revolução começou a acontecer na Europa Ocidental e nos Estados Unidos durante o século XIX. Em seguida, estendeu-se ao Japão no final desse mesmo século. Atingiu a Rússia no início do século XX e acabou penetrando em todas as demais regiões do mundo com o término da Segunda Guerra Mundial.

A sociedade de consumo responsável pelo fortalecimento da empresa de um dos lados e pela vulnerabilidade do consumidor do outro é fruto da Revolução Industrial. Óbvio que se fala, aqui, em uma perspectiva macro, haja vista que não seria apenas o fortalecimento de uma empresa e a vulnerabilidade de um consumidor que levaria ao surgimento e à proteção da figura do consumidor.

A sociedade de consumo nasceu, portanto, após a Revolução Industrial, mas passou a se desenvolver com as características que possui hoje após a Segunda Guerra Mundial, e se consolidou na década de 70, dentro do regime capitalista. A expressão sociedade de consumo surgiu, pela primeira vez, na década de 20 do século XX, mas se tornou popular nas décadas de 50 e 60.

No período compreendido entre a Revolução Industrial e a Primeira Guerra Mundial, no plano internacional, tinha-se a predominância das relações comerciais entre os Estados, com a livre circulação de capitais, sem restrições de natureza bancária. Nesse período, tem-se a eclosão da Crise de 1929, ou Grande Depressão, levando a uma instabilidade no regime capitalista, propiciando a deflagração da Segunda Guerra Mundial.

Analisando a Primeira Guerra Mundial, feito que se repetiu no final da Segunda Grande Guerra, percebe-se que, ao final delas, sempre o vencedor cobrava a conta do vencido, através de indenizações, reparações de guerra. O Tratado de Versalhes pôs fim à Primeira Grande Guerra e estabeleceu indenizações, que não puderam ser suportadas pela Alemanha, levando à eclosão da Segunda Grande Guerra.

Antes do final da Segunda Guerra Mundial, as nações aliadas, em fevereiro de 1945, reuniram-se em uma Conferência de Yalta, na Rússia, para decidir como ficaria o mundo ao final do conflito, além de definirem estratégias para derrotar a Alemanha nazista. Essas resoluções acabaram dividindo a Alemanha e a Áustria em zonas de ocupação e definiram novas fronteiras na Europa Oriental, isso no final de julho de 1945, em outra Conferência, a Conferência de Potsdam.

Nos acordos de paz firmados, as nações vitoriosas resolveram criar uma nova Sociedade das Nações, a Organização das Nações Unidas (ONU).

Os acordos entre os países aliados no período pós-guerra tinham como principal objetivo propiciar a paz mundial após a devastação causada pela Segunda Guerra, entretanto, as disputas pela hegemonia mundial entre a União Soviética (Socialista) e os EUA (Capitalista) levaram ao início da Guerra Fria. (CARVALHO, 2012, *online*)

Com o fim da Segunda Guerra Mundial, a Conferência de Bretton Woods (New Hampshire – EUA), em julho de 1944, estabeleceu um novo pilar do desenvolvimento econômico baseado no consumo e no crédito. Após o mundo restar dilacerado pelos horrores da guerra, era necessária que fosse estabelecida uma nova estrutura que pudesse garantir a continuidade do capitalismo no mundo. Por meio dessa Conferência, fora criado o Sistema Bretton Woods, com a fundação do Banco para a Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD). Após, esse banco fora dividido em Banco Mundial e Banco para Investimentos Internacionais, além do Fundo Monetário Internacional. Esse é o panorama mundial até hoje existente.

O desenvolvimento econômico, nessa época, era baseado na produção e no consumo de bens de massa. A produção obedecia a uma padronização, o chamado modelo fordiano de produção.

No modelo fordiano de produção, a fabricação de cada mercadoria era dividida em várias etapas, em um processo de especialização conhecido como produção em série. Através desse modelo, tinha-se uma produção mais célere e sem vícios, já que o empregado teria perfeitas condições de se especializar em uma única tarefa. Some-se a isso o fato das mercadorias ficarem mais baratas e, assim, aumentarem a margem de lucro das empresas.

Henry Ford chegou a dizer que os compradores dos seus automóveis poderiam tê-los da cor que quisessem, desde que fossem pretos. Era essa a essência da filosofia fordiana de produção em massa, a de fazer todos os carros iguais e de fazer uma porção deles. Venda-os baratos que todo mundo vai comprar. Os princípios de Ford tornaram-se a base da fabricação americana de automóveis, base essa que acabou sendo levada para outros segmentos industriais.

A Revolução Industrial também trouxe outra novidade, o surgimento dos sindicatos e dos movimentos sociais que buscavam melhores condições para os empregados dentro das fábricas. Com a Revolução Industrial, veio a sociedade de consumo, mas foi com os movimentos sociais sindicalistas que teve início o chamado movimento consumerista.

Necessário se faz estabelecer uma pequena distinção inicial. A proteção voltada para o consumidor não busca tutelá-lo apenas na sua porção individual. Essa proteção volta-se também para o bom desenvolvimento das relações de consumo, que tem estreitas ligações com o bom desenvolvimento da Ordem Econômica.

À primeira vista, parece que uma preocupação com as relações derivadas do consumo só existiriam em países capitalistas, como o Brasil, e que as economias estatizadas não se compatibilizariam com a defesa do consumidor.

Entretanto, é importante fazer uma ressalva em relação à economia chinesa, ainda estatizada, apesar de ter aderido à Organização Mundial do Comércio. A China possui mais de 1 (hum) bilhão de consumidores.

O movimento de consumidores na China surgiu nos primeiros anos da década de 80, no século XX. A Associação Chinesa dos Consumidores surgiu em 1984, como uma associação sem fins lucrativos e que recebeu a aprovação do governo central para atuar. A finalidade dessa associação seria justamente a de exercer a supervisão na produção dos bens e na prestação dos serviços, além de proteger os interesses dos consumidores (DAN, 2010).

Note-se aqui, uma importante distinção nas economias de mercado. As associações de proteção aos consumidores nascem civis e, na China, essas associações nascem do Estado.

Retornando à história, a partir da Segunda Guerra Mundial, o crédito passou a ser fornecido não para quem tinha patrimônio, mas para fomentar justamente o consumo, com a especialização dos serviços. Essa nova concepção econômica foi resultado justamente da aludida Conferência de Bretton Woods, e que estabeleceu um novo pilar para o desenvolvimento econômico.

O novo crédito que surgia não dependia das garantias típicas, das garantias patrimoniais, mas necessitava da existência de uma massa de consumidores para que pudesse circular. Com ele, veio o mercado bancário de varejo e a complexa publicidade, que buscava enaltecer os aspectos favoráveis de um determinado produto.

A Revolução Industrial e Segunda Guerra Mundial foram os dois momentos históricos que permitiram o processo de industrialização crescente, um barateamento das mercadorias e o surgimento de um mercado consumidor em massa. As máquinas substituíram as ferramentas. As relações de compra e venda não eram mais personalizadas, e o consumidor e o fornecedor não eram mais conhecidos um do outro. Essa Revolução acarretou um fortalecimento do fornecedor, que veio a se tornar a parte mais forte da relação de consumo, passando a ditar as regras.

A principal característica da sociedade de consumidores é a sua comodificação (vulnerabilidade) e a transformação dos consumidores em mercadorias, conforme adverte Bauman (2008, p. 20, grifo do autor):

[...] sociedade de consumidores fica claramente dividido entre as *coisas a serem escolhidas e o que as escolhem*; as mercadorias e seus consumidores: as coisas a serem consumidas e os seres humanos que as consomem. [...].

Na sociedade de consumidores, ninguém pode se tornar sujeito sem primeiro virar mercadoria, e ninguém pode manter segura sua subjetividade sem reanimar, ressuscitar e recarregar de maneira perpétua as capacidades esperadas e exigidas de uma mercadoria vendável.

Os contratos padronizados e despersonalizados surgem nessa época, os ditos contratos de adesão, e com eles, a redução da teoria da vontade. Primeiramente, os primeiros contratos de adesão foram firmados nas atividades dos banqueiros, e correspondiam às condições impressas nos livros de cheques com letras reduzidas. Esses documentos traziam deveres e cautelas para os clientes, isso ainda no século XIX. Também existia registro de cláusulas gerais nos contratos de seguros e transportes.

Esses contratos surgiram na contramão da história da autonomia da vontade. Lembre-se que antes imperava o liberalismo econômico, onde a autonomia da vontade tinha importância capital. Na ciência jurídica do século XIX, a autonomia de vontade era a pedra angular do Direito.

Os contratos só podiam ser firmados tendo como elemento principal a vontade. O ordenamento jurídico tinha por função precípua proteger esta vontade criadora e assegurar a realização dos efeitos queridos pelos contraentes. Não importava a situação jurídica ou econômica dos contraentes. Nem mesmo importava se as circunstâncias do negócio se transmudassem em circunstâncias extremamente prejudiciais para algum dos contratantes. A vontade era absoluta.

Era impensável que as leis assumissem papéis determinantes nas contratações, como o que ocorre hoje com as leis de consumo. As leis eram meramente interpretativas.

A autonomia da vontade, dentro do liberalismo econômico do século XIX, arrimava-se na concepção de que a força de uma relação contratual adviria plenamente da vontade das partes. Os contratos eram meios para que as riquezas circulassem, e através deles as pessoas adquiriam os bens de que necessitavam.

Os indivíduos eram livres e era essa liberdade que permitia aos mesmos firmarem os mais diversos tipos de avenças. Era o império da vontade.

Ocorre que a evolução na maneira de produzir e a mudança na mentalidade daqueles que consumiam provocaram uma maior rapidez no mundo. Não só a produção se massificou, mas a sociedade também, e o mesmo teria que acontecer com as relações jurídicas. A teoria contratual clássica entrava em crise. Os métodos de contratação em massa passaram a predominar em quase todas as relações entre empresas e consumidores.

Surgem, então, os contratos de adesão, ou também chamados, em outros ordenamentos, de condições gerais dos contratos. Essas inovações foram uma resposta legislativa a essa nova forma de contratação. É o fenômeno da pré-disposição unilateral do conteúdo do contrato.

No contrato de adesão, o seu conteúdo é preestabelecido por uma das partes, cabendo à outra somente aceitar ou recusar, *in totum*, as cláusulas estabelecidas, sem poder modificá-las substancialmente.

Nos chamados contratos submetidos a “condições gerais”, também há uma pré-elaboração do conteúdo do contrato, a diferença seria que a lista de cláusulas redigidas previamente pode estar não inserida no contrato, enquanto instrumento, mas em um anexo. Essas cláusulas podem estar afixadas no estabelecimento do empresário.

Poder-se-ia afirmar que as condições gerais dos contratos e os contratos de adesão seriam expressões sinônimas. Para o Direito brasileiro, tanto os contratos pré-elaborados, como quaisquer outros contratos que envolvam relações entre fornecedores e consumidores, irão se submeter ao CDC. Esse Código subdividiu as suas normas em normas especiais para a tutela dos contratos de adesão, no artigo 54, e as normas gerais para a tutela das cláusulas abusivas, nos artigos 51 a 53. Essas cláusulas abusivas podem ser encontradas em qualquer espécie contratual, exceto nos contratos trabalhistas, que lidam com outra vulnerabilidade.

Em se tratando da nomenclatura, a razão de serem chamados de contratos de adesão, contendo cláusulas contratuais gerais, caracterizando-se pela rigidez, unilateralidade e generalidade, remonta ao direito português. Já no direito alemão e no italiano, existiria a previsão de condições negociais gerais. Contudo, usar o termo “condição” no ordenamento brasileiro pode levar a uma série de

complicadores, haja vista que esse termo significa, no direito pátrio, um elemento acidental do negócio jurídico.

A sociedade de consumo gera um fenômeno chamado de despersonalização do contrato, já que, antes, as partes entravam em mútuo acordo sobre as cláusulas de uma avença, podendo discutir item por item, mas com essa despersonalização, ocorre um afastamento entre os contratantes, provocando justamente o surgimento desses chamados contratos de adesão.

Com essa despersonalização manifesta nos contratos em massa, os desacordos passaram a ser mais constantes, levando a um maior número de demandas judiciais. Dos inúmeros processos que tramitam no Judiciário brasileiro, os maiores demandantes na justiça são o Poder Público, seguido das empresas ligadas à prestação de serviços financeiros, como os bancos e as instituições de crédito, e as empresas de comunicações, como as empresas de telefonia (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Como esse tipo de avença representa uma relativização da autonomia da vontade, alguns requisitos devem ser atendidos para que tais contratos possam existir. O primeiro desses requisitos diz respeito justamente à comunicação ao aderente, de modo que esse possa compreender exatamente o que está firmando. Indo mais além, essa informação deve ser verídica, destituída de qualquer dolo, seja bom ou mal. A redação, para facilitar a compreensão, deve ser clara, para que o homem comum possa entender seu alcance e significado.

Na década de 90, passou-se à globalização dos mercados, com o desenvolvimento de novas tecnologias envolvendo a comunicação, e teve uma aproximação virtual de todos os habitantes do planeta, bem como uma maior rapidez no fluxo das informações. Entretanto, essa modificação não trouxe nenhuma alteração substancial para os contratos de adesão. A aproximação entre consumidores e fornecedores é apenas virtual. O século XXI iniciou-se com a inovação digital.

Regressando na história, a sociedade de consumo nasce com as modificações introduzidas pela Revolução Industrial, mas se aperfeiçoa após a Segunda Guerra Mundial, consolidando-se após a década de 70, isso nos países capitalistas.

Segundo Gregori (2010), o capitalismo pode ser dividido em algumas fases. A primeira delas seria a chamada fase gerencial, iniciada na década de 30, e

sendo definida pela tese de que toda empresa deveria ter uma gestão profissional, focada em seus produtos e serviços. A segunda fase do capitalismo teve início no final da década de 70 e vigora até os dias atuais, sendo chamada de capitalismo do valor ao acionista, onde existiria a tônica de que a finalidade da empresa deve ser a de maximizar a riqueza dos seus acionistas. Nessas duas fases do capitalismo, existe sempre a figura do consumidor.

Paralelamente a isso, a figura do consumidor, dentro do capitalismo, desenvolveu-se em quatro fases. A primeira fase iniciou-se em 1880, e foi até a Segunda Guerra Mundial. Nessa fase, tem-se a produção e o consumo em massa, com a invenção do marketing e da construção do consumidor moderno.

A segunda fase começa por volta de 1950 e se firma nos 30 (trinta) anos após a Segunda Guerra Mundial, sendo considerada a sociedade da abundância. A relação ocorre entre a felicidade e o consumo, liga-se a uma vida confortável e o consumo é visto como um prêmio.

Após essa segunda fase, tem-se um novo ciclo, onde os consumidores passam a consumir de acordo com os seus desejos, a chamada fase hedonista, onde se busca o prazer imediato e o bem-estar constante.

No final da década de 70, teria ocorrido a chamada democratização do desejo, de modo que todos, nos países desenvolvidos, podiam consumir, e o consumo se dava de forma padronizada. Nesta terceira fase do consumo, ocorre a sociedade de hiperconsumo de Lipovetsky (2007). O consumidor consome por impulso, gerando um enorme desperdício.

A partir do século XXI, passa a ocorrer uma maior conscientização, tanto dos consumidores como dos fornecedores. Ambos estão mais seletivos e exigentes, e mais responsáveis com o meio ambiente. O consumo passa a ser algo buscado para que os consumidores possam se diferenciar uns dos outros, ocorre uma maior busca pelos bens únicos, feitos sob medida, e essa seria a quarta fase.

Lipovetsky (2007) divide o capitalismo em três fases, sendo a primeira desde os anos 1880 até o final da Segunda Guerra Mundial, como uma fase de distribuição, onde a ampla demanda seria capaz de absorver tudo aquilo que era produzido. A segunda fase do capitalismo foi de 1950 até 1980, sendo considerada a fase da abundância, onde existia o consumo em massa e o início da disputa acirrada entre as empresas em busca do consumidor. Contudo, existiria ainda uma terceira fase, a fase atual, em que o liame entre o consumidor e produto ou serviço

não se vincularia mais estritamente ao objeto. O consumo passaria a ser focado na busca pela realização emocional, onde se buscaria o conforto e o bem-estar, além da compra pela compra. Era o “Sofro, logo compro”.

Antes, os artigos destinados à parcela mais rica da população eram oferecidos em grandes magazines, depois se transformam em artigos de consumo em massa. Segundo Lipovetsky (2007), a produção em massa, a marca e a publicidade são o tripé que sustenta a primeira era do capitalismo. O autor relata ainda que, nesse primeiro período,

[...] o estilo monumental dos magazines, decorações luxuosas, domos resplandescentes, vitrines de cor e luz, tudo é montado para ofuscar a vista, metamorfosear o magazine em festa permanente, maravilhar o freguês, criar um clima compulsivo e sensual propício à compra. O grande magazine não vende apenas mercadorias, consagra-se a estimular a necessidade de consumir, a excitar o gosto pelas novidades por meio de estratégias de sedução que prefiguram as técnicas modernas do marketing. Impressionar a imaginação, despertar o desejo, apresentar a compra como um prazer, os grandes magazines foram, com a publicidade, os principais instrumentos da elevação do consumo a arte de viver e emblema da felicidade moderna. (LIPOVETSKY, 2007, p. 31)

Nessa primeira fase, começa-se a democratizar a compra dos bens duráveis.

Na segunda fase do capitalismo de consumo, para Lipovetsky (2007), foi aperfeiçoado o processo de compra, e foi posto à disposição de todos, ou de quase todos, os produtos emblemáticos da sociedade de afluência. É nessa segunda fase que se dá início a estruturação de uma sociedade de consumo de massa.

Combina-se, na segunda fase, a produção em série com a distribuição em larga escala para os grandes magazines. Surgem, nessa fase, os super e hipermercados, juntamente com a produção padronizada em larga escala e a obsessão por vendas a preços módicos.

A sociedade de consumo passa a ser uma sociedade de consumo de massa. A sociedade de consumo de massa passa a ser um sinônimo de sociedade de desejo, onde se prioriza o bem-estar. Nessa fase, a publicidade ingressa com papel de destaque, orientando e criando novas necessidades nos consumidores. Lipovetsky (2007, p. 153) afirma que, “nesse jardim de delícias, o bem-estar tornou-se Deus, o consumo, seu templo, o corpo, seu livro sagrado”.

A terceira e última fase do capitalismo de consumo, a chamada sociedade de hiperconsumo, que acompanha o surgimento da hipermodernidade. Essa nova sociedade nasce do consumo emocional, conectado com uma espécie de compensação pelas frustrações da vida. Lipovetsky (2007, p. 38), sobre essa última fase do capitalismo de consumo, assim se pronunciou:

Exaltando os ideais de felicidade privada, os lazeres, a publicidade e as mídias favorecem condutas de consumo menos sujeitas ao primado do julgamento do outro. Viver melhor, gozar os prazeres da vida, não se privar, dispor do supérfluo aparecem cada vez mais como comportamento legítimos, como finalidade em si.

Entretanto, Lipovetsky enxerga um final nessa fase de hiperconsumo, da mesma forma que foram encerradas as fases anteriores. Esse movimento se encerrará normalmente, a partir da superação dos valores hedonistas e dos estereótipos atuais do que venha a ser a felicidade.

Uma coisa pode ser apontada como constante na sociedade de consumo, desde o seu início, até os dias atuais, o valor final das mercadorias sempre corresponde àquilo que é agregado a um produto pelos trabalhadores e que é pago pelos consumidores. Lipovetsky (2007, p. 9) afirma que:

[...] a nova era do capitalismo se constrói estruturalmente em torno de dois atores preponderantes: o acionista de um lado, o consumidor do outro. O rei bolsista e o cliente rei: essa nova configuração de poderes está no princípio da mutação da economia globalizada.

Nessa nova era do capitalismo, deve-se diversificar a oferta de modo a atrair os consumidores. O modo de produção não pode mais ser em massa, mas deve se ajustar às expectativas dos compradores, reduzir os ciclos de vida dos produtos com a rapidez das inovações, incrementar o crédito e fidelizar os clientes.

Para esse novo momento, do dito capitalismo globalizado (LIPOVETSKY, 2007), os trabalhadores, os sindicatos, e o Estado passaram para segundo plano, e foram suplantados pelo poder do mercado financeiro e de consumo. A chamada economia do comprador. Nasce o *homo consumericus*, liberto das chamadas culturas de classe e imprevisível no que toca aos seus gostos e compras.

[...] o espírito conseguiu infiltrar-se até na nossa relação com a família, na religião, na política, na cultura e no tempo disponível. É como se, a partir de

agora, o consumo funcionasse como um império sem tempos mortos e de contornos indefinidos. (LIPOVETSKY, 2007, p. 10)

No início dos anos 90, vários observadores, como Lipovetsky (2014), apontavam para o fim dessa era, para o fim da sociedade de consumo, afirmando que as pessoas estavam deixando de consumir por impulso, e estavam mais atentas aos preços dos produtos que a suas marcas. Contudo, o autor discorda e afirma que a sociedade de consumo tem passado por algumas mudanças ao longo das décadas e que as relações de consumo passaram a exprimir uma nova relação com as coisas e com os outros, mas não podendo falar no seu fim. Seria uma nova espécie de consumidor, que procura bens diferenciados, biológicos, orgânicos, e que realiza pesquisa pela internet.

Essas fases, no Brasil, não são vistas com esses contornos exatos. Tem-se, então, uma mistura de momentos, em que ora estão presentes preocupações oriundas da primeira fase, ora da segunda e ora da terceira.

O Supremo Tribunal Federal (STF), no julgado RMS 23732, de 17 de novembro de 2009, Relator Gilmar Mendes, ainda tratava de questões da década de 70, e dizia respeito à fixação dos preços dos produtos. O STF considerou constitucional o ato do Ministro da Justiça, datado de 1988, que determinou a fixação de etiquetas indicativas de preços em produtos expostos à venda.

No Brasil, até 1985, as regras que eram invocadas para defender o consumidor eram notadamente voltadas para tratar dos casos de aquisição de produtos viciados, o que consistia no tratamento da dimensão apenas individual dos conflitos entre consumidores e fornecedores.

O desenvolvimento dessas fases de consumo, no Brasil, além de não seguirem essa linha cronológica, ocorreu de forma mais lenta do que nos países da Europa e nos Estados Unidos da América.

A industrialização no Brasil ocorreu a partir dos anos 30, e se intensificou nas décadas de 40 e 60, com a implantação das indústrias de base por Getúlio Vargas, seguida pela diversificação das empresas no governo Juscelino Kubitschek, e depois, nos anos 70, com o “milagre brasileiro” ocorrido nos governos militares.

As disposições sobre as obrigações e contratos do Código Civil de 1916 tutelavam essas questões como se as avenças ainda fossem formalizadas nos mesmos moldes que eram no século XIX.

Como dito por Benjamin (2011b, p. 98), “as conquistas dos consumidores decorrem muito menos do trabalho de um *lobby* forte, permanente e efetivo por parte das organizações [...]” de consumidores, haja vista que o Brasil viveu um longo período sob o jugo militar, onde qualquer forma de associativismo era vista como uma ameaça à segurança do Estado, “[...] do que de uma percepção espontânea dos legisladores sobre a problemática do mercado de consumo brasileiro” (p. 98).

A opinião pública era francamente favorável à ideia de um Código de Defesa do Consumidor, que acabou sendo aprovado por unanimidade nas Casas Legislativas. Esse Código nasceu, basicamente, da feliz imposição constitucional. Antes, o que existia no país eram leis com implicações no consumo, e não leis de proteção do consumidor.

A proteção efetiva do consumidor no Brasil teve início em 1976, no Estado de São Paulo, com a criação de uma estrutura especializada, o chamado Sistema Estadual de Proteção do Consumidor, que levaria a criação, em 1978, do primeiro órgão de defesa do consumidor, o PROCON de São Paulo.

Em 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, ligado ao Ministério Especial de Desburocratização, e com a extinção deste Ministério Especial, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor ligou-se ao Ministério da Justiça, através do Decreto nº 91.469 do Presidente da República, substituído pelo Decreto nº 92.396. Tal Conselho tinha a tarefa de assessorar o Presidente da República na formulação e condução da Política Nacional de Defesa do Consumidor, e de zelar pelos interesses do consumidor. No mesmo ano, também surgia no cenário brasileiro a Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985).

Claro que, como defende Mazzilli (1988, p. 30), a defesa do consumidor por meio da lei da ação civil pública só pode ser considerada em relação aos interesses difusos do consumidor, ou seja, seria preciso perquirir a ligação entre o fato e o dano aos consumidores, tidos como um número indeterminado de pessoas. Os danos individuais, variáveis de caso a caso, somente seriam aferidos por meio da ação direta de cada interessado.

Em 1990, quando iniciou o Governo Collor, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor desapareceu e fora substituído pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, ligado à Secretaria Nacional de Direito Econômico, e ambos ligados ao Ministério da Justiça.

O CDC, no Brasil, apesar de ter sido unanimemente aprovado, não foi imune a críticas de que possuía uma postura paternalista, e que daria ênfase na punição e não na ação preventiva.

A defesa dos direitos dos consumidores sempre esteve ligada ao desenvolvimento econômico e industrial dos países, surgindo primeiro em países capitalistas e desenvolvidos, como o caso dos Estados Unidos da América, e depois na Europa. Claro que essa constatação tem uma razão de ser, o desenvolvimento da sociedade de consumo, com a ressalva já feita em relação à economia chinesa, sempre caminhou, lado a lado, com a evolução do sistema capitalista.

Não faz muito tempo que o Direito reconheceu o Direito do Consumidor como um ramo de direito transversal, tutelar (protetório) ou “social” dos sujeitos de direito conhecidos como consumidores no âmbito individual e coletivo. Porém, esse ramo do Direito já fora mencionado em estudos da sociologia do fim do século XIX, que deram origem à economia que conhecemos atualmente, tanto Max Weber, Karl Marx e George Simmel, mas a verdade é que esse novo ramo do Direito surgiu fortemente nos anos 60-70 do século XX. (MARQUES, 2008, p. 23)

Um marco histórico específico para a defesa dos consumidores, segundo Miragem (2010), foi o movimento *Boston Tea Party*, que aconteceu em 1773. Nesse movimento, os consumidores se insurgiram no porto de Boston contra os altos valores dos impostos em relação ao chá fornecido pelos ingleses.

Já Filomeno (2007), menciona os movimentos dos frigoríficos de Chicago como sendo o despertar do movimento consumerista. Esse movimento teria surgido em decorrência da plena consciência dos interesses dos consumidores a serem defendidos e da definição de estratégias para defender tais interesses.

Em 1776, ocorreu a Revolução Americana contra as imposições comerciais da Coroa Britânica. Em 1914, criou-se a *Federal Trade Commission*, com a finalidade de aplicar a lei antitruste e proteger os consumidores. Em 1989, foi fundada a *New York Consumers League*, hoje chamada de *Consumers Union*.

Os objetivos de tal liga americana eram justamente de lutar por melhores condições de trabalho e pela elaboração de uma lista branca, contendo todos os nomes dos produtos que os consumidores deveriam escolher de forma preferencial, em razão das empresas que os produziam respeitarem os direitos dos trabalhadores.

A *Consumers Union* chegava a adquirir praticamente todos os produtos que eram lançados no mercado norte-americano para usá-los em teste e informar aos consumidores de todo os Estados Unidos da América se o produto funcionava; se era seguro, dentre outras atribuições (FILOMENO, 2007).

No início da década de 70, a Europa aprovou a “Carta do Consumidor”, que data de 1973, e trouxe um programa preliminar de proteção e de informação aos consumidores.

Antes disso, o Presidente Americano, John F. Kennedy, em mensagem ao Congresso Nacional sobre a proteção dos interesses do consumidor, enumerava como direitos fundamentais do consumidor a segurança; a informação; a escolha e a ser ouvido, tendo sido esse discurso considerado o marco na proteção do consumidor no mundo inteiro. Em princípio, assiste razão a John Kennedy. Realmente, até mesmo o Estado, quando consome algo, é consumidor, incluindo as empresas.

A ONU, na Resolução nº 39/248, de 15 de abril de 1985, traçou uma política geral de proteção aos consumidores, e acabou por reconhecer que o consumidor enfrenta uma posição de desequilíbrio face ao fornecedor, de um modo geral. Essa maior vulnerabilidade existiria em decorrência da sua menor capacidade econômica, de sua educação e de seu menor poder de barganha.

A Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, no dia 22 de dezembro de 2015, aprovou a Revisão das Diretrizes sobre Proteção dos Consumidores, trazendo importantes sugestões para lidar com os novos temas da sociedade de consumo, como o consumo à distância; por meios eletrônicos; a proteção dos consumidores hipervulneráveis; os serviços financeiros e de crédito; o turismo e o transporte de massa e o consumo internacional.

Por esse contexto, a primeira fase da proteção ao consumidor teve início com o final da Segunda Guerra Mundial, mas ainda não se diferenciavam os interesses dos fornecedores e os interesses dos consumidores. A preocupação reinante era concernente ao preço, à informação e à rotulagem adequada dos produtos.

Segundo Benjamin (2011c), nos Estados Unidos, os princípios como *caveat emptor* (relacionados aos contratos, onde caberia ao consumidor contratante “se cuidar”) e o princípio da privacidade que deveria envolver a vítima de danos e o causador do dano eram verdadeiros entraves ao desenvolvimento e reconhecimento

da disciplina do Direito do Consumidor. Nos Estados Unidos, essa proteção deu-se, primeiramente, de forma mais individual e reparatória.

Ao passo que, na Europa, o processo de surgimento dessa nova proteção desenvolveu-se sem maiores dificuldades, em face da existência de certas teorias tradicionais, como a dos vícios redibitórios. Na Europa, essa evolução tinha uma preocupação maior em tutelar o direito de uma forma geral do que individual.

No Brasil, as primeiras ideias relacionadas ao movimento consumerista são encontradas no início da década de 70, com a criação das primeiras associações civis e entidades governamentais voltadas ao consumidor.

Até o advento do CDC, o Brasil ainda não tinha visto uma legislação de peso sobre essa matéria, tudo, antes desse código, era muito precário. Na mesma toada, ainda não se tinha uma ideia formal de sociedade de consumo a ser tutelada e protegida enquanto coletividade.

É possível, inclusive, afirmar que o direito do consumidor nasceu com a determinação constitucional expressa na Constituição Federal de 1988, como norma de eficácia limitada, na conceituação de Silva (2014, p. 38). Essa norma constitucional previa a criação futura de uma legislação que viria a regular os direitos do consumidor.

Entretanto, essa proteção ainda dependeria de uma atuação legislativa positiva, que criasse, de fato, o CDC. Tal veio a acontecer apenas em 1992, contrariando a previsão constitucional de que o Código deveria ter sido criado no prazo de cento e vinte dias a contar da promulgação da Constituição Federal de 1988.

Comparativamente com outras realidades, talvez, no Brasil, essa cultura consumerista tenha sido muito precoce, nascendo com os movimentos associativos na década de 70, e atingindo seu ápice em 1992, com a edição do Código. Talvez ainda necessitasse a defesa do consumidor de uma maior maturação, de uma maior discussão sobre o conceito de consumidor e em quais casos deveria ocorrer a proteção. Contudo, não foi isso que aconteceu.

Examinando a intervenção do Estado em prol do consumidor sob o prisma do capitalismo, tem-se que no capitalismo 1.0, ou também chamado de capitalismo dirigido, o Estado atuava na economia, exercendo seu controle e gerenciamento. Havia um equilíbrio entre empresas, interesse público, trabalhadores, consumidores e cidadãos. Esse capitalismo era marcado pela

intervenção, no caso dos Estados de Bem-Estar Social, onde a Constituição elencava uma série de medidas que deveriam ser implementadas pelo Estado.

Nesse estágio do capitalismo, não se podia falar ainda em globalização. As comunicações ainda não eram instantâneas. De acordo com Reich (2008), quase todas as pessoas ainda mantinham seus ganhos em poupanças, e raros eram aqueles que aplicavam seus recursos em ações. As empresas tendiam a reinvestir seus lucros em fábricas e máquinas.

As opções para o consumo ainda eram poucas, no chamado regime de produção em massa. Os consumidores não eram vistos em sua individualidade. Se as pessoas quisessem um estilo mais individualizado, a oferta não tinha como lhes satisfazer. Os princípios de Ford eram a base da fabricação de automóveis e acabou se expandindo para outros ramos da indústria. O princípio da linha de montagem idealizado por Ford poderia se adaptar a outros tipos de manufaturas.

As grandes empresas ainda não estavam preparadas para enfrentar uma competição, e a sua produção tinha que ser planejada com antecedência, e com base em alto grau de confiança de que seria vendida a preço determinado (REICH, 2008). A segurança era a grande marca desse sistema de produção, de modo que as inovações eram encaradas como riscos desnecessários.

Na década de 70, como assevera Reich (2008), as grandes empresas tornaram-se competitivas, globais e inovadoras, tendo nascido algo chamado por ele de supercapitalismo. Com isso, houve grandes mudanças, grandes conquistas para os consumidores, não se podendo falar o mesmo dos consumidores enquanto cidadãos.

Após essa retrospectiva, pode-se perceber que o consumidor, em uma sociedade capitalista, sempre ditou as regras e sofreu modificações em seus direitos ao longo dos anos.

Os perfis de consumo mudam com o passar dos anos, mas não deixam de ter uma relação íntima com o capitalismo. No supercapitalismo já citado, até a cidadania passa a ser vista através de uma ótica bem consumerista.

As grandes corporações passam a interferir em outras áreas, e questões que antes eram distantes e alheias à economia, agora são analisadas por um viés eminentemente econômico. A primazia do dinheiro a serviço do poder.

Ao mesmo tempo em que se fortalecem, as grandes corporações voltam seus olhos para o que têm de mais precioso, o consumidor. A este consumidor, as

grandes empresas desejam satisfazer, atender as suas necessidades, e até mesmo criar outras, através da propaganda.

O significado de consumidor advém da teoria econômica. Examinando a relação entre consumidores e fornecedores, os economistas passaram a perceber que a relação primária proeminente não era a demanda, e sim a oferta. Seria justamente o poder econômico dos organismos produtores, sejam públicos ou privados, traduzidos através de sofisticadas propagandas, e não as necessidades dos indivíduos, que levam os consumidores a firmarem os mais diversos tipos de contratos (COMPARATO, 2011).

A cada dia que passa, os produtores ou fornecedores em uma relação de consumo são mais ávidos em compreender a lógica a que o consumo obedece. Desejam encontrar a janela da mente humana que conduz ao consumo. Quais seriam os pensamentos e desejos subconscientes que impulsionam as decisões de compra. Cresce o interesse pelo denominado neuromarketing (LINDSTROM, 2009).

O futuro da publicidade não está nas propagandas enganosas, mas estaria nos chamados neurônios-espelho, que acabam guiando o corpo para imitar o comportamento de outro corpo humano. Seriam esses neurônios-espelho os responsáveis pelo fenômeno da empatia e pela chamada lógica do consumo.

O consumo também pode ser visto, enquanto fenômeno, através de algumas fases. A primeira fase de consumo era restrito à burguesia, e corresponderia à primeira fase do capitalismo moderno.

Na segunda fase de consumo, que surge por volta da década de 1950, e designa o momento em que a produção e o consumo de massa não mais estão reservados a uma classe privilegiada, a burguesia, rompendo as classes sociais. O individualismo liberta-se das normas tradicionais, e emerge uma sociedade cada vez mais voltada para o presente e para as novidades, tomados por uma lógica de sedução, concebida como uma forma de hedonização da vida acessível ao conjunto das camadas sociais. Expande-se para todas as camadas sociais o gosto pelas novidades, promovendo o fútil e o frívolo, é a filosofia hedonista individualista.

Lipovetsky e Charles (2004) acreditam que se tenha, nos tempos atuais, ingressado na era do hiperconsumo, uma vez que não se está mais submetido ao mesmo modelo de individualismo narcisista, sendo essa seria a terceira fase da modernidade, a da hipermodernidade.

Consumir, na atual sociedade de consumo, representa uma maneira de diferenciar os indivíduos, de modo a que possam pertencer a distintas castas. A felicidade e o sentimento de pertença a determinado grupo social estaria intimamente ligado ao ato de consumir.

Em que pese a ênfase dada ao consumo, no Brasil, pode-se afirmar que o consumo vem caindo, como demonstra a pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), referente à Intenção de Consumo das Famílias (ICF), em abril de 2016:

O componente Nível de Consumo Atual apresentou queda de 8% em relação ao mês anterior e queda de 38,3% comparativamente ao mesmo período do ano passado. A maior parte das famílias declarou estar com o nível de consumo menor que o do ano passado (62,6%, ante 59,2% em março de 2016).

O elevado custo do crédito, o alto nível de endividamento e o aumento do desemprego são os principais motivadores da deterioração na intenção de compras a prazo. O componente Acesso ao Crédito teve quedas de 3,8% na comparação mensal e de 34,5% em relação a abril de 2015. (CNC, 2016, p. 2)

Apesar da diminuição flagrante do ato de consumir, ainda se pode falar que o consumo possua um mínimo existencial a ser protegido, por se tratar de uma necessidade humana legítima, e que teria ligações íntimas com a dignidade da pessoa humana.

Não se pode olvidar que, em certos países menos desenvolvidos, como o Brasil (em determinadas regiões), a problemática é anterior ao próprio consumo. Pela miséria extremada, tem-se um subconsumo ou consumo de subsistência, ou até a ausência mesmo de acesso ao consumo minimamente considerado. A questão, nesses casos, não envolve apenas a qualidade do produto ou do serviço prestado, mas envolve a própria existência dos bens ou serviços de consumo.

As legislações consumeristas surgem na passagem do Estado Liberal para o Estado Social, para o Estado da providência, marcado pelo intervencionismo estatal, que pugnava por promover a igualdade material nas relações jurídicas. Nesse Estado da Providência, sejam consumidores ricos, sejam consumidores pobres, sejam consumidores informados, sejam consumidores desinformados, todos necessitam de uma legislação protetiva.

Contudo, em países onde ainda persiste o apelo neoliberal, como nos países da América Latina, onde existe a tendência de acreditar que o mercado deve

se autorregular, as legislações protetivas do consumidor tem tido um avanço mais vagaroso (BENJAMIN, 2011a).

Benjamin (2011a) adverte que, nos países menos desenvolvidos, pelo menos na primeira fase, o direito do consumidor não cumpre o seu papel social, ou se cumpre, não o faz por inteiro, pois acaba sendo um direito que protege uma minoria de consumidores e não todos os consumidores. Apenas aqueles consumidores que já ultrapassaram a fase do subconsumo é que se sentem protegidos pelas normas consumeristas.

Poderiam, portanto, serem observadas três “ondas”, por assim dizer, no movimento legislativo latino-americano, em matéria de consumo. A primeira fase seria identificada por uma série de leis limitadas a certos aspectos da proteção do consumidor, certas matérias especializadas.

A segunda “onda” teria começado em 1974, na Costa Rica, com a promulgação de leis específicas para proteção do consumidor em países como a Costa Rica, Venezuela, México e Colômbia. Nesse momento, o consumidor é identificado como a pessoa mais vulnerável da relação jurídica.

A terceira “onda” teve início em 1985, com a explosão da legislação consumerista em diversos países. Contudo, essa legislação apenas protegia formalmente o consumidor, pois mesmo quando existia a legislação, os abusos em detrimento do consumidor ainda persistiam.

O Brasil, com a aprovação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, foi o primeiro país no mundo a codificar, com uma lei nacional, os direitos do consumidor. A mais relevante consequência disso tudo é justamente a necessidade de respeitar a importância das pessoas na economia de mercado. O consumidor é um cidadão inserido em um contexto de mercado. Soares e Esteves (2015, p. 241) asseveram que:

É certo que essa fabricação de necessidades não é recente. Desde o surgimento do capitalismo industrial (produção em série), fez-se necessária a incitação ao consumo. O que mudou hoje, nesse aspecto, é o cenário. Utilizando o exemplo das indústrias de vestuário, uma mesma peça pode ter sido produzida no Vietnã, a partir da matéria-prima chinesa, vendida para uma empresa americana, com consumo final no Brasil. Viabilizou-se para as empresas a busca planetária pela redução de custos: comprar-se a matéria-prima de onde for mais barato e produzir-se a peça onde as leis trabalhistas, ambientais e previdenciárias forem menos exigentes.

Percebe-se, por assim dizer, que a “cobra morde o rabo”, e a relação entre consumo, industrialização, sindicalização é cíclica, estando todos esses conceitos interligados no desenvolvimento das relações de consumo e a mudança de postura dos consumidores.

Dessa forma, demonstrada essa relação próxima, passa-se a perceber como e porque o direito do consumidor, individualmente considerado, deve ser visto como um direito fundamental.

## **2.2 O direito fundamental do consumidor**

Segundo Cappelletti (2011), a Constituição Espanhola de 1978 e a Portuguesa, reformada em 1982, elevaram a proteção do consumidor a nível constitucional, mas nenhuma das duas previu formas especiais de procedimento ou legitimações específicas em matéria de tutela judicial dos consumidores, ao contrário da Constituição Federal de 1988.

Primeiramente, é necessário que se diga que as constituições brasileiras sempre legislaram sobre o consumo, afirmando ser essa uma competência da União. A partir da Carta Política de 1934, o tratamento do consumo era restrito às questões tributárias, não havendo ainda a previsão, no ordenamento brasileiro, da figura do consumidor.

No Brasil, em 1971, conforme registra Sidou (1977), tentou-se criar um Conselho de Defesa do Consumidor, e esse mesmo doutrinador chegou a sugerir um esboço de uma lei que tratasse do direito do consumidor.

A Constituição Federal de 1988 foi a primeira Constituição a prever a tutela do consumidor. Com a Constituição Federal de 1934 surgiram normas protetivas da economia popular. Na Constituição Federal de 1967 e na Emenda Constitucional nº 1, de 17 de outubro de 1969, havia, no artigo 8º, XVII, “d”, a previsão de que competia à União legislar sobre produção e consumo, mas não falavam ainda em consumidor.

A constitucionalização do direito do consumidor adveio com a Constituição Federal de 1988. Até essa data, não se falava em direito do consumidor como um direito com sede constitucional, dessa forma, seria impossível falar em apenas um reconhecimento do direito do consumidor como um direito de natureza constitucional. Seria necessário um processo anterior a esse reconhecimento.

A defesa do consumidor foi colocada dentre os direitos e garantias fundamentais, e assim, o consumidor passou a ser titular de direitos constitucionais fundamentais. Bittar (2008, p. 22-23), contudo, via a proteção do consumidor como inserida dentre os direitos da personalidade, pois:

[...] os direitos fundamentais da pessoa natural, cuidavam das relações de Direito Público, para efeito de proteção contra o Estado, enquanto que esses mesmos direitos consideram-se “direitos da personalidade”, sob a ótica das relações entre particulares.

Bittar (1999, p. 64) entende que os direitos do consumidor representariam a concretização dos direitos da personalidade. Mattia (1977, p. 250) também compartilhava do mesmo pensamento, ao afirmar que:

[...] os direitos humanos são, em princípio, os mesmos da personalidade; mas deve-se entender, quando se fala em direitos humanos, referimo-nos aos direitos essenciais do indivíduo em relação ao direito público, quando desejamos protegê-los contra as arbitrariedades do Estado. Quando examinamos os direitos da personalidade, sem dúvida, nos encontramos diante dos mesmos direitos, porém sob o ângulo do direito privado, ou seja, relações entre particulares, devendo-se, pois, defendê-los frente aos atentados perpetrados por outras pessoas.

Entretanto, tal entendimento de que os direitos dos consumidores seriam direitos da personalidade deve ser visto com cautela, na medida em que os direitos do consumidor, a se firmar semelhante indagação, estariam abrigados em uma perspectiva privatística.

Percebe-se a importância de ter tal tema de proteção ao consumidor uma envergadura constitucional em razão da estabilidade que a sua positivação em uma Constituição proporciona. Some-se a isso ser a proteção do consumidor uma cláusula pétrea, não podendo ser abolida por emenda ou mesmo revisão constitucional.

Os direitos fundamentais costumam ser classificados em gerações, à medida que vão se sucedendo ao longo da história. Bonavides (2014, p. 577) afirma que:

Os direitos fundamentais passaram na ordem institucional a manifestar-se em três gerações sucessivas [...]. primeira, segunda e terceira geração, a saber, os direitos de liberdade, igualdade e fraternidade, como dito por Karel Vasak, na aula inaugural ministrada em 1979, no Instituto Internacional dos Direitos do Homem, em Estrasburgo.

As gerações de direitos fundamentais não substituíram as gerações anteriores, como se estivessem se superando, mas na verdade, estavam se somando e ampliando o rol de direitos fundamentais.

Os direitos do consumidor, dentre eles o direito à informação, inserem-se nos direitos fundamentais de terceira geração e somente foram concebidos como tais nas últimas décadas do século XX. Esses direitos têm por destinatário o gênero humano, e não apenas um indivíduo, ou um grupo ou o Estado. Seriam os direitos derivados da fraternidade.

Fala-se que os direitos de terceira geração, dentre os quais se enquadra a tutela do consumidor, fundamentam-se na solidariedade, em razão da sua incidência universal na vida das pessoas. Surgiram da necessidade de se criarem mecanismos para a defesa da própria sociedade em relação às ameaças decorrentes da aliança entre ciência, tecnologia e o processo de produção de bens. São o direito à paz, ao desenvolvimento, ao meio ambiente, etc.

A doutrina especializada que trata do fenômeno da constitucionalização de matérias o divide em duas principais análises, a de Gunnar Folke Schuppert e Christian Bumke de um lado e a de Louis Favoreu de outro (SILVA, 2014).

Dentre as maneiras pensadas por Schuppert e Bumke para constitucionalização do ordenamento jurídico estão a reforma legislativa; o desenvolvimento jurídico por meio da criação de novos direitos individuais e de minorias; a mudança de paradigma nos demais ramos do direito; a irradiação do direito constitucional. Nem todas essas formas de constitucionalização podem ser examinadas e adequadas à realidade brasileira, haja vista que a Constituição brasileira é diferente da Constituição alemã, tendo um maior rol de direitos fundamentais e com a previsão de um controle concentrado e difuso de constitucionalidade (SILVA, 2014).

O processo de constitucionalização do Brasil mais se assemelha ao exposto pelo francês Louis Favoreu, ainda que existam peculiaridades em cada sistema. Para Favoreu, existiriam três tipos de constitucionalização: a juridicização, a elevação e a transformação (SILVA, 2014).

A constitucionalização-juridicização seria mais um processo, em que, sob a batuta de um órgão constitucional, no caso da França, através de um Conselho Constitucional, os dispositivos que estão plasmados na Constituição passam a poder

produzir seus efeitos em outros ramos do direito. No Brasil, poder-se-ia pensar no papel do STF, enquanto corte constitucional.

Por meio da constitucionalização-elevação, ocorre um “deslizamento” de matérias que eram tratadas pelas leis e regulamentos e assim passam para a alçada constitucional. O legislador ordinário acaba perdendo poder para a Constituição. Pela sua importância, pelo seu valor, determinados assuntos “sobem” à alçada constitucional, tornando-se mais caros à sociedade, e sendo dotados de maior proteção quanto à sua alteração. Não se pode afirmar que as normas que protegem o consumidor tenham sofrido esse processo, na medida em que essas normas não existiam ainda no ordenamento jurídico brasileiro para terem “deslizado” à alçada constitucional.

A constitucionalização-transformação seria o que se pode chamar de constitucionalização do direito. Tal processo seria dotado de uma maior universalidade, pois representaria a constitucionalização de direitos e de liberdades, que levaria a uma impregnação dos diferentes ramos do direito e a sua transformação. De acordo com Favoreu, seria a partir dessa transformação que seria possível falar em direito constitucional penal, direito constitucional civil, e aqui, de direito constitucional do consumidor (SILVA, 2014).

Favoreu elenca ainda outros efeitos dessa constitucionalização, que seria o fato das normas constitucionais virem a se tornar uma espécie de fundamento comum para todos os diversos ramos do direito e a distinção entre direito público e o privado passaria a ser relativizada (SILVA, 2014).

O presente trabalho não irá examinar cada uma dessas modalidades, mas apenas será dado um panorama geral sobre o assunto, enfocando aquilo que diz respeito à defesa do consumidor.

A constitucionalização do direito do consumidor teria sido precedida por uma transformação, de modo que essa matéria, que ainda não era regulada no ordenamento jurídico, surgiu de imediato na Constituição Federal de 1988, para depois ser regulada através de um Código.

Melhor seria se o surgimento do Direito do Consumidor tivesse sido precedido de debates legislativos para a elaboração da legislação ordinária, e que essa depois passasse pelo processo de elevação-constitucional. A grande problemática seria que esse processo acabaria sendo bem mais lento. Até que as reformas legislativas ocorressem, de modo a adaptar a Constituição à realidade

vigente, demandaria algum tempo. Em algumas circunstâncias tais mudanças legislativas podem sequer vir a ocorrerem, e assim dependeriam do Poder Judiciário a afirmação de tais mudanças e conformidades.

Um exemplo desse fato, em terras pátrias, ocorreu no tratamento do casamento entre casais homossexuais. O Poder Legislativo Nacional relutou bastante em legislar sobre o assunto, cabendo ao STF garantir tal direito, na ADI 4277.

Os outros Poderes da República, ao não executarem suas competências constitucionais, como no caso acima relatado, acabam relegando ao Poder Judiciário o papel de atualizar o texto constitucional e adequá-lo a realidade social. O Legislativo não se sente capaz de tomar posições sobre demandas que envolvem assuntos polêmicos, como o casamento entre pessoas do mesmo sexo; o aborto de anencéfalos, entre outros temas (BAHIA; NUNES, 2009).

O Executivo, por sua vez, mostra-se ineficiente, descumpridor da Constituição, mau pagador, litigante contumaz e abusador do direito de recurso (BAHIA, 2009).

Nesse contexto, não se pode esquecer que existem direitos constitucionais, como o direito de greve dos servidores públicos, que nunca foram objeto de regulamentação por parte do Poder Legislativo, a despeito da sua previsão constitucional. O STF, no MI 712/PA, acabou por legislar efetivamente, tendo em vista a demora do Congresso Nacional em regulamentar a matéria. Sendo assim, o STF acabou dirimindo a questão, determinando a aplicação da Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989, para regular o direito de greve dos servidores públicos até que sobreponha a dita regulamentação.

É preciso refletir, como já dito por Silva (2014, p. 40), que mesmo a mudança legislativa motivada por mudanças constitucionais pode não traduzir o resultado esperado, caso a mesma mudança preconizada não ocorra para a sociedade, o que seria o caso evidente de uma norma constitucional que não “pegasse”.

Quando tal hipótese ocorrer, pode-se em falar em legislação simbólica. Essa legislação surgiria no momento em que o legislador se detivesse a apenas produzir normas, sem ter o zelo necessário de adotar todas as providências capazes de criar pressupostos para a eficácia desses mesmos dispositivos (NEVES, 1994).

No caso do CDC, em que pese ser uma legislação que “pegou”, em uma linguagem mais popular, ainda sofre alguma dificuldade em sua aplicação, por parte da jurisprudência, como será visto quando forem analisadas as súmulas do STJ e alguns de seus julgados.

A eficácia de uma norma jurídica estaria ligada à sua aceitação social. Necessário seria observar se a sociedade estaria a cumprir voluntariamente uma norma jurídica. Por outro lado, uma norma que se diga efetiva necessita que o fim para o qual tenha sido criada esteja sendo cumprido, ou seja, a norma que atende aos fins para os quais ela foi criada. Assim, uma norma jurídica pode ser perfeitamente eficaz sem ser efetiva, a sociedade pode cumprir determinada norma, mas os fins para os quais determinada norma fora criada podem não estar sendo atingidos. Neves (1994) dá como exemplo dessa distinção uma lei que visava a controlar a inflação, que pode ser cumprida, ser eficaz, mas efetivamente não controlar a inflação, logo, não ser efetiva.

Não se pode chegar a afirmar que o CDC sofra de falta de efetividade, ou mesmo de eficácia, mas, como será visto no capítulo seguinte, a jurisprudência do STJ teima em lhe dar maior efetividade. Isso se se considerar o Código como um todo. A sociedade brasileira, de uma maneira geral, sabe da existência e da proteção que o Código proporciona. O que ocorre ainda é o não-atendimento, o não-cumprimento de algumas normas inseridas no Código.

A constitucionalização de institutos que pertenciam ao direito privado, como a defesa do consumidor, acarreta em uma maior institucionalização e garantia dos direitos assegurados. A proteção do consumidor é um valor fundamental e constitucional, um direito fundamental e um princípio da ordem econômica da Constituição Federal.

Tratar o direito do consumidor como um direito fundamental advém até mesmo da posição geográfica da menção a esse direito dentro da Constituição Federal de 1988. O artigo 5º, XXXII, enuncia que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. A localização desse preceito dentro da Constituição o coloca a salvo da possibilidade de mudança pelo legislador constituinte derivado.

Os direitos fundamentais são assim chamados por serem conferidos pela Constituição e por terem a função fundamentadora e legitimadora do sistema jurídico-político do chamado Estado de Direito.

O Estado é uma realidade instrumental. Todos os poderes do Estado, todos os seus órgãos constitucionais, têm por finalidade buscar a plena efetivação dos direitos fundamentais, e quando o Estado se desvia disso, está se deslegitimando, e do ponto de vista jurídico, está se desconstitucionalizando.

O princípio da dignidade da pessoa humana, do qual derivam todos os direitos fundamentais, mergulha suas raízes no evangelho cristão e na doutrina iluminista. Esse princípio não representa apenas um limite para a atuação estatal, mas também representa um norte para a conduta estatal, impondo às autoridades públicas o dever de uma atuação comissiva, com o fim de assegurar condições mínimas para a vida com dignidade. Nesse momento, deve-se incluir a ideia de um consumo mínimo, existencial, apto a satisfazer o homem em sua dignidade.

A autonomia privada continua sendo valorizada como emanção da liberdade humana, mas a ordem jurídica vai temperá-la com preocupações sociais. Em uma perspectiva consumerista, o intervencionismo estatal se justificará em duas direções, restringindo a autonomia privada na proteção da parte mais fraca das relações e na promoção de interesses gerais da coletividade.

Em um sistema de constituição rígida, como o brasileiro, a distinção entre direitos que são resguardados por uma lei e direitos que são resguardados pela Constituição apresenta extrema relevância, na medida em que confere aos direitos resguardados pela Constituição uma capacidade maior de resistir a mudanças, sem descuidar da sua posição de proeminência.

Os direitos fundamentais têm por conteúdo uma ação ou omissão do Estado, os que têm por conteúdo uma omissão são típicos do Estado Liberal, os que têm por conteúdo uma ação são típicos do Estado Social.

Há uma dupla dimensão nos direitos fundamentais, porque são fontes de direitos subjetivos que podem ser reclamados em juízo e são as bases fundamentais da ordem jurídica.

Para as pessoas físicas, o direito do consumidor é um direito fundamental, em que o cidadão pode reivindicar a sua proteção ao Estado. Agora, para as pessoas jurídicas que não possam ser enquadradas nesse conceito de consumidor, por não comprovarem a sua vulnerabilidade no caso concreto, esse sistema de proteção seria apenas uma limitação à livre iniciativa, expressa no artigo 170 da Constituição Federal de 1988.

Existem três formas de introduzir o estudo do direito do consumidor em um ordenamento jurídico, de acordo com Marques e Miragem (2014, p. 157-158): a introdução sistemática, a dogmática-filosófica e a socioeconômica.

A introdução sistemática teria sido a maneira como se começou a tratar do direito do consumidor no Brasil, tendo surgido com a Constituição de 1988, no ato das suas disposições transitórias, no artigo 48, ao ordenar que fosse elaborado o CDC dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da promulgação da Constituição. A Constituição Federal de 1988 seria “o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2007, p. 27).

Essa introdução sistemática seria um pouco parecida com a criação, em terras brasileiras, da Consolidação das Leis Trabalhistas, quando o então Presidente da República, Getúlio Vargas, outorgou direitos aos trabalhadores que não advieram das suas lutas e reivindicações políticas. Seria uma espécie de legislação paternalista.

A introdução dogmático-filosófica, por sua vez, seria fruto de um processo de evolução do direito privado, que estaria se tornando mais social, primando por uma valorização maior da pessoa em detrimento do patrimônio. Respeitando, contudo, as diferenças culturais e incrementando a solidariedade.

A introdução dogmática-filosófica estaria arrimada em dois fatores, o de promover a máxima em favor da parte mais vulnerável (*favor debilis*) e promover a igualdade material e a liberdade dos indivíduos. Tais fatores, portanto, deveriam caminhar *pari passu*.

Pela introdução socioeconômica, ocorre uma alteração na forma do homem ser visto pela sociedade capitalista. O homem deixa de ser apenas econômico, o chamado *homo economicus* de Adam Smith (1723-1790), para se tornar o *homo economicus et culturalis*, de Marques (2011). O homem deixa de ser apenas um sujeito passivo no consumo, para se tornar um protagonista dessa relação. Esse mesmo homem tem agora conhecimento e reconhecimento das suas características culturais e dos seus direitos.

Nas palavras de Marques e Miragem (2014, p. 108),

[...] o pluralismo, a pluralidade de métodos, de fontes, de sentimentos e de agentes econômicos caracteriza e desafia o direito privado brasileiro atual. É o desafio proposto pelo aparecimento de novos sujeitos de direitos, que

levam à distinção do campo de aplicação de uma norma subjetivamente, em vista do agente econômico envolvido (civil, empresário ou consumidor). E as dificuldades que esta visão prepara nas redes de relações conexas, de consumo, civis e “empresariais”, que estão a surgir no direito atual, mais despersonalizado, mais desmaterializado e mais desterritorializado da economia pós-industrial de nossos dias.

O fundamento do direito do consumidor no Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, veio em três disposições distintas, no artigo 5º, XXXII; no artigo 170, V; e no artigo 49 do Ato das Disposições Transitórias (ADCT). São esses três dispositivos que irão traçar o perfil do direito do consumidor no ordenamento brasileiro.

O direito de ser consumidor e de ser protegido, enquanto direito subjetivo, tem assento constitucional, caracterizando-o ontologicamente como um direito fundamental, por tomar o sujeito titular do direito na sua compreensão finalista, vinculada a uma dimensão própria da pessoa humana e de sua necessidade de consumo (MIRAGEM, 2015, p. 48).

A proteção do consumidor goza, inclusive, de *status* de cláusula pétrea, na medida em que se enquadra como garantia fundamental, não podendo ser suprimida pelo legislador constituinte derivado, nem mesmo por meio de emendas constitucionais.

Oliveira (2002) afirma que o CDC enunciou uma série de direitos aos consumidores e que passaram a integrar o seu patrimônio jurídico. Assim, pode-se pensar que nenhuma lei, ou mesmo entendimento jurisprudencial teria a permissão de relativizar tais direitos, sob pena de ser inconstitucional ou tida por não recepcionada pela Constituição Federal de 1988.

Nesse sentir, a proteção de uma pessoa jurídica, dentro de uma relação de consumo, só se justificaria quando, através da pessoa jurídica, estiver presente e de forma imediata, a necessidade do consumo de um ser humano.

O direito do consumidor, no entendimento de Miragem (2005, p. 136), “se compõe, antes de tudo, em direito à proteção do Estado contra a intervenção de terceiros, de modo que a qualidade do consumidor lhe atribui determinados direitos oponíveis, em regra, aos entes privados, e, excepcionalmente, ao próprio Estado”.

Por restar enquadrado como um direito fundamental à prestação, o Estado está proibido de deixar de proteger o consumidor por ser considerado um direito a uma garantia fundamental, em razão da sua extrema importância.

O direito do consumidor de ser protegido vai além da sua conformação como direito fundamental. O direito do consumidor também é princípio perante a ordem econômica, sendo também responsável por ordenar o mercado, partindo do interesse do consumidor.

Bauman (2010b) adverte que se vive hoje um processo de mutação e transição de uma sociedade de produtores para uma sociedade de consumidores. Os direitos fundamentais, ao longo da história, possuem um caráter variável, como assevera Bobbio (2004, p. 13):

O elenco dos direitos do homem se modificou, e continua a se modificar, com a mudança das condições históricas, ou seja, dos carecimentos e dos interesses, das classes no poder, dos meios disponíveis para a realização dos mesmos, das transformações técnicas, etc. [...]. Não é difícil prever que, no futuro, poderão emergir novas pretensões que no momento nem sequer podemos imaginar, como o direito a não portar armas contra a própria vontade, ou o direito de respeitar a vida também dos animais e não só dos homens. O que prova que não existem direitos fundamentais por natureza. O que parece fundamental numa época histórica e numa determinada civilização não é fundamental em outras épocas e em outras culturas.

Ousa-se discordar do doutrinador apenas em um ponto. Não é que não existam direitos fundamentais por natureza, mas como o homem evolui por completo, com essa evolução, novas necessidades surgem, e novos olhares são desprendidos para outros elementos da natureza.

Por tal motivo é que se está percebendo um crescimento no rol dos direitos ditos fundamentais. Ampliou-se o espectro de proteção para direitos que antes não eram imaginados como essenciais. O que importa são as novas pretensões que surgem, e com elas, novos direitos.

Os direitos fundamentais são assim chamados por terem a função de fundamentar todo o ordenamento jurídico de um Estado de Direito, estando plasmados na Constituição.

As ideias iluministas permearam os dois grandes eventos do final do século XVIII, que foram a Revolução Francesa e a independência do Estado Norte-Americano. Os propagados ideais de liberdade, de igualdade e fraternidade ainda são o alicerce de onde promanam os direitos fundamentais, claro que modelados por novas exigências impostas pela sociedade moderna.

Os direitos fundamentais existem para a proteção e promoção da dignidade da pessoa humana, e esta é ameaçada tanto pela afronta às liberdades

públicas, como pela negação de condições mínimas de subsistência do indivíduo. O direito foi criado para o homem, que é fim, e não meio. O princípio da dignidade da pessoa humana é a fonte de todos os direitos, particularmente dos direitos fundamentais.

Nesse contexto, pode-se dizer que a vulnerabilidade, o desequilíbrio existente entre os consumidores e os fornecedores, dentro de uma relação de consumo, ou até mesmo fora dela, no caso dos consumidores equiparados, seria o princípio que orienta a aplicação do CDC, e essa vulnerabilidade derivaria, diretamente, da dignidade da pessoa humana. A tutela do consumidor pela Constituição é fruto do reconhecimento, pelo ordenamento, da posição de vulnerabilidade que se encontra o consumidor dentro do mercado de consumo.

A vulnerabilidade do consumidor seria justamente a pedra de toque que teria levado os consumidores à sua proteção constitucional, sendo essa vulnerabilidade presumida legalmente e tida por absoluta para qualquer consumidor.

Não se está aqui a falar apenas em hipossuficiência. Vulnerabilidade não é sinônimo de hipossuficiência, haja vista o que afirma Miragem (2013, p. 212). A hipossuficiência estaria restrita a uma situação concreta a ser analisada por um juiz, com base em critérios objetivos. A hipossuficiência seria um *plus* à vulnerabilidade, seria uma qualidade especial no processo, que autorizaria o juiz a proceder a inversão do ônus da prova.

A vulnerabilidade dos consumidores em geral é reconhecida desde 1985, inclusive pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, por meio da Resolução 39/248, que instituiu diretrizes para os Estados promoverem a proteção aos consumidores em suas legislações internas. Segundo Marques e Miragem (2012, p. 117),

[...] a vulnerabilidade não é, pois, o fundamento das regras de proteção do sujeito mais fraco, é apenas a “explicação” destas regras ou da atuação do legislador, é a técnica de aplicar o bem, é a noção instrumental que guia e ilumina a aplicação destas normas protetivas e equilibradas, à procura de fundamento da igualdade e da Justiça equitativa.

A vulnerabilidade do consumidor pode ser classificada em vulnerabilidade técnica, jurídica, fática ou informacional.

A vulnerabilidade técnica, presumida para o consumidor não profissional, existe para aqueles que não possuem o conhecimento técnico específico diante

de um bem ou serviço, ou mesmo diante de alguma de suas utilidades. A vulnerabilidade técnica seria a razão pela qual um consumidor é facilmente enganado pelas técnicas de *marketing* de um produto ou serviço. É o fornecedor quem detém o *know-how* do negócio.

A vulnerabilidade jurídica ou científica estaria conectada com a ausência de conhecimentos especializados. Tal vulnerabilidade decorre do desconhecimento por parte do consumidor dos seus direitos e deveres que decorrem de uma relação de consumo específica, e, logicamente, das consequências jurídicas de um contrato que, porventura, venha a celebrar. A Corte Suprema da Alemanha reconheceu expressamente essa vulnerabilidade no caso de empréstimos e financiamentos, já que o consumidor não teria “experiência ou conhecimento econômico, nem a possibilidade de recorrer a um especialista” (MARQUES; MIRAGEM, 2014, p. 77).

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica decorre da posição do lado economicamente mais forte sobre o consumidor, impondo superioridade, em razão de monopólio fático ou jurídico; do grande poder econômico ou em razão da essencialidade do produto ou serviço (MARQUES; MIRAGEM, 2014).

Nas palavras de Marques e Miragem (2014, p. 77),

[...] a vulnerabilidade informacional é a vulnerabilidade básica do consumidor, intrínseca e característica deste papel na sociedade. Hoje merece ela uma menção especial, pois na sociedade atual são de grande importância a aparência, a confiança, a comunicação e a informação. Nosso mundo de consumo é cada vez mais visual, rápido e de risco, daí a importância da confiança.

Pode-se ainda falar em vulnerabilidade psíquica, vulnerabilidade política ou legislativa e na vulnerabilidade ambiental. Pela psíquica, a vulnerabilidade existe exatamente porque as pessoas, os consumidores, nem sempre se comportam de maneira racional quando fazem escolhas. Já a vulnerabilidade política ou legislativa ocorre porque os consumidores possuem muito mais dificuldades em se organizarem, para reivindicarem os seus direitos do que os fornecedores. Por fim, a vulnerabilidade ambiental existe pelo mau aproveitamento dos recursos existentes, em razão da sociedade ser voltada para o consumo massificado, acarretando danos e riscos à saúde, à segurança e ao bem-estar das pessoas.

Em nível constitucional, existem outros vulneráveis sociais que não apenas o consumidor. A Constituição Federal de 1988 confere a condição de

necessitados sociais a outros grupos, como os idosos (art. 230); as crianças e adolescentes (art. 227); as mulheres (art. 7º, XX); os indígenas (art. 231); os portadores de necessidades especiais (arts. 227 e 244), dentre outros.

Tem-se, ainda, a chamada hipervulnerabilidade, que pode ser compreendida como um degrau a mais na vulnerabilidade. Uma vulnerabilidade agravada ou dupla. A hipervulnerabilidade seria decorrente da proteção constitucional aliada com a proteção do consumidor, e seria o caso das pessoas portadoras de deficiências, das crianças, dos idosos, que possuem uma proteção constitucional, e quando se comportam como consumidores, são protegidos duplamente, em decorrência da sua dupla vulnerabilidade. Essa vulnerabilidade agravada fora um conceito desenvolvido pela jurisprudência.

No REsp 586316/MG<sup>1</sup>, o Ministro Herman Benjamin, tratando da necessidade e da importância da informação a ser repassada ao consumidor, como um direito fundamental, afirmou que os portadores de doença celíaca deveriam ser encarados como um grupo hipervulnerável, de modo que a informação que teria que ser repassada a esses consumidores deveria alertar para o risco da presença de glúten nos alimentos. Existiria, na compreensão do Ministro, a informação-conteúdo, onde seriam repassadas informações sobre o produto, e a informação-advertência, onde os portadores de enfermidades deveriam ser ostensivamente alertados para o risco. Quanto maior a vulnerabilidade, maior a necessidade de proteção e cuidado.

Ao lado da presença impreterível da vulnerabilidade para enquadrar uma relação como sendo uma relação de consumo, é preciso definir também o que viria a ser um consumidor.

Adota-se, no presente trabalho, por acreditar ser a conceituação mais compatível com a proteção constitucional, aquela que define o consumidor como destinatário final fático e econômico do bem ou serviço, tese defendida pela teoria finalista.

Dessa forma, não é considerado consumidor aquele que adquire bens com intuito de revenda, de transformação, ou que o utiliza como insumo em sua

---

<sup>1</sup> Voto do Ministro Herman Benjamin: “Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são estes que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a “pasteurização” das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Ser diferente ou ser minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador.” (STJ - REsp 586316 MG 2003/0161208-5, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 17/04/2007, Segunda Turma, DJe 19/03/2009).

atividade produtiva. Da mesma forma, não seria consumidor aquele que adquire maquinário para fazer uso em sua atividade produtiva, ou para prestar algum serviço, uma vez que, apesar de não transformar esse bem, o utiliza para o desempenho de uma atividade empresarial.

Não se pode olvidar a chamada teoria finalista ampliada, que permite sim a aplicação da proteção conferida ao consumidor ao empresário que utiliza o produto ou serviço de maneira instrumental, mas demonstra, no caso concreto, ser vulnerável em relação ao fornecedor do produto ou serviço. Claro que se cuida aqui de uma hipótese excepcional, desde que presente a vulnerabilidade.

O CDC não regula algumas situações nas quais, apesar de se poder identificar um destinatário final, o produto ou serviço é entregue com a finalidade de vir a servir de “bem de produção” para outro produto ou serviço.

De toda forma, consumidor deve ser entendido como aquele que adquire o bem ou o serviço, como destinatário final, como também aquele que, não o tendo adquirido, se beneficia, seja a título gratuito ou oneroso, de alguma forma.

De outro lado, o fornecedor viria a ser aquele que fornece, literalmente, qualquer tipo de produto ou serviço, de qualquer pessoa jurídica de direito público ou privado, e ainda, nacional ou estrangeira. O fornecedor poderia ser encarado com o gênero.

A distinção cabal entre o consumidor e o fornecedor não seria o intuito de lucro desse último, mas sim a informação que o fornecedor possui em detrimento do consumidor.

O STJ, no AgRg no REsp 1413889/SC<sup>2</sup>, adotou a teoria finalística motivada, de modo que seria consumidor o destinatário final, bem como aqueles que, ainda que não sejam destinatários finais, participem de uma relação consumerista como intermediários, e desde que exista vulnerabilidade.

Essa teoria do conceito de consumidor com base no finalismo aprofundado realmente protege, de maneira mais efetiva, aquele que venha realmente a ser consumidor, pois mesmo quando exige que um profissional

---

<sup>2</sup> “Agravo regimental no recurso especial. Responsabilidade civil. Contrato de abertura de crédito e novação de dívida. Relação de consumo. Teoria finalista mitigada. [...]. 2. A jurisprudência desta Corte tem mitigado a teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. Precedentes [...]” (STJ - AgRg no REsp 1413889 SC 2013/0349718-6, Relator: Min. Sidnei Beneti, j. 27/03/2014, Terceira Turma, DJe 02/05/2014).

demonstre a sua vulnerabilidade em concreto, a vulnerabilidade já vem sendo reconhecida de maneira geral.

De toda sorte, falar em consumidor, muito mais do que uma questão de conceito, de estabelecer balizas para distinguir um consumidor de um não-consumidor, é efetivar justiça social. Ser um consumidor é ser diferente daqueles que não se enquadram nessa categoria, justamente pela presença da sua vulnerabilidade, da sua sensação de impotência frente ao fornecedor. Ainda, como adverte Marques (2012, p. 124),

[...] alguns têm tentado “descaracterizar” a vulnerabilidade dos consumidores in concreto, mesmo que pessoas físicas, alegando que os bens por eles comprados seriam de “luxo” ou que deteriam conhecimentos pessoais, como advogados ou especialistas. Essa linha de argumentação não pode prosperar, justamente porque a presunção de vulnerabilidade legal do art. 4º, I do CDC é clara sobre o reconhecimento da vulnerabilidade “geral” a todos os consumidores. Assim, em se tratando de pessoa física destinatária final sequer é necessário discutir a sua qualificação como consumidora, pois se reconhece e se presume o CDC a sua vulnerabilidade frente aos fornecedores e as normas protectivas do CDC a ela se aplicam.

O motivo para que se fale em vulnerabilidade, com esse viés até certo ponto, paternalista, na proteção dos consumidores, residiria justamente na chamada solidariedade, plasmada na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, IV. Nesse dispositivo, tem-se que seria fundamento do Estado Democrático de Direito os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa. Seria, ainda, a solidariedade o motivo para se aplicar a função social nos contratos de consumo.

A Constituição Federal de 1988 consagrou o Estado Democrático de Direito, com o objetivo primordial de efetivar direitos fundamentais, tendo como objetivo fundamental da República o de construir uma sociedade livre, justa e solidária, no artigo 3º, I. Além da solidariedade, no artigo 3º, III, a Constituição Federal consagrou o princípio da fraternidade, ao colocar como meta a erradicação da pobreza e da marginalização, além da redução das desigualdades sociais e regionais. A solidariedade, assim, foi convertida em método hermenêutico de interpretação das normas jurídicas. Com isso, a solidariedade se desapegou de valores éticos e transcendentais para adquirir uma fundamentação apta para permitir uma convivência harmoniosa entre os interesses meramente individuais e os interesses ditos coletivos, com vistas ao bem comum.

Nesse diapasão, tendo em vista a alteridade e a reciprocidade que deve existir entre as relações humanas, o direito subjetivo necessitava ser revisto, em sua porção individualista. O direito subjetivo foi concebido no Estado Liberal, marcado pelos interesses meramente individuais. Ao passo que em uma sociedade pautada pela solidariedade, todo e qualquer direito subjetivo necessitava ser visto como meio para que se pudessem alcançar objetivos maiores do ordenamento jurídico. Os interesses individuais deveriam ser preenchidos por valores que fossem socialmente úteis.

Da mesma forma, as relações tipicamente patrimoniais necessitavam ser readequadas. Os contratos precisavam ser enxergados como meios e não como fins em si mesmos, também se prestando ao alcance de finalidades sociais e não apenas individuais e econômicas.

Para Martins-Costa (2002), se apenas a autonomia privada estivesse no centro da disciplina contratual, inerte restaria, nesse campo, a diretriz da solidariedade social. Incidindo a boa-fé, não é, porém, o que ocorre.

Reitere-se que, apesar da solidariedade, da vulnerabilidade, da hipossuficiência ou mesmo da hipervulnerabilidade, a proteção do consumidor não pode ser entendida como forma de prejudicar o fornecedor. É preciso que se diga que o CDC protege aquele fornecedor que contrata de boa-fé da mesma maneira, com a mesma veemência, com que protege o consumidor. A intervenção estatal ocorre justamente para harmonizar as relações privadas contratuais.

Nessa toada de harmonização de interesses, o artigo 4º do CDC, que trata da Política Nacional das Relações de Consumo, dispõe que deve ser atendido o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e deve ocorrer a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo até mesmo a viabilizar a ordem econômica, descrita no artigo 170 da Constituição Federal de 1988, sem olvidar da boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

A boa-fé que é necessária aos consumidores, para que sejam albergados pela proteção do CDC, é a chamada boa-fé objetiva, que consiste no “dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo” (NUNES, 2011, p. 177). Ainda, segundo o mesmo autor,

[...] a boa-fé objetiva é uma espécie de pré-condição abstrata de uma relação ideal. Toda vez que, no caso concreto, por exemplo, o magistrado tiver de avaliar o caso para identificar algum tipo de abuso, deve levar em consideração essa condição ideal a priori, na qual as partes respeitam-se mutuamente, de forma adequada e justa. (NUNES, 2011, p. 177)

A função social do contrato, enunciada no artigo 421 do Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002), afirma que o contrato deve ser exercido de acordo com os interesses sociais. Por meio dessa função, estabelecem-se delimitações sobre o que pode ser considerado válido ou não em um contrato. A função social do contrato converge para a preservação do contrato sempre que possível e vai servir como forma de limitar o poder econômico do contratante mais “poderoso”, aí residindo a sua importância social para as relações consumeristas. Nos termos do artigo 46 do CDC, tem-se que:

[...] os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Dessa forma, dentro de uma relação de consumo, a boa-fé deve cumprir algumas funções, como a integrativa, a interpretativa e a de controle.

A função integrativa seria aquela onde a boa-fé deve criar novos deveres anexos, que são aqueles deveres que os fornecedores devem adotar para que os seus produtos ou serviços colocados no mercado de consumo não exponham a vida, saúde ou segurança do consumidor a danos.

A função interpretativa serviria para determinar que as partes ajam de boa-fé, quando da verificação do sentido das convenções contidas em determinado contrato ou em qualquer outro negócio jurídico.

A função de controle da boa-fé consistiria na redução da liberdade de contratar no momento em que alguma das partes de uma relação de consumo comporta-se de maneira abusiva. Dessa forma, é tido como violada a boa-fé sempre que o titular de um direito, ao exercê-lo, não atua com lealdade ou com a confiança que dele se esperava.

Os direitos dos consumidores são direitos exercitados frente a particulares, apesar de esses mesmos direitos poderem ser exercitados também em face do Estado, ao prestar serviços públicos.

O direito do consumidor, além de ser direito fundamental, é tratado pela Constituição Federal de 1988, no artigo 170, como princípio da ordem econômica. “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, terá por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os princípios da defesa do consumidor”.

Assim, constitucionalmente, restou estabelecida uma conexão entre a defesa do consumidor como direito fundamental, arrimada na dignidade da pessoa humana, e a mesma dignidade da pessoa humana enquanto finalidade da ordem econômica. Grau (2003, p. 216-217) afirma que:

A par de consubstanciar, a defesa do consumidor, um modismo modernizante do capitalismo – a ideologia do consumo contemporizada (a regra do ‘acumulai, acumulai’ impõe o ditame ‘consumi, consumi’, agora porém sob a proteção de quem consome) –, afeta todo o exercício de atividade econômica, inclusive tomada a expressão em sentido amplo, como se apura da leitura do parágrafo único, II do art. 175. O caráter constitucional conformador da ordem econômica, deste como dos demais princípios de que tenho cogitado, é inquestionável.

Os princípios gerais da atividade econômica, elencados no artigo 170 da Constituição Federal de 1988 devem coexistir em harmonia, onde nenhum pode ser entendido como mais preponderante do que o outro. Todos são relevantes e o seu não-atendimento acabará gerando inconstitucionalidades. A defesa do consumidor como um desses princípios, além de direito fundamental, deve ser entendida como um norte para a economia brasileira, justificando a intervenção do Estado.

O direito brasileiro do consumidor é direito fundamental de proteção dos consumidores pelo Estado, em todos os seus Poderes, contra a conduta abusiva dos fornecedores, sem descuidar da importância dessa proteção para traçar os rumos da economia brasileira.

Para Miragem (2002), o consumidor é um novo sujeito de direitos dentro de uma relação de consumo, de modo que, a característica de encarar esses direitos como direitos humanos, revela o reconhecimento jurídico de uma necessidade humana que é fundamental, a necessidade de consumo. Ainda, segundo esse autor, o direito fundamental de proteção do consumidor deve ser identificado como o que Robert Alexy denomina de espécies de direitos de proteção, através dos quais o titular do direito exerce-o perante o Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros.

As características de normas fundamentais de um sistema, como o são as normas de proteção ao consumidor, de acordo com Lorenzetti (1998, p. 280-281), são que elas cumprem um papel “fundante” no sistema, servindo para darem origem a normas delas derivadas dentro de um ordenamento jurídico. Ademais, essas normas servem de vetor interpretativo e de fronteiras para além das quais torna-se ilegítima a atuação jurídica, seja legislativa, judicial ou negocial.

Apesar do comando normativo da Constituição assegurar a defesa do consumidor como direito fundamental, com a seguinte redação, o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, não quer isso significar que apenas depois de editada a lei aludida é que estaria resguardada a defesa do consumidor.

Considerando que a mesma Constituição Federal de 1988 concedeu o prazo de 120 (cento e vinte) dias para que o legislador procedesse à elaboração do texto do CDC, nos termos do artigo 48 da sua ADCT (Ato das Disposições Constitucionais Transitórias), e que esse apenas veio a lume em 1990, quase depois anos depois, não significa dizer que o consumidor ficou sem a devida proteção nesse intervalo de tempo. A defesa do consumidor enquanto direito fundamental não é uma norma programática.

Apesar desse intervalo de tempo entre o comando normativo constitucional e a vigência do CDC, deve ser extraído o sentido de que, em qualquer lei ordinária ou complementar que fosse editada após a Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor seria um direito a ser resguardado. Toda a legislação abaixo da Constituição deveria ter por norte a proteção do consumidor.

Dito isso, percebe-se que a proteção do consumidor, plasmada no CDC, não pode ser simplesmente revogada sem que outros dispositivos sejam postos em seu lugar. Isso não representa dizer que as disposições que se refiram à proteção do consumidor não possam ser revogadas ou mesmo atualizadas. As normas que protegem o consumidor são sim normas passíveis de reformas, mas desde que não alterem a sua essência de normas protetivas dos consumidores.

Deve-se ter em mente o princípio da vedação do retrocesso, que remonta a Canotilho (2012). As reformas legislativas não podem ocorrer para alterar o núcleo essencial já realizado dos direitos fundamentais.

O STF, mesmo em alguns julgados antes da Constituição Federal de 1988, e que envolviam a aplicação de normas que resguardavam a economia popular, já mencionava a enorme importância da proteção da defesa do consumidor.

No RHC 59395/SP, datado de 1981, o Ministro Clóvis Ramalhete, fazia remissão, no texto do seu voto, à figura do consumidor em um crime que atentaria contra a economia popular, falando ainda que tal crime se revestiria de uma proteção penal aos interesses dos consumidores.

Será entendido como direito fundamental aquilo que a Constituição Federal de 1988 entender como tal. A defesa do consumidor é um dever estatal que tem reflexos nas relações econômicas privadas. Por esse motivo, a proteção do consumidor tem implicações verticais, no sentido da sujeição do consumidor ao Estado, mas também tem importantes reflexos horizontais, na proteção desse direito fundamental nas relações eminentemente privadas.

Assim, é possível afirmar que a defesa do consumidor é um direito fundamental com um *plus*, na medida em que também se considera em vetor condicionante da ordem econômica.

### **2.3 A proteção dos consumidores frente ao Estado**

Para Bercovici (2008), o capitalismo seria a razão econômica da sociedade, e essa razão teria estreita relação com a razão de Estado. Capitalismo e Estado estariam indissociavelmente ligados, e seriam partes da mesma evolução histórica.

O Estado moderno, como Estado mercantilista, teria se firmado como uma instituição autônoma ao ter promovido a unidade da moeda, dos pesos e das medidas, a fim de facilitar e propiciar as trocas comerciais entre as nações que até então existiam. Pode-se dizer que o poderio militar teria começado a se manifestar nesse momento, como uma necessidade de proteger as fronteiras aduaneiras.

Os elementos essenciais do Estado Moderno surgiram entre os séculos XII e XIII, em quase toda a Europa Ocidental, e se firmou arrimado em lutas travadas entre o poder da Igreja e o Sacro Império Romano-Germânico, mas o uso da palavra Estado só se consolidará no século XVII.

A tributação pública e os impostos eram sempre eventos extraordinários, e os recursos ordinários provinham dos domínios reais. Os impostos, de um modo geral, eram recursos extraordinários, e surgiam com o objetivo específico de financiar as guerras e a defesa do reino, na época medieval. A partir do século XII, os tributos passam a ser uma necessidade permanente para custear as

necessidades ordinárias da administração. O Estado deveria garantir a segurança jurídica, sem a qual seria impossível a edificação da economia e o desenvolvimento do capitalismo.

Para Thomas Hobbes, em sua obra “O Leviatã”, a fundação do Estado não suprimiria todos os direitos dos indivíduos, mas lhes daria um conteúdo real e conhecido. A soberania pertenceria ao todo coletivo, mas a sua unidade exigiria a mediação de uma representação, dando origem ao Estado. O soberano, em Hobbes, não retira a sua autoridade, sua legitimidade, de Deus, mas de cada um dos indivíduos que compõem o povo. A soberania seria uma consequência da representação, e se originaria nos indivíduos. Para Adam Smith, segundo Bercovici (2008, p. 117),

O papel do Estado [...] seria o de construir e preservar o mercado, mantendo a ordem interna e a defesa externa, além de um sistema judicial de garantias individuais e se responsabilizando por obras e serviços nos quais o interesse privado não vislumbresse o lucro.

Pode-se, por assim dizer, ter um prenúncio da defesa do consumidor, ao permitir que um cidadão possa responsabilizar o Estado por obras e serviços não lucrativos.

Com o Estado Liberal, os cidadãos puderam livremente estabelecer relações comerciais e gerar riquezas, tendo, nesse momento, a livre iniciativa tomada as suas dimensões mais abrangentes. Contudo, percebeu-se que, não raras vezes, ocorriam práticas abusivas por parte daqueles que detinham uma posição econômica mais elevada, levando a uma necessidade de intervenção estatal para coibir tais abusos.

O Estado de Direito Liberal corresponde ao primeiro Estado dito capitalista, o do capitalismo concorrencial, e se firma após a Revolução Francesa. Nesse Estado, tem-se a vontade como absoluta, o império do arbítrio.

Depois desse período, e já no Estado Social, começa-se a perceber uma necessidade de contenção dessa autonomia da vontade, principalmente em relações marcadas pela disparidade de força. O Estado mantém a sua condição de interventor para assegurar direitos e garantias das partes mais vulneráveis em uma relação.

O Estado Social é um Estado duplamente intervencionista, ao intervir na ordem econômica e na ordem social. Nesse Estado, tem-se uma proeminência do Poder Executivo, além de ocorrer um aumento significativo da produção legislativa, no afã de dirigir a vida dos seus cidadãos.

Nesse Estado Social, a autonomia da vontade ganha novos contornos, para que possa se compatibilizar com a dignidade da pessoa humana e com a nova ordem econômica voltada para atender interesses gerais. A essa autonomia da vontade foram somadas a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o equilíbrio contratual, transmudando-a em autonomia privada.

Autonomia da vontade é um princípio que tem suas bases na sociedade liberal dos séculos XVIII e XIX. Marcada por uma ideologia individualista, onde o homem era o centro do direito, sendo a sua vontade livre e respeitada pelo Estado. A interferência do Estado era mínima na esfera do particular. O indivíduo detinha plena liberdade para entabular contratos e estabelecer as suas cláusulas.

Na medida em que o Estado, após a Primeira Guerra Mundial, passa a intervir mais, restringindo a liberdade de contratar dos indivíduos, é que a autonomia da vontade ganha ares mais personificados, relativizando o *pacta sunt servanda*, e passa a ganhar significados de autonomia privada. É preciso que se diga, a autonomia sofre limitações, entretanto, não desaparece.

A autonomia privada e a autonomia da vontade podem ser entendidas da seguinte forma, a primeira representa a vontade do indivíduo adaptada às necessidades sociais, e a segunda representa a vontade humana na sua mais ampla liberdade.

Para Perlingieri (2007), na hierarquia constitucional dos valores, a liberdade não se identifica mais com a iniciativa econômica. A autonomia privada não é um valor em si. Não se pode afirmar que a autonomia privada não tenha relevância constitucional, nem que se pode esgotar na autonomia contratual, sendo relevante apenas para as relações jurídicas patrimoniais. Os atos de autonomia têm fundamentos diversificados, ora situações subjetivas patrimoniais, ora não-patrimoniais, porém encontram um denominador comum na necessidade de serem dirigidos à realização de interesses e de funções que merecem tutela e que são socialmente úteis, não contrastando com a segurança, liberdade e dignidade humana.

Perlingieri (2007) afirma ainda que a própria distinção entre direito público e o privado estaria em crise, pois em uma sociedade como a atual, torna-se difícil individualizar um interesse particular que fosse completamente autônomo, independente e isolado do interesse dito público. A despatrimonialização do direito civil seria o caminho para a reconstrução do sistema.

Nesse contexto, de Estado Social e de personificação das relações privadas, em que se fala em autonomia privada, é preciso examinar como se daria a aplicação das normas de proteção do consumidor, quando existem particulares em ambos os lados da relação jurídica.

Entretanto, alguns temperamentos também devem ser feitos quando se cuida da aplicação das normas de proteção do consumidor quando se tem particular e o Estado ocupando polos antagônicos de uma relação jurídica.

Não é possível negar a incidência do CDC aos serviços públicos, mas a questão a ser posta é justamente em que medida o Código pode ser aplicado. Existem três correntes regulando essa aplicação. A primeira corrente entende que todos os serviços públicos, sem qualquer distinção, estão sujeitos à regra do CDC, e seria chamada de teoria privatista ou da lógica do mercado.

Outra corrente, chamada de teoria publicista ou da lógica solidária, entende que os indivíduos são reconhecidos como integrantes de uma coletividade na qual se dá ênfase ao interesse coletivo e não individual, assim o Código só pode ser aplicado aos serviços públicos individuais, *uti singuli*, sejam eles remunerados por tarifa ou taxa.

A terceira corrente, prevalecente no STJ, firmada no repetitivo REsp 976836/RS, entende que o CDC não pode ser aplicado indistintamente, mas apenas aos serviços prestados *uti singuli*. Essa corrente, porém, traz mais uma particularidade para a matéria, ao determinar que esses serviços públicos, para receberem a incidência do CDC, devem ser remunerados por tarifa, não se aplicando aos serviços remunerados por taxa ou não remunerados diretamente.

Os serviços públicos estão sujeitos ao princípio da supremacia do interesse público, por mais que existam doutrinadores modernos que venham estabelecendo certos condicionamentos a essa mentalidade. Binenbojm (2005, p. 4) entende que “nenhum cunho garantístico dos direitos individuais se pode esperar de uma Administração Pública que edita suas próprias normas jurídicas e julga soberanamente os litígios com os administrados”. Essa visão da jurisdição

administrativa é ultrapassada e adviria da Revolução Francesa, que consagrou a criação de um direito processual administrativo, com diversas regras de privilégio para a Administração.

Segundo Binenbojm (2005), como forma de superação e modernização desses verdadeiros cânones administrativistas, surge a ideia de constitucionalização do direito administrativo, com a adoção dos direitos fundamentais e da democracia como vetores axiológicos a pautar a atuação da Administração Pública. A definição do que seria:

[...] interesse público, e de sua propalada supremacia sobre os particulares deixa de estar ao arbítrio do administrador, passando a depender de juízos de ponderação proporcional entre os direitos fundamentais e outros valores e interesses metaindividuais constitucionalmente consagrados. (BINENBOJM, 2005, p. 8)

O interesse privado e o interesse público estão instituídos e protegidos pela mesma Constituição Federal de 1988. Ao Estado também cabe proteger interesses eminentemente privados. Dever-se-ia trocar supremacia por preferência, preferência às prescrições constitucionais e legais, uma vez que seriam essas prescrições, e não o princípio da supremacia do interesse público, que são juridicamente decisivas. De acordo com Binenbojm (2005, p. 18), “Por razões, portanto, de ordem normativa e lógica, [...] o conhecimento do direito não se submete a uma condição que mande prevalecer, aprioristicamente, o interesse público em detrimento do privado”.

Dito isso, em contrapartida, o espírito do CDC repousa na proteção individual dos consumidores. As atividades econômicas privadas estão sujeitas ao princípio da livre iniciativa, o que confere grande margem de liberdade ao fornecedor. Enquanto que os serviços públicos estariam sujeitos ao regramento estabelecido pelo poder concedente no ato formal da delegação, reduzindo a margem de atuação discricionária do concessionário.

Além disso, os serviços públicos tem forte conotação coletiva, e por isso, podem ser utilizados como instrumento para a distribuição de renda e acesso aos próprios serviços, ao passo que nas relações de consumo, esse raciocínio solidário não teria tanto espaço.

O artigo 22 do CDC estabelece que os órgãos públicos, por si ou por meio de suas empresas, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros, e quando esses serviços forem essenciais, devem ser contínuos.

Os serviços públicos, quando remunerados pelos seus usuários, são objeto das relações de consumo, e a prestação de serviços exercida pela Administração ou por quem lhe faça às vezes, sujeita-se às normas jurídicas de ordem pública estabelecidas pelo CDC.

Existe uma divergência quanto ao fato de qual o tipo de remuneração que o serviço público recebe, a fim de se perquirir se iria ou não se submeter ao CDC. Há quem defenda que seriam apenas os serviços públicos que fossem remunerados por tarifa a se submeterem ao CDC, uma vez que seria a remuneração contratual que incide sobre serviço divisível. Por outro lado, há os que defendem que os serviços remunerados por taxa também iriam se submeter ao CDC. E, por fim, existem aqueles que são bem genéricos, que entendem que até mesmo os serviços que são remunerados pelos impostos irão se submeter ao CDC.

A posição que entende que seriam serviços públicos sujeitos ao CDC aqueles que fossem remunerados através de taxa ou tarifa, em razão do caráter contratual e singular desses serviços, é a posição adotada por esse trabalho.

Ainda, mesmo em relação aos serviços públicos, é necessário que se vislumbrem os requisitos estabelecidos pelo CDC, de forma que o consumidor deve ser o destinatário final, e ser dotado de vulnerabilidade. Sendo assim, uma empresa particular que tenha um contrato firmado de fornecimento de energia elétrica, por exemplo, não tem nessa relação um viés consumerista.

Uma grande questão que se coloca nesta seara reside justamente no caso da suspensão de serviços essenciais, como de água e de luz.

Sabe-se que o serviço público deve ser prestado sem interrupções, salvo as hipóteses que estão previstas em lei. É a Lei de Greve, de nº 7.783/89, que enuncia exatamente quais seria os serviços públicos essenciais e urgentes e que não podem ser interrompidos. Essa lei obriga os sindicatos, trabalhadores e empregadores a garantir, durante a greve, a prestação de serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da sociedade, logo, esses serviços acabaram sendo adotados como parâmetros para a definição do que seria essencial.

A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, em seu artigo 6º, § 3º, estabeleceu duas hipóteses em que os serviços públicos essenciais podem ser interrompidos. A primeira delas ocorre quando o prestador de serviços necessita fazer alguma manutenção em suas instalações. Seria uma interrupção de ordem técnica. A outra possibilidade seria de natureza jurídica, quando o usuário de serviço torna-se inadimplente.

Quanto a essa segunda possibilidade, há setores da doutrina que entendem pela sua inconstitucionalidade, por ferir a proteção do consumidor estabelecida pela Constituição Federal de 1988. Já outros não percebem nenhuma inconstitucionalidade, ou mesmo ilegalidade com relação ao CDC.

Cumprir registrar que a Portaria nº 3, de 19 de março de 1999, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, reconheceu como serviço essencial o fornecimento de água, energia elétrica e telefonia.

O *caput* do artigo 7º, da Lei nº 8.987/95, estabelece os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos, mas faz expressa remissão aos direitos plasmados no CDC.

Tal ressalva revela-se de suma importância, reforçando o acerto da conclusão quanto à plena aplicabilidade da lei de defesa dos consumidores aos serviços públicos concedidos, e demonstrando a conexão íntima entre o sistema do CDC e as legislações específicas que regem o regime de concessão, no que concerne à proteção dos consumidores. O artigo 4º, VII, do CDC, imputa ao Estado o dever da melhoria dos serviços públicos.

A mesma Lei nº 8.987/95 dispõe, no artigo 6º, que “toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários”, afirmando no § 1º o conceito de serviço adequado como sendo “o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”. O artigo 22, parágrafo único, do CDC, enuncia que:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Ora, por permissão do CDC e da Lei nº 8.987/95, o consumidor tem plena possibilidade de acionar o Poder Judiciário para cobrar da Administração Pública quando essa não estiver desempenhando um serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo.

Com efeito, o fato de o fornecedor efetuar o desligamento de energia elétrica do consumidor inadimplente ocasiona uma lesão ao direito do consumidor. O serviço de energia elétrica, por se enquadrar em um tipo essencial de serviço, ainda mais nos dias atuais, em que é complicado viver sem eletricidade, acaba dificultando o direito de acesso à justiça, para discussão do débito indevido, consolidando uma vantagem manifestamente excessiva para o fornecedor. O fornecedor, em razão do bloqueio no fornecimento, acaba coagindo o consumidor a encontrar meios para adimplir o débito e pagar as despesas com o religamento da energia.

O CDC, contudo, veda a prática do constrangimento na cobrança de dívidas, determinando que o consumidor não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça nem exposto a ridículo, pela cobrança de dívidas. Isso é o que está disposto no artigo 42 do CDC, “na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”. A Lei nº 8.987/95 estabelece em seu artigo 6º que:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;

e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

A Portaria nº 466, de 12 de novembro de 1997, do já extinto Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE) e atual Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), estabelece diversas situações em que o concessionário poderá suspender o fornecimento de energia elétrica, sendo uma delas o caso de atraso no pagamento da conta após o decurso de 15 (quinze) dias

de seu vencimento, mediante prévia comunicação do consumidor, de acordo com o seu artigo 76.

Poderia outro diploma normativo, da mesma hierarquia do CDC, revogar o dispositivo consumerista que prevê a continuidade do serviço público, e expondo o consumidor à coação para efetuar o pagamento da sua conta de energia elétrica? Ou ainda, uma mera Portaria poderia fazer esse papel?

Ressalte-se que o CDC é um diploma especial em relação à Lei nº 8.987/95, já que é certo que ambas as normas jurídicas pertencem à mesma hierarquia e que a lei da concessão do serviço público é posterior à lei do consumidor. Em caso de antinomia entre o critério de especialidade (Código do Consumidor) e o cronológico (lei da concessão do serviço público) não aplica-se o critério *lex posteriori revoga legis a priori*, e sim o critério *lex posterior generalis non derogat priori speciali*. A própria Constituição Federal de 1988, em seu artigo 175, prescreve que:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Não existe, em nenhuma parte da Constituição, a autorização para corte, ou interrupção no fornecimento de um serviço público, na hipótese de inadimplemento, ou como forma de coagir o usuário-consumidor a adimplir com seu débito.

Suponha-se que a cobrança ainda seja indevida. O consumidor terá então que suportar a interrupção no seu serviço de energia elétrica, afetando a sua dignidade enquanto ser humano, para ingressar judicialmente afirmando que a cobrança é descabida, esperançoso de que sobrenha uma decisão judicial reconhecendo seu direito. Não seria mais razoável, considerando o maior poderio econômico das empresas que prestam o serviço público de energia elétrica, que o seu débito fosse cobrado judicialmente, sem corte?

O STJ, no REsp 201112/SC<sup>3</sup>, já se pronunciou a respeito da impossibilidade da interrupção de serviço essencial. Desta forma, o aresto do STJ decidiu por unanimidade que o fornecimento de água não pode ser interrompido por inadimplência. O Ministro ainda afirma que deveria a concessionária buscar o seu crédito pelas formas ordinárias de execução, uma vez que não estar-se-ia mais vivendo na época da justiça privada.

Ora, nesta ordem de ideias, não deveria o mesmo raciocínio valer para o fornecimento de energia elétrica?

A jurisprudência do STJ<sup>4</sup> faz uma pequena ressalva nesse assunto. Afirma que é lícito o corte de energia elétrica por inadimplemento, desde que os débitos sejam atuais. Não se consegue perceber qual foi o sentido que o STJ quis dar a essa matéria, além de ter, sem dúvida, legislado sobre esse assunto. A inovação foi flagrante, uma vez que a jurisprudência acabou estabelecendo temperamentos no tratamento do assunto onde a legislação já aludida não o fez.

---

<sup>3</sup> “Seu fornecimento é serviço público indispensável, subordinado ao princípio da continuidade, sendo impossível a sua interrupção e muito menos por atraso no seu pagamento. [...]. O fornecimento de água, por se tratar de serviço público fundamental, essencial e vital ao ser humano, não pode ser suspenso pelo atraso no pagamento das respectivas tarifas, já que o Poder Público dispõe dos meios cabíveis para a cobrança dos débitos dos usuários. [...] a Companhia Catarinense de Água cometeu um ato reprovável, desumano e ilegal. ‘É ela obrigada a fornecer água à população de maneira adequada, eficiente, segura e contínua e, em caso de atraso por parte do usuário, não poderia cortar o seu fornecimento, expondo o consumidor ao ridículo e ao constrangimento’, casos previstos no Código de Defesa do Consumidor.” (STJ - REsp 201112 SC 1999/0004398-7, Relator: Min. Garcia Vieira, j. 20/04/1999, Primeira Turma, DJ 10/05/1999).

<sup>4</sup> “PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCELAMENTO DE DÉBITOS PRETÉRITOS. IMPOSSIBILIDADE DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA POR OUTROS MEIOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS COM BASE NOS ELEMENTOS FÁTICO-PROBATÓRIOS DOS AUTOS. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. REEXAME VEDADO PELA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. **Esta Corte pacificou o entendimento de que não é lícito à concessionária interromper o fornecimento do serviço em razão de débito pretérito; o corte de água ou energia pressupõe o inadimplemento de dívida atual, relativa ao mês do consumo, sendo inviável a suspensão do abastecimento em razão de débitos antigos.** Precedentes: AgRg no AREsp. 817.879/SP, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, DJe 12.2.2016; AgRg nos EDcl no REsp. 1.073.672/RS, Rel. Min. OLINDO MENEZES, DJe 5.2.2016; REsp. 1.117.542/RS, Rel. Min. MAURO CAMPBELL MARQUES, DJe 3.2.2011; AgRg no REsp 1.016.463/MA, Rel. Min. ARNALDO ESTEVES LIMA, DJe 2.2.2011. 2. Somente em hipóteses excepcionais, quando estiver evidente que os danos morais foram fixados em montante irrisório ou exorbitante, é possível a esta Corte rever o valor arbitrado pelas instâncias ordinárias com esteio nos deslindes fáticos da controvérsia. No caso dos autos, os danos morais foram fixados em R\$ 5.000,00, valor que não extrapola os limites da razoabilidade. 3. Ademais, os óbices apontados na decisão agravada tornam inviável, igualmente, a análise recursal pela alínea c, restando o dissídio jurisprudencial prejudicado. 4. Agravo Regimental da COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO desprovido.” (STJ - AgRg no AREsp 180362 PE 2012/0103375-0, Relator: Min. Napoleão Nunes Maia Filho, j. 02/08/2016, Primeira Turma, DJe 16/08/2016, destaques nossos).

Importante, nesse contexto, destacar que o CDC impõe que os serviços públicos, independentemente de quem os prestar, devem ser adequados; eficientes e seguros. Em relação a essa adequação, a Lei nº 8.987/95 estabelece, em seu artigo 6º, § 1º, que “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade de tarifas”. Dessa forma, não se pode compreender, por nenhum aspecto, que o serviço público interrompido possa estar sendo prestado de forma adequada.

O desrespeito ao dever de continuidade, que é um dos princípios mais importantes que regem a prestação dos serviços públicos, notadamente os de natureza essencial, gera, para o consumidor lesado o direito à reparação de danos materiais e morais.

Ainda, pela jurisprudência do STJ<sup>5</sup>, desde que o consumidor seja alertado acerca do corte, de que o seu serviço público será cortado em decorrência do seu inadimplemento, não haveria que se falar em constrangimento do consumidor.

Como defender tal julgamento que ocorre em claro desrespeito às normas estatuídas pelo CDC? O mero aviso de corte é medida bastante e suficiente para que o consumidor tenha contra si efetuada uma medida claramente abusiva?

Não parece que tenha sido esse o intuito do legislador, ao proteger a parte mais vulnerável da relação, o consumidor, nas relações de consumo travadas com o Poder Público em decorrência da prestação de serviços públicos. Deveria sim o Poder Público, através das suas concessionárias ou permissionárias de serviço se socorrer das vias ordinárias de cobrança, da mesma forma em que se socorreria o consumidor, caso estivesse sendo vítima de alguma cobrança abusiva.

Ainda, no que pertine às relações travadas entre Estado e consumidores, e no que diz respeito ao maior de todos os direitos dos consumidores, qual seja, o direito à informação, o STJ, no REsp 1469087/AC, por unanimidade, entendeu que o

---

<sup>5</sup> “PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ENERGIA ELÉTRICA. CORTE NO FORNECIMENTO. OCORRÊNCIA DE AVISO PRÉVIO. SÚMULA 7/STJ. DANO. RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA. SÚMULA 7/STJ. 1. “A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial” (Súmula 7/STJ). 2. O acórdão recorrido consignou que a concessionária fornecedora de energia elétrica logrou notificar a consumidora a respeito do corte do serviço em razão do inadimplemento. É impossível afirmar-se o contrário sem o reexame do contexto fático-probatório dos autos. 3. Registrada, também, a inexistência de responsabilidade civil, é inviável a discussão acerca da existência de culpa por supostos danos, uma vez que a afirmação contrária premissa fática estabelecida pela Corte local. 4. Agravo interno a que se nega provimento.” (STJ - AgInt no AREsp 794835 RS 2015/0258526-8, Relator: Min. Diva Malerbi, j. 02/06/2016, Segunda Turma, DJe 08/06/2016).

transporte aéreo é serviço essencial e pressupõe a sua continuidade. De modo que, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e de forma justificada, quando ocorrerem os respectivos cancelamentos. Ora, se o transporte aéreo é essencial, o que se pode dizer dos serviços de energia?

Por fim, no REsp 647743/MG foi compreendido que a prestação de serviços educacionais se caracteriza como relação de consumo, motivo pelo qual devem incidir sobre elas as regras protetivas do consumidor. Assim, no REsp 1583798/SC, eventual cobrança de valores em aberto em uma determinada instituição financeira deve ser feita pelos meios legais ordinários. Não se admite a negativa de matrícula fundamentada no fato do aluno estar inadimplente com relação às mensalidades de outro curso da mesma instituição de ensino, já que não há respaldo para tanto.

## **2.4 A proteção dos consumidores nas relações privadas**

Saindo da esfera pública de atuação do CDC e ingressando nas relações eminentemente privadas, como defender que, em uma relação de consumo, deva ser protegido um dos polos em detrimento do outro?

É sabido que o CDC provocou uma verdadeira mudança no direito privado, inserindo novas definições de responsabilidade civil, inovando na matéria contratual, dentre outras coisas. Essas alterações sempre vinham com o objetivo de diminuir as distorções nas relações travadas entre consumidor e fornecedor. Dentre as modificações contratuais, podem ser citadas a irrenunciabilidade de direitos, implicando na nulidade de cláusulas contratuais que possam importar em alguma renúncia de direitos dos consumidores, e na interpretação mais favorável ao consumidor, em razão da unilateralidade com que são fabricados os contratos de adesão.

Como os direitos do consumidor expressos no artigo 6º do Código são irrenunciáveis, em face da matéria tratada ser tida como de ordem pública, como se pode conceber que direitos de uma das partes em uma dita relação contratual possam ter alguma primazia sobre os direitos da outra parte?

A incidência dos direitos fundamentais, como o direito fundamental de proteção do consumidor, nas relações privadas é uma necessidade. Tal incidência faz parte do pacote de mudanças pelas quais o direito privado vem atravessando, em virtude da solidariedade, com a sua personificação e restrições à autonomia privada. Todavia, resta claro que a incidência dos direitos fundamentais nas relações privadas não pode ocorrer da mesma forma como ocorre com o Estado, já que os particulares também são titulares de direitos fundamentais.

Os jusnaturalistas defendiam que os direitos seriam naturais e decorreriam da própria natureza humana, precedendo ao Estado. Portanto, poderiam simplesmente serem aplicados em relações privadas, pois a razão de existir do Estado seria a proteção dos mesmos direitos fundamentais.

A doutrina liberal dos direitos humanos se consolidou em outro sentido. Nas relações entre o Estado e indivíduo, valia a Constituição, dotada de papel limitante dos governantes, mas no campo das relações privadas, o papel da Constituição seria desempenhado pelo Código Civil.

A ideia de que a Constituição é uma norma jurídica, dotada de caráter imperativo, cujos comandos podem ser tutelados em juízo quando não forem espontaneamente respeitados demorou algum tempo para se firmar. Por muito tempo, prevaleceu na Europa a ideia de que a Constituição seria apenas um conjunto de princípios políticos que dependeriam sempre do legislador para poder se firmar e produzir efeitos concretos. A Constituição dirigia-se aos poderes constituídos, Legislativo e Executivo, mas não seria acessível nem aos juízes e nem aos cidadãos (SARMENTO, 2006).

A autonomia da vontade supunha que os homens eram livres e iguais em sua natureza e só se obrigariam se fossem de acordo com a sua vontade. A lei não necessitava intervir nesse momento, a vontade seria bastante e suficiente.

O individualismo que dominou os primeiros Códigos, como o de Napoleão e o *Bürgerliches Gesetzbuch* (BGB), na Alemanha, resultante das concepções jusnaturalistas e iluministas ainda reinantes, nos quais a pessoa humana, com sua liberdade e autonomia, era o centro por excelência do universo jurídico, e o Direito Civil tinha a função de garantir os direitos individuais, como a propriedade, da ingerência estatal, foi perdendo força.

Com o fim da Primeira Guerra Mundial, e depois com a Segunda Guerra Mundial, o Estado foi se tornando cada vez mais necessário para garantir os direitos fundamentais. A autonomia da vontade foi-se percebendo como a razão de diversas injustiças sociais, carecendo de nova definição. A vontade humana necessitava ser limitada, para não se tornar arbítrio, fonte de desequilíbrios sociais.

A vontade também necessitava atender a interesses coletivos. Surge a função social, como um fim a que todos os institutos e instituições do Direito devem atender, um norte na interpretação normativa. A função social deve estar presente tanto na propriedade como nos contratos, e é ela quem legitima a intervenção legislativa do Estado em esferas antes eminentemente privadas. Dotar o Direito de uma função social significa dizer que a sociedade, como ente coletivo, se sobrepõe ao interesse individual, o que justifica a ação do Estado no sentido de promover a igualdade material e acabar com as injustiças sociais.

O Direito é, assim, chamado para exercer uma função corretora e reequilibrar os vários interesses existentes na sociedade.

A prática dos contratos, entretanto, demonstrou que, não raras vezes, ocorria o aniquilamento do lado mais fraco pelo lado mais forte. O contrato, sendo assim, poderia representar apenas a subjugação do lado mais fraco.

Esse conceito de autonomia da vontade evoluiu para a chamada autonomia privada. Essa autonomia, com uma nova roupagem, busca implementar não apenas a vontade, mas também a dignidade da pessoa humana.

Há quem diga o contrário, como é o caso de Vieira (2013, p. 129), onde o princípio da autonomia da vontade não se distinguia da autonomia privada, em que ambas “eram a base do contrato e determinavam sua força obrigatória”.

Por essa autonomia privada, abrange-se a liberdade de contratar e a liberdade contratual. A liberdade de contratar seria justamente a liberdade em decidir por celebrar ou não o contrato, da mesma forma em que haveria liberdade de decidir quem seria o outro contratante. A liberdade contratual, por sua vez, seria a liberdade em decidir o conteúdo do contrato, as suas cláusulas.

Com o desenvolvimento de novas tecnologias e com o crescimento da economia capitalista, novas técnicas de contratação surgem, levando a uma maior simplificação do processo de formação dos contratos, por meio dos chamados contratos de adesão.

Esses contratos, impregnados da padronização de cláusulas contratuais e da despersonalização dos contratantes, impõem uma nova releitura dos conceitos eminentemente privatísticos.

O consumidor só tem a necessidade de ser diferenciado da massa anônima, na hipótese de inadimplemento. Os negócios são pensados e dirigidos para uma massa indeterminada de consumidores. O contrato não pode ser mais visto como o resultado subjetivo dos seus contratantes. Esses fenômenos atingem em cheio a autonomia da vontade e a obrigatoriedade dos contratos.

A obrigatoriedade dos contratos também necessita ser revista, uma vez que os contratos não foram pensados de forma individual. Assim, permitir a revisão ou a extinção dos contratos excessivamente onerosos deve ser algo natural. O desequilíbrio entre as partes contratantes, fornecedor e consumidor, também irá precipitar uma maior intervenção do Estado nas relações privadas, a fim de buscar o equilíbrio perdido.

A busca pelo equilíbrio contratual foi algo buscado de forma tão visceral pelo CDC que foi além da teoria da imprevisão prevista no Código Civil. Na revisão dos contratos estabelecida pelo CDC não se exige como requisito essencial que o desequilíbrio seja provocado por fato imprevisível, mas apenas que o desequilíbrio esteja comprovado.

A Constituição Federal de 1988, calcada na dignidade humana e na solidariedade social, trazendo a proteção do consumidor como um direito fundamental, irá cumprir esse papel de trazer um novo prisma para esses institutos, até então, eminentemente privados.

O próprio CDC, nessa linha estabelecida pela Constituição, vem desempenhar esse papel de releitura dos contratos, já que nasceu ele com o intuito de proteger um dos lados da relação, o lado vulnerável, o consumidor. Como já dito por Vieira (2013, p. 142),

[...] o novo modelo de contrato encontra, finalmente, sua maior expressão no contrato de consumo, pois ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor de produtos ou serviços, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu normas protetivas a fim de promover a igualdade material entre as partes na relação contratual, em consonância com o princípio da dignidade da pessoa humana.

O CDC nasceu com proteção constitucional, estabelecendo normas de ordem pública, cogentes, sem perder de vista a sua função social. Assim, um contrato não irá mais se prestar, única e exclusivamente, para tutelar e gerar enriquecimento para as partes envolvidas na relação.

O contrato tem uma finalidade social, que deve ser compatível com os fins do Estado Social, de modo a limitar a autonomia privada em prol de um interesse geral. O contrato vem ainda mais civilizador, na medida em que, no passado, foi um meio hábil de gerar riquezas sem violência física, hoje, o contrato tem a mesma função de gerar riquezas, mas em um momento onde se buscava evitar não a violência física, mas a econômica.

Os contratos passam a ser regidos por novos princípios, porém isso não significa o abandono do seu modelo clássico, amparado na autonomia privada e na sua obrigatoriedade. Existe hoje uma coordenação entre os princípios de ordem liberal com os princípios de ordem social. Não se está aqui a defender a ideia de direito civil-constitucional, mas de novos conceitos trazidos pelo CDC.

Da mesma forma, o contrato não gerará mais efeitos apenas entre as partes envolvidas na relação, haja vista a presença de terceiros, os chamados consumidores equiparados ou os consumidores vítimas do evento, previstos nos artigos 17 e 29 do CDC.

Assim, relativiza-se outro postulado, o de que um contrato de consumo só teria efeitos entre as partes que o firmaram. Não se pode esquecer, igualmente, da superação da divisão existente entre obrigação contratual e extracontratual, uma vez que terceiros poderão acionar o fornecedor, por uma obrigação oriunda de um contrato, mesmo quando não tenham participado da avença original. Todos, assim, serão consumidores dignos de proteção.

Cumprido destacar que a constitucionalização do direito privado não se resume ao acolhimento, em sede constitucional, de matérias que, no passado, eram versadas no Código Civil, mas é um fenômeno muito mais amplo e importa na releitura do Código Civil e das leis especiais à luz da Constituição republicana.

É importante ressaltar a possibilidade de aplicação direta da Constituição nas relações privadas, sempre que possível, pois como norma jurídica dotada de imperatividade que é a Constituição, essa não necessita de mediação do legislador civil para incidir sobre tais relações. Entretanto, esse tema ainda é controvertido.

Existem aqueles que se opõem a semelhante entendimento, e defendem que a aplicação direta da Constituição nas relações privadas poderia acarretar um ativismo judicial exagerado, tendo em vista a maior vagueza das normas constitucionais em relação às regras clássicas do direito civil, o que aumentaria a insegurança.

Contudo, a eficácia indireta dos direitos fundamentais nas relações privadas já pode ser encarada como uma realidade nos dias atuais. A discussão que ainda remanesce é se os direitos fundamentais são aplicados de forma direta, na falta de uma lei infraconstitucional.

A decisão do STF, na ADI 2591, que entendeu que o CDC seria perfeitamente aplicável aos contratos bancários foi um marco nessa discussão da eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas.

As normas de proteção ao consumidor tem aplicação imediata e vinculam o Estado, todos os Poderes e todos aqueles que exerçam função pública. Contudo, a decisão do STF, na ADI supramencionada, não enfrenta a questão se os direitos fundamentais aplicam-se às relações privadas de forma direta ou indireta, pois essa decisão afirma que o CDC seria o meio para ser concretizado o direito fundamental de proteção ao consumidor, dando a entender que essa aplicação seria indireta.

A noção de que o CDC seria o meio para concretizar o direito constitucional de proteção ao consumidor nas esferas privadas acabaria trazendo uma série de consequências práticas, como o direito ao consumidor de renegociar suas dívidas, de alongar seu prazo para pagamento, ou mesmo de obter abatimentos para o caso de liquidação antecipada.

Essa aplicação do CDC aos contratos bancários torna, porém, questionável o entendimento de que o inadimplemento de uma obrigação provoca o vencimento antecipado de toda a dívida. O que claramente ocorre hoje com os contratos de financiamento por alienação fiduciária, em que o consumidor não tem mais o direito de apenas purgar a mora, e o inadimplemento de apenas uma parcela provoca o vencimento antecipado de todo o débito contratual. Se o consumidor estava com dificuldades financeiras de honrar com apenas o pagamento de uma parcela, imagine a dificuldade que terá de arcar com o pagamento de todo o débito contratual, acrescido de juros e multa moratória.

Sobre esse assunto, o STJ já possui entendimento consolidado em sede de recurso repetitivo<sup>6</sup>, apesar de tal entendimento contrariar claramente a política de proteção do consumidor em uma relação bancária de consumo.

Não se pode deixar de perceber a abusividade de semelhante entendimento. Nem mesmo pode-se esquecer do princípio da preservação dos contratos, haja vista que, caso o consumidor não consiga honrar com alguma das parcelas da avença, o contrato deve ser entendido como findo, devendo o consumidor, caso deseje permanecer com a posse do bem de consumo, pagar toda a dívida antecipadamente.

Sabe-se que existe uma alteração no Decreto-lei nº 911, de 1º de outubro de 1969, onde foram revogados todos os parágrafos do artigo 3º, que permitiam justamente a purgação da mora. Nada impede, contudo, que quando a demanda envolver relação de consumo, continue sendo oportunizada ao consumidor a purgação da mora.

O STF, no tratamento da questão sobre a incidência direta ou indireta dos direitos fundamentais nas relações privadas, no RE 201819/RJ, acabou por afirmar a eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas de forma direta, mesmo não tendo dito isso de forma expressa. O julgado cuidava da exclusão de sócio de determinada associação, sem que lhe fossem assegurados os dispositivos constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

O Supremo<sup>7</sup> entendeu que, apesar de inexistir legislação específica que possibilitasse a aplicação dos direitos fundamentais do contraditório e da ampla defesa na exclusão de um sócio de uma associação eminentemente privada, a Constituição Federal, com seus dispositivos que garantem o direito fundamental da ampla defesa e do contraditório, deve ser aplicada diretamente ao caso.

---

<sup>6</sup> “ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA EM GARANTIA. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. ART. 543-C DO CPC. AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO. DECRETO-LEI N. 911/1969. ALTERAÇÃO INTRODUZIDA PELA LEI N. 10.931/2004. PURGAÇÃO DA MORA. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE PAGAMENTO DA INTEGRALIDADE DA DÍVIDA NO PRAZO DE 5 DIAS APÓS A EXECUÇÃO DA LIMINAR. 1. Para fins do art. 543-C do Código de Processo Civil: “Nos contratos firmados na vigência da Lei n. 10.931/2004, compete ao devedor, no prazo de 5 (cinco) dias após a execução da liminar na ação de busca e apreensão, pagar a integralidade da dívida - entendida esta como os valores apresentados e comprovados pelo credor na inicial -, sob pena de consolidação da propriedade do bem móvel objeto de alienação fiduciária”. 2. Recurso especial provido.” (STJ - REsp 1418593 MS 2013/0381036-4, Relator: Min. Luis Felipe Salomão, j. 14/05/2014, Segunda Seção, DJe 27/05/2014).

<sup>7</sup> “Os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados.” (STF - RE 201819 RJ, Relatora: Min. Ellen Gracie, j. 11/10/2005, Segunda Turma, DJ 27/10/2006). O STJ seguiu o mesmo entendimento consolidado pelo STF, no REsp 1179259/MG.

Portanto, a aplicação do direito fundamental do consumidor em uma relação jurídica pressupõe uma desigualdade de posições no interior dessa relação jurídica, que deve ser avaliada e comprovada no caso concreto, ou seja, a vulnerabilidade.

A própria discussão sobre se os efeitos da aplicação dos direitos fundamentais nas relações privadas de consumo são diretos ou indiretos perde um pouco de sentido quando se cuida de direito do consumidor, haja vista que, ao lado da disposição constitucional sobre a matéria, existem as previsões do CDC, que se configuram nas normas e cláusulas gerais que contém os conceitos jurídicos indeterminados para servirem de porta de entrada para o direito constitucional.

### 3 A EFETIVAÇÃO DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Já neste capítulo, ter-se-á uma breve noção da Política Nacional das Relações de Consumo, no que consiste e como teria sido pensada a sua atuação. A Política como instrumento de proteção ao consumidor é percebida através da tutela judicial e administrativa. Contudo, não será exaurido o tema, na medida em que serão constatadas apenas as questões que destoam das tutelas dos demais ramos do direito, ou seja, perceber-se-á a tutela do consumidor nos seus aspectos mais particulares.

#### **3.1 A Política Nacional das Relações de Consumo como instrumento de proteção ao consumidor**

O espírito da Política Nacional das Relações de Consumo é justamente o de proibir, através de normas jurídicas, os abusos que possam ser perpetrados contra o consumidor.

A Política Nacional das Relações de Consumo pode representar, no contexto do presente trabalho, “uma Política Nacional de Incentivo ao respeito dos Direitos Fundamentais vertida para o âmbito das relações de consumo” (BITTAR, 1999, p. 67).

Tancredo Neves, em Palestra proferida no Congresso Nacional, em 1984, assim se manifestou sobre a defesa do consumidor no Brasil:

Felizmente no Brasil não vingaram as teses que reduziam a defesa do consumidor a uma mera função fiscalizadora, fonte de mal-entendidos e desconfianças entre as forças da produção e do consumo. Ao contrário, prevalece em nosso País o moderno conceito de uma defesa do consumidor em que os reclamos dos indivíduos não fiquem sem resposta, mas a própria fiscalização do consumidor atue como fator de harmonia, e não de divisão entre a produção e a satisfação das necessidades da população. As sociedades que atingem elevado grau de maturidade nas relações econômicas e sociais dão grande importância às reivindicações dos consumidores. (NEVES, 2011, p. 438)

A execução de uma política como essa necessita da atuação em conjunto dos Poderes Públicos, do Ministério Público, das associações, dos consumidores, das empresas, das entidades de classe, enfim, de uma série de atores sociais.

Contudo, apesar de toda a estrutura existente, há um entrave grande com relação ao desenvolvimento dessa Política, em razão do desconhecimento do consumidor em relação aos seus direitos. É um dos pilares onde se assenta a presente Política a informação dos consumidores e dos fornecedores quanto aos seus direitos e deveres. De qualquer sorte, o sucesso da Política depende da informação repassada aos seus destinatários.

Tancredo Neves, na mesma Palestra acima aludida, proferida em 1984, sobre a participação da sociedade na Política de Defesa do Consumidor, pronunciou as seguintes afirmações:

É bom que salientemos, no entanto, que não se avança neste campo sem que haja importante participação da sociedade. Não há defesa do consumidor que funcione se implantada apenas por Decreto. É preciso que o consumidor se conscientize da sua força, se organize, que prestigie as organizações e associações voltadas para a sua causa, que reconheça o significado político do problema, que o leve às entidades, aos partidos, aos sindicatos, às comunidades. É preciso que os consumidores, produtores e distribuidores aprofundem as experiências de auto-regulação que prosperam em economias mais avançadas e que têm revelado um grande dinamismo no enfrentamento das novas situações que nem sempre a legislação e os atos regulatórios do Poder conseguem acompanhar com a necessária velocidade. (NEVES, 2011, p. 439)

Proteger o consumidor, segundo Bourgoignie (2011), não se trata apenas de protegê-lo contra certos efeitos negativos ou certas imperfeições do mercado. Esse desiderato poderia ser alcançado através de mecanismos corretores tais como o aumento da qualidade da concorrência, a manutenção da estrutura da concorrência de mercado e uma melhor informação por parte do consumidor a respeito da oferta. Proteger o consumidor é, sobretudo, defendê-lo para além dos seus meros interesses econômicos, sua educação, sua representação, a organização de seus interesses ou seu acesso efetivo à justiça.

Para que a Política Nacional das Relações de Consumo possa ser efetivada, requisito esse que deve nortear todo e qualquer ato governamental, é preciso oferecer instrumentos para que se viabilize o atendimento das necessidades dos consumidores, protegendo os seus interesses econômicos e melhorando a sua qualidade de vida. Ademais, é direito básico dos consumidores o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos.

A Política Nacional das Relações de Consumo está relacionada à Ordem Econômica do Brasil. O artigo 170 da Constituição Federal de 1988 estabelece que

a Ordem Econômica deve observar como princípio a defesa do consumidor. Assim, a Política Nacional das Relações de Consumo não é apenas uma intervenção estatal tendente a proteger os consumidores, e nem mesmo é uma intervenção tendente a distorcer o mercado. Tal Política tem o intuito de assegurar a livre concorrência, restabelecendo o equilíbrio perdido com o aumento do poder econômico das grandes empresas.

O artigo 4º do CDC estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem como objetivo atender as necessidades dos consumidores, desde que seja respeitada a sua dignidade, saúde e segurança, tudo isso com o fim maior de lhe garantir uma melhor qualidade de vida.

O consumidor necessita ser protegido não apenas dos riscos dos produtos que possam vir a afetar a sua saúde ou incolumidade física, mas também dos riscos que possam ter alguma influência sobre a sua capacidade de decisão racional de praticar um ato de consumo. Dessa maneira, assume bastante relevo a necessidade de informar o consumidor sobre os produtos e serviços, não apenas no momento da contratação, mas tanto antes, como durante a execução do contrato, e até mesmo depois, quando o contrato já esteja findo.

As normas dessa Política devem servir não apenas para proteger os consumidores, quanto a prejuízos à saúde e segurança, mas também fomentar e proteger os interesses econômicos dos mesmos consumidores. Essa é a razão de existir das normas que regulam as questões da concorrência no mercado de consumo. A Política Nacional das Relações de Consumo também deve primar para que os consumidores sejam os mais amplamente informados, e assim possam realizar as suas escolhas, além de serem educados para garantir a sua liberdade de se associarem livremente e buscarem os seus direitos e garantias.

Não se pode afirmar que tal Política de Proteção acabe por tolher a liberdade econômica no Brasil, muito pelo contrário. Tal Política, além de proteger o consumidor vulnerável, tem também o objetivo de promover uma atuação socialmente responsável dos fornecedores. Aqueles que detêm o poderio econômico e técnico não podem tolher a liberdade daqueles que necessitam consumir e são mais frágeis.

Ademais, é necessário frisar que a Política Nacional de Proteção ao Consumo tem como intuito proteger o consumidor, mas, nessa proteção, a Política acaba por proteger até mesmo o mercado de consumo como um todo. O mercado

interno de consumo é um bem nacional, importante para o crescimento econômico de qualquer nação capitalista, como é o caso do Brasil.

Os consumidores exercem papel essencial e atuante para que o mercado possa funcionar. A confiança dos consumidores nesse mesmo mercado é uma condição essencial para o seu sucesso, e para isso, a eles devem ser dadas opções, além de terem que receber todas as informações relevantes.

O consumidor é a multidão sem rosto específico, e que se tornou personagem essencial na medida em que os mercados cresceram, em termos regionais, nacionais e até internacionais. Determinados bens e certas marcas, outrora circunscritas a regiões limitadas, adquiriram dimensões planetárias.

Essa seria uma das razões pelas quais a Política Nacional das Relações de Consumo primou tanto pela educação e informação dos consumidores e fornecedores, quanto aos seus direitos e deveres, a fim de que melhorem o mercado de consumo.

A Política Nacional não mencionou expressamente um estímulo à composição extrajudicial das lides consumeristas, embora alguns setores da economia tenham recomendado nesse sentido. Contudo, em razão das disparidades de forças existentes em uma relação assim, não há como negar certos inconvenientes, em que a transação possa simplesmente representar a submissão do consumidor frente ao fornecedor.

Por óbvio, nesse processo protetivo do consumidor, não é possível que os direitos dos fornecedores, garantidos seja pela Constituição Federal de 1988, seja pela legislação infraconstitucional, possam ser também olvidados. Tanto isso é verdade que o Poder Público só poderá inserir o nome do fornecedor no Cadastro Estatal de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, previsto no artigo 44 do CDC, de caráter anual, quando o processo administrativo respectivo aberto pela reclamação, onde tenha sido assegurado o devido processo legal, esteja encerrado com a emissão de uma decisão irreversível.

O Secretário de Estado Parlamentar no Ministério Federal da Justiça e de Proteção aos Consumidores da Alemanha, Ulrich Kelber, em discurso proferido por ocasião do XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, realizado em Gramado-RS, no ano de 2014, assim se pronunciou:

Uma política do consumidor efetiva não poderá ser promovida exclusivamente no âmbito nacional. Fluxos comerciais globais, fluxo mundial de dados, mercados liberalizados e redes sociais que transcendem continentes, mas também o turismo e as migrações mundiais exigem soluções no plano internacional.

No mesmo discurso, o Secretário de Estado ainda afirmou que, como os consumidores não formam um todo homogêneo, razão pela qual as suas decisões de consumo são tomadas com base nas mais diversas circunstâncias, uma Política Nacional que venha a tutelá-los deve ser também matizada. O Estado deverá garantir uma proteção e uma prevenção ao consumidor quando esse não estiver em condições de proteger-se ou quando tal proteção ultrapassar as suas faculdades (KELBER, 2014).

Colocar o consumidor no centro das discussões sobre o consumo, em razão da sua vulnerabilidade, segundo o Secretário alemão, não significa que o Estado não deva fomentar a sua autodeterminação.

Por fim, o Secretário alemão distinguiu a legislação consumerista brasileira da alemã, concluindo que a legislação brasileira presta um maior apoio aos consumidores através das autoridades estatais, enquanto na Alemanha, essa proteção dá-se mais a nível do Código Civil, de normas particulares, do que pelos Poderes Públicos.

Diante dessas ponderações, pode-se perceber que a Política Nacional de Proteção aos Consumidores é, no Brasil, uma Política de Estado, permeada de normas de ordem pública, cogentes, que não podem ser afastadas por particulares.

O ponto de partida para o CDC é o reconhecimento da desigualdade nas relações de consumo.

A Política Nacional das Relações de Consumo parte do princípio de reconhecer a vulnerabilidade do consumidor. O objetivo do Código seria restabelecer justamente essa desigualdade perdida com a industrialização, com a produção em massa e a despersonalização dos contratos.

A Política Nacional das Relações de Consumo teria justamente o objetivo de dotar o consumidor de meios, de instrumentos, a fim de colocá-lo em condições de igualdade com o fornecedor. A Política deve buscar dar maior relevância às carências da demanda, e não às conveniências da oferta. Seria a demanda que deve ditar os rumos da produção e da oferta (COMPARATO, 2011).

O consumidor é reconhecido como parte fraca, afetado em sua liberdade pela ignorância, pela sua inferioridade material, pela urgência das suas necessidades e pela influência da propaganda.

Não se pode permitir que, nos contratos que versem sobre relações de consumo, a vontade tenha um valor absoluto. Nesse contexto de fragilidades, surge o CDC, amparado nas lições do padre Lacordaire: “entre o forte e o fraco, é a liberdade que escraviza e a lei que liberta”.

Consumo sempre foi um conceito de economia, e seria o último estágio do processo econômico, quando os bens produzidos ou os serviços prestados atenderiam às necessidades dos consumidores.

A consagração do princípio da proteção do consumidor na Constituição de 1988 representou inegável progresso no plano normativo, mas é preciso que se afaste, desde logo, a ilusão, principalmente na América Latina, de que os problemas sociais resolvem-se pela simples edição de normas jurídicas.

Nesta seara de proteção do consumidor, para ocorrer uma verdadeira solução dos problemas depende-se, antes de tudo, do desenvolvimento nacional como um todo, de um crescimento econômico e de uma crescente redução das desigualdades sociais.

A experiência estrangeira tem demonstrado que a melhor proteção do consumidor é a autoproteção, por meio da criação de associações privadas e pelo desenvolvimento das ações populares e das *class actions*. Contudo, no Brasil, a tradição cultural ibérica, marcada pelo individualismo exacerbado e pela ausência de espontânea organização social dificultam a expansão do movimento associativista (COMPARATO, 2011). Some-se a isso a carência informativa e educacional dos consumidores.

A Política Nacional é executada pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Esse Sistema é composto de órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e Municípios, além das entidades privadas de defesa do consumidor.

Tais órgãos são coordenados pelo Departamento de Defesa do Consumidor, integrante da estrutura da Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça. A competência desse Departamento vai desde planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Nacional de Proteção ao Consumidor, prestando atendimento às consultas, denúncias e sugestões de

entidades e pessoas jurídicas, devendo ainda prestar atendimento permanente ao consumidor em diversos aspectos.

Primeiramente, é preciso que se diga quem é esse consumidor protegido. Qual é o sujeito tutelado pelo CDC, e em quais circunstâncias será ele digno de proteção.

Sem a figura do consumidor, não se pode falar em comerciante, industrial, nem mesmo em prestador de serviços. Sem consumidor, não há mercado interno de consumo, não há economia, não há progresso econômico de uma nação.

Para Comparato (2011), consumidor seria aquele que, de modo geral, se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, empresários. É claro que todo produtor, em maior ou menor medida, depende, por sua vez, de outros empresários, como fornecedores de insumos ou financiadores, e nesse momento, também podem ser consumidores. Entretanto, quando se fala em proteção ao consumidor quer-se referir ao indivíduo ou grupo de indivíduos os quais se apresentem no mercado como simples adquirentes ou usuários de serviços, ou, no caso de serem empresários, sem ligação com a sua atividade empresarial.

A palavra “consumidor” vem do latim *consummare* e significa acabar, gastar, corroer. Não se usava tal termo até a Constituição Federal de 1988, ficando essa palavra restrita à linguagem dos economistas.

Durante muito tempo, existiam duas correntes que buscavam definir o alcance do conceito de consumidor, a determinar a incidência do CDC. As duas correntes eram a finalista e a maximalista.

De acordo com os finalistas, consumidor seria aquele que adquire um bem ou serviço como destinatário final fático e econômico, ou seja, sem que o produto ou serviço sejam utilizados como insumos na produção econômica de outros.

Os maximalistas, por sua vez, defendem que o conceito de consumidor seria aquele que adquire produto ou serviço de uma forma *latu sensu*, como destinatário final fático, apenas.

O STJ, com relação a essa questão, na sua Segunda Seção, acabou dirimindo essa discussão e fixando o entendimento de que o conceito de consumidor seria aquele adotado pela corrente finalista. O consumidor deve ser entendido de uma maneira mais restrita.

O STF, em um importante julgado, denominado *Teka versus Aiglon* (MARQUES; TURKIENICZ, 2000), também acabou adotando a tese da teoria finalista para definir consumidor. Neste *leading case*, o Supremo afirmou que os bens e serviços que sejam usados diretamente na produção de outros bens e serviços, quando são estes últimos destinados ao consumidor final, não há como essa primeira aquisição ser enquadrada como uma relação de consumo. Não considerar essa restrição implicaria numa banalização da proteção preconizada pelo CDC, ou seja, implicaria em uma não-proteção para o não-igual em uma relação de consumo.

Todavia, indo mais além, o mesmo STJ, no REsp 476.428/SC, acabou trazendo para o mundo jurídico a teoria finalista mitigada. Por essa teoria, a corrente finalista vem sendo abrandada em algumas situações, para abarcar aquele consumidor, pessoa jurídica, que mesmo absorvendo o produto ou serviço como insumo em sua atividade econômica, é encarado como consumidor em decorrência da sua vulnerabilidade, já tratada anteriormente, no segundo capítulo.

Não se pode esquecer que existem ainda três outras categorias de consumidor, segundo o CDC, onde são equiparados a consumidor todas as outras pessoas, determináveis ou não, mas que são expostas a práticas comerciais e contratuais.

Como dito por Marques e Turkienicz (2000), existiria uma verdadeira pluralidade na definição do consumidor, uma vez que, segundo o mesmo CDC, o destinatário final pode ser um terceiro no contrato, um beneficiário qualquer, um utilizador gratuito, um menor incapaz, um participante fortuito, um incapaz absolutamente, e mesmo assim, são consumidores, desde que sejam destinatários fáticos e econômicos do produto ou serviço.

Ainda, segundo a mesma doutrinadora, o serviço de consumo deve ser remunerado, mas não se exige que o consumidor tenha remunerado o fornecedor diretamente (MARQUES; TURKIENICZ, 2000). Mesmo serviços gratuitos, como um simples estacionamento em um centro comercial, devem ser tidos como remunerados indiretamente em razão do negócio principal.

Ultrapassada essa questão, seriam apenas os consumidores individualmente considerados que são carentes de proteção, ou essa tutela deveria abranger outros consumidores que estariam na mesma situação? Até o momento, nem mesmo tem-se a certeza de que o consumidor atingido pelo dano deve estar

dentre os consumidores a ingressarem com a demanda, haja vista que essa coletividade pode estar tutelada pelo Ministério Público.

Estão protegidos pelo CDC, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, mas que tenham intervindo na relação de consumo, como dito pelo artigo 2º do CDC, ou mesmo no caso das vítimas de uma relação de consumo, como expresso no artigo 17 do CDC. Por fim, são igualmente consumidores todas as pessoas que sejam expostas, determináveis ou não, às práticas comerciais derivadas de uma relação de consumo, segundo o artigo 29 do CDC.

Para Marques e Turkienicz (2000), o CDC não é um código de consumo como a codificação francesa, o *Code de la Consommation*, e tampouco é uma lei geral que venha a regular contratos de adesão civis e comerciais, como ocorre na Alemanha, a *AGBGesetz*. O CDC tem o único fim de proteger o seu sujeito de direitos, o consumidor.

Essa, então, seria a razão pela qual é tamanho o interesse em alargar o conceito de consumidor, e demonstra o quanto essa legislação protetiva vem funcionando no Brasil, ainda que existam falhas, como serão apontadas no capítulo seguinte.

O fornecedor, por sua vez, seria o empresário, aquele que fornece o serviço ou que produz o bem de consumo. O STJ, no REsp 63.981/SP, cujo relator foi o Ministro Sálvio de Figueiredo, entendeu que o CDC seria uma lei de aplicação imediata, e mesmo no caso de mercadoria que fosse adquirida no exterior, existiria uma obrigação da empresa nacional, da mesma marca, de reparar o dano. Afirmou ainda que as grandes corporações perderam a marca de nacionalidade para se tornarem empresas mundiais. O fornecedor, por assim dizer, de acordo com a ciência econômica, seria aquele que adquire um produto ou serviço como insumo da sua produção, não consumindo, mas investindo.

O CDC ainda conceitua o que viria a ser produto ou serviço, e o faz de uma maneira ampla, onde produto seria qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. O serviço seria qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, salvo aquelas que decorressem do contrato de trabalho, mas incluindo os serviços diretamente gratuitos e derivados de *marketing* empresarial.

O artigo 6º do CDC elenca os direitos básicos do consumidor. Nos incisos do referido artigo constam como direito básico dos consumidores o acesso aos

órgãos administrativos e judiciários, tanto na prevenção, como na reparação, assegurando proteção jurídica, administrativa e técnica. Outro direito do consumidor é que tenha facilitada a sua defesa em juízo.

Marques (2016) afirma que, depois da aprovação, em 2015, da nova Resolução da ONU sobre matéria de consumo, onde se percebe uma preocupação em enunciar a responsabilidade estatal em relação aos serviços públicos remunerados, ela sugere que seja feita uma alteração no artigo do CDC que trata da Política Nacional das Relações de Consumo para nele incluir a proteção aos consumidores-usuários, no caso dos serviços públicos remunerados individualmente.

A doutrinadora sugere também que seja encampada pelo ordenamento brasileiro a sugestão de criar uma garantia legal mínima para produtos novos. Pelo seu entendimento, deveria ser criado um prazo de uma a duas semanas, período no qual o produto novo e de valor superior a R\$ 100,00 (cem reais), comprado no comércio e registrado e empacotado pela fábrica, possa ser substituído por outro igual, caso apresente defeito. Seria uma espécie de “conformidade mínima”.

Na Europa, essa garantia mínima já existe, e se constitui em uma presunção de falta de conformidade, a ser exercida no prazo de 06 (seis) meses, devendo ser arcada pela cadeia de fornecimento, o que acaba por gerar uma maior confiança por parte dos consumidores e diminuir em muito os gastos com a litigiosidade entre consumidores e fornecedores.

Em 9 de julho de 1993, o Governo Federal editou o Decreto nº 861, que buscava estabelecer quais as condutas dos fornecedores seriam típicas e alvo de sanção pelos órgãos administrativos, além de busca implantar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do CDC.

Ocorre que o Decreto em questão fora alvo de diversas críticas, como pela sua falta de precisão na tipificação das condutas, quanto pela inconstitucionalidade do seu texto.

Tal Decreto acabou sendo revogado pelo Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, ainda vigente no país. Através desse Decreto, houve uma verdadeira regulamentação do CDC, de modo a permitir, inclusive, a aplicação das penalidades para as condutas típicas previstas. Esse Decreto também permitiu uma maior descentralização do Sistema, com a criação de órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor.

O CDC é um verdadeiro microsistema jurídico, por nele serem encontradas normas que se refiram ao direito penal, civil, constitucional e processual. O Código se preocupou em estabelecer normas que promovessem a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, além dos danos individuais, coletivos e difusos do consumidor.

O Sistema de Proteção do Consumidor é composto por órgãos judiciais e administrativos, federais, estaduais e do Distrito Federal, municipais e por entidades privadas de defesa do consumidor.

O CDC, nos artigos 63 a 67, enumerou doze infrações penais que tem o consumidor como bem da vida a ser protegido, uma vez que apenas as punições civis e administrativas não seriam suficientes para uma proteção efetiva. Existem, para combater tais infrações penais, as chamadas Delegacias Especializadas na Defesa do Consumidor.

No âmbito judicial, existem os chamados Juizados Especiais, que por contarem com um rito mais célere, baseado na oralidade, e sem a necessidade da intervenção de um advogado, fazem com o que as pretensões dos consumidores possam ser prontamente examinadas pelos magistrados.

Já no campo administrativo, destacam-se os PROCONs, que são os programas estatais de defesa do consumidor, com poderes de fiscalizar, conciliar e punir aqueles que infringem as normas protetivas de consumo. Esse é exatamente o entendimento do STJ sobre a atuação dos PROCONs, no REsp 1.138.591/RJ. A atuação desses órgãos não se confunde com a atuação das agências reguladoras, cuja atribuição não se restringe a esfera de um particular, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos. Os PROCONs podem ser estaduais, distritais e municipais, sendo criados por lei especial para esse fim.

Existe ainda o chamado terceiro setor na proteção das relações de consumo, formados pelas entidades associativas, mas que possuem apenas a prerrogativa de representarem os consumidores em juízo.

O CDC não possui, em seu texto, normas que venham a regular o superendividamento, tema bastante atual em matéria de consumo, ou mesmo o comércio eletrônico. Esses assuntos são examinados nos Projetos de Lei nº 281 e 283, ambos de 2012, que tramitam no Senado Federal.

O relatório do 34º *Ebit WebShoppers*, realizado no ano de 2016, avaliou a venda através do comércio eletrônico no Brasil e informou que, no primeiro

semestre de 2016, “as vendas pela internet alcançaram um faturamento de R\$ 19,6 bilhões, o que representa um crescimento nominal de 5,2% na comparação com o mesmo período no ano passado” (EBIT, 2016, *online*).

Essa pesquisa demonstra a atualidade do tema do comércio eletrônico. Vive-se, hoje, a chamada Revolução Digital. A jurisprudência brasileira vem aplicando nesses casos, o CDC, no intuito de melhor proteger o consumidor, ante a ausência de uma legislação que seja específica, deixando de aplicar normas referentes ao Direito Internacional Privado.

Os contratos formalizados eletronicamente pecam por uma série de fatos, incluindo pela informação ser, não raras vezes, insuficiente, em razão da língua na qual são redigidos.

O Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, regula o comércio eletrônico realizado no Brasil. Esse Decreto cuidou em estabelecer a responsabilidade do fornecedor de prestar informações claras a respeito do produto, do serviço, além de facilitar o atendimento ao consumidor, assegurando seu direito ao arrependimento.

O Decreto não olvidou das compras coletivas, estabelecendo que os sítios eletrônicos devem comunicar aos consumidores quantos serão necessários para realizar a compra e qual seria o prazo de vigência da oferta.

Um sumário do contrato a ser formalizado também tem que ser apresentado ao consumidor, enfatizando aquelas cláusulas que são limitantes de direitos. Essa imposição de disponibilizar ao consumidor apenas um sumário do contrato atenta contra o disposto no artigo 46 do CDC, onde os consumidores devem ser informados sobre a integralidade do contrato.

Os sítios na internet também devem disponibilizar ao consumidor, imediatamente após a contratação, o instrumento contratual para que esse possa conservar em sua posse e ter o conhecimento sobre as cláusulas que foram firmadas.

O STJ, nessa matéria, tem um *leading case* importante. O consumidor, após comprar uma máquina filmadora defeituosa no exterior da marca PANASONIC, ingressa com uma demanda contra a mesma empresa cuja sede fica no Brasil. Depois de perder em primeira e em segunda instância, sob a alegativa de que a Panasonic do Brasil não teria legitimidade para ser acionada, por não ter participado do negócio jurídico, acabou tendo o seu direito reconhecido em sede de Recurso Especial nº 63.981/SP. A Corte Superior entendeu que a Panasonic do Brasil seria

sim parte legítima para figurar no processo, por ser uma empresa da mesma marca do produto defeituoso comprado no mercado americano.

Essa decisão serviu de anteparo para que o consumidor pudesse acionar, em seu domicílio, valendo-se do artigo 101, I, do CDC, qualquer pessoa jurídica sediada em território nacional, desde que integre o mesmo grupo econômico do fornecedor localizado no estrangeiro e produtor do bem de consumo.

Outro aspecto oportuno dessa decisão reside justamente no fato do STJ ter atribuído efeitos extraterritoriais ao CDC, uma vez que a relação jurídica de compra do equipamento ocorreu exclusivamente em terras americanas, em detrimento do artigo 9º do Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942.

O contexto em que esses contratos eletrônicos são firmados é fruto da globalização, que afeta de forma direta as relações de consumo. O crescente comércio internacional é considerado a principal causa determinante da globalização. Pode-se apontar como consequência da globalização, a redução do Poder dos Estados em detrimento do poder das grandes corporações.

Não se pode descuidar de outro aspecto bastante importante do momento atual, quando as relações de consumo são travadas a todo o momento, entre as mais diversas pessoas, físicas e jurídicas, ao redor do mundo, tratativas marcadas pela impessoalidade nas contratações, através de contratos de adesão. Contudo, tais contratos de adesão já foram examinados no segundo capítulo dessa dissertação.

A proteção do consumidor é necessária para o fortalecimento da economia de mercado. É o consumidor quem detém a maior parcela de dinheiro que circula no mercado, emendando daí seu inequívoco poderio econômico, claro que considerando o consumidor como coletividade.

A proteção do consumidor internacionalmente requer dos direitos básicos do consumidor uma reestruturação, como o direito de proteção à vida, saúde e segurança. Além disso, devem ser criados órgãos administrativos, na comunidade internacional, voltados para a proteção dos consumidores.

Rememorando, o contrato de adesão é fruto desse momento em que a sociedade de consumo atravessa, onde as cláusulas de um contrato são pré-estabelecidas pelo fornecedor, cabendo ao consumidor apenas aceitar, *in totum*, os seus termos. Dessa forma, para coibir abusos praticados nesses contratos, e assim proteger o consumidor, como o sistema brasileiro não aceita um meio de controle

prévio das cláusulas, feito de forma administrativa, a solução resvala para o âmbito judicial. Na interpretação judicial de possíveis cláusulas abusivas em contratos de adesão devem ser criadas máximas de interpretação, determinando que as condições particulares de um contrato prevaleçam sobre as condições gerais, e que as cláusulas obscuras ou ambíguas devem ser interpretadas contra o fornecedor.

Outra maneira de proteger o consumidor seria conceder a ele um prazo para reflexão, dentro do qual possa manifestar o seu arrependimento em ter firmado qualquer avença na forma de adesão. Deve-se ainda permear tais contratos de adesão de formalidades diversas para que o consumidor, ao ter que atendê-las, ganhe tempo analisando as suas consequências.

Em 15 de março de 2013, através do Decreto nº 7.963, foi criado o Plano Nacional de Consumo e Cidadania. Esse plano foi criado com o intuito de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações. O Plano é uma maneira de organizar a defesa do consumidor no território nacional, combatendo a tese de que o CDC é um excelente instrumento normativo, mas ineficiente na sua aplicação administrativa, pois careceria de uma atuação coordenada e conjunta de todas as três esferas de governo.

O Plano seria gerido por um Conselho, formado por Ministros e pelo Observatório Nacional das Relações de Consumo, estando ambos atrelados à Câmara Nacional das Relações de Consumo, criada pela Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Essa Câmara seria a responsável por formular as políticas públicas em matéria de consumo.

O objetivo dessas inovações seria tornar a defesa do consumidor uma matéria multidisciplinar, envolvendo várias esferas do governo. O Observatório seria composto por representantes de diversos Ministérios e das Agências Reguladoras, coordenados pela Secretaria Nacional do Consumidor, um órgão do Ministério da Justiça.

A questão seria indagar se esse sistema criado por Decreto seria ou não adequado ao CDC. O artigo 105 do CDC prevê que “integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor”. Não há previsão de que o Sistema Nacional de Defesa seja composto por órgãos *sui generis*, como o que o Decreto sugere, em se tratando dos aludidos Observatório e Conselho.

Contudo tal entendimento não é pacífico. Miragem (2013) antes entendia que o artigo 105 falava de um sistema fechado, mas mudou de entendimento e hoje defende o contrário. O sistema, para Bruno, seria aberto e poderia ser composto por entidades que defendem o consumidor de forma indireta, como no caso do CADE.

Ainda sobraria outra questão a ser enfrentada, a de que um Decreto alterou o conteúdo de uma Lei, como é o caso do CDC. Essa questão, todavia, não será examinada no presente trabalho, por não ter reflexos diretos com a proteção do consumidor.

Nesses novos órgãos criados, o Observatório e o Conselho, não existe assento para os consumidores. Existe apenas uma disposição, no artigo 11, § 4º, e no artigo 10, § 3º, ambos do Decreto nº 7.963/2013, de que entidades privadas podem ser convidadas para as reuniões, mas não faz nenhuma menção expressa de quais seriam essas entidades, ou mesmo se seriam associações de consumidores. Essas entidades seriam convidadas a integrarem as reuniões, não existindo qualquer garantia de que elas sempre o serão. Como então sustentar o objetivo desse Plano como sendo o de proteger os consumidores, quando esses mesmos consumidores não possuem assento permanente nas discussões?

O Plano Nacional de Consumo e Cidadania possui três linhas básicas de atuação, a linha da prevenção e redução de conflitos; a da regulação e fiscalização e o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A primeira linha de atuação, da prevenção e redução de conflito, prima por garantir ao consumidor uma melhor assistência antes das vendas, com os canais de atendimento ao consumidor, como SAC, e 0800, além da criação de indicadores de qualidade e a educação para o consumo.

A regulação e fiscalização busca uma maior uniformidade na atuação até mesmo das agências reguladoras de serviços públicos. Após a privatização, essas agências foram divididas em setores, de modo que cada setor da economia tem uma agência distinta. Essa regulação visa justamente a uma maior uniformização do conteúdo dessas normatizações, tendo como norte principal a vulnerabilidade do consumidor.

O fortalecimento do Sistema de Defesa do Consumidor é buscado através de uma interiorização do atendimento ao consumidor, um fortalecimento dos PROCONs e uma maior inclusão social na participação do Sistema. O fortalecimento

dos PROCONs ocorre quando esses são dotados de força coercitiva para obrigar os fornecedores a repararem os danos causados aos consumidores.

De nada adiantaria o Sistema, se os PROCONs não possuírem força coercitiva, de modo que as multas por eles aplicadas constituam título executivo extrajudicial. O problema, em relação aos PROCONs, e que ainda persiste, é justamente com relação à nomeação política dos seus quadros. O serviço de fiscalização dos PROCONs, quando é feito, ocorre através de servidores de outros órgãos, que são cedidos temporariamente ao PROCON. O PROCON carece de uma carreira própria de Estado.

De toda sorte, a tutela do consumidor no CDC pode ser dividida em quatro, a tutela civil, onde tem-se a prevenção e a repressão a danos patrimoniais e extrapatrimoniais, além da desconsideração da personalidade jurídica da empresa fornecedora para a satisfação dos direitos dos consumidores, e a coibição de abusos no mercado de consumo. A tutela penal, ao estatuir normas jurídicas que tipificam as infrações penais de consumo. E, por fim, as tutelas jurisdicional e a administrativa, que serão estudadas no tópico seguinte.

### **3.2 A tutela administrativa e judicial em matéria de consumo**

O CDC é uma lei de ordem pública e interesse social, equivalendo a afirmar que os seus preceitos são inderrogáveis pelos seus atingidos em uma dada relação de consumo. O CDC foi o primeiro diploma brasileiro a regular as relações de consumo e a defesa dos consumidores de forma sistemática.

O Código criou direitos para os consumidores que já fazem parte do seu acervo jurídico, de modo que esse mesmo consumidor já teria um direito adquirido quanto à sua proteção. Nenhuma outra legislação que surja no horizonte normativo brasileiro poderá derogar essas garantias protecionistas, sob pena de padecer do vício insanável da inconstitucionalidade.

O advento do CDC trouxe uma série de modificações para a prestação jurisdicional e para a tutela administrativa no que pertine a defesa do consumidor.

O foco do presente trabalho será a tutela judicial, haja vista que se está investigando a efetividade de semelhante tutela na conformidade da jurisprudência do STJ, como se demonstrará no tópico seguinte.

Entretanto, será traçado um pequeno retrato de como ocorre a proteção do consumidor na esfera administrativa no Brasil, onde essa tutela é exercida, e quais são os meios postos a disposição do consumidor para tanto.

A Constituição Federal de 1988, no seu artigo 5º, XXXII, separou as relações de consumo do universo das relações jurídicas e as destinou à tutela do CDC. As relações de consumo, em qualquer que seja o ramo do direito onde elas venham a ocorrer, público ou privado, contratual ou extracontratual, material ou processual, sofrem a incidência do CDC.

Sendo o campo de incidência do CDC bastante vasto, campo esse que permeia todas as áreas do direito, o CDC criou uma sobreestrutura jurídica multidisciplinar, de normas de sobredireito, aplicáveis em todos os ramos do direito onde ocorrerem relações de consumo. Sempre que um magistrado estiver diante de uma demanda, deve primeiramente perquirir se se trata ou não de uma relação de consumo. Relação essa que tem em uma ponta um fornecedor e na outra um consumidor, e tendo por objeto o fornecimento de um produto ou serviço.

O artigo 6º do CDC enuncia que é um direito básico do consumidor o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos. Seja na tutela judicial, seja na tutela administrativa, o consumidor sempre tem direito básico à facilitação da defesa dos seus direitos.

Quando os órgãos administrativos de defesa do consumidor recebem alguma demanda relacionada a consumo, e, porventura, não seja esse órgão o destinatário correto para recebê-la, deverá receber e encaminhar para o local correto. Não poderá dispensar o consumidor, informando apenas não ser o local adequado para processar o pedido.

Em relação à demanda judicializada, podem ser citadas quatro mudanças legislativas implementadas pelo CDC e que merecem destaque, como a inversão do ônus da prova, o foro de competência para o ajuizamento de demandas e a desconsideração da personalidade jurídica, além do uso dos meios de tutela coletiva.

Tem-se um enorme universo de consumidores que geram, diariamente, milhares de demandas relacionadas ao consumo. Por tal razão que foram outorgados ao juiz poderes especiais, não apenas os usuais do direito tradicional, e que lhe possibilitam a inversão do ônus da prova em favor do consumidor;

desconsiderar a personalidade da pessoa jurídica; declarar a nulidade de cláusulas abusivas de ofício; presumir a responsabilidade do fornecedor até prova em contrário, dentre outros poderes. Tudo isso voltado para que se restabeleça o equilíbrio nas relações de consumo.

A inversão do ônus da prova deverá ocorrer quando, a critério do magistrado, a alegação formulada for verossímil ou quando o consumidor for hipossuficiente. Por essa inversão, a regra estabelecida pelo Código de Processo Civil (CPC) de que aquele que alega um fato deverá prová-lo é subvertida no regime consumerista.

Essa medida protetiva tem uma razão de ser. O fornecedor é quem conhece todo o sistema de produção, todas as peculiaridades que envolvem o produto ou a prestação de serviço. Sendo assim, nada mais lógico que seja esse fornecedor quem produza as provas, pois, do contrário, os direitos assegurados pelo CDC correriam os riscos de se tornarem letra morta.

É preciso que se diga que a inversão do ônus da prova em favor do consumidor é uma situação excepcional, e que surge quando se fizerem presentes os requisitos legais, quais sejam, a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência.

O juiz, para inverter ou não a prova, deverá se guiar pelo critério da oportunidade, na medida em que, aquele que tiver maior facilidade na produção da prova, deverá fazê-lo. Por isso, a inversão do ônus da prova não pode ser entendida como um privilégio do consumidor para que este vença a demanda a qualquer custo, sendo apenas um meio que pode facilitar a sua defesa em juízo.

Dessa forma, o juiz goza de certa discricionariedade para inverter o ônus probatório, e, diante do caso concreto, avaliar a presença da hipossuficiência do consumidor bem como a verossimilhança das suas alegações.

Essa inversão do ônus da prova é perfeitamente compatível com o processo civil moderno, que não visa apenas a buscar a verdade formal dos fatos, mas se preocupa com a sua justiça. A inversão, quando presentes os requisitos, não se constitui em uma faculdade do juiz, mas em um direito do consumidor, traduzindo-se, assim, em uma obrigação do magistrado. O fornecedor, claro, poderá questionar a presença dos requisitos necessários para a inversão, cabendo a prova em sentido contrário.

Existe, no CDC, a previsão de uma outra possibilidade de inversão do ônus da prova, ancorada no seu artigo 38. Essa inversão adviria da lei, e não da conveniência do magistrado ou de qualquer ato jurisdicional nesse sentido. Portanto, na hipótese do artigo 38, o ônus da prova será sempre do fornecedor, de modo que, o ônus da prova sobre a veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina, ou seja, sempre o fornecedor.

A inversão do ônus da prova apenas será possível nas demandas cíveis, jamais nas demandas penais, mesmo que decorram de relações de consumo, pois as demandas penais envolvem bens jurídicos indisponíveis. Essa inversão sempre será em favor do consumidor, que é a parte mais fraca da relação jurídica, sendo essa a razão de ser do instituto, propiciar a igualdade das partes no caso concreto.

A verossimilhança como requisito para a inversão é aquela que gera para o órgão jurisdicional a sensação de convicção, não ainda uma certeza absoluta sobre a forma como os fatos ocorreram. Algo verossímil não é algo necessariamente verdadeiro, até porque um fato só será considerado juridicamente verdadeiro quando advier o trânsito em julgado da sentença, e ultrapassado o prazo da rescisória. Verossímil é o que se assemelha com a verdade, que tem uma aparência de verdade.

A hipossuficiência, por sua vez, é caracterizada por um estado do consumidor frente à relação de consumo, seria uma situação de fato, material, em relação à prova. A hipossuficiência aparece para o consumidor a partir do momento em que ele não tem condições de produzir a prova que seria necessária para comprovar as suas alegações, seja essa debilidade técnica, científica ou econômica.

Não há que se confundir hipossuficiência com questões financeiras, haja vista que a gratuidade judiciária pode ser pleiteada a qualquer tempo dentro do processo, bastando o seu deferimento para a produção da prova, tornando desnecessária a inversão do ônus probatório.

O ato judicial, devidamente motivado, indicará a ocorrência de uma dentre essas duas situações: a) a alegação do consumidor é verossímil; ou b) o consumidor é hipossuficiente. O emprego da conjunção alternativa ou e não da aditiva significa dizer que não haveria a necessidade da presença dos dois elementos para que o juiz invertesse o ônus probatório. Contudo, há quem entenda o contrário.

Os que defendem a necessidade da presença dos dois elementos para a inversão do ônus probatório o fazem afirmando que a simples hipossuficiência

poderia conduzir a situações de extrema injustiça, como a do mendigo de rua que, propondo ação contra luxuoso *shopping center*, requeresse a inversão para que o shopping comprovasse que seu carro não estava nas suas dependências e que, nele, não estariam guardadas todas as suas compras de Natal. Entretanto, problemas nesse sentido podem ser evitados desde que o Judiciário veja nessa hipossuficiência algo além da mera impossibilidade financeira.

O STJ tem o entendimento, exarado no REsp 171.988/RS, de que bastaria a presença de apenas um dos dois requisitos, para que o juiz invertesse o ônus probatório. A inversão do ônus da prova, de acordo com a mesma Corte Superior, é uma regra de julgamento, e não uma regra de procedimento, e a ausência de prova pericial implica em uma presunção relativa de veracidade em favor do consumidor.

O ato de inversão do ônus da prova apenas evidencia que seus requisitos, em uma determinada situação, estão presentes. Essa inversão não significa que o juiz irá decidir a causa em favor do consumidor. Da mesma forma, não necessita que o fornecedor comprove, cabalmente, que o direito alegado pelo consumidor não existe. Basta que o fornecedor demonstre a inverossimilhança da afirmação do consumidor, levando o juiz a reinverter o ônus da prova e julgar a demanda em desfavor do consumidor.

Existe divergência com relação à inversão do ônus da prova ser ou não uma faculdade do magistrado, quando presentes os seus requisitos. A opinião adotada no presente trabalho, em prol de uma maior proteção ao consumidor, é a de que a inversão do ônus da prova, desde que presente os requisitos, não se configura em uma faculdade do magistrado, mas em um dever. É preciso dizer, desde que presentes as condições para tanto, não há o que ser valorado pelo magistrado no caso concreto sobre a inverter ou não.

Já com relação à presença dos requisitos para que ocorra a inversão, adota-se o entendimento de que não haveria a necessidade da presença da verossimilhança e da hipossuficiência em conjunto, bastando que haja pelo menos um dos dois elementos.

Outra questão tormentosa refere-se ao momento em que tal inversão deve ser perfectibilizada. Se esse momento seria o da sentença judicial, o do despacho saneador ou do despacho inicial.

Ora, apesar de todas as divergências sobre o assunto, a tese defendida no presente trabalho é aquela que defende que o momento adequado para tanto seria o do despacho saneador. Esse raciocínio busca evitar surpresas para os litigantes, já que a inversão se daria apenas depois que as teses formuladas na inicial e da contestação tiverem sido devidamente apresentadas. Pode-se dizer que a inversão do ônus da prova no despacho saneador não ofenderia nem o contraditório e nem a ampla defesa.

Depois da inversão da prova, o fornecedor poderá alegar que o defeito ou o vício no produto ou serviço inexistiam, ou ainda que esse defeito ou vício foi fruto de culpa exclusiva de terceiro estranho ao processo produtivo, ou mesmo do consumidor.

O STJ, no REsp 471924/BA, já assentou o entendimento de que a inversão do ônus da prova não implica que o fornecedor deva arcar com todos os custos de determinada prova, como poderia ser o caso de alguma perícia. A inversão do ônus da prova implica na incumbência do fornecedor em produzir a contraprova dos fatos que são alegados pelo consumidor. Se o caso concreto exigir perícia, o fornecedor pode requerer a perícia, devendo custeá-la, ou não a requerer, mas devendo arcar com o ônus processual da presunção de veracidade dos fatos alegados pelo consumidor. A inversão, entretanto, não exige que o fornecedor tenha que arcar com os custos de toda e qualquer prova.

No julgado AgRg no AREsp 655584/PI<sup>8</sup>, o Ministro Herman Benjamin fez ponderações sobre o equilíbrio que deve existir nas relações de consumo.

O CDC alterou outra regra processual que diz respeito ao local competente para apreciar a demanda, o foro onde a disputa que tem em um dos lados o consumidor pode ser proposta.

O CPC estabelece o regramento de que as ações devem ser propostas no foro do domicílio do réu. Contudo, veio o CDC e estabeleceu que, as demandas que envolvam relações de consumo, como uma forma de proteger o consumidor e facilitar a sua defesa em juízo, podem ser propostas no foro do domicílio do consumidor.

---

<sup>8</sup> “[...] a transferência do encargo probatório ao réu não constitui medida automática em todo e qualquer processo judicial, razão pela qual é imprescindível que o magistrado a fundamente, demonstrando seu convencimento acerca da existência do pressuposto legal.” (STJ - AgRg no AREsp 655584 PI 2015/0010909-0, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 16/06/2015, Segunda Turma, DJe 05/08/2015).

A cláusula de eleição de foro tem sido considerada inválida em contratos de consumo, por se mostrar excessivamente onerosa para o consumidor, na medida em que dificultaria a sua defesa em juízo. A jurisprudência dominante atual entende que a cláusula de eleição de foro teria eficácia plena quando existir a liberdade de contratar, mas essa liberdade não existe em contratos de consumo<sup>9</sup>.

Nos contratos de adesão, as condições já são previamente estipuladas pelo fornecedor, nada restando ao consumidor fazer além de concordar ou não com as mesmas. Por tal motivo, por não existir a liberdade referida, o STJ vem adotando o entendimento de que tal eleição em contratos de consumo não prevalece frente ao consumidor (REsp 1.009/DF).

Outra indagação reside em saber justamente se essa competência que privilegia o consumidor, reconhecendo a ilegalidade de uma cláusula de eleição de foro, seria absoluta ou relativa.

A princípio, poder-se-ia pensar que seria o caso de uma competência relativa, territorial. Entretanto, verificando ser o CDC um código formado por normas de ordem pública, cogentes, essa competência seria absoluta, logo, improrrogável, podendo ser reconhecida de ofício pelo juiz. Todavia, causa perplexidade ser o caso de uma competência absoluta e essa ficar a mercê do consumidor, que pode optar entre propor a demanda em seu domicílio ou no domicílio do réu.

Claro que não há local mais adequado para o consumidor promover a sua lide do que no seu domicílio, onde, sem dúvida, por questões geográficas, a sua defesa será melhor ofertada.

---

<sup>9</sup> “AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EXCEÇÃO DE INCOMPETÊNCIA. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO E REPARAÇÃO DE DANOS. AQUISIÇÃO DE CONCHA BRITADORA. HIPOSSUFICIÊNCIA E DESPROPORÇÃO DE FORÇAS ENTRE AS PARTES. RECONHECIMENTO NA ORIGEM. INVERSÃO DO JULGADO. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO AO REEXAME PROBATÓRIO. ENUNCIADO Nº 7 DA SÚMULA DO STJ. INCIDÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA DO FORO DO DOMICÍLIO DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. PRECEDENTE. 1. A pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora (art. 29 do CDC), por ostentar, frente ao fornecedor, alguma vulnerabilidade que, frise-se, é o princípio-motor da política nacional das relações de consumo (art. 4º, I, do CDC). Aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, processo denominando pela doutrina como finalismo aprofundado - Precedentes. 2. Consignada no acórdão a hipossuficiência e a desproporção de forças entre as partes, fica evidenciada a existência de relação de consumo, exigindo a inversão do julgado o vedado reexame do acervo fático-probatório. Incidência do enunciado nº 7 da Súmula do STJ, óbice aplicável por ambas as alíneas do inc. III do art. 105 da Constituição Federal. 3. **No caso, o foro do domicílio do consumidor é o competente para a discussão judicial das questões a ele vinculadas, pois evita a imposição dos ônus a que ficaria obrigado com o deslocamento para demandar no foro de eleição.** 4. Agravo regimental não provido.” (STJ - AgRg no AREsp 735249 SC 2015/0156281-0, Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 15/12/2015, Terceira Turma, DJe 04/02/2016, destaques nossos).

Outro aspecto ligado à proteção do consumidor na esfera judicial reside na vedação expressa no CDC da figura processual chamada denunciação a lide. Essa vedação tem uma simples razão de ser, de evitar que a tutela que o consumidor seja retardada em razão da invocação de uma causa de pedir distinta. Nesse caso, caberia ao prejudicado, que arcou com os prejuízos do consumidor sem ser o responsável para tanto, ingressar em regresso contra o real causador do dano, em uma ação autônoma. A vedação consta no artigo 88 do CDC. Entretanto, o novo CPC já sepultou essa figura de intervenção de terceiros no processo judicial.

A desconsideração da personalidade da pessoa jurídica em matéria de consumo existe de uma forma mais descomplicada que a mesma figura presente no Código Civil de 2002<sup>10</sup>.

Trata-se de importante instrumento jurídico moderno consagrado especialmente no Direito norte-americano (“*disregard of legal entity, lifting the*

---

<sup>10</sup> “RECURSO ESPECIAL. CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TURISMO E LAZER. CARTÃO VIAGEM. PACOTES TURÍSTICOS. HOSPEDAGEM EM HOTÉIS NO BRASIL E NO EXTERIOR. TÉCNICAS ABUSIVAS DE VENDA. PUBLICIDADE ENGANOSA. SERVIÇOS DEFEITUOSOS. 1. Negativa de Prestação Jurisdicional: Devido enfrentamento, pelo acórdão recorrido, das questões indispensáveis à solução da controvérsia. Inexistência de omissão. Ausência de negativa de prestação jurisdicional. 2. Legitimidade Ativa do Ministério Público: Interpretação das normas infraconstitucionais do CDC à luz da Constituição Federal (art. 127) levada a efeito pelo Excelso Pretório no RE 631.111. Reconhecimento de que: a) os direitos individuais disponíveis, ainda que homogêneos, estão, em princípio, excluídos do âmbito da tutela pelo Ministério Público (CF, art. 127); b) Existem certos interesses individuais - de pessoas privadas ou de pessoas públicas - que, quando visualizados em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, têm a força de transcender a esfera de interesses puramente individuais e passar a representar, mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, verdadeiros interesses da comunidade em seu todo. É o que ocorre com os direitos individuais homogêneos dos consumidores e dos poupadores, cuja defesa pelo Ministério Público tem expressa chancela em lei ordinária; c) A legitimação ativa do Ministério Público se limita à ação civil coletiva destinada a obter sentença genérica sobre o núcleo de homogeneidade dos direitos individuais homogêneos. 3. Caso concreto: Busca-se “preservar um bem maior, uma instituição, um valor jurídico ou moral que a todos diz respeito e que foi atingido ou está ameaçado”, nas palavras do e. Min. Teori, pois o Ministério Público protege, aqui, o consumidor lesado e o mercado consumidor de empresas que se utilizam de práticas agressivas de venda, descatos e humilhações, coação para assinatura de contratos, e pretende, ainda, indenizar a frustração de expectativas geradas mediante ardil e fraude. Inegável, assim, a legitimidade ativa do Ministério Público. 4. **Desconsideração da Personalidade Jurídica: Hipótese do art. 28 do CDC plenamente concretizada. No contexto de uma relação de consumo, em atenção ao art. 28, § 5º, do CDC, os credores não negociais da pessoa jurídica podem ter acesso ao patrimônio dos sócios, por meio da *disregard doctrine*, a partir da caracterização da configuração de prejuízo de difícil e incerta reparação em decorrência da insolvência da sociedade. Na espécie, é nítida a dificuldade na reparação do prejuízo evidenciada na sentença e no acórdão prolatados.** 5. Repetição do Indébito em Dobro: Jurisprudência desta Corte no sentido de que apenas quando da comprovação da má-fé do credor na cobrança de dívida indevida há de se reconhecer a incidência da dobra do valor indevidamente exigido. Caso concreto em que houve o pagamento de serviço que, ou fora prestado defeituosamente, ou não fora prestado, não se tendo, todavia, reconhecido má-fé apta a fazer incidente o art. 42 do CDC. Reconhecimento da repetição simples do indébito apenas. 6. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.” (STJ - REsp 1537890 RJ 2013/0065925-5, Relator: Min. Paulo De Tarso Sanseverino, j. 08/03/2016, Terceira Turma, DJe 14/03/2016, destaques nossos).

*corporate veil*) e no germânico (*“Durchgriff”*). Efetivamente, são tantas e tão sofisticadas as fraudes desenvolvidas no mercado contra os interesses dos consumidores, que qualquer tentativa de enumerá-las, tal como por vezes acontece com o Código, jamais as abrangeria de modo completo. A adoção da desconsideração ocorre nas hipóteses de “abuso de direito, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social, falência, insolvência, encerramento ou inatividades da pessoa jurídica provocadas por má administração ou quando se tratar de obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados ao consumidor”, e se constitui em uma garantia importante contra esses expedientes para os quais os instrumentos jurídicos habituais não ofereciam remédios.

A desconsideração da pessoa jurídica, dentro do CDC, é mais fácil de ocorrer do que a mesma desconsideração seguindo a disciplina do Código Civil, uma vez que, esse último, requer a confusão patrimonial ou desvio de finalidade. A desconsideração no CDC, em seu artigo 28, envolve “abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social”, como também poderá ser “efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração”. Concluindo, a desconsideração no CDC pode acontecer em maiores hipóteses do que no Código Civil, e em casos mais genéricos.

A jurisprudência do STJ<sup>11</sup> já percebeu essa diferença entre as duas desconsiderações, tudo em prol de uma maior defesa do consumido.

---

<sup>11</sup> “AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR ATO ILÍCITO - INSCRIÇÃO INDEVIDA - DANO MORAL - CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - INSOLVÊNCIA DA PESSOA JURÍDICA - DESCONSIDERAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA - ART. 28, § 5º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - POSSIBILIDADE - PRECEDENTES DO STJ - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. **É possível a desconsideração da personalidade jurídica da sociedade empresária - acolhida em nosso ordenamento jurídico, excepcionalmente, no Direito do Consumidor - bastando, para tanto, a mera prova de insolvência da pessoa jurídica para o pagamento de suas obrigações, independentemente da existência de desvio de finalidade ou de confusão patrimonial, é o suficiente para se “levantar o véu” da personalidade jurídica da sociedade empresária.** Precedentes do STJ: REsp 737.000/MG, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 12/9/2011; (Resp 279.273, Rel. Ministro Ari Pargendler, Rel. p/ acórdão Ministra Nancy Andrighi, 29.3.2004; REsp 1111153/RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 04/02/2013; REsp 63981/SP, Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, Rel. p/acórdão Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJe de 20/11/2000. 2. “No contexto das relações de consumo, em atenção ao art. 28, § 5º, do CDC, os credores não negociais da pessoa jurídica podem ter acesso ao patrimônio dos sócios, mediante a aplicação da disregard doctrine, bastando a caracterização da dificuldade de reparação dos prejuízos sofridos em face da insolvência da sociedade empresária” (REsp 737.000/MG, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, DJe 12/9/2011). 3. Agravo regimental desprovido.” (STJ - AgRg no REsp 1106072 MS 2008/0253454-0, Relator: Min. Marco Buzzi, j. 02/09/2014, Quarta Turma, DJe 18/09/2014, destaques nossos).

Todas as matérias que se relacionam com o CDC, como são normas de ordem pública, podem ser examinadas de ofício pelo magistrado, que assim, não carece de ser provocado por nenhuma das partes para que possa exercer o papel constitucional de defender o consumidor.

Em relação à matéria de consumo também não ocorre a preclusão, de modo que essa poderá ser alegada em qualquer grau de jurisdição, sendo perfeitamente possível a *reformatio in pejus*.

Entretanto, como pode ser verificado no próximo capítulo, a jurisprudência do STJ, sumulada veda ao juiz conhecer as nulidades de cláusulas contratuais em contratos bancários de ofício.

A tutela administrativa do consumidor, por sua vez, dentro do CDC, é exercida através de atos preventivos, fiscalizadores e repressivos (MIRAGEM, 2003).

O CDC criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que fora regulamentado pelo Decreto nº 2.181/97.

A competência legal para serem exercidos os atos administrativos pelas entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor encontra-se nos artigos 55 e 106 do CDC.

A defesa administrativa do consumidor está estruturada a partir da existência de marcos regulatórios gerais e de marcos regulatórios setoriais. Os primeiros seriam o conjunto de normas gerais sobre a tutela administrativa, como a Lei nº 8.987/95 e a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Os marcos regulatórios setoriais seriam o conjunto de normas específicas sobre determinados setores de atividades econômicas em sentido estrito ou serviços públicos, como o caso das normas das agências reguladoras.

O artigo 55 estabelece poder normativo para as entidades integrantes do Sistema, de forma que normas sobre a produção, industrialização, distribuição e consumo de bens e serviços podem ser baixadas por esses entes, devendo serem cumpridas pelos fornecedores obrigatoriamente. Esses atos se revestem de um caráter de preventividade. Da mesma forma, com intuito preventivo, podem ser citados os termos de ajustamento de conduta firmado entre consumidores e fornecedores, previsto no artigo 6º do Decreto nº 2.181/97. Esses termos de ajustamento de conduta podem ser instaurados pela autoridade como simples procedimento, sem que exista um processo administrativo prévio, ou podem ser

decorrentes de um processo administrativo. Um termo de ajustamento de conduta seria como uma conciliação entre as partes, de forma que, através de concessões recíprocas, se adequasse a conduta do fornecedor às normas de defesa do consumidor.

O Código oferece ainda a inovação da “Convenção Coletiva do Consumo”, próxima da arbitragem e baseada nessa negociação entre as partes. Os sujeitos com legitimidade para tal são as entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica. O objetivo desta Convenção é o de estabelecer preços, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços, reclamações e composição de conflitos, disposto no artigo 107 do CDC. Depois de reduzido a termo o resultado da Convenção e registrado em Cartório, passa a obrigar as entidades signatárias.

Os fornecedores, uma vez notificados para prestarem esclarecimentos sobre assuntos de consumo, devem cumprir e atender a solicitação prontamente, sob pena de verem contra si instaurados processos administrativos ou investigações preliminares, que acabam antecedendo aos processos administrativos culminando na aplicação de multas.

O Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor é o órgão de cúpula do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e teve as suas atribuições elencadas no artigo 106 do CDC, e que, segundo Miragem (2003, p. 125), podem ser agrupadas em responsabilidades de caráter político-institucional, consultivo e fiscalizador.

O processo administrativo de defesa do consumidor está sujeito às mesmas regras constantes na lei federal que regula o processo administrativo no nível federal, nos termos da Lei nº 9.784/99 (MIRAGEM, 2003).

A investigação preliminar, que pode ou não anteceder aos processos administrativos de defesa do consumidor, seria semelhante ao inquérito policial. De forma que não é documento imprescindível ou etapa inevitável no processo administrativo de defesa do consumidor. Essa investigação também não tem o caráter sigiloso ou punitivo. A instauração ou não dessa investigação é discricionária, a critério da Administração.

O processo administrativo desenvolve-se em três fases. Primeiro tem-se a instauração, que pode ocorrer através de ato por escrito da autoridade competente, por reclamação ou ainda por auto de infração.

Após, tem-se o início da fase de instrução do processo, onde o fornecedor é notificado para apresentar os esclarecimentos, podendo ser notificado por carta com aviso de recebimento, ou por edital, caso não seja possível ser localizado.

O fornecedor, ao ser notificado, tem o prazo de 10 (dez) dias para apresentar uma resposta, mas nada impede que a Administração aja de ofício e requisite provas. Após essas fases de diligência e apresentação de provas, encerra-se a instrução, e abre-se o prazo para alegações finais.

Depois, segue-se para decisão administrativa, que deverá ser expressa. A decisão administrativa sobre se houve ou não infração praticada pelo fornecedor não está vinculada aos pareceres que possam ter sido emitidos ao longo do processo.

Essa decisão administrativa é muito semelhante a uma decisão em matéria criminal. A decisão deve conter um relatório e o enquadramento legal. Se a decisão for condenatória, deve constar expressamente a natureza e a gradação da penalidade, além das circunstâncias atenuantes ou agravantes, dispostas nos artigos 17, 25 e 26 do Decreto nº 2.181/97.

Se a infração envolver possibilidade de risco eminente à saúde, vida ou segurança dos consumidores, o artigo 56, parágrafo único do CDC, estabelece a possibilidade de uma decisão cautelar, que pode ser antecedente ou incidente no processo administrativo.

Não se procurou examinar minuciosamente todas as etapas de um processo administrativo, por não ser esse o foco do presente trabalho. O intuito foi apenas de dar um panorama geral sobre a tutela do consumidor, seja administrativa ou judicial, realçando os aspectos mais relevantes.

Da decisão administrativa proferida, cabe recurso, que primeiramente é dirigido à autoridade que proferiu a decisão, sem que exista a necessidade de caução ou depósito. A decisão do recurso tem caráter definitivo, apenas podendo ser posteriormente revisto judicialmente.

O Decreto nº 2.181/97 diz que o recurso administrativo não tem efeito suspensivo, em seu artigo 49, salvo no caso do pagamento de multas. Contrariamente, a Lei nº 9.784/99 diz que tal recurso poderá ter efeito suspensivo quando a situação concreta evidenciar prejuízo de difícil reparação ao fornecedor. Deveria ter sido ponderado pela Lei nº 9.784/99 que se cuida de consumidor vulnerável, e logo um efeito suspensivo a beneficiar o fornecedor só deveria ser concedido na hipótese prevista no Decreto nº 2.181/97, enquanto, nas outras

situações, a existência de recurso não deveria impedir a execução da sanção administrativa imposta.

Há ainda a figura do recurso de ofício, quando a autoridade administrativa se convence de que não ocorreu a infração, devendo proferir a sua decisão e remeter os autos à autoridade hierarquicamente superior para verificar se essa concorda ou não com o seu posicionamento.

As sanções administrativas encontram-se no artigo 56 do Decreto nº 2.181/97, e podem ser pecuniárias, de natureza objetiva, ou ainda de natureza subjetiva.

O valor da sanção pecuniária será graduado de acordo com a gravidade da infração, pela vantagem auferida pelo fornecedor ou ainda de acordo com a sua condição econômica. A multa pode ser cumulada com outras sanções. Os valores dessas multas irão para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, se no âmbito federal, ou para os respectivos Fundos Estaduais ou Municipais de Defesa do Consumidor. Tais fundos poderão custear projetos que promovam a defesa do consumidor.

As sanções objetivas dizem respeito à qualidade dos bens e serviços colocados no mercado de consumo, e são as sanções de apreensão; de inutilização do produto; proibição de fabricação ou suspensão de fornecimento ou ainda a cassação de registro do produto no órgão competente.

As sanções subjetivas dizem respeito à própria atividade empresarial ou estatal dos fornecedores de produtos e serviços, como a suspensão temporária das atividades; a revogação da permissão ou concessão de serviço público; a cassação de licença do estabelecimento ou atividade; interdição do estabelecimento; imposição de contrapropaganda e a intervenção administrativa, quando a Administração deverá assumir a gerência da atividade do fornecedor.

De toda sorte, traçado um breve panorama acerca da tutela judicial e administrativa, resta saber como o STJ vem aplicando o CDC nas relações de consumo, tanto em sua jurisprudência como em suas súmulas.

## 4 A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Neste capítulo, ingressa-se no mérito da dissertação, quando será analisado o comportamento da jurisprudência do STJ no tratamento do consumidor. Serão vistas algumas decisões que cuidam dessa matéria, além de examinadas algumas súmulas do mesmo Tribunal verificando essa questão.

Não se descuidará do exame das consequências da bancarização da vida do cidadão comum, bem como do Estado. Canan (2014, p. 203-204) afirma que:

[...] o fenômeno da bancarização acentuou-se sobremaneira nas últimas décadas. Até mesmo o Estado, na realização de políticas públicas, utiliza-se do sistema financeiro. Principalmente em virtude da facilitação de acesso da população a este sistema, pois enormemente ramificado. Políticas Públicas de concessão de crédito, tanto como incentivo para a indústria, comércio, prestação de serviço e agricultura, como para proporcionar meios de início de uma atividade econômica ou, ainda, para distribuir auxílio para a população carente, são viabilizadas através do sistema financeiro. É difícil imaginar como ocorreriam de maneira diversa.

Contudo, como também alertou Canan (2014, p. 205),

A ideia de concessão de crédito é uma ideia de natureza liberal, que pressupõe que o desenvolvimento econômico proporcionará à população a desnecessidade da atuação do Estado em uma série de setores. Entretanto, cabe ao Estado, até mesmo para cumprir a disposição do art. 170 e incisos da CF, não permitir que a ordem econômica sirva para a exploração da população.

Dessa forma, o crédito e a bancarização da vida econômica tomaram conta das relações privadas e também do Estado. A concessão de crédito é o último passo dado pelo Estado nas concessões das políticas públicas. Assim, é preciso que o Estado cumpra seu papel de impedir abusos nesse sistema de crédito, aplicando corretamente o CDC, seja nas relações privadas, seja nas relações privadas com o próprio Estado.

### 4.1 O Superior Tribunal de Justiça e o tratamento dispensado ao consumidor

O Superior Tribunal de Justiça tem julgado importantes casos alusivos à tutela do consumidor. Observa-se no STJ uma tendência à valorização do *pacta sunt*

*servanda*. A Constituição Federal de 1988 incumbiu a Corte Superior de harmonizar a jurisprudência infraconstitucional brasileira, logo, de harmonizar os entendimentos que busquem efetivar a tutela do consumidor. A jurisprudência é “a fonte viva do direito” (GUSMÃO, 1995, p. 136).

Ora, diante da tutela protetiva que a Constituição dispensa ao consumidor, juntamente com o CDC, esperava-se um tratamento também protetivo da jurisprudência do STJ, não é sempre que isso ocorre.

A própria conceituação do que viria a ser consumidor, em que medida e em quais situações uma pessoa, física ou jurídica, pode ser entendida como consumidor, foi e ainda é algo tormentoso para a jurisprudência da Corte Superior, conforme já dito nos capítulos anteriores. Os questionamentos, contudo, não param nesse momento.

O STJ, quando cuidou da inquietante questão do crédito, nos contratos de consumo, acabou por adotar o entendimento de que os contratos, quando não pactuarem os juros de forma expressa, devem atender à média do mercado.

O crédito é o motor para o desenvolvimento econômico e social de um país na atualidade. É um instrumento importante tanto para o Poder Público, como para os consumidores. Por outro lado, a concessão desenfreada de crédito é um fator que pode levar ao superendividamento, podendo ser entendido também como a falência ou a insolvência dos consumidores.

Na França, como já dito por Lima (2011, p. 372), a cobrança da taxa convencional de juros pressupõe que o consumidor tenha sido expressamente informado sobre ela, e a ela anuído. Essa exigência persiste desde 1804, devendo a taxa de juros ser posta por escrito no contrato. Caso a taxa não esteja por escrito no contrato, ocorre a presunção de que o consumidor não consentiu com a sua cobrança. O consumidor deverá ser alertado para o custo do crédito.

Se, porventura, o consumidor não tiver sido alertado para as condições que envolvem seu contrato de crédito, ou não tiverem sido as condições postas por escrito, pela lei francesa, o fornecedor sofrerá a sanção civil de perda do direito aos juros. Nessa situação, o consumidor apenas ficará obrigado ao reembolso do capital, nos vencimentos previstos. A sanção, ao contrário do que ocorre em terras brasileiras, não é aplicação da taxa média do mercado, mas a ausência total da contraprestação, tendo o consumidor, por assim dizer, um empréstimo gratuito.

A sanção explicitada acima é automática, ou seja, não necessita que o juiz aprecie a sua conveniência ou oportunidade, mesmo que a falta imputada ao fornecedor não tenha sido intencional. O mesmo, porém, não ocorre quando se cuidar do chamado crédito imobiliário, onde a perda dos juros dependerá de uma avaliação judicial. No caso dos contratos imobiliários, a perda dos juros como pena pode ser total ou parcial, dependendo da gravidade da falta cometida. Tal diferenciação é razoável porque o contrato imobiliário é um contrato de longa duração e com montantes mais elevados, então, qualquer punição acabaria por afetar, em demasiado, a própria economia do país.

Na França, a informação que deve ser repassada ao consumidor não se restringe apenas à sua informação quanto à taxa de juros cobrada ou os encargos, mas impõe aos fornecedores o dever de aconselhar o consumidor quanto à própria tomada do empréstimo, devendo também verificar a sua capacidade de pagamento.

O crédito é visto como um instrumento que deve ser usado com responsabilidade. Clarissa (2011) menciona uma decisão prolatada em 1994, pela 1ª Câmara da Corte de Cassação, responsabilizando um banco pela concessão de crédito. Nesse caso, havia sido concedido um crédito a um agricultor para a aquisição de um trator, quando esse agricultor não teria a menor necessidade de adquiri-lo. O crédito iria provocar a sua ruína, uma vez que a carga anual para os reembolsos excederia aos seus rendimentos. Por tal razão, a Corte entendeu que o banco teria agido de forma leviana na concessão do crédito.

Essa e outras decisões proferidas pela Corte de Cassação, na França, serviram de inspiração para o Princípio do Empréstimo Responsável. Através desse princípio tinha-se por fim evitar que os consumidores contraíssem obrigações que não pudessem adimplir, acarretando consequências como a sua exclusão do mercado consumidor e implicações sociais para o Estado.

No Brasil, o artigo 52 do CDC elenca quais seriam as informações que deveriam constar, impreterivelmente, em um contrato de consumo, listando, dentre elas, a taxa de juros pactuada. Ocorre que o STJ tem feito desse dispositivo letra morta.

Não raras vezes, os consumidores não recebem sequer a sua via do contrato firmado, e quando recebem, não consta a menção à taxa de juros pactuada. O artigo 52 faz expressa menção sobre a necessidade dos consumidores serem informados de forma prévia e expressa sobre as condições pactuadas.

O STJ<sup>12</sup> já adotou, nessas circunstâncias, o entendimento de que caberia ao consumidor “se informar” sobre as condições pactuadas, nos casos em que tais não estivessem previstas no contrato.

Ora, o STJ ressuscitou em terras pátrias a figura norte-americana do *caveat emptor*. Trazer para o consumidor, de uma forma geral, a responsabilidade pela compreensão das consequências dos encargos previstos nos contratos, ou o conhecimento de que, caso não sejam os encargos previstos expressamente, será aplicada pelo Poder Judiciário a taxa de juros pela média dos mercados é medida extremamente abusiva.

No caso da omissão dos encargos no contrato, antes de decidir pela aplicação da taxa média, o STJ possuía um entendimento de que deveria ser aplicada a limitação constitucionalmente prevista à época dos 12% de juros ao ano. Esse raciocínio era baseado no fato de que, em face da omissão sobre a taxa de juros, o montante dos juros não poderia ficar completamente ao alvedrio do banco contratante, por se configurar uma cláusula potestativa, algo vedado em no ordenamento brasileiro. Assim, dever-se-ia aplicar a disposição constitucional que previa uma taxa de 12% ao ano (AgRg no REsp 712801/RS).

Entretanto, o STJ, no AgRg no Ag 911138 RS, passou a seguir outra orientação. Em caso de omissão quanto ao montante da taxa de juros deve ser aplicada a taxa média de juros do mercado. A Corte Superior entende que existe a autonomia da vontade, quando da assinatura dos contratos, e com base nas súmulas da Corte de nº 294 e 296, seria razoável compreender a aplicação dos juros médios praticados no mercado quando outros não forem previstos.

Ocorre que tais súmulas apenas preveem a possibilidade, na Súmula 294, da cobrança da comissão de permanência com base na taxa média de mercado, e na Súmula 296, da impossibilidade de cumulação entre os juros remuneratórios à taxa média de mercado com a comissão de permanência. Em nenhum momento, essas súmulas permitem que se compreenda a ausência da previsão das taxas de juros como uma licença para aplicar a taxa média de juros do mercado.

---

<sup>12</sup> “RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO. JUROS BANCÁRIOS. À míngua de contrato escrito, e tratando-se de relação jurídica resultante de um contrato de abertura de crédito, na modalidade “cheque especial”, são devidos os juros remuneratórios cobrados pela instituição financeira, salvo se forem abusivos – tudo porque antes de sacar o dinheiro por conta do crédito previamente autorizado o correntista tem a obrigação de se informar a respeito dos respectivos encargos, sabido que o empréstimo bancário é sempre oneroso. Agravo regimental não provido.” (STJ - AgRg no Ag 715289 RS 2005/0174575-6, Relator: Min. Ari Pargendler, Terceira Turma, j. 10/10/2006, DJ 27/11/2006).

Acatar a decisão do STJ, de que o consumidor deva se submeter a cobrança de uma taxa média de juros, sem ter conhecimento de qual seria essa taxa, uma vez que elas variam mês a mês, com a simples justificativa de que os contratos bancários são onerosos, torna letra morta o intuito constitucional de proteção à parte mais frágil, à vulnerabilidade do consumidor.

Sabe-se que a revisão de um contrato bancário com fundamento na onerosidade excessiva do mesmo é algo a ser feito levando em consideração a figura dos contratantes. É preciso analisar justamente a figura de quem contrata, a sua condição técnica, econômica e social, para que o contrato cumpra a sua função social. A grande novidade dessa figura é que a revisão com base na onerosidade excessiva não precisa ser algo imprevisível, como exige o Código Civil de 2002.

O STJ, para aferir essa onerosidade, tem levado em conta a taxa média de juros cobrados no mercado. É necessário que se diga que capitalização de juros não é sinônimo de juros compostos, ou de juros sobre juros, já que a capitalização pode ser simples, linear, ou composta, e essa última sim seria a chamada juros sobre juros. A taxa de juros de um país é algo extremamente importante, na medida em que, a curto prazo, controla a inflação, e a longo prazo, influencia nos investimentos e na poupança. É algo que necessita ser permanentemente equilibrado para que se encontre a justa medida.

O STF, na ADI 4, entendeu que o suprimido artigo 192 da Constituição Federal de 1988, que previa a limitação da taxa de juros no Brasil a 12% ao ano, não seria autoaplicável. Esse dispositivo foi suprimido pela Emenda Constitucional nº 40, de 29 de maio de 2003, pondo por fim a celeuma jurídica existente.

Contudo, o Decreto nº 22.626, de 7 de abril de 1933, e que dispõe sobre juros nos contratos, e impõe a sua limitação para os contratos firmados entre os particulares, ainda está perfeitamente em vigor, vedando a usura e a agiotagem. Porém, tratando-se dos contratos bancários firmados com empresas integrantes do Sistema Financeiro, caberá ao Poder Judiciário dizer o que seria ou não excessivo.

A taxa básica de juros estabelecida pelo BACEN através do COPOM é o referencial da taxa de juros que o Governo Federal utiliza para se financiar junto ao mercado, por meio da emissão de títulos da dívida pública, como também acaba servindo de base para todas as demais taxas de juros que são praticadas no mercado, somadas ao chamado *spread bancário*.

A grande questão que envolve essas cobranças de juros em contratos de financiamento bancário é justamente a informação defeituosa que é repassada ao consumidor. Ora, estaria dito no contrato que será permitida a capitalização, de acordo com o entendimento do STJ, se a taxa anual for superior a doze vezes a taxa mensal.

Daí, os consumidores ingressam na justiça, questionando a capitalização de juros, quando o entendimento da Corte Superior é justamente ser essa possível, desde que seja feita essa operação aritmética. Pergunta-se, como um consumidor leigo, que está firmando o contrato, sabe dessa informação? A capitalização está presente no contrato quando a taxa de juros anual foi superior a doze vezes a taxa anual?

No julgado AgRg no AgRg no REsp 1261824 SP<sup>13</sup>, o Ministro Herman Benjamin pronunciou-se sobre essa necessidade de informação clara a ser repassada para o consumidor. Nesse sentido, avalia-se como deveria ter sido examinada a hipótese em que a informação sequer consta do contrato, mas é fruto de um entendimento jurisprudencial.

Seria exatamente esse o caso das revisionais. O consumidor leigo, de acordo com o entendimento da Corte Superior, deve saber que haverá a capitalização de juros em seu contrato, desde que, fazendo a operação de multiplicar, perceba que a taxa anual é superior a doze vezes a taxa mensal. Como saber disso se nem mesmo os advogados detêm essa informação?

---

<sup>13</sup> “[...] Rodapé ou lateral em página não são locais adequados para alertar o consumidor, e, tais quais letras diminutas, são incompatíveis com os princípios da transparência e da boa-fé objetiva, tanto mais se a informação disser respeito à informação central na peça publicitária e a que se deu realce no corpo principal do anúncio, expediente astucioso que caracterizará publicidade enganosa por omissão [...] por subtração sagaz, mas nem por isso menos danosa e condenável, de dado essencial do produto ou serviço. [...]. Pretender que o consumidor se transforme em leitor malabarista (apto a ler, como se fosse natural e usual, a margem ou borda vertical de página) e ouvinte ou telespectador superdotado (capaz de apreender e entender, nas transmissões de rádio ou televisão, em fração de segundos, advertências ininteligíveis e me passo desembestado, ou, ainda, amontoado de letrinhas ao pé da página de publicação ou quadro televisivo) afronta não só o texto inequívoco e o espírito do CDC, como agride o senso comum, sem falar que converte o dever de informar em dever de informar-se, ressuscitando, ilegítimamente e *contra legem*, a arcaica e renegada máxima do *caveat emptor* (o consumidor que se cuide). [...] informações sobre o preço, condições de pagamento e crédito são das mais relevantes e decisivas na opção de compra do consumidor e, por óbvio, afetam diretamente a integridade e a retidão da relação jurídica de consumo. Logo, em tese, o tipo de fonte e localização de restrições, condicionantes e exceções a esses dados devem observar o mesmo tamanho e padrão de letra, inserção espacial e destaque, sob pena de violação da ostensividade.” (STJ - AgRg no AgRg no REsp 1261824 SP 2011/0079132-3, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 14/02/2012).

Some-se a esse fato, o já dito por Bauman (2010a, p. 14),

O que nenhuma publicidade declarava abertamente, deixando a verdade a cargo das mais sinistras premonições dos devedores, era que os bancos credores realmente não queriam que seus devedores pagassem suas dívidas. Se eles pagassem com diligência os seus débitos, não seriam mais devedores. E são justamente os débitos (os juros cobrados mensalmente) que os credores modernos e benevolentes (além de muito engenhosos) resolveram e conseguiram transformar na *principal fonte de lucros constantes*.

O Ministro Marco Aurélio, em seu voto na ADI 2591<sup>14</sup>, mencionou sobre as taxas de juros praticadas no país e o empobrecimento da força de trabalho e do capital produtivo.

Some-se à informação deficiente o fato de que o Banco Central não divulga a taxa média de mercado. Diariamente, é divulgada a taxa básica de juros, a SELIC, bem como as tarifas cobradas pelas instituições financeiras. A taxa média de juros seria a cobrada no mercado, pelas instituições financeiras, considerado um determinado período. O Banco Central divulga a taxa média de operação realizada por determinada instituição financeira, e não no mercado como um todo. Considerando essa informação, mesmo que o consumidor seja alguém diligente, jamais conseguirá saber, quando da lavratura do seu contrato, qual seria a taxa média de mercado em determinado período.

Indo mais além, entender dessa forma, é esquecer que os contratos bancários se submetem ao CDC, de acordo com o entendimento proferido pelo STF, na ADI 2591.

O artigo 46 do CDC prevê que os contratos de consumo não terão o condão de obrigar o consumidor, se não lhe for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo, ou se o mesmo for redigido com o fim de tornar a sua compreensão difícil. As decisões do STJ acima elencadas ferem de morte esse dispositivo. Se um contrato, em tais circunstâncias, não vincula o consumidor, pode-se entender que tal contrato sequer existe. Se no contrato, não existe a previsão da taxa de juros, nem mesmo a menção expressa sobre a

---

<sup>14</sup> “[...] as taxas de juros que estão sendo praticadas, hoje, no Brasil, são taxas que nenhum empresário é capaz de suportar. Nós sabemos que o fenômeno que se denomina, de “ciranda financeira”, é que é a tônica, hoje do mercado financeiro engordando os lucros dos que emprestam dinheiro e empobrecendo a força do trabalho e do capital produtivo. [...]” (STF - ADI 2591 / DF, Relator: Min. Carlos Velloso, j. 07/06/2006, Tribunal Pleno, DJ 29/09/2006).

capitalização, como o contrato pode obrigar o consumidor? Sem o conhecimento, não há liberdade para contratar.

Sen (2009) já dizia que, para haver liberdade, é preciso que existam outros determinantes, como as disposições sociais e econômicas, serviços de educação e saúde, além dos direitos civis. Assim, como se pode falar em liberdade para contratar, e essa liberdade ser a razão para que o consumidor se submeta às disposições contratuais, quando não foi dada, antes da liberdade, a informação necessária e imprescindível, até para que pudesse escolher livremente?. O mesmo autor responde que:

[...] a privação de liberdade econômica na forma de pobreza extrema, pode tornar a pessoa indefesa na violação de outros tipos de liberdades [...]. A privação de liberdade econômica pode gerar a privação de liberdade social, assim como a privação de liberdade social ou política pode, da mesma forma, gerar a privação da liberdade econômica. (SEN, 2009, p. 23)

Portanto, não há como se falar em liberdade ou em autonomia da vontade, quando não for assegurada a real liberdade, fruto do conhecimento e da informação que deve ser repassada ao consumidor.

A jurisprudência do STJ também acabou reconhecendo a legalidade da utilização da taxa SELIC como índice de correção monetária apenas quando se cuidarem de créditos fazendários, nas demais situações, o STJ entendeu que a SELIC não pode ser usada (EREsp 801060/RS). A utilização da taxa SELIC foi entendida como ilegal, na medida em que, na sua composição, compreende juros e correção monetária. Contudo, a taxa média de mercado usada como parâmetro para o STJ nos contratos bancários, tanto para aferir uma possível abusividade, como para integrar os mesmos contratos no caso de omissão, tem por base a taxa básica de juros, que é exatamente a SELIC. A SELIC não pode ser usada como taxa de juros nos contratos, mas a mesma SELIC acaba sendo usada para determinar a taxa média de juros, usada como se fosse a justa medida para os contratos omissos a respeito dos juros.

A SELIC (taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia) foi desenvolvida pelo Banco Central do Brasil e pela Associação Nacional das Instituições do Mercado Aberto, como um sistema de controle diário de custódias, liquidação e operações de títulos públicos por meio informatizado, criada em

novembro de 1979, com o fim de proporcionar maior transparência e segurança aos negócios realizados com títulos.

Através da SELIC, as instituições financeiras podem adquirir e vender títulos diariamente, criando uma taxa diária que foi chamada de overnight, sendo, portanto, a sua natureza de juros acrescida de correção monetária.

Dessa forma, a SELIC não pode ser usada como critério para a fixação das taxas de juros no âmbito privado porque ela cumulária correção monetária e juros, além de acabar relegando o sistema privado ao alvedrio do sistema público, através do Banco Central, que a fixa nas suas reuniões do COPOM, com o intuito de atender a diversas finalidades, como o controle da inflação e de política cambial.

Com relação à capitalização ser possível ou não nos contratos bancários, como já dito anteriormente, o STJ adotou outro entendimento bastante curioso. Em sede de recurso repetitivo (REsp 1251331/RS), entendeu que a capitalização dos juros em periodicidade inferior à anual deve vir pactuada de forma expressa e clara. Contudo, a previsão no contrato bancário de taxa de juros anual superior ao duodécuplo da mensal seria uma medida suficiente para induzir ao consumidor de que, naquele contrato firmado, os juros estariam sendo capitalizados.

Percebe-se que, de acordo com o STJ, seria preferível que viesse expresso no contrato bancário a previsão de que os juros, em um determinado contrato, estariam sendo capitalizados. Caso essa informação não venha, também não haverá problema, de acordo com o STJ, já que se deve entender que o consumidor fora devidamente avisado sobre a capitalização, quando a taxa de juros anual for igual ou superior a 12 (doze) vezes a taxa mensal. Mais uma vez, a jurisprudência presume o conhecimento do consumidor sobre uma questão técnica, ressuscitando o princípio norte-americano do *caveat emptor*.

Não há como negar que exista, de acordo com as decisões do STJ aludidas até o presente momento, uma flagrante abusividade no trato das relações de consumo existentes nos contratos bancários. Bourgoignie (2011, p. 534) afirma que:

As práticas abusivas podem nascer em decorrência, tanto da falta, como da incorreção da informação fornecida ao consumidor do fato, por exemplo, da ausência de informação das condições do contrato; da impressão ilegível ou pouco compreensiva das condições referidas; da redação confusa ou incompleta da informação dada ao consumidor – como ainda de fatores internos à relação de consumo; tais como a natureza agressiva demais de

determinado método de venda ou de determinada mensagem publicitária; da ausência de educação do consumidor e a sua impossibilidade de avaliar os riscos ligados à conclusão do contrato proposto ou a utilização do produto oferecido, e até mesmo da falta de meios efetivos para que ele possa recorrer contra seu interlocutor em caso de litígio.

De acordo com o entendimento de Marques (2011), e com base em um Enunciado nº 169, do ano de 2005, da III Jornada de Direito Civil, referente ao artigo 422 do Código Civil, o princípio da boa-fé objetiva deve levar o credor a evitar o agravamento do próprio prejuízo. Com isso, a referida autora quer sugerir que, no caso de inadimplência, e ainda de superendividamento, o consumidor, ao pagar o seu financiamento bancário, não pode ver a amortização do seu saldo devedor em conformidade com a Tabela Price, onde primeiro são pagos os juros e os encargos, para depois ser o restante abatido do principal. Essa medida não evitaria apenas um maior prejuízo ao consumidor, mas representaria um menor prejuízo aos bancos, sem deixar de mencionar que se estaria efetivando a função social dos contratos.

O Banco Central, enquanto autarquia federal, foi criado pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, com o objetivo de, dentre outras coisas, exercer o controle do crédito em todas as suas formas e fiscalizar as instituições financeiras, mas acaba não fazendo o seu papel. Deveria o Banco Central limitar os juros cobrados pelas instituições financeiras, além de afirmar como deveria ocorrer a correção monetária do saldo devedor. O artigo 4º da referida lei explicita que seria uma atribuição do Conselho Monetário Nacional limitar, sempre que necessário, as taxas de juros, desconto, comissões e qualquer outra forma de remuneração pelos serviços bancários.

Ocorre que essa limitação, na prática, acaba sendo uma ilimitação, e os juros são pactuados de acordo com o interesse de cada agente financeiro.

Os altos juros cobrados no Brasil podem vistos como fruto de uma atuação oligárquica, uma vez que existem poucos bancos operando no Brasil, e essa atuação cartelizada é a responsável por gerar um *spread* superior a 10 (dez) vezes a média dos juros praticados em outras economias. Pode-se dizer que exista um cartel de crédito no Brasil.

O próprio Banco Central, em estudo feito por ele mesmo, reconheceu que seria preciso haver uma maior concorrência, bem como mecanismos de defesa do consumidor, para que os juros possam efetivamente cair no Brasil.

As atividades desenvolvidas pelo setor financeiro ocupam parte dos afazeres diários dos consumidores, em razão de um verdadeiro processo de bancarização pelo qual as relações de consumo passaram. Os bancos deixaram de atender apenas aos comerciantes, ao assumirem diversas funções, além de apenas depositarem e movimentarem recursos. Os bancos são responsáveis pela previdência, seguros dos mais diversos tipos e investimentos para seus clientes, além de câmbio, o que revela a importância e a inevitabilidade da sua presença no cotidiano dos consumidores.

Portanto, as cláusulas de um contrato de consumo devem ser redigidas de forma clara, e se porventura não forem, a elas o consumidor não irá se vincular, de acordo com a redação do artigo 47 do CDC.

O artigo 52 do CDC elenca quais seriam as cláusulas que deveriam constar em um contrato de consumo, quando envolver a outorga de crédito ou financiamento ao consumidor. O problema é justamente o entendimento do STJ, que entende não haver qualquer problema quando não constar de um contrato de financiamento, quer a taxa de juros, quer a cláusula sobre capitalização, partindo da presunção de conhecimento técnico do consumidor sobre o assunto.

Não se pode esquecer que, os consumidores, no momento em que firmam os contratos, são dotados de uma racionalidade limitada, já que os indivíduos não são aptos a receber, armazenar e processar um grande volume de informações, e diante de decisões complexas, tendem a simplificá-las a fim de reduzir o problema a poucas alternativas. Assim, as transações de consumo que importem em maiores valores, como a compra de um carro ou de um imóvel, ou mesmo as contratações que se protraem no tempo, como as de plano de saúde, são mais complexas, e envolvem diversos serviços acoplados, como o de crédito, e daí é impossível que um consumidor preveja todas as complicações que podem advir. Por tal motivo, a informação durante todo o curso contratual, como depois de firmado o contrato e também antes, é de crucial importância.

No Brasil, o prazo para reflexão previsto pelo CDC é também um outro elemento, ao lado da informação, apto a garantir que o consumidor faça uma escolha consciente, ao dotar esse mesmo consumidor de prazo para melhor ponderar sobre os contratos de trato sucessivo.

Todavia, é preciso se falar também no direito que o consumidor possui de não ser informado e de permanecer no anonimato. O consumidor tem que ter o

direito pleno de ser resguardado quanto ao recebimento de e-mails em sua caixa de mensagens eletrônicas com anúncio de produtos e serviços de empresas para quem não forneceu os seus dados. Da mesma forma, tem o consumidor o direito de não receber ligações em seus telefones móvel e fixo, ou mensagens de texto, de empresas com as quais não concordou em manter qualquer tipo de ligação.

É praxe o comércio entre empresas de bancos de dados e cadastros de consumidores, o que acaba por gerar uma prática abusiva por parte dos fornecedores. A venda de informações viola o direito constitucional à privacidade, da mesma forma em que afronta o comando expresso do artigo 43 do CDC. O consumidor deve concordar em integrar qualquer banco de dados ou cadastro, já que cedeu seus dados para finalidades específicas.

Sobre essa questão, o STJ<sup>15</sup> adotou entendimento bastante restrito sobre a matéria, partindo do princípio de que seria bastante complicado controlar a internet. Em casos de publicidade enganosa, como acontece com o envio recorrente de e-mails para determinado consumidor, sem que tenha havido qualquer solicitação nesse sentido, o STJ decidiu que tal conduta não configuraria dano moral.

Os Ministros entenderam por manter a decisão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que, por sua vez, havia reformado a decisão de 1º grau que concedia a indenização pleiteada. O acórdão do TJDF entendeu que não haveria ilícito no caso concreto e que era necessário que consumidor houvesse provado a culpa do fornecedor no envio das informações indesejadas. Apontou ainda a ausência de violação da vida privada, intimidade, honra e imagem, sustentando que “o simples envio de e-mails não solicitados, ainda que dotados de conotação comercial, não configura propaganda enganosa ou abusiva, a fazer incidir as regras próprias do CDC”.

---

<sup>15</sup> “INTERNET - ENVIO DE MENSAGENS ELETRÔNICAS - SPAM - POSSIBILIDADE DE RECUSA POR SIMPLES DELETAÇÃO - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1 - **Segundo a doutrina pátria “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”.** 2 - Não obstante o inegável incômodo, o envio de mensagens eletrônicas em massa - SPAM - por si só não consubstancia fundamento para justificar a ação de dano moral, notadamente em face da evolução tecnológica que permite o bloqueio, a deleção ou simplesmente a recusada de tais mensagens. 3 - Inexistindo ataques a honra ou a dignidade de quem o recebe as mensagens eletrônicas, não há que se falar em nexo de causalidade a justificar uma condenação por danos morais. 4 - Recurso Especial não conhecido.” (STJ - REsp 844736 DF 2006/0094695-7, Relator: Min. Luis Felipe Salomão, j. 27/10/2009, Quarta Turma, DJe 02/09/2010).

Já o STJ entendeu por manter a decisão do Tribunal do Distrito Federal sob um argumento ainda mais infame, o de que não haveria ilícito pela ausência de tipificação legal e que deveria a vítima ter comprovado a culpa da ré, além de repetir a alegação de que não teriam sido violadas a intimidade, a vida, a honra e a imagem do destinatário do spam, ainda que as mensagens contivessem conteúdo erótico, como era o caso dos autos. O voto vencedor fundamentou-se na ausência de ilícito por “falta de previsão legal, além de não ser visto como dano se não contém ataques a honra ou a dignidade de quem o recebe, formalmente, portanto sem nexo causal entre a pretensão judicial de condenação de dano moral e o fato que a justificaria”.

Não se pode negar o receio do STJ de, julgando favoravelmente esse caso, ter previsto a possibilidade de inúmeros processos judiciais com base no mesmo argumento, todos a pedirem dano moral.

Entretanto, o Ministro Luis Felipe Salomão, em seu voto vencido, afirmou que houve sim violação ao direito de privacidade do autor, “pois implica intromissão na vida alheia, perturbando a paz e intimidade da pessoa”.

O voto vencedor não compreendeu como o envio de SPAM possa ser considerado fundamento para dano moral, se o spam pode ser bloqueado, deletado ou recusado. Ocorre que essa teria sido exatamente a atitude da vítima do dano, e mesmo assim, permaneceu recebendo mensagens eletrônicas indevidamente e com conteúdo erótico.

Examinadas essas questões, o que fazer então o magistrado quando constatar a abusividade em um contrato. Como deve proceder o magistrado diante do CDC? Dispõe o CDC ser direito básico do consumidor a revisão das cláusulas contratuais “em razão de fatos supervenientes que as tornem onerosas” (art. 6º, V, 2ª Parte).

Pelo exame do dispositivo, exige o Código que os fatos sejam supervenientes, mas não que sejam imprevisíveis. Mesmo sendo previsível o fato, a sua superveniência aliada à quase impraticabilidade da prestação, permite a revisão do contrato, para adequá-lo ao que foi avençado pelas partes. A teoria da quebra da base do negócio está fundamentada na boa-fé objetiva. Para ocorrer a revisão contratual, é preciso analisar-se se foi atingida a base do negócio, se adveio uma situação não corriqueira, ao ponto de atingir a economia contratual, tornando a prestação insuportável para uma das partes. Essa situação não pode ser

decorrência do comportamento da parte prejudicada, e, finalmente, se ocorreu a onerosidade excessiva.

O CDC não oferece maiores detalhes de como deveria ocorrer essa revisão, se o juiz deve modificar a cláusula abusiva para adequá-la ao conteúdo normativo, ou se deveria realizar uma verdadeira interpretação integrativa, com base no contrato, para tentar perquirir qual seria a vontade das partes e assim criar uma nova cláusula válida. Com arrimo no artigo 47 do CDC, uma interpretação integrativa pode até ser considerada mais benéfica para o consumidor.

O STJ, em relação aos modernos assuntos provocados pela responsabilização civil dos provedores da *internet*, entendeu, no REsp 1.582.981/RJ, de relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellize, que não haverá dano moral onde não há controle. De maneira que, quando o provedor da internet não puder exercer o controle sobre o conteúdo do que é publicado, sendo simplesmente o mero transporte de informações, não exercendo qualquer decisão sobre o conteúdo da informação ou à seleção dos seus destinatários, não poderá ser responsabilizado.

Já no REsp 1.582.981/RJ, o mesmo Tribunal entendeu que, o provedor de internet, quando cientificado do equívoco pelo consumidor, é obrigado a corrigir, fazendo cessar o vínculo entre o consumidor e a página apontada, sob pena de ser responsabilizado civilmente. Como dito por Bobbio (2004, p. 9):

[...] os direitos do homem, por mais fundamentais que sejam, são direitos históricos, ou seja, nascidos em certas circunstâncias, caracterizadas por lutas em defesa de novas liberdades contra velhos poderes, e nascidos de forma gradual, não todos de uma vez e nem de uma vez por todas.

Assim, pode-se argumentar que, apesar de diversos direitos e inovações terem sido positivadas pelo CDC, e ele já contar com mais de 20 (vinte) anos de vigência, a compreensão de alguma dessas novidades ainda pode demandar algum tempo para que possam se firmar na jurisprudência do STJ.

Ante o exposto, foi traçado um panorama geral sobre como o STJ vem desrespeitando os dispositivos do CDC, em demandas que envolvem relações de consumo, como no caso dos contratos bancários. No capítulo seguinte, são examinados alguns entendimentos sumulares do STJ que envolvem matéria de consumo.

## 4.2 Um exame sobre as principais súmulas do STJ que tratam sobre matéria de consumo

Serão objeto de análise no presente trabalho apenas algumas súmulas do STJ, haja vista as súmulas que tratam de matéria de consumo ultrapassarem o montante de 200 (duzentas). Ainda, dentre as súmulas que envolvem o consumo, existem aquelas que já expressam um tratamento protecionista ao consumidor, dispensando, assim, críticas à matéria.

Perceber-se-á, ao longo da exposição, que as súmulas mais tormentosas em matéria de consumo se referem aos chamados contratos bancários. De acordo com Marques (1998, p. 28),

Os contratos bancários atuais são contratos cativos de longa duração. Observadas as especialidades dos contratos bancários em questão, sob o signo da continuidade dos serviços, massificação e catividade dos clientes, da prestabilidade por terceiros de serviços autorizados ou controlados pelo Estado, do macro-interesse do verdadeiro objeto contratual, da internacionalidade ou grande poder econômico dos fornecedores. E acima de tudo, continuidade das relações tendo em vista a essencialidade do crédito na sociedade de consumo atual, conclui-se que os modelos tradicionais de contrato (contratos envolvendo obrigações de dar, imediatas e menos complexas) fornecem poucos instrumentos para regular estas longíssimas, reiteradas e complexas relações contratuais, necessitando, seja a intervenção regulamentadora do legislador através do CDC, para a proteção dos vulneráveis, seja a intervenção reequilibradora e sábia do Judiciário nos casos concretos.

Contrato bancário, no entendimento de Aguiar Júnior (2003, p. 17), “é aquele concluído por um banco na sua atividade profissional e para a consecução dos seus fins econômicos, que são crédito e serviços. A mais importante de suas funções é a creditícia”. Miragem (2003, p. 123), por sua vez, explica que

A partir de um contrato-base (em geral a conta corrente bancária), originam-se no tempo, de acordo com as necessidades do cliente-consumidor, uma série de outros contratos, de mútuo, abertura de crédito, cartão de crédito, cuja duração coincide com a conta-corrente, estabelecendo um plexo de obrigações que se sucedem, extinguem-se e voltam a nascer a partir de novos contratos, de modo que se caracterize a relação entre o consumidor e a instituição financeira como contratos de longa duração.

O viés protecionista do CDC diante dos contratos bancários reside justamente na possibilidade de reconhecimento da nulidade de certas cláusulas contratuais, por serem abusivas ou por implicarem em ferimento aos direitos

assegurados aos consumidores. Entretanto, isso não significa que o CDC tenha elencado todas as possibilidades de cláusulas abusivas que possam existir em um contrato. Embora o direito pátrio tenha se inspirado no direito germânico, ao elencar um rol de cláusulas abusivas que seriam nulas de pleno direito, esse rol é simplesmente exemplificativo.

As cláusulas abusivas são tipos abertos, o que representa que novas possibilidades podem ser acrescentadas, e que serão igualmente abusivas. As possibilidades podem ser extraídas do cotidiano dos tribunais, associações e órgãos públicos de defesa dos consumidores.

De qualquer sorte, os contratos somente serão juridicamente vinculantes se o consumidor tiver conhecimento prévio do conteúdo contratual. Entretanto, mesmo tendo prévio conhecimento do contrato, o consumidor pode não compreender seu conteúdo. Pode acontecer também, o que é bastante comum, os consumidores não lerem os contratos de adesão, já que a leitura, muitas vezes, é chata, incompreensível e consome tempo. O consumidor deseja o produto ou o serviço, e não o contrato.

Como já dito por Marques (2005, p. 712-713),

A tendência atual é de examinar a qualidade da vontade manifestada pelo contratante mais fraco, mais do que sua simples manifestação: somente a vontade racional, a vontade realmente livre (autônoma) e informada, legítima, isto é, tem o poder de ditar a formação e, por consequência, os efeitos dos contratos entre consumidores e fornecedores.

O consumidor, por mais que tenha que ser protegido, não pode ser infatilizado, de modo que, se houver divergência entre a informação e a oferta apresentada em momento pré-contratual, deve prevalecer a condição mais favorável ao consumidor. Entretanto, essa condição mais favorável não pode ser entendida como uma maneira de gerar o enriquecimento sem causa do consumidor.

A interpretação deve ser mais favorável ao consumidor, mas apenas é alvo de interpretação quando houver diferença entre a leitura de uma cláusula e a sua interpretação, e não quando pela sua leitura literal, não houver espaço para indefinições. Da mesma forma, a incompletude de um contrato deve ser interpretada em favor do consumidor, mas, daí, estar-se-á falando em omissão, e não em interpretação.

A função social do contrato remete ao desenvolvimento social, uma vez que sem o contrato, a economia e a sociedade estagnariam. A função social do contrato é elemento para a efetivação da justiça social.

Em relação aos contratos bancários, Lucca (1998, p. 79) faz uma importante explanação quanto à aplicação do CDC às instituições financeiras, afirmando que:

[...] diante da disposição expressa do parágrafo 2º do art. 3º do CDC; diante da circunstância de que as origens do direito do consumidor, em todo o mundo, acham-se visceralmente ligadas aos abusos cometidos por instituições financeiras contra seus clientes; ciente, ainda, de que os pareceres emitidos em sentido contrário, conquanto provenientes de respeitabilíssimos juristas, foram encomendadas por famosa entidade de classe do Sistema Bancário, a Federação Brasileira das Associações de Bancos; ciente, também, de que os banqueiros são necessariamente comerciantes, [...] devem os mesmos ser tidos indisputavelmente como fornecedores.

Como exemplos de súmulas que bem trataram a matéria do consumo, podem ser citadas a Súmula 563, que enuncia que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas”. Tratou bem o STJ a proteção do consumo, quando afastou a sua incidência dos contratos de previdência complementar celebrados com entidades fechadas, mas mantendo o seu regramento sobre as entidades abertas de previdência complementar, pelo seu caráter eminentemente contratual.

Nas entidades de previdência fechada, o patrimônio da entidade e respectivos rendimentos revertem-se integralmente na concessão e manutenção do pagamento de benefícios, prevalecendo o associativismo e o mutualismo, o que afasta o intuito lucrativo, e a incidência do CDC.

No mesmo sentido, admitindo expressamente a aplicação do CDC aos contratos de plano de saúde, a súmulas 469 (“aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde”), e 297 (que admite a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras), ambas do STJ, trabalharam em consonância com o intuito protetivo do CDC.

Polêmico, no entanto, é o entendimento expresso na recente Súmula 550, que assim dispõe:

A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.

A súmula aludida trata do chamado cadastro positivo de crédito, que tem sido bastante utilizado pelas instituições financeiras para avaliarem os consumidores no momento em que solicitam empréstimos e financiamentos bancários. O grande problema dessa súmula, em que pesem as ponderações sobre a constitucionalidade da lei que criou o cadastro positivo, reside justamente na desnecessidade do consumidor ser informado e consentir com a sua inclusão no cadastro.

Ora, de acordo com esse pensamento, os consumidores podem ser incluídos nos bancos de dados de cadastro positivo, sem nem mesmo demonstrarem a sua aquiescência.

O sistema de pontuação denominado escore de crédito foi criado como uma maneira de avaliar estatisticamente os consumidores em relação ao risco de concessão de crédito. O escore de crédito funciona atribuindo notas ao consumidor, levando em conta a sua vida creditícia. Essa nota de crédito é que seria responsável pela concessão ou não dos empréstimos, determinando quais seriam as condições para a sua concessão, e qual a taxa de juros seria cobrada.

De acordo com o mesmo STJ, o uso do *score credit* seria uma prática comercial lícita por ser legalmente previsto no artigo 5º, IV, e no artigo 7º, I, da Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, a lei do cadastro positivo.

A específica lei do cadastro positivo preocupou-se em exigir a anuência do consumidor quando do seu ingresso em tal cadastro, para bem cumprir os desígnios constitucionais da privacidade.

O STJ tem esboçado, em seus julgados, preocupação com a questão da transparência que deve permear as relações comerciais, e com o direito do consumidor de ter acesso aos dados que constem em cadastros e banco de dados, o que revela uma incongruência com o disposto na súmula.

A Lei nº 12.414/2011, em seu artigo 4º, afirma que o consumidor cadastrado necessita dar a sua autorização para ingressar no cadastro positivo de crédito. Dessa forma, para que os dados creditícios de um consumidor possam ser armazenados e consultados futuramente pelas instituições de crédito, é necessária a sua anuência. A mesma legislação assegura ao consumidor o direito de ter

cancelado a qualquer tempo as suas informações, quando assim desejar, bem como assegura o direito de acesso a todos os dados e a impugná-los quando estiverem equivocados.

Para ser livre e digno, o homem precisa dispor, no âmbito de sua esfera individual, de um espaço em que possa se resguardar do externo, e permanecer só. O problema reside justamente em traçar os contornos desse direito, quais seriam os aspectos da vida humana a serem protegidos do conhecimento público. A definição do que viria a ser privacidade e vida privada sofrem bastante mutação em seu conteúdo, por estarem subordinadas aos costumes e valores socioculturais, que ainda variam em relação à época em que são adotados e o lugar.

Na sociedade de massa atual, em que o Estado e os fornecedores de bens e serviços travam incontáveis relações com um número indeterminado de consumidores, não se pode negar a importância dos bancos de dados e dos cadastros. As relações não são mais personalizadas, a figura do consumidor, na grande maioria dos casos, só será conhecida quando da inadimplência.

Os bancos de dados e os cadastros assumem lugar de destaque na viabilização das transações. O fato de vivenciar-se uma sociedade digital também facilitou sobremaneira o uso dos cadastros e dos bancos de dados, bem como a sua proliferação.

Todavia, para que os bancos de dados sejam considerados legítimos diante do CDC e não gerarem para os seus usuários uma responsabilização civil, penal e administrativa, devem atender a alguns requisitos inafastáveis.

O primeiro direito que vem a lume é o direito do consumidor à sua autodeterminação informacional. Esse direito consiste no conhecimento do consumidor sobre o arquivamento e uso de informações suas por terceiros, podendo controlá-los e mesmo impedi-los.

O dever de comunicação é imposto pelo CDC não apenas ao organizador do banco de dados, mas também ao fornecedor que deu origem à informação, sendo, ambos solidariamente responsáveis pelos eventuais danos que possam surgir para o consumidor, em razão da omissão em informá-lo sobre o arquivamento dos dados.

É importante salientar que, no caso de dados sensíveis, a simples comunicação ao consumidor não será suficiente, sendo imprescindível que o seu consentimento seja prévio para que o banco de dados proceda à coleta e ao

armazenamento de seus dados personalíssimos, sob pena de violação do direito constitucional à intimidade e à vida privada.

Dessa forma, quando se fala em crédito, não há como negar a sensibilidade e a importância de semelhantes informações na sociedade bancarizada de hoje. São as instituições financeiras que escolhem qual crédito fornecer, em quais condições e para que tipo de consumidor. Da mesma forma, são as mesmas instituições que colocam no papel as cláusulas contratuais que mais lhes beneficiam.

A economia brasileira, diferentemente das economias de outros países, é movida a crédito. A população brasileira, em sua maioria, recorre ao crédito não apenas para comprar bens de maior valor aquisitivo, como veículos automotores ou mesmo imóveis, como também para comprar itens mais ordinários, como alimentação e vestuário.

Marques (2010, p. 13) pontua algumas diferenças entre a economia de endividamento e a economia de poupança, onde:

Na primeira, o consumidor gasta todo o seu orçamento familiar no consumo básico e precisa de crédito para adquirir bens de maior valor, móveis e imóveis. Na segunda, o consumidor não gasta todo o seu orçamento familiar no consumo básico e então reserva uma quantia para colocar na poupança, planeja e espera meses até que o valor investido possa ser retirado e essa 'poupança' ser utilizada para 'consumir' os bens e serviços que mais deseja.

O Brasil enquadra-se como uma economia de endividamento. Costa (2002, p. 259-260), por sua vez, assevera que:

[...] tudo se articula com o crédito. O crescimento econômico é condicionado por ele. O endividamento dos lares funciona como meio de financiar a atividade econômica. Segundo a cultura do endividamento, viver a crédito é um bom hábito de vida. Maneira de ascensão ao nível de vida e conforto do mundo contemporâneo, o crédito não é um favor, mas um direito fácil.

A essa essencialidade do crédito para a população de um modo geral, é evidente a sua inferioridade em relação aos donos do capital, uma vez que são essas instituições financeiras que escolhem a modalidade de crédito que será oferecida para a pequena e média empresa, bem como para a pessoa física.

Nessa ordem de ideias, não há como negar a ilegalidade da Súmula 550 do STJ, pela sua manifesta abusividade, contrariando dispositivo expresso do CDC,

e ainda pelo uso relevante que tais informações positivas de crédito do consumidor na sociedade moderna. Os bens e serviços brasileiros têm um alto custo, e esse custo, em sua maioria, é pago através de crédito.

Há que se dizer, por oportuno, que a contratação ou não de crédito com instituições financeiras, em países como o Brasil, não é uma opção, mas uma necessidade.

Não se esquece que é uma preocupação constante, tanto das instituições financeiras, como de todos os outros operadores econômicos, que uma concessão irrestrita do crédito pode levar a um superendividamento da população ou a uma crise econômica. Contudo, sob essa justificativa, não se podem justificar abusos.

A Súmula 539 afirma ser permitida a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual em contratos celebrados com instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional a partir de 31/3/2000 (MP n. 1.963-17/2000, reeditada como MP n. 2.170-36/2001), desde que expressamente pactuada.

O direito à informação do consumidor, que também é um direito fundamental, garante que essa informação deva ser adequada, suficiente e veraz, devendo todos esses requisitos estarem presentes. Informação adequada é aquela que apresenta uma compatibilidade entre o meio e o produto ou serviço. A suficiência da informação relaciona-se com a sua completude e integralidade. Por fim, informação veraz é aquela que corresponde às características reais do produto ou serviço.

Os contratos de consumo não serão eficazes se não for dada a oportunidade aos consumidores de terem conhecimento prévio de seu conteúdo, ou ainda, quando tiverem dificuldade de compreensão do seu sentido e alcance, por não conterem termos claros e legíveis, além de ostensivos, quando se relacionarem com a limitação de direitos.

A informação é crucial para um consumo consciente. Se o consumidor é bem informado, possui a real liberdade entre consumir ou não consumir. Agora, ao contrário, se o consumidor não recebe a informação como deveria, haverá um cerceamento na liberdade de escolha do consumidor.

Ao direito do consumidor de ser informado corresponde o dever do fornecedor em informar, dever esse contratual e que advém da desigualdade existente entre fornecedores e consumidores. Ainda, a informação deve ser fornecida ao longo de todo o contrato, e mesmo após a extinção dele. Não é válida a

informação pela metade, ou incompleta. É preciso também transmitir essa informação por um meio hábil para tanto.

Sobre esse dever de informação, o mesmo STJ, no REsp 1.364.915/MG, reputou a atitude do fornecedor, ao reduzir a quantidade de refrigerante das garrafas PET de 600 ml para 500 ml, sem alertar o consumidor para tanto, como uma prática que denominou de maquiagem do produto ou aumento disfarçado de preços.

Em outro julgado, no REsp 1.428.801/RJ, o mesmo Tribunal considerou violado o direito à informação, quando uma emissora de canal fechado vendia seus produtos, mas não anunciava os seus preços, colocando à disposição do consumidor um número que ele poderia fazer uso e se informar. Contudo, essa ligação era paga pelo mesmo consumidor.

Ocorre que, apesar do entendimento exarado na súmula, de que a capitalização seria possível, desde que expressamente prevista no contrato, existe o posicionamento do mesmo tribunal, em seus acórdãos (REsp 1251331/RS), já aludidos no item anterior da dissertação, que defendem que, no caso da omissão da expressão “capitalização”, a mesma deveria ser subentendida pelo consumidor quando a taxa de juros anual for igual ou superior a 12 (doze) vezes a taxa mensal. Sem dúvida, uma incongruência manifesta. Se a súmula, à primeira vista, protege o consumidor, os acórdãos que decidem os casos concretos a esquecem e aplicam outro entendimento.

A Súmula 530 do STJ enuncia que, nos contratos bancários, na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada – por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos –, aplica-se a taxa média de mercado, divulgada pelo Bacen, praticada nas operações da mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor.

Ora, não se irá aqui repetir tudo o que foi dito no item anterior, sobre o fato do Banco Central não publicar essa taxa média de juros, e pela contrariedade manifesta com o artigo 52 do CDC, que coloca a taxa de juros como requisito essencial nos contratos que envolvem crédito.

A Súmula 404 do STJ diz ser dispensável o Aviso de Recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros.

Lamentável tal entendimento, uma vez que, não raras vezes, o consumidor só sabe da negativação do seu nome quando, enfim, recorre a alguma

compra parcelada, ou busca crédito pessoal. Caso o STJ houvesse adotado uma postura mais garantista em nome do consumidor, tal aviso de recebimento deveria não apenas ser emitido para comunicar a negativação, como deveria ter como requisito ser devidamente recebido no endereço do consumidor.

Entretanto, apesar do entendimento exarado na aludida súmula, em 27 de outubro de 2013, o STJ<sup>16</sup> decidiu que o não envio da notificação prévia ao consumidor gera dano moral em favor do consumidor.

Na contramão do que foi acima dito, a Súmula 359 afirma que cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição. Todavia, essa notificação é realizada mediante simples carta, carecendo de Aviso de Recebimento.

A Súmula 385 diz que “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

Igualmente lamentável essa disposição. Dizendo de maneira mais simples, o STJ entendeu que, se o devedor possuir alguma inscrição em cadastro restritivo de crédito que seja anterior, não terá direito a qualquer indenização por dano moral por inscrição posterior, ressalvado seu direito óbvio ao cancelamento da inscrição indevida.

Isso equivaleria a dizer que só caberia indenização por se estar ferindo dano moral uma única vez, e se o devedor já estiver “sujo” por alguma outra razão, não poderá mais reclamar. Como se a honra de um ser humano só pudesse ser atingida uma única vez, e quando a sua honra fosse maculada, por mais que tal fato se repetisse, não poderia mais ser indenizado, nem tampouco existir dor ou sofrimento.

---

<sup>16</sup> “AGRAVO REGIMENTAL. CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INSCRIÇÃO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ENVIO NÃO COMPROVADO. DANÓ MORAL. LEGITIMIDADE. EMPRESA ADMINISTRADORA DO BANCO DE DADOS. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. IMPROVIMENTO. 1.- **A responsabilidade decorrente da ausência de comunicação prévia ao consumidor, medida imprescindível à regularidade da inscrição, é da empresa administradora do banco de dados, a quem cabe providenciar a cientificação do devedor.** 2.- A convicção a que chegou o Acórdão recorrido, que consignou que o nome da Agravada constava dos documentos acostados aos autos para comprovar o envio da comunicação prévia e entendeu pela inexistência de ato ilícito e de dano moral indenizável, decorreu da análise do conjunto fático-probatório, e o acolhimento da pretensão recursal demandaria o reexame do mencionado suporte, obstando a admissibilidade do Especial à luz da Súmula 7 desta Corte. 3.- A Agravante não trouxe nenhum argumento capaz de modificar a conclusão do julgado, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. Agravo improvido.” (STJ - AgRg no AREsp 341286 RS 2013/0126727-0, Relator: Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013, Terceira Turma, DJe 27/08/2013, destaques nossos).

Este entendimento sumulado pela Corte suscita uma questão muito importante em relação ao consumidor. Essa súmula revela uma visão que resulta de uma concepção restrita da Corte com relação ao conceito de dano moral. O fato de existirem inscrições legítimas em desfavor do consumidor inadimplente não parece suficiente para descaracterizar o dano causado pela inscrição indevida, sobretudo se considerado que a violação do direito neste caso restará sem qualquer sanção.

Ainda, não se pode esquecer que se está cuidando de um direito da personalidade, o direito à honra, que tem sérios reflexos sobre o crédito da pessoa atingida e influi diretamente na sua vida em sociedade. Se não é possível aferir um preço para a honra, apenas podendo se chegar a uma estimativa pecuniária do sofrimento causado, também não é possível afirmar que, depois de uma negativação, o consumidor não tenha mais honra alguma passível de indenização por dano moral. A cada negativação, tem-se a diminuição da credibilidade creditícia do consumidor, independentemente de um sofrimento anímico.

Os casos (*leading cases*) que sustentam o entendimento sumulado são especialmente o REsp 1.002.985/RS<sup>17</sup>, de relatoria do Ministro Ari Pargendler, e o REsp 1062336/RS<sup>18</sup>, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi.

Considerar o entendimento exarado na Súmula 385 do STJ é considerar que existem ilícitos civis que não serão passíveis de indenização. Não porque o fato não tenha ocorrido ou mesmo o nexo causal, ou ainda por existir responsabilidade exclusiva da vítima em relação à conduta do responsável pela negativação, mas por uma falta da vítima em relação a terceiro estranho ao caso.

---

<sup>17</sup> Voto do relator Min. Ari Pargendler: “[...] quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido pela inscrição do seu nome como inadimplente em cadastros de proteção ao crédito. [...]. Evidentemente, o dano moral estará caracterizado se provado que as anotações anteriores foram realizadas sem a prévia notificação do interessado.” (STJ - REsp 1002985 RS 2007/0260149-5, Relator: Min. Ari Pargendler, j. 14/05/2008, Segunda Seção, DJe 27/08/2008).

<sup>18</sup> “[...] em que pese a nova orientação da 2.<sup>a</sup> Seção, deve ser feita uma relevante reflexão: qual desses entendimentos mais se ajusta ao dever de proteção do consumidor? Respondo tal indagação adotando o posicionamento referendado pela 2.<sup>a</sup> Seção até maio deste ano, no sentido de que a existência de outras inscrições desabonadoras somente deve ser levada em consideração pelo julgador no momento de fixar o quantum indenizatório. Isto porque subsiste a prática comercial ilícita da mantenedora dos cadastros, que viola o § 2.º do art. 43 do CDC. Não se pretende, é certo, premiar consumidores inadimplentes, mas é de suma importância o caráter pedagógico da punição ao órgão responsável pelo banco de dados que faz a negativação de forma indevida. O Código de Defesa do Consumidor é claro em determinar que a abertura de registros não solicitados deve ser comunicada ao consumidor. O descumprimento de tal regra leva à configuração do dano moral, como aqui já destacado. Assim, permitir que os responsáveis pelo cometimento de um ato ilícito se escondam sob a alegação de que o devedor já possuía outras anotações implica cobrir-lhes com o ‘manto da impunidade’ e estimular a prática de novas ilegalidades.” (STJ - REsp 1062336 RS 2008/0115487-2, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 10/12/2008, Segunda Seção, DJe 12/05/2009).

Como já dito pela Ministra, a negativação anterior poderia ser levada em conta na fixação do *quantum* indenizatório, mas jamais para impedir qualquer indenização<sup>19</sup>.

No REsp 1386424/MG, o entendimento do STJ foi exatamente no sentido provocado pela súmula. Contudo, fez-se uma pequena ressalva. O credor que realizou a negativação indevida poderá responder por algum outro tipo de excesso praticado em relação ao devedor.

A Súmula 382 diz que “a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade”. Essa discussão deixou de ter muito sentido depois que a emenda constitucional aboliu a previsão constitucional do artigo 192 que limitava a cobrança de juros ao limite de 12% ao ano. O STF, na ADI 4, entendeu que o artigo 192 da Constituição Federal de 1988, que previa a limitação da taxa de juros no Brasil a 12% ao ano, não seria autoaplicável. Esse dispositivo foi suprimido pela Emenda Constitucional nº 40/2003, pondo fim a uma celeuma jurídica.

A Súmula 381 afirma que, nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.

A grande questão que envolve a referida súmula reside justamente no fato de que semelhante entendimento se contrapõe ao artigo 51 do CDC, que permite, expressamente, a atuação oficiosa dos juízes ao se depararem com cláusulas contratuais prejudiciais aos consumidores.

Ainda, é um direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que possam estabelecer “prestações desproporcionais ou a sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (art. 6º, II, do CDC).

---

<sup>19</sup> “[...] a prática do ato ilícito de proceder à inscrição indevida do devedor nos cadastros de inadimplentes configura o dano moral e eventual existência de outras inscrições não afasta o dever de indenizar do órgão responsável pela manutenção do banco de dados. As anotações anteriores, todavia, devem ser levadas em conta pelo Juiz no momento da fixação do quantum indenizatório. O entendimento mais recente da 2.ª Seção, segundo o qual a pré-existência de inscrições afasta o dever de indenizar, *data venia*, coloca em situações idênticas tanto o devedor contumaz, que porventura tenha uma dezena de anotações regulares, quanto o consumidor que possua apenas uma anotação, mas que não conseguiu, por circunstâncias diversas, provar a ilegalidade do registro antecedente. [...]. O ponto relevante é notar que em cada processo discute-se um específico ato de inscrição e não o histórico do consumidor como bom ou mau pagador. Portanto, não há sentido em condicionar a análise da existência ou não de dano moral à comprovação de que o consumidor é ou não honesto. O que se discute é a licitude da inscrição, o que está em análise é a conduta do órgão mantenedor do cadastro e não do consumidor.” (STJ - REsp 1062336 RS 2008/0115487-2, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 10/12/2008, Segunda Seção, DJe 12/05/2009).

Era uma preocupação do Código proteger os consumidores frente a mais diversa sorte de abusos cometidos nos chamados contratos pré-fabricados. Deve ser dada preponderância à informação diante do contrato firmado.

Além da informação que deve ser prioridade para os fornecedores, o artigo 46 do mesmo Código prevê claramente a interpretação mais favorável ao consumidor, na hipótese de cláusula que seja obscura ou que apresente uma interpretação dúbia.

O entendimento do STJ é isolado nessa matéria. Essa súmula nada mais é que um retrocesso, em relação aos avanços estabelecidos pelo CDC, e da própria Constituição Federal de 1988, que coloca a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, no seu artigo 170.

Os julgados que serviram de base para a construção do entendimento sumular foram: REsp 702.524/RS; REsp 54.114/RS; REsp 1.064.594/RS; REsp 1.042.803/RS; REsp 541.153/RS, dentre outros.

Entretanto, não era exatamente sobre o exame de ofício de cláusulas contratuais que versavam os julgados, conforme relata o Ministro Cesar Asfor Rocha, no REsp 541.153/RS<sup>20</sup>. Percebe-se também que o referido julgado apenas reafirmava o que o CPC já previa, *tantum devolutum quantum appellatum*, no seu artigo 515.

Ademais, os precedentes aludidos discutiam apenas questões atinentes aos juros remuneratórios. A Corte Superior buscava, talvez, limitar os poderes dos magistrados de todo o país em reconhecer a abusividade de taxas de juros, o que poderia levar a muitos prejuízos para as instituições financeiras<sup>21</sup>.

Ou seja, o intuito, claramente, na decisão do STJ, era o de limitar a atuação dos juízes que apreciavam ações revisionais de contratos, alegando que

---

<sup>20</sup> “[...] relativamente ao exame de ofício, conquanto existam decisões favoráveis a que o Julgador examine cláusulas contratuais em relação as quais não tenha havido insurgência, por aplicação do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, tenho que o entendimento que deve prevalecer é o já assentado na egrégia Terceira Turma. Assim, não se tratando de questões relacionadas às condições da ação, as matérias que não foram objeto da apelação não podem ser examinadas pelo Tribunal.” (STJ - REsp 541153 RS 2003/0073220-8, Relator: Min. Cesar Asfor Rocha, j. 08/06/2005, Segunda Seção, DJ 14/09/2005).

<sup>21</sup> “[...] no que tange aos juros remuneratórios, é de se acolher a irrisignação, já que o entendimento do STJ é no sentido de que, embora certa a incidência do Código de Defesa do Consumidor nos contratos bancários, a abusividade da pactuação dos juros remuneratórios deve ser cabalmente demonstrada em cada caso, com a comprovação do desequilíbrio contratual ou de lucros excessivos, sendo insuficiente o só fato de a estipulação ultrapassar 12% ao ano ou de haver estabilidade inflacionária no período [...]” (STJ - REsp 541153 RS 2003/0073220-8, Relator: Min. Cesar Asfor Rocha, j. 08/06/2005, Segunda Seção, DJ 14/09/2005).

nessas ações deveriam ser apreciadas circunstâncias concretas e aptas de abusividade, como se os juízes fossem “levianos” suficientes para declararem abusividades onde não existiam.

Interessante ainda ressaltar a consciência do STJ quando lembra da existência do CDC, mas acaba adotando entendimento contrário às suas disposições.

A Súmula 380 diz que a simples propositura da ação de revisão de contrato não inibe a caracterização da mora do autor.

O intuito do julgador, quando elaborou semelhante entendimento, foi o de refrear o excessivo número de ações revisionais que abarrotavam, e ainda abarrotam, o Poder Judiciário brasileiro.

O devedor-consumidor, quando se via em situação de dificuldade financeira, via na ação revisional a saída para a sua crise. Ocorre que, apesar do intuito demonstrado pela súmula, essa não parece ser a alternativa mais viável para refrear o número de ações revisionais e de liminares pleiteadas diariamente perante o Poder Judiciário atualmente.

A grande e polêmica questão que está por trás dessa explosão de revisionais é a ausência ou a deficiência de informações repassadas ao consumidor-contratante, no momento da contratação, ou antes dela.

O princípio da informação é basilar para o CDC. A informação deve ser prestada de forma completa e suficientemente clara para o consumidor. Marques e Miragem (2014, p. 667) afirma que:

[...] a norma do art. 46, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor estipula um novo dever específico do fornecedor, que, na sociedade de massa, é normalmente o elaborador dos contratos oferecidos no mercado. A finalidade da norma é assegurar a informação ao consumidor, ou, como estamos querendo frisar, a transparência necessária nas relações de consumo. Tenta, desta maneira, evitar que o fornecedor utilize a sua superioridade econômica e mesmo técnica (departamentos jurídicos ou consultorias especializadas) para confundir o consumidor e por a ele obrigações que se tivesse compreendido o sentido o texto, não teria assumido.

As partes, em uma relação contratual, não têm, muitas vezes, a escolha de contratar ou não, de assinar ou não um contrato, quando não participaram da elaboração das suas cláusulas.

A Súmula 283 enuncia que as empresas administradoras de cartão de crédito são instituições financeiras e, por isso, os juros remuneratórios por elas cobrados não sofrem as limitações da Lei de Usura. Bauman (2010a, p. 12) afirma que:

A introdução de cartões de crédito foi um sinal do que viria a seguir. Foram lançados no mercado cerca de 30 anos atrás, como slogan exaustivo e extremamente sedutor de “Não adie a realização do seu desejo”. Você deseja alguma coisa, mas não ganha o suficiente para adquiri-la? Nos velhos tempos, felizmente, passados e esquecidos, era preciso adiar a satisfação [...]: apertar o cinto, privar-se de certas alegrias, gastar com prudência e frugalidade, colocar dinheiro economizado na caderneta de poupança e ter esperança, com cuidado e paciência, de conseguir juntar o suficiente para transformar os sonhos em realidade.

Pelo exame da referida súmula, tem-se o seguinte paradoxo. A Súmula 297 da mesma Corte Superior afirma que o CDC é aplicável a instituições financeiras. Contudo, a Súmula 283 enuncia que seria livre a convenção dos juros.

O STJ, na Segunda Seção, no REsp 271.214/RS, tem a posição dominante de que a cláusula que estabelece juros em contrato bancário pode ser encarada como abusiva se, no contrato celebrado, a taxa de juros discrepar de modo substancial da média do mercado na praça do empréstimo, ou, “diante de uma demonstração cabal da excessividade do lucro da intermediação financeira, da margem do banco, um dos componentes do spread bancário, ou de desequilíbrio contratual”.

Por um cotejo rápido da decisão acima referenciada, já se pode perceber a dificuldade de prova que se impõe ao consumidor, caso deseje uma revisão contratual.

Ante todos esses posicionamentos sumulares apresentados, percebe-se que existe uma tendência do STJ, quando se cuida de contrato bancário, mesmo ao arrepio do CDC, ou de entendimentos exarados em seus acórdãos, de privilegiar os termos do contrato firmado pelo o consumidor, ou seja, do *pacta sunt servanda*.

## 5 CONCLUSÃO

Ante todo o exposto, pode-se perceber a íntima ligação existente entre a figura do consumidor e o nascimento da chamada sociedade de massas, criada dentro do sistema capitalista de produção. Apesar dessa forte conexão entre o consumidor e o capitalismo, a sua figura não deixa de existir dentro de uma economia estatizada como a chinesa. Foram abordadas também as razões que levam a entender o direito do consumidor como direito fundamental, fruto de um processo de constitucionalização inédito no país.

As implicações da proteção da figura do consumidor frente ao Estado têm gerado certa confusão por parte da jurisprudência do STJ, quando justamente cuida de serviços que seriam essenciais, como o de fornecimento de água e de luz. O tratamento do consumidor como direito fundamental dentro das relações travadas com outros particulares também levanta alguns questionamentos, como qual seria a medida adequada para isso?

Da mesma forma, foram apontadas, ao longo da dissertação, decisões proferidas pelo STJ que endossavam a problemática do consumidor, dando-lhe um viés eminentemente protetivo.

Não se pode deixar de reconhecer o enorme avanço que foi a codificação do direito do consumidor, como também a sua elevação constitucional a direito fundamental pela Constituição Federal de 1988. A Constituição não só afirmou ser a proteção do consumidor um direito fundamental como a elegeu como princípio da ordem econômica.

O ordenamento jurídico brasileiro não vinculou a proteção do consumidor à existência de contratos de adesão, entendendo que cláusulas ditas abusivas para o consumidor poderiam existir nos mais diversos tipos de avenças, e não necessariamente nos contratos de adesão.

O CDC, ao descrever a abusividade, entende que tal poderá ocorrer, independentemente da disparidade do poder negocial ou de abuso quando da estipulação das cláusulas, ao descrever como nulas as cláusulas que sejam incompatíveis com a boa-fé ou com a equidade.

Não se defendeu, no presente trabalho, a necessidade de se examinar as questões atinentes às relações de consumo, sempre através de uma lente constitucional, movimento esse que atingiu seriamente o direito civil.

O juiz, ao examinar uma determinada relação, não necessita recorrer ao texto constitucional para estabelecer uma sentença protetiva ao vulnerável, mas basta para tanto perguntar se se cuida de uma relação de consumo e aplicar a legislação consumerista. A problemática na aplicação do direito do consumidor como direito fundamental não é essa. Nem toda simples decisão que afete ao consumidor precisa ser transformada em um caso difícil. O CDC veio justamente fazer esse papel simplificador.

A jurisprudência, contudo, como já exaustivamente demonstrada, não raras as vezes, resolve não colocar em prática o que as disposições normativas do CDC evidenciam. É uma escolha do aplicador, do operador do direito, que simplesmente resolve não aplicar o CDC em privilégio das demais normas civilistas, dando maior ênfase, como já dito, ao *pacta sunt servanda*.

Esse é o paradoxo do direito fundamental do consumidor. É um direito constitucional e é um direito legalizado, que não necessita fazer o aplicador recorrer a princípios constitucionais para ser efetivado. Entretanto, ainda assim, não é devidamente aplicado pela jurisprudência do STJ.

Com isso, verificou-se que, apesar de no CDC não haver nenhuma menção direta à penalidade ao consumidor que cometer esse abuso, os tribunais têm levado em consideração os fatos e o princípio da boa fé objetiva, de maneira a tornar a relação jurídica de consumo mais igualitária, sem que os consumidores fossem privilegiados com excesso em relação aos direitos previstos em virtude do protecionismo do CDC, evitando assim, a deturpação desse direito e, principalmente, o abuso deste, fato que ocasionaria o seu próprio enfraquecimento. A ideia de que o consumidor é a parte mais frágil da relação vem sendo aplicada de forma mais responsável, de maneira a não extrapolar a relação jurídica, uma vez que hoje existem julgados onde os magistrados condenam os consumidores a pagarem indenizações aos fornecedores, por terem reclamado demais.

No entanto, diante do que foi exposto nos capítulos anteriores, percebe-se que todas as problemáticas foram respondidas, assim como os objetivos alcançados, ou seja: analisou-se o direito fundamental do consumidor na jurisprudência do STJ; apresentou-se a sociedade de consumo e a proteção do consumidor como direito fundamental; identificou-se a efetivação da proteção ao consumidor; e analisou-se a proteção ao consumidor no âmbito do STJ, em que o ordenamento jurídico deixou de vincular a proteção do consumidor nos casos de

contratos de adesão, por entender que cláusulas consideradas abusivas contra o consumidor poderiam ser dispostas apenas nos casos de avenças e não nos contratos de adesão.

A necessidade de recurso às regras legais para solucionar os casos concretos que envolvam os consumidores, dando efetividade aos dispositivos constantes do CDC, justifica-se em nome da igualdade, da confiança, da estabilidade e da segurança jurídica. É uma maneira clara de honrar os compromissos constitucionais de proteção ao consumidor.

Desse modo, conclui-se que apesar de o consumidor ter passado muito tempo sem leis específicas para protegê-lo, o CDC não foi elaborado para colocar o consumidor em uma redoma, onde nada o atinge. Prova disso é que os tribunais estão cada vez mais procurando saber, ou se informarem, dos pedidos de indenização decorrentes da relação de consumo, para que, com isso, não sejam aplicadas, de forma engessada, o que determina o CDC para que, dessa forma, a relação de consumo seja levada da forma mais justa e igualitária para as duas partes, onde nenhuma delas extrapole seu direito em detrimento da outra.

Por fim, entrou-se no mérito do presente trabalho, qual seja, o exame de algumas súmulas e decisões do STJ sobre as matérias que envolvem as relações de consumo. Foram apontadas incongruências no seu exame pela Corte Superior, quando a súmula apontava em determinada direção e algumas decisões do mesmo tribunal apontavam em outra diametralmente oposta. Observou-se também que o mesmo tribunal optou, em alguns casos, por desmerecer aos comandos normativos estabelecidos pelo CDC e aplicar outras disposições civilistas no tratamento de algumas matérias, ou até mesmo inovar no ordenamento, legislando protetivamente às instituições financeiras em detrimento do consumidor, como restou demonstrado no tratamento dos contratos bancários.

Ante o exposto, mesmo não sendo analisada a totalidade das decisões do STJ, ou dos seus entendimentos sumulares que cuidassem das relações de consumo, os exemplos dados, sejam atuais ou mais antigos, demonstram que ainda será necessário percorrer um caminho árduo para que o direito do consumidor seja aplicado em sua inteireza. Espera-se, portanto, que esse estudo venha contribuir para o avanço dessas discussões e que resulte num maior incremento para a formação de profissionais, bem como na melhoria das condições e incentivos para novas e futuras pesquisas.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Luiz Fernando. Princípio da precaução nas relações de consumo. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 3028, 16 out. 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/20248>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. **Os contratos bancários e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2003. (Série Pesquisas do CEJ; 11).

BAHIA, Alexandre Gustavo Melo Franco. **Recursos extraordinários no STF e no STJ: conflito entre interesse público e privado**. Curitiba: Juruá, 2009.

BAHIA, Alexandre; NUNES, Dierle. Crise da democracia representativa: infidelidade partidária e seu reconhecimento judicial. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, Belo Horizonte, n. 100, p. 57-83, jul./dez. 2009.

BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo parasitário: e outros temas contemporâneos**. Trad. Eliana Aguiar. Rio de Janeiro: Zahar, 2010a.

\_\_\_\_\_. **Vida a crédito**. Trad. Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2010b.

\_\_\_\_\_. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadorias**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

BENJAMIN, Antônio Herman V. A proteção do consumidor nos países menos desenvolvidos: a experiência da América Latina. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011a, v. 1, p. 1109-1137.

\_\_\_\_\_. O Código Brasileiro de Proteção do Consumidor. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011b, v. 1, p. 97-137.

\_\_\_\_\_. O direito do consumidor. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011c, v. 4, p. 135-155.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BERCOVICI, Gilberto. **Soberania e Constituição: para uma crítica do constitucionalismo**. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

BINENBOJM, Gustavo. Da supremacia do interesse público ao dever da proporcionalidade: um novo paradigma para o Direito Administrativo. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 239, p. 1-31, jan./mar. 2005.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. 7. ed. rev., atual. e ampl. de acordo com o novo Código Civil por Eduardo Carlos Bianca Bittar. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. Direitos do consumidor e direitos da personalidade: limites, intersecções, relações. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 36, n. 143, p. 63-70, jul./set. 1999.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. Nova ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito de abusividade em relação aos consumidores e a necessidade de seu controle através de uma cláusula geral. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 4, p. 531-544.

BRASIL. Constituição (1967). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1967**, Brasília, DF, Senado, 1967. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Constituicao/Constituicao67.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Constituicao/Constituicao67.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 mar. 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 22.626, de 7 de abril de 1933. Dispõe sobre os juros nos contratos e da outras providencias. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, RJ, 8 abr. 1933. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D22626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D22626.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 jul. 1993. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D0861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0861.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, RJ, 9 set. 1942. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 911, de 1º de outubro de 1969. Altera a redação do art. 66, da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, estabelece normas de processo sobre alienação fiduciária e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 out. 1969. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1965-1988/Del0911.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0911.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica. Portaria nº 466, de 12 de novembro de 1997. Estabelece as disposições relativas às condições gerais de fornecimento a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica, tanto pelos concessionários como pelos consumidores. Disponível em: <<http://www2.aneel.gov.br/cedoc/prt1997466.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Emenda Constitucional nº 1, de 17 de outubro de 1969. Edita o novo texto da Constituição Federal de 24 de janeiro de 1967. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 out. 1969. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Emendas/Emc\\_anterior1988/emc01-69.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc_anterior1988/emc01-69.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Emenda Constitucional nº 40, de 29 de maio de 2003. Altera o inciso V do art. 163 e o art. 192 da Constituição Federal, e o caput do art. 52 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 maio 2003. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc40.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc40.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 maio 2003. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.683.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.683.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 jun. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2016-2018/2016/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2016-2018/2016/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 31 jan. 1965. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L4595.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 jul. 1985. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7347Compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7347Compilada.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989. Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 jun. 1989. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7783.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7783.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 fev. 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8987compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987compilada.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1º fev. 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9784.htm)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. Secretaria de Direito Econômico. Portaria nº 3, de 19 de março de 1999. Divulga em aditamento ao elenco do art. 51 da Lei nº 8078/90, e do art. 22 do Decreto nº 2181/97, as cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito. Disponível em: <<http://www.decon.com.br/portaria03.htm>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 281, de 2012. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 283, de 2012. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento. Disponível em: <<http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no AREsp 794835 RS 2015/0258526-8, Relator: Min. Diva Malerbi, j. 02/06/2016, Segunda Turma, **DJe** 08/06/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1517216&num\\_registro=201502585268&data=20160608&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1517216&num_registro=201502585268&data=20160608&formato=PDF)>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no Ag 715289 RS 2005/0174575-6, Relator: Min. Ari Pargendler, Terceira Turma, j. 10/10/2006, **DJ** 27/11/2006. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=654901&num\\_registro=200501745756&data=20061127&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=654901&num_registro=200501745756&data=20061127&formato=PDF)>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no Ag 911138 RS 2007/0100292-1, Relator: Min. Sidnei Beneti, j. 19/06/2008, Terceira Turma, **DJe** 01/07/2008. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=795972&num\\_registro=200701002921&data=20080701&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=795972&num_registro=200701002921&data=20080701&formato=PDF)>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AgRg no REsp 1261824 SP 2011/0079132-3, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 14/02/2012, Segunda Turma, **DJe** 09/05/2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1120757&num\\_registro=201100791323&data=20130509&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1120757&num_registro=201100791323&data=20130509&formato=PDF)>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 180362 PE 2012/0103375-0, Relator: Min. Napoleão Nunes Maia Filho, j. 02/08/2016, Primeira Turma, **DJe** 16/08/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1525139&num\\_registro=201201033750&data=20160816&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1525139&num_registro=201201033750&data=20160816&formato=PDF)>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 341286 RS 2013/0126727-0, Relator: Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013, Terceira Turma, **DJe** 27/08/2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1250741&num\\_registro=201301267270&data=20130827&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1250741&num_registro=201301267270&data=20130827&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 655584 PI 2015/0010909-0, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 16/06/2015, Segunda Turma, **DJe** 05/08/2015. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1417396&num\\_registro=201500109090&data=20150805&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1417396&num_registro=201500109090&data=20150805&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 735249 SC 2015/0156281-0, Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 15/12/2015, Terceira Turma, **DJe**

04/02/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1475957&num\\_registro=201501562810&data=20160204&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1475957&num_registro=201501562810&data=20160204&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1106072 MS 2008/0253454-0, Relator: Min. Marco Buzzi, j. 02/09/2014, Quarta Turma, **DJe** 18/09/2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1345258&num\\_registro=200802534540&data=20140918&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1345258&num_registro=200802534540&data=20140918&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1413889 SC 2013/0349718-6, Relator: Min. Sidnei Beneti, j. 27/03/2014, Terceira Turma, **DJe** 02/05/2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1309449&num\\_registro=201303497186&data=20140502&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1309449&num_registro=201303497186&data=20140502&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 712801 RS 2004/0183802-4, Relator: Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 27/04/2005, Segunda Seção, **DJ** 04/05/2005. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=544955&num\\_registro=200401838024&data=20050504&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=544955&num_registro=200401838024&data=20050504&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. EREsp 702524 RS 2005/0068854-4, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 08/03/2006, Segunda Seção, **DJ** 09/10/2006. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=578636&num\\_registro=200500688544&data=20061009&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=578636&num_registro=200500688544&data=20061009&formato=PDF)>. Acesso em: 10 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. EREsp 801060 RS 2010/0030962-7, Relator: Min. Mauro Campbell Marques, j. 13/12/2010, Primeira Seção, **DJe** 01/02/2011. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1028800&num\\_registro=201000309627&data=20110201&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1028800&num_registro=201000309627&data=20110201&formato=PDF)>. Acesso em: 11 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1002985 RS 2007/0260149-5, Relator: Min. Ari Pargendler, j. 14/05/2008, Segunda Seção, **DJe** 27/08/2008. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=781014&num\\_registro=200702601495&data=20080827&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=781014&num_registro=200702601495&data=20080827&formato=PDF)>. Acesso em: 11 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1009 SP 1989/0010626-0, Relator: Min. Nilson Naves, j. 24/10/1989, Terceira Turma, **DJ** 13/11/1989. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num\\_registro=198900106260&dt\\_publicacao=13-11-1989&cod\\_tipo\\_documento=>](https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=198900106260&dt_publicacao=13-11-1989&cod_tipo_documento=>)>. Acesso em: 11 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1061530 RS 2008/0119992-4, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 22/10/2008, Segunda Seção, **DJe** 10/03/2009. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=826356&num\\_registro=200801199924&data=20090310&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=826356&num_registro=200801199924&data=20090310&formato=PDF)>. Acesso em: 11 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1062336 RS 2008/0115487-2, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 10/12/2008, Segunda Seção, **DJe** 12/05/2009. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=847399&num\\_registro=200801154872&data=20090512&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=847399&num_registro=200801154872&data=20090512&formato=PDF)>. Acesso em: 11 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1138591 RJ 2009/0085975-1, Relator: Min. Castro Meira, j. 22/09/2009, Segunda Turma, **DJe** 05/10/2009. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=914725&num\\_registro=200900859751&data=20091005&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=914725&num_registro=200900859751&data=20091005&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1179259 MG 2010/0025595-2, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 14/05/2013, Terceira Turma, **DJe** 24/05/2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1234224&num\\_registro=201000255952&data=20130524&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1234224&num_registro=201000255952&data=20130524&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1251331 RS 2011/0096435-4, Relator: Min. Maria Isabel Gallotti, j. 28/08/2013, Segunda Seção, **DJe** 24/10/2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1259413&num\\_registro=201100964354&data=20131024&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1259413&num_registro=201100964354&data=20131024&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1364915 MG 2013/0021637-0, Relator: Min. Humberto Martins, j. 14/05/2013, Segunda Turma, **DJe** 24/05/2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1232887&num\\_registro=201300216370&data=20130524&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1232887&num_registro=201300216370&data=20130524&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1386424 MG 2013/0174644-5, Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 27/04/2016, Segunda Seção, **DJe** 16/05/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1508022&num\\_registro=201301746445&data=20160516&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1508022&num_registro=201301746445&data=20160516&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1418593 MS 2013/0381036-4, Relator: Min. Luis Felipe Salomão, j. 14/05/2014, Segunda Seção, **DJe** 27/05/2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1320592&num\\_registro=201303810364&data=20140527&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1320592&num_registro=201303810364&data=20140527&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1428801 RJ 2013/0375584-9, Relator: Min. Humberto Martins, j. 27/10/2015, Segunda Turma, **DJe** 13/11/2015. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1458607&num\\_registro=201303755849&data=20151113&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1458607&num_registro=201303755849&data=20151113&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1469087 AC 2014/0175527-1, Relator: Min. Humberto Martins, j. 18/08/2016, Segunda Turma, **DJe** 17/11/2016. Disponível

em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1532016&num\\_registro=201401755271&data=20161117&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1532016&num_registro=201401755271&data=20161117&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1537890 RJ 2013/0065925-5, Relator: Min. Paulo De Tarso Sanseverino, j. 08/03/2016, Terceira Turma, **DJe** 14/03/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1494897&num\\_registro=201300659255&data=20160314&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1494897&num_registro=201300659255&data=20160314&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1582981 RJ 2015/0223866-0, Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 10/05/2016, Terceira Turma, **DJe** 19/05/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1511081&num\\_registro=201502238660&data=20160519&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1511081&num_registro=201502238660&data=20160519&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1583798 SC 2016/0034716-4, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 24/05/2016, Segunda Turma, **DJe** 07/10/2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1515062&num\\_registro=201600347164&data=20161007&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1515062&num_registro=201600347164&data=20161007&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 171988 RS 1998/0029834-7, Relator: Min. Waldemar Zveiter, j. 24/05/1999, Terceira Turma, **DJ** 28/06/1999. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num\\_registro=199800298347&dt\\_publicacao=28-06-1999&cod\\_tipo\\_documento=>](https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=199800298347&dt_publicacao=28-06-1999&cod_tipo_documento=>)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 201112 SC 1999/0004398-7, Relator: Min. Garcia Vieira, j. 20/04/1999, Primeira Turma, **DJ** 10/05/1999. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num\\_registro=199900043987&dt\\_publicacao=10-05-1999&cod\\_tipo\\_documento=>](https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=199900043987&dt_publicacao=10-05-1999&cod_tipo_documento=>)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 271214 RS 2000/0079249-7, Relator: Min. Ari Pargendler, j. 12/03/2003, Segunda Seção, **DJ** 04/08/2003. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=27861&num\\_registro=200000792497&data=20030804&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=27861&num_registro=200000792497&data=20030804&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 471924 BA 2002/0128358-0, Relator: Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 24/03/2004, Segunda Seção, **DJ** 03/05/2004. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=433427&num\\_registro=200201283580&data=20040503&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=433427&num_registro=200201283580&data=20040503&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 476428 SC 2002/0145624-5, Relator: Min. Nancy Andrighi, j. 19/04/2005, Terceira Turma, **DJ** 09/05/2005. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=542170&num\\_registro=200201456245&data=20050509&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=542170&num_registro=200201456245&data=20050509&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 54114 SP 1994/0028263-0, Relator: Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 10/09/1996, Terceira Turma, **DJ** 14/10/1996. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num\\_registro=199400282630&dt\\_publicacao=14-10-1996&cod\\_tipo\\_documento=>](https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=199400282630&dt_publicacao=14-10-1996&cod_tipo_documento=>)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 541153 RS 2003/0073220-8, Relator: Min. Cesar Asfor Rocha, j. 08/06/2005, Segunda Seção, **DJ** 14/09/2005. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=556306&num\\_registro=200300732208&data=20050914&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=556306&num_registro=200300732208&data=20050914&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 586316 MG 2003/0161208-5, Relator: Min. Herman Benjamin, j. 17/04/2007, Segunda Turma, **DJe** 19/03/2009. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=683195&num\\_registro=200301612085&data=20090319&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=683195&num_registro=200301612085&data=20090319&formato=PDF)>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 63981 SP 1995/0018349-8, Relator: Min. Aldir Passarinho Junior, j. 11/04/2000, Quarta Turma, **DJ** 20/11/2000. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=69638&num\\_registro=199500183498&data=20001120&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=69638&num_registro=199500183498&data=20001120&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 647743 MG 2004/0036368-4, Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 04/12/2012, Terceira Turma, **DJe** 11/12/2012. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1200206&num\\_registro=200400363684&data=20121211&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1200206&num_registro=200400363684&data=20121211&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 844736 DF 2006/0094695-7, Relator: Min. Luis Felipe Salomão, j. 27/10/2009, Quarta Turma, **DJe** 02/09/2010. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=924433&num\\_registro=200600946957&data=20100902&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=924433&num_registro=200600946957&data=20100902&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp 976836 RS 2007/0187370-6, Relator: Min. Luiz Fux, j. 25/08/2010, Primeira Seção, **DJe** 05/10/2010. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=924969&num\\_registro=200701873706&data=20101005&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=924969&num_registro=200701873706&data=20101005&formato=PDF)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 283**. As empresas administradoras de cartão de crédito são instituições financeiras e, por isso, os juros remuneratórios por elas cobrados não sofrem as limitações da Lei de Usura. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000283%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 294**. Não é potestativa a cláusula contratual que prevê a comissão de permanência, calculada pela taxa média de

mercado apurada pelo Banco Central do Brasil, limitada à taxa do contrato. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000294%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 296**. Os juros remuneratórios, não cumuláveis com a comissão de permanência, são devidos no período de inadimplência, à taxa média de mercado estipulada pelo Banco Central do Brasil, limitada ao percentual contratado. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000296%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000297%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 359**. Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000359%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 380**. A simples propositura da ação de revisão de contrato não inibe a caracterização da mora do autor. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000380%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 381**. Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000381%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 382**. A estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000382%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 385**. Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000385%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 404**. É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000404%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 469**. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde. Disponível em: <<http://www.stj.jus>>.

br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000469%27>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 530**. Nos contratos bancários, na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada - por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos -, aplica-se a taxa média de mercado, divulgada pelo Bacen, praticada nas operações da mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000530%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 539**. É permitida a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual em contratos celebrados com instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional a partir de 31/3/2000 (MP n. 1.963-17/2000, reeditada como MP n. 2.170-36/2001), desde que expressamente pactuada. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000539%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 550**. A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000550%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 563**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000563%27>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. ADI 2591 / DF, Relator: Min. Carlos Velloso, j. 07/06/2006, Tribunal Pleno, **DJ** 29/09/2006. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. ADI 4 / DF, Relator: Min. Sydney Sanches, j. 07/03/1991, Tribunal Pleno, **DJ** 25/06/1993. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266153>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. ADI 4277 / DF, Relator: Min. Ayres Britto, j. 05/05/2011, Tribunal Pleno, **DJe** 14/10/2011. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/inteiroTeor/obterInteiroTeor.asp?id=628635>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. MI 712 / PA. Relator: Min. Eros Grau, j. 25/10/2007, Tribunal Pleno, **DJe** 31/10/2008. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/inteiroTeor/obterInteiroTeor.asp?id=558553>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. RE 201819 / RJ, Relatora: Min. Ellen Gracie, j. 11/10/2005, Segunda Turma, **DJ** 27/10/2006. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=388784>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. RHC 59395 / SP, Relator: Min. Clóvis Ramalhe, j. 11/12/1981, Primeira Turma, **DJ** 16/04/192. Disponível em: <<http://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/14690823/recurso-em-habeas-corpus-rhc-59395-sp?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. RMS 23732 / DF, Relator: Min. Gilmar Mendes, j. 17/11/2009, Segunda Turma, **DJe** 19/02/2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/inteiroTeor/obterInteiroTeor.asp?id=608237>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

CANAN, Ricardo. Políticas Públicas e Defesa do Consumidor. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, v. 34, n. 1, p. 203-224, jan./jun. 2014.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito constitucional e teoria da Constituição**. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2012.

CAPPELLETTI, Mauro. O acesso dos consumidores à justiça. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 2, p. 979-1000.

CARVALHO, Leandro. Acordos de “paz” no pós-guerra. **Mundo Educação**, 28 fev. 2012. Disponível em: <<http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/historiageral/acordos-paz-no-pos-guerra.htm>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

COMPARATO, Fábio Konder. A proteção do consumidor: importante capítulo do direito econômico. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 20, n. 77, p. 27-46, jan./mar. 2011.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. ICF registra queda em todos os componentes da pesquisa. **Pesquisa Nacional CNC**, abr. 2016. Disponível em: <[http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release\\_icf\\_abril\\_2016.pdf](http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release_icf_abril_2016.pdf)>. Acesso em: 15 jan. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2016: ano-base 2015**. Brasília: CNJ, 2016.

COSTA, Geraldo de Faria Martins da. O direito do consumidor endividado e a técnica do prazo de reflexão. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 43, p. 258-272, jul./set. 2002.

DAN, Wei. Proteção do consumidor na China. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 1, p. 1323-1324.

EBIT. Vendas no e-commerce crescem 5,2% no primeiro semestre e faturamento atinge 19,6 bilhões. **Profissional de E-commerce**, 1 set. 2016. Disponível em: <<http://www.profissionaldeecommerce.com.br/vendas-no-e-commerce-primeiro-semester-2016/>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

EFING, Antônio Carlos; KALIL, Ana Paula Maciel Costa. Consumo consciente: o anverso subjacente da Política Nacional de Resíduos Sólidos. **R. Jur. FA7**, Fortaleza, v. 13, n. 2, p. 25-37, jul./dez. 2016.

FARIA, Heraldo Felipe de. A defesa do consumidor como princípio constitucional. **Rev. Disc. Jur.**, Campo Mourão, v. 3, n. 1, p. 123-141, jan./jul. 2007.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GLÓRIA, Daniel Firmato de Almeida. **A livre concorrência como garantia do consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey; FUMEC, 2003.

GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**. 8. ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

GREGORI, Maria Stella. O novo paradigma para um capitalismo de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 19, n. 75, p. 247-258, jul./set. 2010.

GUSMÃO, Paulo Dourado de. **Introdução ao estudo do direito**. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

KELBER, Ulrich. Proteção do consumidor na Alemanha: discurso do Secretário de Estado Parlamentar no Ministério Federal da Justiça e de Proteção aos Consumidores da Alemanha, por ocasião do XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor em Gramado. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 23, n. 95, p. 39-49, set./out. 2014.

LIMA, Clarissa Costa de. O dever de informação nos contratos de crédito ao consumo em direito comparado francês e brasileiro: a sanção para a falta de informação dos juros remuneratórios. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 3, p. 371-392.

LINDSTROM, Martin. **A lógica do consumo: verdades e mentiras sobre por que compramos**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo**. Trad. Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

LIPOVETSKY, Gilles; CHARLES, Sébastien. **Os tempos hipermodernos**. Trad. Mario Vilela. São Paulo: Barcarolla, 2004.

LORENZETTI, Ricardo Luís. **Fundamentos do direito privado**. Trad. Vera Maria Jacob Frader. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

LUCCA, Newton de. A aplicação do Código de defesa do consumidor à atividade bancária. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 27, p. 78-87, jul./set., 1998.

MARQUES, Cláudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela revisão de 2015 das diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para atualização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 25, n. 103, p. 55-100, jan./fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 19, n. 75, p. 9-42, jul./set. 2010.

\_\_\_\_\_. Contratos bancários em tempos pós-modernos: primeiras reflexões, **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 25, p. 19-38, jan./mar. 1998.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

\_\_\_\_\_. Novas regras sobre a proteção do consumidor nas relações contratuais. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 4, p. 79-105.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

\_\_\_\_\_. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima; TURKIENICZ, Eduardo. Caso Teka vs. Aiglon: em defesa da teoria finalista de interpretação do art. 2º do CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 36, p. 221-240, out./dez. 2000.

MARTINS-COSTA, Judith. Mercado e solidariedade social entre cosmos táxis: a boa-fé nas relações de consumo. *In*: MARTINS-COSTA, Judith (Org.). **A reconstrução do direito privado: reflexões dos princípios, diretrizes e direitos fundamentais constitucionais no direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 611-661.

MATTIA, Fabio Maria de. Direitos da personalidade: aspectos gerais. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 14, n. 56, p. 247-266, out./dez. 1977.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

MIRAGEM, Bruno. A defesa administrativa do consumidor no Brasil: alguns aspectos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 12, n. 46, p. 120-164, abr./jul. 2003.

\_\_\_\_\_. **Curso de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

\_\_\_\_\_. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, v. 2.

\_\_\_\_\_. O princípio da proteção do consumidor e sua tutela coletiva no direito brasileiro. *In*: CHAVES, Cristiano; SAMPAIO, Aurisvaldo (Coords.). **Estudos de direito do consumidor: tutela coletiva (homenagem aos 20 anos da Lei da Ação Civil Pública)**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005. p. 123-152.

NEVES, Marcelo. **A constitucionalização simbólica**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

NEVES, Tancredo. Palestra proferida por Tancredo Neves, em 21 de novembro de 1984, na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **Doutrinas essenciais: direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 1, p. 437-442.

NUNES, Luís Antônio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, José Furtado de. *Reformatio in pejus* do CDC: impossibilidade em face das garantias constitucionais de proteção. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 42, p. 130-148, abr./jun. 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução nº 39/248, de 16 de abril de 1985. Disponível em: <<http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

PERLINGIERI, Pietro. **Perfis de direito civil**. 3. ed. São Paulo: Renovar, 2007.

REICH, Robert B. **Supercapitalismo: como o capitalismo tem transformado os negócios, a democracia e o cotidiano**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2008.

SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

SIDOU, José Maria Othon. **Proteção ao consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 1977.

SILVA, Virgílio Afonso da. **A constitucionalização do direito: os direitos fundamentais nas relações entre particulares**. São Paulo: Malheiros, 2014.

SMITH, Adam. **Inquérito sobre a natureza e as causas da riqueza das nações.** Trad. Teodora Cardoso e Luís Cristóvão de Aguiar. 3. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1993.

SOARES, Marcos Antônio Striquer; ESTEVES, Marcos Guilhen. Capitalismo global e precarização de direitos sociais: uma resistência por meio do consumo. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, v. 35, n. 1, p. 237-253, jan./jun. 2015.

VIEIRA, Lara Fernandes. A influência do princípio da dignidade da pessoa humana na construção de um novo modelo de contrato. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, v. 33, n. 1, p. 121-146, jan./jun. 2013.