



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - CCJ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - DCJ
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

WILLY DA NÓBREGA ROCHA

**RESPONSABILIDADE CIVIL: ANÁLISE DA VULNERABILIDADE DO
CONSUMIDOR PELA DESINFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DO
PRINCÍPIO DA BOA-FÉ**

SANTA RITA
2023

WILLY DA NÓBREGA ROCHA

**RESPONSABILIDADE CIVIL: ANÁLISE DA VULNERABILIDADE DO
CONSUMIDOR PELA DESINFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DO
PRINCÍPIO DA BOA-FÉ**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Direito do
Departamento de Ciências Jurídicas da
Universidade Federal da Paraíba -
Campus Santa Rita, como exigência
parcial da obtenção do Título de Bacharel
em Ciências Jurídicas.

Orientador: Prof. Dr. Adriano Marteleto
Godinho

**SANTA RITA
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

R672r Rocha, Willy da Nobrega.

RESPONSABILIDADE CIVIL: ANÁLISE DA VULNERABILIDADE
DO CONSUMIDOR PELA DESINFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DO
PRINCÍPIO DA BOA-FÉ / Willy da Nobrega Rocha. - Santa
Rita, 2023.

63 f.

Orientação: Adriano Marteleto Godinho.
TCC (Graduação) - UFPB/DCJ/SANTA RITA.

1. Consumidor. 2. Vulnerabilidade. 3. Princípio da
boa-fé. 4. Desinformação. 5. Responsabilidade Civil. I.
Godinho, Adriano Marteleto. II. Título.

UFPB/DCJ/CCJ-SANTARITA

CDU 34



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
DIREÇÃO DO CENTRO
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO



DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

**ATA DA BANCA EXAMINADORA DA DEFESA PÚBLICA DO TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO**

Ao vigésimo quinto dia do mês de Outubro do ano de dois mil e vinte três, realizou-se a sessão de Defesa Pública do Trabalho de Conclusão do Curso de Direito intitulado “Responsabilidade civil: análise da vulnerabilidade do consumidor pela desinformação sob a óptica do princípio da boa-fé”, sob orientação do(a) professor(a) Adriano Marteleto Godinho que, após apresentação oral, foi arguido pelos integrantes da Banca Examinadora que se reuniram, reservadamente, e decidiram emitir parecer favorável à APROVAÇÃO, de acordo com o art. 33, da Resolução CCGD/02/2013, do(a) aluno(a) Willy da Nóbrega Rocha com base na média final de 7,7 (NOVE VÍRGULA SETE). Após aprovada por todos os presentes, esta ata segue assinada pelos membros da Banca Examinadora.

Adriano Marteleto Godinho

Ana Carolina Couto Matheus

Roberta Candeia Gonçalves

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, pelo dom da vida, por ser o meu porto seguro e por ter guiado meus caminhos e pensamentos ao longo da vida, em especial, no percurso desse ciclo. Como diz em Apocalipse 22:13, “eu sou alfa e ômega, o princípio e o fim”. Dessa forma, Deus esteve e está comigo em todos os momentos do ciclo que sigo.

Agradeço aos meus pais, Eliete e Cleyson, imensuravelmente, por não medirem esforços para me proporcionar o melhor para mim em todos os momentos. Eles me apoiaram durante toda a minha trajetória, me incentivando sempre a estudar e por serem meu porto seguro.

Agradeço à toda minha família, meus avós, meus tios(as), primos(as) por todo o amor, carinho, compreensão, incentivo e apoio.

À minha cachorrinha, Luna, por ser a companheira de estudos, carinhosa, amiga, fiel, tornando os meus dias mais feliz.

Ao Professor Doutor Adriano Marteleto Godinho, meu orientador, por todo conhecimento transmitido, por proporcionar ensinamentos e aprendizados, observações e reflexões com tamanha maestria de modo paciente e confiante em mim, que me motivaram ainda mais a debruçar aos estudos jurídicos durante toda elaboração deste trabalho.

À instituição onde desenvolvi o meu primeiro estágio, o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJ-PB), na Vara de Família da Capital.

Ao escritório Andrade & Becsei Advogados e aos seus gestores, Dra. Maria de Fátima e Dr. Fábio, onde tive o prazer de trabalhar e aprender sobre processos, bem como acerca da advocacia.

À instituição onde desenvolvi o meu último estágio no período de graduação, a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON PARAÍBA), em especial, a Giovana Cristina e a Emanuel Arantes, por serem como tutores, durante o estágio no órgão.

À todos(as) os(as) amigos(as) de curso que pude conhecer e dividir essa caminhada acadêmica na graduação, em especial, Ariadne, Gabrielly, Júlia, Kiara, dentre tantos outros(as), sendo elemento fundamental na construção do aprendizado adquirido.

Enfim, agradeço a todos que, em algum momento, dedicaram um tempinho me agraciando com seus carinhos, orações, orientações e incentivos. Minha palavra é de gratidão a todas(os).

“O heroísmo do trabalho está em ‘acabar’ cada tarefa” (São Josemaria Escrivá)

RESUMO

O presente trabalho tem o objetivo de analisar a vulnerabilidade do consumidor na circunstância de um vício de produto ou serviço na relação de consumo, particularmente sob o olhar do princípio da boa-fé, donde se enfatiza a assiduidade das funções da boa-fé objetiva e o advento dos seus deveres. Nessa senda, por ser o polo mais fraco da relação jurídica de consumo, o consumidor merece a tutela feita pelo CDC, pelo Decreto Federal nº 2.181/1997, que prevê normas gerais de aplicação de sanções administrativas, dentre outras normas previstas no ordenamento jurídico brasileiro. Posto isto, almeja-se compreender a responsabilidade do fornecedor frente aos danos causados na relação do consumo, principalmente pela ausência da realização dos deveres anexos de conduta do fornecedor que se correlatam ao princípio da boa-fé objetiva. Segundo a doutrina germânica, há 3 categorias de deveres anexos: de cooperação, o de informação e o de proteção, espécies estas que vieram várias outras. No momento em que o consumidor se depara com vício ou defeito de produto ou de serviço não sabe como deve proceder, não sabe as garantias asseguradas, não tem conhecimento dos seus direitos previstos. Todavia, a relação de consumo, como qualquer relação jurídica, deve seguir pelo princípio da boa-fé. Assim sendo, na esfera consumerista, dentre os deveres anexos, o fornecedor deve prestar informações ao consumidor. Logo, o consumidor sofrendo danos em virtude das ausências estabelecidas, vem à tona o instituto da responsabilidade civil, o qual trata da obrigação de reparar os danos causados. Sendo assim, conclui-se com a aglutinação destes elementos, logo, a presença da responsabilidade civil na relação de consumo pelo afastamento do princípio da boa-fé. Dessa forma, é transcorrida uma pesquisa desde a noção de consumidor, passando pela relação de consumo, até chegar na responsabilidade civil na relação de consumo, em especial, pela desinformação na relação de consumo. O estudo se trata de uma pesquisa interdisciplinar que interliga Direito do Consumidor ao Direito Civil, cuja é denotada por meio do método de abordagem hipotético-dedutivo, já que aponta um problema e apresenta hipóteses para resolvê-lo. A pesquisa foi feita por meio de consulta bibliográfica, legislativa e jurisprudencial.

Palavras-chave: Consumidor. Vulnerabilidade. Princípio da boa-fé. Desinformação. Responsabilidade Civil.

ABSTRACT

The present work aims to analyze the vulnerability of the consumer in the circumstance of a product or service addiction in the consumer relationship, particularly from the perspective of the principle of good faith, where the assiduity of the functions of objective good faith and the advent of its duties are emphasized. In this way, as it is the weakest pole of the legal consumer relationship, the consumer deserves the protection provided by the CDC, by Federal Decree No. 2,181/1997, which provides for general rules for the application of administrative sanctions, among other rules provided for in the Brazilian legal system. That said, it is intended to understand the supplier's responsibility for the damages caused in the consumer relationship, mainly due to the absence of the attached duties of conduct of the supplier that are correlated to the principle of objective good faith. According to the Germanic doctrine, there are 3 categories of duties attached: cooperation, information and protection, which have resulted in several others. When the consumer is faced with a defect or defect in a product or service, he does not know how to proceed, he does not know the guarantees guaranteed, he is not aware of his rights foreseen. However, the consumer relationship, like any legal relationship, must be based on the principle of good faith. Therefore, in the consumer sphere, among the attached duties, the supplier must provide information to the consumer. Therefore, the consumer suffering damages due to the absences established, the institute of civil liability comes to the fore, which deals with the obligation to repair the damage caused. Thus, it is concluded with the agglutination of these elements, therefore, the presence of civil liability in the consumer relationship due to the departure from the principle of good faith. In this way, a research is carried out from the notion of consumer, through the consumer relationship, to the civil liability in the consumer relationship, in particular, due to misinformation in the consumer relationship. The study is an interdisciplinary research that interconnects Consumer Law to Civil Law, which is denoted through the hypothetical-deductive approach method, since it points out a problem and presents hypotheses to solve it. The research was carried out through bibliographical, legislative and jurisprudential consultation.

Keywords: Consumer. Vulnerability. Principle of good faith. Disinformation. Liability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A.C. - Antes de Cristo
APC - Associação de Proteção ao Consumidor
BGB - Bürgerliches Gesetzbuch
CC - Código Civil
CDC - Código de Defesa do Consumidor
CF - Constituição Federal
CNJ - Conselho Nacional de Justiça
CONDECOM - Conselho de Defesa do Consumidor
CPC - Código de Processo Civil
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MP - Ministério Público
ONU - Organização das Nações Unidas
TJDFT - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
TJPB - Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
TJRJ - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TJSP - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor
SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor
STF - Supremo Tribunal Federal
STJ - Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO...	11
2.O CONSUMIDOR E A SUA ESPECIAL VULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO...	15
2.1.A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	15
2.2.O CONCEITO JURÍDICO DE CONSUMIDOR.....	17
2.3.A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.	21
2.4.A PROTEÇÃO ESPECIAL DO CONSUMIDOR DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA.....	24
3.AS FUNÇÕES DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ NA RELAÇÃO DE CONSUMO... ..	27
3.1. PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	27
3.2. O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ.....	31
3.3. INFORMAÇÃO, COOPERAÇÃO E PROTEÇÃO.....	34
4.RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO.....	38
4.1. REPARAÇÃO DE DANO.....	38
4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	43
4.3. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA DESINFORMAÇÃO NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	47
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	54

1. INTRODUÇÃO

O direito do consumidor pode ser considerado, enquanto direito longo, pois a relação de consumo já se via na sociedade na prática, antes sem mesmo de se chegar nos termos jurídicos, na teoria. No Código de Manu (aproximadamente 1.000 anos a.C.), determinava multa, punição pessoal e ressarcimento para quem entregasse objetos de qualidade inferior ou modificasse o seu gênero. No entanto, o surgimento do consumidor propriamente dito veio após superada a 1ª Revolução Industrial (1760 - 1850), momento em que houve a criação de produtos de massa e em série, por conseguinte, elevação das relações de consumo.

No ordenamento jurídico brasileiro, o consumidor veio à tona com a Constituição Federal (1988), donde no art. 5º, XXXII, trouxe que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

A partir disso, veio a Lei nº 8.078/1990, popularmente conhecida como CDC. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) perpassou as regulamentações ou direções a um certo tipo de contrato, bem como prolongou seus princípios e proteção legal a todos os contratos em que exista relação de consumo.

No Código de Defesa do Consumidor, em seu art.2º, caput, conceitua o consumidor como sendo toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Adiante, por ser o polo mais fraco da relação jurídica, o consumidor merece a tutela feita pelo CDC.

Nessa seara, na relação de consumo, o consumidor, seja pessoa física, seja pessoa jurídica, é visto enquanto parte hipossuficiente da relação jurídica, é vulnerável, com o art.4º, I, do CDC c/c o art.6º, VIII, do CDC, pois a fornecedora, essa sobrepõe àquela, pois detém um suporte maior e melhor. Diante disso, o princípio da vulnerabilidade consiste na presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor na relação de consumo (Miragem, 2016).

A relação de consumo consiste na relação jurídica formada entre o consumidor (art.2º, caput, CDC) e o fornecedor (art.3º, caput, CDC). Ou seja, a relação de consumo é marcada pelo consumidor e fornecedor que se conectam por meio da comercialização de produtos ou da prestação de serviço.

O direito do consumidor é o ramo do direito que cuida dos direitos e normas nas relações jurídicas no ensejo de consumo, despontando como conflitos

de consumo, bem como a defesa, proteção e tutela do consumidor, em especial, na Lei nº 8.078/1990, o CDC.

Observa-se, ao longo da análise desse percalço, vários e imensuráveis prejuízos, danos, que recai sob o consumidor por não ter conhecimento na presença de vícios, dentre os quais são vistos na aquisição de produtos e na prestação de serviços. Conectam a ausência de informações sobre seus direitos e deveres do fornecedor.

Atrelado a isso, o consumidor se desestimula em busca de seus direitos, pois, os tribunais brasileiros estabelecem valores irrisórios a título de indenização pelos danos causados pelo fornecedor. À medida que, não cumpre as funções da responsabilidade civil em sua integralidade, função reparatória, pedagógica, preventiva e punitiva. Logo, “não há justiça” como é dito pelo conhecimento do senso comum.

O presente projeto tem como objetivo a explanação da presença do instituto responsabilidade civil do fornecedor na conjectura da presença de vício no produto ou serviço na relação de consumo a partir da legislação brasileira por meio da Constituição da República Federativa do Brasil, do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, bem como de leis infraconstitucionais. Perante isso, é precípua uma exposição preliminar do que seja relação de consumo e seus fundamentos. Superado isso, é pertinente trazer a responsabilidade civil.

Logo, dispõe a função de analisar a vulnerabilidade do consumidor pela sua desinformação, pelo seu desconhecimento diante de uma situação de vício de produto ou serviço.

No entanto, a relação de consumo deve seguir o princípio da boa-fé. Nessa senda, tal apresentação, concomitantemente, vem exibindo os entendimentos da doutrina e da jurisprudência. Desse modo, expressa a tamanha magnitude da insciência do consumidor inerente a seus direitos no surgimento de vício do produto ou serviço.

Posto isto, constatando a presença de desconhecimento, desinformação por grande parte da sociedade quanto a seus direitos e garantias na relação de consumo. Ao passo que, no momento em que há desobediência à norma prevista no contrato, sendo assim, se vê dano, como preceitua Flávio Tartuce (2022). A partir disso, recai o instituto da Responsabilidade Civil, cujo consiste na obrigação de reparar o dano. Logo, todo aquele que gerar o dano terá que repará-lo.

Na relação de consumo, a responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços é objetiva, nos moldes dos arts. 12 e 14, do CDC c/c o art.927, Parágrafo Único, do Código Civil/2002 (CC), visto que o consumidor, no posto de vítima, o polo mais frágil da relação, ser vulnerável, ser hipossuficiente, não dispõe de conhecimentos necessários e, geralmente, primordiais, não precisa provar.

Sendo assim, a responsabilidade civil objetiva é marcada por necessitar tão somente da conduta, do dano e do nexo causal. Ou seja, deixando de lado, a culpa ou dolo e a capacidade civil do ofensor, elementos estes que configuram como responsabilidade civil subjetiva.

Noutro, a responsabilidade civil consiste no instituto do Direito Civil que cuida da obrigação de reparar o dano causado. O dano é o pressuposto fundamental do instituto da responsabilidade civil, consiste na consequência do dever de indenizar diante da prática de conduta danosa (Moraes, 2006). Em loco, a indenização deve ser vista enquanto medida pela extensão do dano, nos moldes do art.944, do CC/2002.

Além disso, deve prezar pela boa-fé que leva para informação, cooperação e proteção da parte mais vulnerável nas relações de consumo, bem como em todas as relações jurídicas. Em certas circunstâncias, o consumidor entra em situações de engodos e, não sabe como deve proceder para sair dela em virtude da inexistência das informações, transparência, cooperação, proteção, que é levado a se afastar do princípio da boa-fé objetiva. Posto isto, observa-se, que, ainda nos dias atuais, é um grande imbróglio, mesmo com todas inovações tecnológicas que se tem, hodiernamente

O objetivo geral deste estudo consiste em apresentar a questão da desinformação do consumidor em razão do não cumprimento do dever do fornecedor em prestar informações devidas e adequadas ao consumidor na relação de consumo, em razão do distanciamento do princípio da boa-fé objetiva realizado pelo fornecedor. Desse modo, o escopo se dá no fato do consumidor não deter informações adequadas e necessárias dos produtos e serviços, que deveriam ser fornecidas pelo fornecedor, pois é dever anexo de conduta deste.

Logo, dar-se o ensejo do instituto da responsabilidade civil do fornecedor frente ao princípio da boa-fé objetiva na relação de consumo, norteado pela legislação consumerista e civilista. Desafio este ainda presente na sociedade contemporânea, mesmo com o decorrer dos séculos, donde houve inovações

tecnológicas, cujas trouxeram benefícios incalculáveis, bem como prejuízos significativos. Os indivíduos passaram a ter acesso a informação. No entanto, atualmente, ainda persiste o desconhecimento dos direitos, das garantias, bem como os deveres da outra parte. Logo, prognostica o quão dificultoso é, ou melhor dizendo, quase que impossível quando se vê vício no produto ou no serviço.

O presente trabalho detém, enquanto objetivos específicos, o desígnio de compreensão do que seja relação de consumo e responsabilidade civil, sendo assim, conhecendo sua definição, seus elementos e sua conexão. Dessa forma, assimilando a obrigação de reparar dano causado pelo fornecedor na relação de consumo. E, por último, e, não menos importante, a presença significativa do princípio da boa-fé.

O estudo foi realizado sob o método hipotético-dedutivo. Tal pesquisa foi pautada em casos práticos, artigos, bem como o ordenamento jurídico brasileiro pela Constituição Federal de 1988, Código Civil, Código do Consumidor e leis esparsas com o intuito de expor o imbróglio de que parte da sociedade brasileira passa em razão de não conhecer seus direitos e garantias, bem como os deveres anexos do fornecedor, mesmo com todos os avanços tecnológicos advindos nos últimos tempos.

O presente trabalho consiste em três capítulos. O primeiro aborda o conceito jurídico de consumidor, a partir de uma breve visão histórica, e os desafios existentes diante da vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo. O segundo transborda a compreensão dos pilares do direito do consumidor e, passa a tratar dos princípios consumeristas, especialmente, o princípio da boa-fé na relação de consumo. O terceiro cuida do instituto da responsabilidade civil, em especial, na relação de consumo em decorrência da desinformação nesta relação jurídica.

2.O CONSUMIDOR E A SUA ESPECIAL VULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Neste capítulo será arrazoada a relação de consumo, preliminarmente. A partir disso, será abordada especificamente, a compreensão da concepção do conceito jurídico de consumidor, a partir do surgimento da acepção, trazendo uma breve visão histórica, que fora raiada com o advento da Primeira Revolução Industrial, bem como a partir de uma perspectiva doutrinária e legal. Assim como, os desafios existentes diante da vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, em especial, a ignorância dos consumidores perante os seus direitos e o não conhecimento dos deveres do fornecedor na relação de consumo.

Com esse intuito, tem-se como base a doutrina, bem como a legislação para a explanação do que seja o consumidor, do seu surgimento e das suas concepções e os entraves da tutela do consumidor.

Ademais, apresentar-se-á como se dá a proteção do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro em virtude da vulnerabilidade nas relações de consumo, bem como os desafios enfrentados pelo consumidor diante de sua desinformação.

Logo, a discussão será em como o consumidor, especialmente, frente a sua vulnerabilidade, pode ser visto na relação de consumo.

2.1.A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A relação de consumo é uma relação jurídica, é uma relação intersubjetiva entre dois sujeitos, à qual a lei atribui efeitos jurídicos regulamentando como deve ser o comportamento de cada sujeito perante o outro, dentro da relação jurídica. Portanto, por si só, a relação de consumo é uma relação jurídica. Nesses termos, Zanardo Donato (1993, p.70) traz que a relação de consumo é “a relação que o direito do consumidor estabelece entre o consumidor e o fornecedor, conferindo ao primeiro um poder e ao segundo um vínculo correspondente, tendo como objeto um produto ou serviço”.

No entanto, a relação de consumo é uma relação econômica, antes mesmo de ser uma relação jurídica. Sendo assim, pode se dizer que a relação jurídica de consumo é aquela relação jurídica que exaure o ciclo econômico do produto ou do

serviço. Ou seja, é a relação econômica e jurídica que está no fim da cadeia produtiva.

A Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - incidirá nas relações jurídicas, ou melhor, nas relações de consumo, donde em um polo está o consumidor e no outro o fornecedor. Diante disso, vê-se, a necessidade da presença de elementos primordiais para a formação desta relação: elementos subjetivos e elementos objetivos. Logo, a ausência de algum desses elementos dar-se-á na desconfiguração da relação jurídica de consumo.

Os elementos subjetivos são compostos pelos os sujeitos, elementos estes mais importantes da relação de consumo, ou seja, são formados pelo consumidor e pelo fornecedor. Em um dos polos da relação de consumo tem a figura do consumidor ou algum ente que a ele se equipare e, no outro polo da relação de consumo tem a figura do fornecedor de produtos ou serviços. Pode ter mais de um fornecedor, pode ter fornecedores.

Por sua vez, o elemento objetivo, que vem a ser o seu objeto. Sendo assim, os objetos da relação de consumos serão um produto e/ou um serviço. É comum, que tenha simultaneamente, em uma relação, produtos e serviços sendo ofertados. Portanto, em um relação jurídica econômica, como sujeitos, consumidor(es) ou equiparados de um lado e fornecedor(es) ou equiparados do outro lado, e o objeto da relação, produto ou serviço, não resta dúvida que é uma relação de consumo. Vale ressaltar, que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) entende que o que configura a relação como de consumo não é o valor envolvido na operação¹.

Não obstante, há quem diga que se tem outro elemento, cujo une os sujeitos da relação de consumo em torno do objeto, o vínculo consumerista. Tal elemento é aquele que decorre da lei consumerista no microssistema protetivo. Vale lembrar que, o microssistema protetivo do consumo ou, melhor dizendo, o CDC, se aplica à relação de consumo.

Fabrizio Bolzan de Almeida (2023) é direto, claro e objetivo ao conceituar relação jurídica de consumo como sendo “a relação firmada entre consumidor e fornecedor, que possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço”. A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP)

¹ STJ, 3ª T., REsp 1.599.535/RS, Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento:14/03/2017, DJe 21/03/2017.

no AI nº 21442705420218260000² reconhecendo a relação de consumo em razão da presença de um lado, uma parte vulnerável e, de outro lado, um fornecedor.

Em suma, a relação de consumo consiste na relação jurídica formada entre o consumidor (art.2º, caput, CDC) e o fornecedor (art.3º, caput, CDC). Ou seja, a relação de consumo é marcada pela presença do consumidor e fornecedor que se conectam por meio da comercialização de produtos ou da prestação de serviço.

Nesse contexto, a relação de consumo é compreendida por João Batista de Almeida (2015, p.10) como:

As relações de consumo são bilaterais, pressupondo numa ponta o fornecedor — que pode tomar a forma de fabricante, produtor, importador, comerciante e prestador de serviço —, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços a terceiros, e, na outra ponta, o consumidor, aquele subordinado às condições e interesses impostos pelo titular dos bens ou serviços no atendimento de suas necessidades de consumo

Concomitantemente, José Geraldo Brito Filomeno (2018, p.19) denota que:

1. envolve basicamente duas partes bem definidas: de um lado o adquirente de um produto ou serviço (consumidor); de outro o fornecedor ou vendedor de um serviço ou produto (produtor/fornecedor); 2.destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor; 3.o consumidor, não dispondo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.

Outrossim, nota-se, que a relação de consumo deve ser norteadada, dentre outros princípios, pelo princípio da boa-fé, uma vez prevista nos arts. 113, caput, e 422, do CC/2002.

Ademais, é de tamanha magnitude o fato de que, mesmo diante do avanço tecnológico presenciado na sociedade contemporânea, a maioria da parcela da população, na figura de consumidor, é ignorante diante de seus direitos e garantias na relação de consumo, bem como não sabe dos deveres do fornecedor na relação de consumo, sobretudo, no surgimento de vício do produto ou serviço.

2.2.O CONCEITO JURÍDICO DE CONSUMIDOR

Assiste-se, que, antes mesmo de se falar em consumidor, já se via na sociedade a prática da relação de consumo, sem mesmo ter surgido ainda os termos jurídicos na teoria. Comumente, nos manuais de Direito do Consumidor, relatam que

² TJSP. 24ª Câmara de Direito Privado. AI 2144270-54.2021.8.26.0000. Relator: Desembargador Salles Vieira. Data do Julgamento: 31/03/2022.

o Direito do Consumidor surgiu no Código de Manu (aproximadamente 1.000 anos a.C.).

No entanto, no Código de Hamurabi (aproximadamente 621 a.C.), por exemplo, em sua lei nº 233, o arquiteto que construísse uma casa, donde as paredes se revelassem deficientes teria a obrigação de reconstruí-las ou consolidá-las, e em sua lei 235, o construtor de barcos estava obrigado a refazê-lo, caso haja defeito estrutural, dentro do prazo de um ano. Dessa forma, assiste-se, que, no Código de Hamurabi havia uma preocupação em tutelar o “consumidor” em combate ao lucro abusivo nas relações de compra e venda, como denota Altamiro José dos Santos (1987).

Para Fábio Konder Comparato (1974), o consumidor não dispõe de controle sobre bens de produção, logo, deve se submeter ao poder dos titulares. Já, Carlos Alberto Bittar (1991) defende a existência de alguns institutos jurídicos, que protegiam os “consumidores”, existente na Roma Antiga, por exemplo, a *actio redibitoria*, *actio estimatoria* e *emptio venditio*.

Enquanto que José Geraldo de Brito Filomeno (2018) entende que o Direito do Consumidor surgiu na Europa medieval, a existência de leis, na França e na Espanha, que previam penas vexatórias para os adulteradores de substância alimentícia, como, por exemplo, manteiga e vinho.

Logo, quanto ao surgimento do Direito do Consumidor, vários são os autores que denotam a diplomas normativos, inclusive documentos bíblicos, textos sagrados, como sendo uma espécie de semente do Direito do Consumidor que havia sido criada lá atrás e que foi se evoluindo ao longo dos tempos até os dias atuais.

O embrião do Direito do Consumidor, seja normatização jurídica, seja disciplina dogmática está ligado, principalmente, à Revolução Industrial, especificamente, a partir da metade da década de 1950, quando teve o movimento paulatino crescente de proteção aos consumidores. Depois da Revolução Industrial, houve a possibilidade de produção em massa, donde também a partir da invenção da máquina a vapor, da produção em série, da linha de montagem, ou seja, do fordismo. Mas, logo, que a produção se massificou, começou a se produzir em larga escala. A partir do fim da 2ª Guerra Mundial, quando todo o parque industrial se desloca da produção bélica para a produção mercadológica, donde começou a ter uma produção desenfreada e, havia a necessidade das pessoas comessem a

contratar, a adquirir bens e serviços a velocidade cada vez maior para que conseguisse dinamizar a produção e o consumo. Defronte a isso, é pertinente trazer uma citação de Adam Smith que diz que "o consumo é a única finalidade e o único propósito de toda produção".

Em suma, passada a 1ª (Primeira) Revolução Industrial, houve a criação de produtos de massa e em série, nesse cenário, também raiou a figura do consumidor. Vale ressaltar, que, em 1890, veio a Lei Sherman, cuja foi conhecida como lei antitruste americana

Em 1962, o presidente dos Estados Unidos da América, John F. Kennedy apresentou a Carta de Direitos do Consumidor que foi formada por 4 (quatro) direitos básicos do consumidor: o direito à segurança, o direito de ser informado, o direito de escolha e o direito de ser ouvido. Acrescido a isso, os direitos à satisfação de necessidades básicas, à efetiva compensação, à educação e ao meio ambiente saudável foram aumentados no rol pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 1985.

Nessa senda, é importante trazer a visão histórica brasileira, que foi inaugurada pela Lei Delegada nº 4, de 1962, que dispunha assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo, logo, protegendo o consumidor. Anos mais tarde, na década de 70, foram criadas algumas instituições de defesa do consumidor, como o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECOM), no Rio de Janeiro, e a Associação de Defesa do Consumidor (ADOC), em Curitiba, e a Associação de Proteção ao Consumidor (APC), em Porto Alegre. A Constituição Federal de 1988 (CF), no art. 5º, XXXII, prevê que "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor". Ao passo que, em 1990, foi promulgada a Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - que dispõe sobre a proteção do consumidor.

Segundo o aludido Código, consumidor é "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", em conformidade com o art. 2º, caput, da Lei nº 8.078/1990 (CDC). Sendo esta a concepção adotada pelo Código Defesa do Consumidor (CDC), conhecida como como maximalista ou objetiva, compreende que o destinatário final é visto de forma mais ampla, logo, basta ser pessoa natural ou jurídica e que não tenha tido pretensão de revenda ou de intermediação com a aquisição, ou seja, destinatário final como destinatário fático, independente da sua finalidade do ato de consumo. Exemplificando, uma

padaria adquire um forno industrial moderno para a produção de pães e bolos, pois a empresa adquiriu um equipamento para a produção dos seus produtos, logo, esta é vista como consumidora, dado que o objeto adquirido não será revendido, mas sim consumido. Vale ressaltar, há divergência quanto à qual teoria defende o STJ, pois, inicialmente, seguia a teoria maximalista³.

A posteriori, o STJ passou a entender de forma consolidada a teoria finalista mitigada⁴, que vê o consumidor como toda pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica em relação ao fornecedor. Dessa forma, vê-se, que, na jurisprudência do STJ⁵, o CDC é aplicável tão somente ao destinatário final do produto ou serviço. Logo, exclui aquele que realiza o consumo intermediário, ou seja, aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, sendo assim, o consumidor é considerado tão somente aquele que retira o produto do mercado e o usufrui em proveito próprio. Ou seja, nesta teoria, o consumidor é marcado por sua vulnerabilidade e por estar no posto de destinatário final. Exemplificando, um taxista que adquire um automóvel.

Não obstante, a teoria finalista mitigada ou finalista aprofundada adveio da teoria finalista ou subjetiva que entende que o destinatário final é o destinatário fático e econômico, ou seja, o destinatário com a finalidade não profissional, sem finalidade de revenda ou de dinamizar ou instrumentalizar negócio lucrativo.

Pois bem! Com o intuito de esclarecer acerca do que seja consumidor, o STJ denota na jurisprudência da REsp nº 2020811/SP as duas teorias, como aduz a seguir:

[...] 3. Há duas teorias acerca da definição de consumidor: a maximalista ou objetiva, que exige apenas a existência de destinação final fática do produto ou serviço, e a finalista ou subjetiva, mais restritiva, que exige a presença de destinação final fática e econômica. O art. 2º do CDC ao definir consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” adota o conceito finalista. 4. Nada obstante, a jurisprudência do STJ, pautada em uma interpretação teleológica do dispositivo legal, adere à teoria finalista mitigada ou aprofundada, a qual

³ STJ, 3ª T., REsp nº 286441/RS, Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, Data do Julgamento: 07/05/2002.

⁴ STJ, 3ª T., REsp. 1.027.165/ES, Relator: Ministro Sidnei Beneti, Data do Julgamento: 07/06/2011, DJe 14/06/2011; STJ, 3ª T., REsp. 1.010.834/GO, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Data do Julgamento: 03/08/2010, DJe 13/10/2010; STJ, 4ª T., REsp. 567.192/SP, Relator: Ministro Raul Araújo. Data do Julgamento: 05/09/2013, DJe 29/10/2014.

⁵ STJ, 2ª Seção, REsp nº 541.867/BA, Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Data do Julgamento: 23/06/2004; STJ, 4ª T., REsp 1.162.649/SP. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Data do Julgamento: 13/05/2014.

viabiliza a aplicação da lei consumerista sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade técnica jurídica ou fática da parte adquirente frente ao fornecedor. 5. Nessas situações, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor fica condicionada à demonstração efetiva da vulnerabilidade da pessoa frente ao fornecedor. Então, incumbe ao sujeito que pretende a incidência do diploma consumerista comprovar a sua situação peculiar de vulnerabilidade [...]

(STJ - REsp nº 2020811/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 29/11/2022)

Não obstante, tem-se o consumidor por equiparação, o consumidor a coletividade de pessoas, mesmo que indetermináveis, que haja participado das relações de consumo, nos moldes do art. 2º, Parágrafo Único, do CDC. Os consumidores equiparados se juntam aos consumidores padrão ou standards ou *stricto sensu*, sendo protegidos pelo Código do Consumidor, visto que se expõe aos efeitos da relação de consumo, por exemplo, os consumidores todas as vítimas dos fatos do consumo são vistas como consumidores equiparados, segundo o art.17, do CDC, como as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas na relação de consumo, segundo o art. 29.

Dessa forma, o adquirente de um produto ou serviço é visto como consumidor (Filomeno, 2018). Assiste-se, que o consumidor é visto de uma forma na norma, sendo mais ampla, e outra forma, na jurisprudência do STJ, sendo esta mais restritiva a concepção. Defronte a isso, a compreensão certa é de que o elemento da vulnerabilidade é presente em todo consumidor, perante a lei, conforme entende Humberto Theodoro Jr. (2021). Nessa perspectiva, a vulnerabilidade “é elemento posto da relação de consumo e não um elemento pressuposto, em regra” (Tartuce, 2003, p.33).

2.3.A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Preliminarmente, é de tamanha importância saber o que seja vulnerabilidade. No dicionário, a vulnerabilidade é a qualidade ou estado de vulnerável em que se estar, na linguagem comum⁶. Ou seja, pode ser prejudicado, ofendido, pode ser atacado ou ferido em razão de ser frágil.

A vulnerabilidade é um elemento presente por si só na figura do consumidor no decurso da relação de consumo. Logo, tal elemento orchestra o sistema

⁶ DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico universitário**. 2022. p.527.

consumerista como um todo, dado que este tem o intuito de proteger o consumidor, como traz na Ementa da Lei nº 8.078/90, “dispõe sobre a proteção do consumidor”. Sendo assim, a pessoa contratual tutelada é a pessoa do consumidor, haja vista ser a parte mais frágil da relação de consumo, mais propensa a sair lesada nesta relação jurídica. Vale ressaltar, que, no quanto à vulnerabilidade da pessoa física consumidora, tem-se a vulnerabilidade absoluta. Já, quando for pessoa jurídica, a vulnerabilidade pode ser alcançada, já que haverá a análise do caso concreto para verificar a sua existência ou não⁷.

Cláudia Lima Marques (2006) classifica a vulnerabilidade em 4 espécies: técnica, jurídica, fática e informacional. A vulnerabilidade técnica é marcada pela ausência de conhecimentos específicos acerca do objeto adquirido, por exemplo, uma idosa que comprou um notebook, mas não tem conhecimentos técnicos. Já, a vulnerabilidade jurídica consiste na ausência de conhecimentos jurídicos específicos, de contabilidade ou até mesmo de economia referente a relação de consumo, por parte do consumidor, por exemplo, uma pessoa sela contrato de compra e venda de um lote, mas não possui conhecimentos de todos os elementos do negócio jurídico que fora firmado. Por sua vez, a vulnerabilidade fática ou econômica consiste no contexto em que o consumidor é frágil diante do fornecedor, que está em monopólio, fático ou jurídico, por exemplo, o pai de família contrata serviço de internet banda larga por uma única empresa. E, por fim, a vulnerabilidade informacional é configurada pela falta de informações que o consumidor detém para decidir se irá adquirir o produto ou contratar o serviço, por exemplo, uma pessoa compra um drone, mas não entendo nada de drone.

Posto isto, quando se pensa em direito do consumidor, se deve pensar logo na figura do consumidor, mais especificamente, na posição de inferioridade quando de frente aos fornecedores em suas relações jurídicas⁸. À medida que, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo é visto como princípio do Direito do Consumidor, segundo o art.4º, I, do CDC. Pois, na relação de consumo, o fornecedor está em condições propícias de alcançar

⁷ STJ, 3ª T., AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1415864 - SC (2018/0331384-6). Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/05/2020; TJDF, 3ª Turma Cível, APELAÇÃO CÍVEL. Acórdão nº 1355516, 0715249-54.2019.8.07.0020. Relator: Desembargador Roberto Freitas. Data do Julgamento: 21/07/2021.

⁸ PINTO, Henrique Alves. **A vulnerabilidade do consumidor deformada pela ótica subjetiva do intérprete**. Revista de Direito Comercial, empresarial, concorrencial e do consumidor, v. 13, out-nov/2016, p. 90.

vantagem econômica, determinar sua vontade, o que faz com que o consumidor seja a parte mais frágil, sendo vulnerável nela (Khoury, 2021).

Nesse escopo, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) decidiu:

[...] 4. Em relação à incidência do Código de Defesa do Consumidor, a jurisprudência do c. Superior Tribunal de Justiça tem mitigado os rigores da Teoria Finalista, para abarcar no conceito de consumidor a pessoa física ou jurídica que, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade em relação ao fornecedor. 5. O Código de Defesa do Consumidor não é aplicável à relação jurídica entabulada entre as partes, relativa a contrato de empréstimo para o aumento da atividade econômica de pessoa jurídica, por não se verificar, na hipótese dos autos, a vulnerabilidade da sociedade empresária tomadora do mútuo. [...]

(TJDFT - Acórdão 1267091, 07359538220188070001. 8ª Turma Cível. Relator: Desembargador Robson Teixeira de Freitas, Data do Julgamento: 22/07/2020, publicado no PJe: 10/08/2020)

Sendo assim, o consumidor marcado pelo elemento da vulnerabilidade é uma forma de tentar equilibrar a relação jurídica, dado que o consumidor é posto em uma posição de desigualdade frente ao fornecedor, dentre outras, por causa do desconhecimento específicos sobre o objeto da relação e aspectos jurídicos da relação, bem como da disparidade econômica.

Logo, se rememora que, em 1973, os Direitos Fundamentais Universais do Consumidor foram reconhecidos pela Comissão de Direitos Humanos da ONU (Organização das Nações Unidas). Posteriormente, em 1985, houve um avanço significativo na esfera consumerista, por intermédio da Resolução 39/248 de 16 de abril de 1985, que marcou o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, sendo esta a pedra angular do Direito do Consumidor.

Antonio Herman Benjamin (2004, p. 371) denota que:

A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores [...] A vulnerabilidade do consumidor justifica a existência do Código. A hipossuficiência, por seu turno, legitima alguns tratamentos diferenciados no interior do próprio Código, como, por exemplo, a previsão de inversão do ônus da prova – art. 6º, VIII.

Frente a isso, a vulnerabilidade, enquanto princípio, é elemento significativo, primordial para as normas que tutelam as relações de consumo, principalmente aquelas que cuidam da fragilidade do consumidor. A partir disso, advém direitos e garantias do consumidor.

Portanto, o Estado protegendo os interesses da parte frágil, do consumidor, visa o equilíbrio contratual, busca se aproximar da igualdade, por exemplo. Sendo assim, o tratamento protetivo e defensivo do Estado para com o consumidor não fere o princípio constitucional da isonomia, visto que se tenta equilibrar a relação jurídica (Cavalieri, 2022).

2.4.A PROTEÇÃO ESPECIAL DO CONSUMIDOR DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA

Em um embate entre o consumidor e o fornecedor, aquele figura como vulnerável dada a grandiosidade da capacidade econômica e social deste sujeito (Souza, 2018). Nesse escopo, a Constituição Cidadã, em 1988, trouxe a proteção do consumidor como direito fundamental, ao passo que, o Estado irá promover a defesa na forma da lei, irá criar uma norma regulamentadora que defenda o consumidor, nos termos do art. 5º, XXXII, da CF. Concomitantemente, no art. 170, V, da CF, trouxe a defesa do consumidor, enquanto princípio na ordem econômica.

Posteriormente, o CDC foi raiado, donde se vê que, na relação de consumo, relação jurídica formada entre o consumidor (art.2º, caput, do CDC) e o fornecedor (art.3º, caput, do CDC), o consumidor é posto em uma figura vulnerável e hipossuficiente, em conformidade com o art.4º, I, do CDC c/c o art.6º, VIII, do CDC, visto que, em um embate com uma fornecedora, essa sobrepõe àquela, pois detém um suporte maior e melhor.

Nessa senda, por ser o polo mais fraco da relação jurídica, relação consumerista, o consumidor merece a tutela feita pelo CDC, pelo Decreto Federal nº 2.181/1997, dentre outras normas previstas no ordenamento jurídico brasileiro. A Lei nº 8.078/1990 (CDC) conceitua os sujeitos da relação, mas deixa de definir o que seja relação de consumo.

CDC. Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

CDC. Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista

Desse modo, vê-se, o princípio da vulnerabilidade se trata no primeiro princípio denotado na Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o art.4º, I, do CDC, que dispõe:

CDC. Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

A partir disso, majoritariamente, a parte contratante fica fragilizada em razão de não conhecer de seus direitos e garantias. Desse modo, existe princípio constitucional da isonomia, donde, na esfera consumerista, vê-se, que

todo consumidor, ainda que não seja vulnerável economicamente, será, no mínimo, vulnerável tecnicamente. Isso porque ele é um não profissional. Ele adquire produtos e serviços como leigo e não como um profissional, que conhece tecnicamente os bens que contrata (Khoury, 2021, p.28)

A medida que, na esfera processual civil, é primordial o deferimento da inversão do ônus da prova. Vale lembrar, da presença dos princípios constitucionais norteadores das relações jurídicas, princípio da dignidade da pessoa humana, da solidariedade e da igualdade.

Ademais, tem-se o Decreto nº 11.034/2022, popularmente, conhecido por Lei da SAC que trouxe diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), alterando assim o CDC. Tal norma, não diferente como o CDC, visa proteger o consumidor, estabelece fiscalização, acompanhamento de índices de resolatividade e traz sanções para as empresas que não se adequarem.

Em meio ao mundo digital, se tem o Decreto nº 7.962/2013 que trata da contratação no comércio eletrônico. A Lei do E-commerce, assim popularmente conhecida, surge com a missão de trazer transparência e segurança nas compras virtuais, assim sendo, trazendo proteção e confiança aos consumidores nas transações eletrônicas.

Então, o consumidor deve possuir consciência de seus direitos e garantias, como José Geraldo Brito Filomeno (2003) indica que deve haver melhor divulgação do CDC e das leis correlatas, bem como as empresas terem consciência acerca do atendimento ao consumidor e elas se convencerem, pois o consumidor deve ser

tratado com tamanho respeito, haja vista que este saindo satisfeito tende a retornar ao fornecedor e, selar uma nova relação de consumo.

Além disso, deve prezar pela boa-fé que leva para informação, cooperação e proteção da parte mais vulnerável nas relações de consumo, bem como em todas as relações jurídicas. Em certas circunstâncias, o consumidor entra em “cilada” e, não sabe como deve proceder para sair dela em virtude da inexistência das informações, transparência, cooperação, proteção, que é levado a se afastar do princípio da boa-fé objetiva. Posto isto, observa-se, que, ainda nos dias atuais, é um grande imbróglio, mesmo com todas inovações tecnológicas que se tem, hodiernamente.

3.AS FUNÇÕES DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ NA RELAÇÃO DE CONSUMO

Superada a breve apresentação conceitual, emergindo os pilares da relação de consumo, passa-se a aprofundar acerca dos princípios consumeristas, em especial, o princípio da boa-fé na relação de consumo.

Os princípios são elementos norteadores para compreensão e aplicação da legislação. Os princípios consumeristas são verificados na Carta Magna, bem como na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, verifica-se o intuito de viabilizar e estimular uma relação de consumo saudável.

Partindo disso, destaca-se o princípio da boa-fé. Posto isto, deve haver harmonia dos interesses dos sujeitos das relações de consumo, segundo o art.4º, III, do CDC. Tal princípio associa-se ao princípio da isonomia e da solidariedade. A partir disso, advém a boa-fé e o equilíbrio contratual.

Ademais, apresentar-se-á os deveres anexos de conduta do fornecedor que se correlatam ao princípio da boa-fé objetiva. Segundo a doutrina germânica, há 3 categorias de deveres anexos: de cooperação, o de informação e o de proteção, espécies estas das quais vieram várias outras, como fidelidade, lealdade e confiança.

Insta, portanto, que na relação jurídica de consumo deve prezar pelo princípio da boa-fé objetiva, ao passo que, o fornecedor cumpra seus deveres anexos, promovendo assim, uma relação de consumo vigorosa.

3.1.PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

O ato de consumir é uma demanda básica e vital do cidadão (Bessa; Moura, 2014). Cotidianamente, os indivíduos realizam relação jurídica de consumo, adquire produtos de gêneros alimentícios, serviços de transporte, telefonia, internet, energia elétrica, água, dentre outros objetos. Dessa forma, é cediço que, independentemente da classe social, somos consumidores, desde o nascimento até o falecimento.

No art.4º, caput, da Lei nº 8.078/1990, CDC, prevê o surgimento da Política Nacional das Relações de Consumo, donde trouxe os objetivos da política. O primeiro objetivo é o atendimento das necessidades dos consumidores diante da proteção do sujeito vulnerável, consumidor, na relação de consumo. Em tal objetivo,

vê-se, o princípio da vulnerabilidade, donde, no Direito do Consumidor, a vulnerabilidade do consumidor está presente em todas as relações de consumo (Tartuce; Neves, 2023). Sob este olhar, da fragilidade do consumidor na relação de consumo, o ponto-central deste princípio é discutido por Marques, Benjamin e Miragem (2010, p. 120) ao denotar que:

A vulnerabilidade é mais um estado da pessoa, um estado inerente de risco ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificado no mercado (assim Ripert, *Le règle morale*, p. 153), é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva (Fiechter-Boulvard, *Rapport*, p. 324), que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação. 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 (Fiechter-Boulvar, *Rapport*, p. 324), é a técnica para as aplicar bem, é a noção instrumental que guia e ilumina a aplicação destas normas protetivas e reequilibradoras, à procura do fundamento da igualdade e da justiça equitativa

Já, o segundo objetivo perpassa pela dignidade, saúde e segurança dos consumidores. Já, o terceiro cuida da proteção dos interesses econômicos do consumidor. Enquanto, o quarto objetivo consiste na melhoria da qualidade de vida dos consumidores. E, por fim, o quinto objetivo patenteia a transparência e a harmonia nas relações de consumo. Vale ressaltar, que tal política possui natureza política-pública.

Diante do amparo jurídico no CDC, esse estudo abarcará acerca dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, cujo são igualmente os princípios do Direito do Consumidor. Dessa forma, o princípio-mater, princípio que decorrem os demais princípios, é o princípio da vulnerabilidade do consumidor, visto que a vulnerabilidade do consumidor é “a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre a qual se assenta toda a linha filosófica do movimento” (Almeida, 2015, p.16).

Nessa perspectiva, o consumidor é vulnerável e hipossuficiente, pois se trata de um sujeito que se encontra em discrepância de igualdade com o fornecedor perante relação de consumo. Os interesses econômicos, especialmente, da parte do fornecedor sobrepõem os interesses do consumidor. Logo, desde do momento que reconhece a vulnerabilidade, o direito do consumidor estará presente. Dessa forma, o sistema protetivo do CDC parte da vulnerabilidade do consumidor.

Dessa forma, o consumidor sendo vulnerável, necessita que o Estado lhe traga proteção. A partir disso, advém o princípio da ação governamental, previsto no art.4º, II, do CDC. Tal princípio perpassa pelos Direitos Fundamentais de 2ª Dimensão, dado que exige do Estado deveres prestacionais, logo, o Estado tem que

agir, não pode ficar inerte. Em suma, havendo ciência do contexto de hipossuficiência, de fragilidade e de discrepância do consumidor, é notório que o Estado deve ser provocado para a promoção de proteção da parte mais vulnerável da relação de consumo (Almeida, 2015).

Por seguinte, no art. 4º, III, do CDC interligado ao art.170, da CF, tem-se o princípio da harmonização de interesses, tanto do consumidor, quanto do fornecedor, cujo preza pela harmonia entre as partes a fim de resolver alguma demanda de forma amigável, portanto, o interesse do fornecedor deve ser deslindar o percalço do consumidor. Dar-se pelo estímulo à criação meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, meios internos pelo fornecedor, ou seja, dentro da própria empresa, tal qual instrumento alternativo de solução de conflitos de consumo, por exemplo, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Desse modo, observa-se, a incidência do princípio da boa-fé objetiva na relação jurídica de consumo. Exemplificando, o art. 242, do Código Civil Alemão/1990 (BGB - Bürgerliches Gesetzbuch, tradução nossa) que dispõe: “o devedor tem o dever de cumprir de acordo com as exigências da boa-fé, levando em consideração a prática habitual”.

Não obstante, tem-se o princípio da educação e informação de consumidores e fornecedores. Tal princípio perpassa na ideia de melhoria de mercado, seja em relação aos seus direitos ou seus deveres, seja em relação aos consumidores ou fornecedores, nos moldes do art.4º, IV, do CDC. Desse princípio decorrem os direitos básicos homônimos do consumidor.

Pelo princípio da qualidade, da segurança e da solução de conflitos por meios alternativos, conforme o art.4º, V, do CDC, o CDC estimula o surgimento de meios de incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, bem como métodos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Cabe registrar, o art.4º, VI, do CDC que prevê o princípio da coibição de abusos. Ao passo que, o CDC busca reprimir abusos nas relações jurídicas de consumo, por exemplo, na cobrança abusiva, cláusula abusiva, prática abusiva (art.39, do CDC), publicidade abusiva (art.37, §2º, do CDC). Portanto, a coibição e repressão dos abusos estão concatenadas à qualidade e segurança, por exemplo, produtos piratas, produtos que violam propriedades industriais e comerciais, infringem a originalidade, a legitimidade dos produtos (Peres Filho, 2022).

Sobre o princípio da racionalização e melhoria dos serviços, previsto no art.4º, VII, do CDC, remete a necessidade de aprimorar medidas por parte do Estado com o intuito de maior racionalização e qualidade da proteção e o acesso aos serviços públicos. Dessa forma, deverão ser tocados pelos objetivos dos consumidores.

E, por fim, segue o princípio do estudo constante das modificações do mercado de consumo, estabelecido no art.4º, VIII, do CDC. Nessa seara, é indispensável a presença do Estado, de forma aplicada, diante dessas alterações que discorrem sobre a segurança, forma de prestação e entrega de produtos e de serviços (Peres Filho, 2022).

Ainda percorrendo acerca dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, tem-se o julgado do STJ⁹ que trouxe a violação de alguns princípios de tal política.

O registro da marca "CHEESE.KI.TOS" violou o artigo 124, XIX, da Lei da Propriedade Industrial e não atende aos objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, consoante disposto no artigo 4º, incisos I, III e VI, do Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a sua anulação.

Outrossim, é notório que o princípio do protecionismo do consumidor, previsto no art.1º, do CDC, compreende como aurora do Direito do Consumidor, visto que deve haver a proteção dos consumidores no CDC, donde estabelece normas de ordem pública e interesse social (Tartuce; Neves, 2023), em conformidade arts.5º, XXXII e 170, V, da CF e o art. 48, do ADCT, da CF/1988.

Noutro, recentemente, adveio os princípios de preservação do mínimo existencial ou patrimônio mínimo dos consumidores e do crédito responsável, para a proteção e o tratamento do superendividamento do consumidor com a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento). Nesse contexto, o superendividamento é “a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”, segundo o art.54-A, §2º, do CDC.

Perante a isso, sob a luz da relativização do *pacta sunt servanda*, tem-se o princípio da função social dos contratos, cujo busca o equilíbrio contratual em um contexto que tende a ser discrepante. Nos moldes do art. 2035, Parágrafo Único, do CC, o contrato deve ser observado sob a égide do contexto da sociedade. Ou seja, o

⁹ STJ, 4ª T., REsp nº 1.188.105/RJ (2010/0057020-0). Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Data do julgamento: 05/03/2013.

contrato de consumo deve ser interpretado e verificado observado a função social do contrato e da boa-fé objetiva (Nery Jr.; Nery, 2003).

3.2. O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ

A expressão “boa-fé” é antiga, não é algo contemporâneo no ordenamento jurídico brasileiro. A medida que, no art.1443, do Código Civil de 1916 previa “o segurado e o segurador são obrigados a guardar no contrato a mais estrita boa-fé e veracidade”. Todavia, o entendimento da boa-fé era enquanto espécie subjetiva.

No entanto, com a Lei nº 8.078/1990, que instituiu o CDC, cuidou de trazer a natureza objetiva da boa-fé, trazendo assim, uma nova compreensão do que seja boa-fé. Em tal interpretação, passou a assinalar questões éticas interligadas à sociedade contemporânea e desempenho da função de sistematização da ordem jurídica. Desse modo, pressupõe a conduta enquanto prática nos moldes do padrão de ética, logo, desobrigada dos propósitos pessoais do sujeito.

Em amparo ao 5º objetivo da Política Nacional de Relação de Consumo, em especial, a transparência nas relações de consumo, remete ao princípio da boa-fé. Tal função da boa-fé é multifuncional, donde dar-se enquanto suplemento de contratos, função de integração contratual. A partir disso, advém a função integrativa da boa-fé objetiva que surge o dever de informação ou transparência. Logo, impõe a obrigação de transparência e de informação por parte dos contratantes.

O princípio da boa-fé é visto como o princípio primordial nas relações contratuais, o alicerce para o caminhar do Direito, segundo Couto e Silva (1976). Nessa senda, vê-se, que o princípio da boa-fé, no plano infraconstitucional, é considerado como verossimilhança com o princípio da dignidade da pessoa humana, na esfera constitucional, para alguns doutrinadores consumeristas, como Fabrício Bolzan de Almeida. Sérgio Cavalieri Filho diz que a boa-fé é compreendida como a própria essência de todos os princípios.

Portanto, a Lei nº 8.078/1990, ou melhor dizendo o CDC estipula que as partes da relação de consumo a realizam com maestria de boa-fé. Ou seja, as partes contratantes sendo sinceras, sérias, verdadeiras, leais e transparentes. Logo, prezando pela harmonia dos interesses do consumidor e do fornecedor.

A doutrina jurídica entende duas teorias quanto à boa-fé, a boa-fé subjetiva e a boa-fé objetiva. Em resumo, as duas espécies de boa-fé são diferenciadas por Fernando Noronha (1994, p.132) ao denotar que:

A primeira diz respeito a dados internos, fundamentalmente psicológicos, atinentes diretamente ao sujeito; a segunda a elementos externos, a normas de conduta que determinam como ele deve agir. Num caso está de boa-fé quem ignora a real situação jurídica; no outro, está de boa-fé quem tem motivos para confiar na contraparte. Uma é boa-fé estado, a outra boa-fé princípio

Segundo Rizzatto Nunes (2021), o CDC preza pelo entendimento da boa-fé objetiva, logo, em desconformidade à compreensão da boa-fé subjetiva. A boa-fé subjetiva traduz-se em “um estado psicológico que se reconhece à pessoa e que constitui requisito presente no suporte fático presente em certas normas jurídicas, para produção de efeitos jurídicos” (Miragem, 2010, p. 75). Em resumo, segundo Fabrício Bolzan de Almeida (2023), a boa-fé subjetiva refere às questões internas, ou melhor dizendo, psicológicas dos sujeitos de direito.

Doravante, a boa-fé objetiva consiste em um protótipo de conduta imposto aos contratantes na relação jurídica de consumo que agem com sinceridade, seriedade, veracidade, lealdade e transparência, sem fins de esperteza. Agathe Schmidt (1996) entende que a boa-fé objetiva implica na existência de duas ou mais pessoas que se conectam por meio de uma relação jurídica, donde impõe deveres de conduta para as partes envolvidas. Somado a isso, as partes seguindo os padrões de conduta nos moldes da ética e a confiança entre as partes no negócio jurídico.

Nessa senda, segue a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJ-MG) que decidiu:

AÇÃO DE COBRANÇA - BOA-FÉ OBJETIVA - INADIMPLEMENTO - INEXISTÊNCIA. Dentre os princípios que norteiam o direito contratual, em meio àqueles de maior importância, está o da boa-fé objetiva, que obriga os contratantes a agirem, seja na fase de negociação ou de execução do contrato, segundo padrões éticos de confiança, lealdade e probidade. Nas hipóteses em que inexistente efetivo inadimplemento deve ser julgado improcedente o pedido inicial de cobrança. Para que se configure a litigância de má-fé é necessário que se demonstre conduta intencionalmente maliciosa da parte ou o manejo de lide temerária, bem como a existência de dano processual à parte adversa

(TJ-MG - Apelação Cível nº 1.0024.13.184570-3/001 1845703-38.2013.8.13.0024. 14ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Estevão Lucchesi. Data do Julgamento: 29/08/2019. Data da Publicação: 06/09/2019)

Em suma, a boa-fé objetiva, ora prevista no CDC, é a regra de comportamento, conduta ética e moral dos contratantes, sendo assim, dever das partes da relação jurídica de consumo. Nessa perspectiva, Cláudia Lima Marques (2006, p. 216) denota que:

significa atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes

Logo, a boa-fé objetiva abarca do “dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo” (Nunes, 2015, p. 179).

A boa-fé objetiva é tridimensional (Silva; Matos, 2015), já que possui 3 funções: a função de controle, a função interpretativa e a função integrativa.

No tocante à função de controle, dar-se com a forma de calcar a autonomia privada, ao passo que, esquiva do excesso de direitos subjetivos e potestativos por intermédio do abuso do direito. Exemplificando, a cláusula abusiva, nos termos do art.51, IV, do CDC.

Já, sobre a função interpretativa, observa-se a presença do elemento da boa-fé nos contratos celebrados. Logo, não diferente das demais circunstâncias, os contratos firmados que discorrem sobre relação jurídica de consumo devem prezar pela boa-fé, ainda que os contratos de consumo sejam vistos mais benéficos ao consumidor, ora interpretado na legislação consumerista. Vale ressaltar, que percebe-se tal função no art. 113, caput, do Código Civil Brasileiro/2002 e no §157, do Código Civil Alemão/1990 (Bürgerliches Gesetzbuch - BGB).

CCB. Art.113. *caput*. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração

BGB. § 157. Os contratos devem ser interpretados conforme exige a boa fé levando-se em conta a prática habitual (tradução nossa)

E, por fim, tem-se a função integrativa que segue a concepção do surgimento dos deveres especiais do comportamento no decurso no contrato de consumo (Silva; Matos, 2015). Dentre eles, tem os deveres anexos da boa-fé, em especial o dever de transparência, cooperação e de cuidado.

Destarte, a boa-fé objetiva é um elemento indispensável quando pensarmos e estivermos diante de relação jurídica, qual seja, o debate acerca de negócios jurídicos, em especial, no tocante ao direito do consumidor. Posto isto, diante da

vulnerabilidade do consumidor, nos remete aos deveres do vínculo de consumo, em especial, os deveres anexos do fornecedor, tendo em vista que essa questão, permeada por obrigações à celebração da relação jurídica de consumo.

3.3. INFORMAÇÃO, COOPERAÇÃO E PROTEÇÃO

A partir do princípio da boa-fé objetiva, elemento essencial da relação jurídica de consumo, decorrem os deveres anexos de conduta, em especial, o dever de informação, de cooperação e de proteção. Nessa perspectiva, tem-se julgado do STJ em que se verificam explicitamente os deveres anexos a partir do princípio da boa-fé objetiva:

[...] 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor

(STJ, 3ª T., REsp 1.737.412/SE. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

Dessa forma, nos moldes da função integrativa da boa-fé objetiva, vê-se, que se dá a criação dos deveres especiais de conduta durante a vigência do contrato de consumo.

Quanto ao dever de informação, tal obrigação consiste na informação fornecida de forma explícita e adequada acerca dos produtos e serviços, com certas qualificações de quantidade, características, formação, qualidade, valor e riscos inerentes à saúde e à segurança. Então, o dever de informação supera as qualificações do produto ou serviço. Nessa perspectiva, o doutrinador Fabrício Bolzan de Almeida (2023, p.132) destaca o dever de informar: “não basta oferecer informações sobre o conteúdo, qualidades, características, modo de utilização do produto ou do serviço, se tais informações não forem inteligíveis”

Ao passo que, tal obrigação do fornecedor incide em todo o decurso da relação de consumo, em todas as fases que tratam do contrato, conforme entendimento do STJ. Ou seja, o dever do fornecedor de informar ao consumidor é presente na fase pré-contratual, na fase contratual e na fase pos-contratual.

Dessa forma, o direito à informação, o que fez surgir para o fornecedor de produtos ou serviços o dever de informar, ora previsto no art. 6º, III, do CDC. A partir disso, vê-se, que no CDC/1990, juntamente à CF/1988, o direito à informação visto

enquanto direito fundamental do consumidor advém do fato do consumidor ser pessoa humana.

Segundo o entendimento do Ministro Humberto Martins do STJ por meio do acórdão do EREsp 1.515.895/MS decidiu pela ligação entre o direito à informação e a liberdade de escolha do consumidor. Logo, na esfera consumerista, o dever de informação foi visto nas decisões do STJ nas mais variadas circunstâncias, como o risco de saúde, plano de saúde e transporte aéreo.

Logo, observa-se certa dicotomia quanto aos desfechos do princípio da transparência, pois o dever de informar é obrigação do fornecedor, enquanto que o direito à informação é digno ao consumidor. Fica tão evidente a obrigação do fornecedor de informar no que diz respeito ao produto ou serviço que pode provocar danos a certa população.

Por conseguinte, a legislação consumerista somada ao dever de informar e o direito de informação nas relações de consumo encoraja para que o consumidor tenha conhecimentos necessários com o intuito de que este realize o consumo de forma consciente, sendo assim, minimizando o consumo exacerbado e desnecessário.

Clóvis do Couto e Silva (1976) entende que “todos os deveres anexos podem ser considerados como deveres de cooperação”. A partir disso, quando se pensa no dever de cooperação vem logo à tona a questão da lealdade. Sendo assim, nota-se liame com o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, conforme o art. 4º, III, do CDC.

O dever de cooperação é visto na circunstância em que a parte faz tudo o que estiver ao seu alcance no contrato para com a outra parte com o intuito de colaborar e resolver a demanda. Conforme o ditado popular, “é melhor um mau acordo do que uma boa briga”.

Nesse sentido, o dever de cooperação está diretamente atrelado ao princípio da boa-fé objetiva, visto que, consoante Cláudia Lima Marques (2006), a parte deve praticar sua conduta com o norte de seus interesses, desde que o faça com lealdade, sem abuso, logo, auxiliando a relação jurídica de consumo saudável.

Diante do princípio da boa-fé, vê-se, a função de otimização de conduta contratual, conforme trazido por Judith Martins Costa (I21I), a determinação do dever de cooperação e de proteção, visto que cuidam dos interesses dos envolvidos, em sua integralidade.

O dever de proteção consiste no cuidado, zelo, atenção dos interesses da parte. Ou seja, abarca a proteção à vida, saúde e segurança, visto que se trata de pessoa humana, sendo assim, está conectado ao princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento constitucional, conforme o art. 1º, III, da CF/1988.

Além disso, compreende como cuidado à pessoa humana e aos bens da outra parte. Isto quer dizer, que a proteção preza pela qualidade de vida com saúde do consumidor e sua segurança, conforme previsto no art.4º, caput; 6º, I, do CDC. Nesse sentido, tem-se o acórdão do REsp nº 1.447.301/CE proferido pelo STJ¹⁰.

Posto isto, em suma, o dever de proteção é visto enquanto dever enraizado por si próprio pelo fato de tratar de direito obrigacional, direito que trata de uma relação jurídica em que uma parte requer certa prestação a outra parte. Dessa forma, no ordenamento jurídico brasileiro, a colaboração nas relações jurídicas se dá durante o vínculo. No entanto, à luz do princípio da boa-fé objetiva e do dever de proteção, no Brasil, os juízes de direito estão indo em direção ao entendimento do Código Civil Italiano/1942, em seu art. 1.337, que amplia a proteção às fases pré-contratual e pós-contratual.

Nesse amparo, o STJ decidiu no acórdão do EDcl no AgInt no AREsp 1317160/SC¹¹ que tratou sobre o princípio da boa-fé objetiva diante da constatação de vícios estruturais de construção, donde existe seguro habitacional após a extinção do contrato de mútuo. Tal jurisprudência trouxe, sob a égide dos princípios da boa-fé objetiva e da proteção contratual do consumidor, os vícios estruturais de construção estão amparados pelo seguro habitacional.

Outrossim, na esfera consumerista, a proteção é vista a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. A medida que, o fornecedor realizando conduta ilegal ou imoral, o consumidor pode buscar a esfera administrativa por meio dos Órgãos de Defesa do Consumidor, encabeçada pela SENACON, donde tem o Programa de Proteção e Defesa ao Consumidor (PROCON) que atua por meio de provocação do consumidor ou de ofício, ou pode se valer da esfera judiciária por intermédio dos Juizados Especiais Cíveis ou até do Procedimento Comum.

¹⁰ STJ, 2ª T., REsp nº 1.447.301/CE (2014/0052859-2). Relator: Ministro Herman Benjamin. Data do Julgamento: 26/08/2020.

¹¹ STJ, 3ª T., EDcl nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1317160 - SC (2018/0156467-6). Relator: Ministro Moura Ribeiro. Data do Julgamento: 15/06/2020.

Nesse antro dos deveres anexos supracitados, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, decidiu pelo pagamento de perdas e danos à parte autora, no caso da locação de imóvel, logo, rompendo, de forma imotivada, as negociações do proprietário do imóvel, por conseguinte, o locando a um terceiro.

RESPONSABILIDADE PRÉ-CONTRATUAL OU CULPA IN CONTRAHENDO. Tendo havido tratativas sérias referentes à locação de imóvel, rompidas pela requerida sem justificativa e sem observância dos deveres anexos decorrentes do princípio da boa-fé objetiva, cabe indenização. Lições doutrinárias. Apelo provido em parte.

(TJRS. APELAÇÃO CÍVEL nº 598209179. 16ª Câmara Cível. Relatora: Desembargadora Helena Cunha Vieira. Data do Julgamento: 19/08/1998)

Portanto, a relação de consumo, como qualquer relação jurídica, deve seguir pelo princípio da boa-fé. Assim sendo, na esfera consumerista, dentre os deveres anexos, o fornecedor deve prestar informações ao consumidor. Nessa perspectiva, raia um cuidado por parte da doutrina e da jurisprudência no que diz respeito ao dever de informar (Cavaliere Filho, 2022). Porquanto, a apresentação das informações, o conhecimento do consumidor é primordial para a relação de consumo sob a égide do princípio da boa-fé.

Defronte a isso, conforme visto, a relação de consumo, enquanto espécie de relação jurídica, deve ser norteada pelo princípio da boa-fé. Sylvio Capanema de Souza (2018, p.15) diz que a boa fé é elemento substancial da conduta do indivíduo, ao dizer que: “após o advento do Código do Consumidor e do Código Civil de 2002, objetivou-se a boa-fé, que se transformou em dever jurídico, regra obrigatória de conduta, e não apenas uma exortação ética”.

Todavia, as partes contratantes não seguindo a boa-fé, conseqüentemente, tenderá a não respeitar a dialética de adquirir direitos e contrair deveres, o que levará a causar dano a outrem. Sendo assim, não perpetrando os deveres de conduta reflete no instituto da responsabilidade civil. Então, o princípio da boa-fé é substancial para transcorrer uma relação jurídica transparente, harmônica e saudável.

4. RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO

Restam superadas as ponderações preliminares, concernentes à compreensão do que seja consumidor, que abarca, especialmente, a questão da sua vulnerabilidade na relação jurídica de consumo. A posteriori, discorreu-se a respeito do princípio da boa-fé objetiva e, por conseguinte, sobre os deveres anexos de conduta na relação de consumo, dos quais advêm a informação, a cooperação e a proteção.

Neste momento, no contexto em que o fornecedor deixa de cumprir com o dever de informação ao consumidor, recai o instituto do Direito Civil, a responsabilidade civil. Sendo assim, se verificando vício na prestação do fornecedor ao consumidor, tem-se a responsabilidade civil, dado que o CDC primando pela tutela consumerista (Theodoro Jr., 2021).

A partir disso, o dever de informação deve ser cumprido pelo fornecedor, visto que o contrato firmado com o consumidor deve ser norteado pelo princípio da boa-fé objetiva.

Com esse intuito, tem-se como base a doutrina, bem como a legislação para a compreensão do que seja o instituto da responsabilidade civil e sua incidência na relação de consumo, em especial, diante a transgressão do fornecedor em deixar de lado o seu dever de informação do consumidor.

Sendo assim, haverá uma espécie de explanação delgada, específica, visto que abarca desde do aspecto geral da responsabilidade civil até a sua incidência no descumprimento do dever de informação.

Por essa razão, fica claro e evidente, que a obrigação de reparar o dano causado, responsabilidade civil do fornecedor, em especial, diante a sua inobservância do seu dever de informação no decurso na relação de consumo, requer que o consumidor tenha conhecimento de seus direitos e garantias.

4.1. REPARAÇÃO DE DANO

A responsabilidade civil consiste na obrigação de reparar o dano. Nessa perspectiva, o art. 927, caput, do CC/2002, prevê que a pessoa que pratica conduta

ilícita, nos termos dos arts. 186 e 187, do CC, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. A partir disso, Stolze Gagliano e Pamplona Filho (2023, p. 374) traz que:

A responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor in natura o estado anterior de coisas.

A função-mor da responsabilidade civil é a reparação, sendo assim, visa restabelecer o estado em que a vítima estava antes de sofrer o dano. Ou seja, compensar a vítima perante o dano causado. Exemplificando, uma pessoa danifica o ar-condicionado de outra, a agente terá que entregar um novo ou indenizar por meio de pecúnia. Assim sendo, vê-se explicitamente a concretização do papel da responsabilidade civil.

A doutrina civilista destaca a função reparatória, enquanto, marco na responsabilidade civil. No entanto, além da função supracitada, tal fenômeno tem-se a função pedagógica, preventiva e punitiva.

A função pedagógica perpassa da ideia que ao mesmo tempo em que é possível educar o ofensor do dano causado, também é possível educar a sociedade que o circunda. No entanto, no Brasil, não tem tanta aplicabilidade como em outros países, como o EUA, visto que, os tribunais brasileiros estabelecem valores tão pífios, irrisórios a título de indenização nos processos judiciais, que o ofensor, bem como a sociedade, majoritariamente, não desestimula a prática da conduta danosa.

Já, a função preventiva parte do entendimento de que “educar é prevenir”. A partir disso, vê-se, que seja mais prudente e sábio ao indivíduo precaver a prática do dano, seja qual for a sua natureza, prezando assim, cumprimento da legislação. Nesse sentido, Farias, Netto e Rosenvald (2017, p. 1191) denota que:

A prevenção é o cerne da responsabilidade civil contemporânea. O que se deu à reparação de danos em termos de protagonismo nos últimos dois séculos, necessariamente se concederá à prevenção daqui por diante. Em outras palavras, se o século XX foi devotado à reparação de danos, o século atual será consagrado à prevenção

E, por fim, a função punitiva¹², que trata de sanção que recai ao ofensor com o intuito de reprimir, assim sendo, cumprindo a função preventiva¹³ e pedagógica. Vê-se tal função, mais diretamente, em casos que envolvem danos graves, conduta dolosa e conduta reiterada, pois segue o entendimento de que deve haver 2 (duas)

¹² STJ, 3ª T., REsp 1.737.412/SE, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Data do Julgamento: 05/02/2019, DJe 08/02/2019

¹³ TJMG. Apelação Cível 1.0145.11.045642-6/001. 15ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Edison Feital Leite. Data do Julgamento: 22/01/2015, DJEMG 30/01/2015.

indenizações. O entendimento da punição surgiu nos Estados Unidos, donde foi o norte para a compreensão do *punitive damages*. Vale ressaltar, que, na esfera civil, a responsabilidade civil, em tese, não apresenta tal caráter.

Tal instituto é muito importante para o âmbito jurídico, dado que se vê em vários ramos do direito, como, por exemplo, Direito Administrativo, Direito do Trabalho, Direito Constitucional, Direito do Consumidor e Direito Ambiental. Logo, a responsabilidade civil deve ser vista enquanto espécie de responsabilidade jurídica (Valente, 2017).

Quanto aos elementos da responsabilidade civil, tem-se os elementos essenciais ou obrigatórios, que marcam a responsabilidade civil objetiva, e os elementos acidentais ou não-obrigatórios, que configuram a responsabilidade civil subjetiva. Os elementos essenciais são a conduta, o dano e o nexo causal. Enquanto, que os elementos acidentais são a culpa ou o dolo e a capacidade civil do ofensor.

Os elementos essenciais ou obrigatórios são constituídos pela conduta, pelo dano e pelo nexo causal. Dessa forma, presentes os três elementos manifesta-se na responsabilidade civil objetiva, logo, afasta a necessidade de verificar se houve culpa ou dolo, basta tão somente a presença do elemento dano.

A conduta compreende na ação ou omissão da qual sobrevenha dano. Isto quer dizer, que a conduta humana foi realizada por conduta positiva ou conduta negativa por meio de dolo ou culpa¹⁴. Nesse sentido, Silvio Rodrigues (1975, p.20) diz que:

a ação ou omissão do agente, que dá origem à indenização, geralmente decorre da infração de um dever, que pode ser legal (disparo de arma em local proibido), contratual (venda de mercadoria defeituosa, no prazo da garantia) e social (com abuso de direito: denúncia caluniosa)

Hodiernamente, a conduta da omissão parental é questão recorrente na alçada da responsabilidade civil. Posto isto, na esfera do direito de família, tem-se o abandono afetivo, donde a prole não é cuidada pelos genitores. No entanto, os pais têm o dever de dar afeto aos filhos, mas amar não é dever. Nessa perspectiva, “amar é faculdade, cuidar é dever”, segundo a decisão do STJ proferida pela Ministra Nancy Andrighi¹⁵.

¹⁴ TARTUCE, Flávio. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p.356

¹⁵ STJ, 3ª T., REsp nº 1.159.242/ SP (2009/0193701-9), Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 24/04/2012.

O dano é o elemento vital da responsabilidade civil, logo, não havendo, não há em que se falar em tal instituto. O dano é o ato lesivo praticado, seja por meio de ação ou omissão, que toca um interesse jurídico tutelado. Nessa perspectiva, Sergio Cavalieri Filho (2000, p.70) preceitua que:

O dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento — risco profissional, risco proveito, risco criado etc. —, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa

A partir disso, o dano possui duas espécies: danos materiais ou patrimoniais e danos imateriais ou extrapatrimoniais. Os danos materiais ou patrimoniais discorrem daqueles que são economicamente mensuráveis, ou seja, bem que possui valor econômico. Tais danos se subdividem em danos emergentes, aquilo que efetivamente se perdeu, e lucros cessantes, aquilo que o ofendido deixou de ganhar.

Os danos imateriais ou extrapatrimoniais são aqueles danos que não ocasionam prejuízos econômicos. Nesse ensejo, tem-se a incidência de dano moral, que decorre quando a vítima tem a sua personalidade ou dignidade humana lesada ou violada, ou seja, afetando o seu psíquico, moral e intelectual da vítima, consequentemente, causando ao dissabor, inconveniência ao ofendido. O dano moral possui duas espécies: direto, que é aquele que decorre a ofensas ao direito da personalidade, por exemplo, o ofensor fala calúnia da vítima, e indireto, que é aquele que gera efeito secundário a um dano também moral, por exemplo, questão que envolve valor afetivo ou sentimental.

Além disso, tem-se o dano estético, existencial, psicológico e temporal. O dano estético versa a lesão física causada ao indivíduo¹⁶. Enquanto, que o dano existencial discorre acerca da afetação a forma de viver e projetos da vítima¹⁷. Já, o dano psicológico perpassa de patologias advindas de alguma ofensa que afetou a psique do indivíduo. Por último, e não menos importante, o dano temporal arrazoa sobre a perda do tempo útil do sujeito, na esfera consumerista, o desvio produtivo do consumidor.

¹⁶ TJRN. Apelação Cível nº 2015.014315-5. 3ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Amaury Moura Sobrinho. Data do Julgamento: 15/06/2016.

¹⁷ STJ, 1ª T., REsp: 802435 PE 2005/0202982-0. Relator: Ministro Luiz Fux. Data do Julgamento: 19/10/2006. Data de Publicação: DJ 30/10/2006.

Ademais, o nexo causal é o “liame (vínculo) que une a conduta do agente ao prejuízo causado” (Valente, 2017, p.349). Isto quer dizer, o nexo causal consiste no liame lógico e cronológico entre a conduta e o dano. Em síntese, pode-se dizer que é uma relação de causa e consequência. Vale lembrar do fenômeno das concausas, que é quando há 2 (dois) ou mais eventos vistos como causas do dano praticado.

Nesse sentido, é pertinente trazer a situação do rompimento do nexo causal, donde não haverá a incidência da responsabilidade civil, por conseguinte, não há o dever de reparar o dano. Ou seja, as excludentes de responsabilidade, causas que afastam a responsabilidade civil, são caso fortuito ou força maior, fato de terceiro, culpa exclusiva da vítima e cláusula de não indenizar.

Já, os elementos acidentes ou não-obrigatórios são formados pela culpa ou dolo e a capacidade civil do ofensor. A presença destes elementos se manifesta no contexto de responsabilidade civil subjetiva.

O dolo consiste “no ato de violação voluntária – intencional – de um dever jurídico” (Donizetti; Quintella, 2023, p.329). Ou seja, o ofensor praticou a conduta, seja por meio de ação, seja por meio de omissão, de forma voluntária. Em suma, o dolo é a conduta intencional do agente.

A culpa é o “elemento nuclear da responsabilidade civil e justificativa filosófica da teoria subjetiva” (Farias; Netto; e Rosenvald, 2019, p.234). Posto isto, no tocante à culpa, observa-se, que, inicialmente, a conduta era lícita, mas tornou-se ilícita. A culpa pode ser vista por meio de imprudência (admissão de riscos desnecessários), negligência (ausência de cuidados prévios) ou imperícia (inobservância das normas técnicas).

Outrossim, a capacidade civil do ofensor faz remeter a parte geral do Código Civil/2002, na capacidade civil. A capacidade civil consiste na medida da personalidade jurídica. A partir disso, tem-se a capacidade de direito ou de gozo, que trata da capacidade para adquirir direitos e contrair deveres, ou seja, todas as pessoas detêm, e a capacidade de fato, de exercício ou de atividade, que trata da capacidade para exercer por si próprio os atos na vida civil, ou seja, nem todas as pessoas possuem essa capacidade. Dessa forma, a soma da capacidade de direito com a capacidade de fato resulta na capacidade civil plena.

Entretanto, as pessoas menores de 16 (dezesseis) anos são vistas na qualidade de absolutamente incapazes na vida civil, sendo assim, serão representadas na ordem civil, segundo o art. 3º, do CC/2002. No CC/2002, em

art.4º, traz que os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos, os ébrios habituais e os viciados em tóxico, aqueles que, por causa transitória ou permanente, não puderem exprimir sua vontade e os pródigos são relativamente incapazes. Logo, esses serão assistidos na vida civil.

Diante disso, o ofensor que causou o dano, mesmo estando na situação de incapacidade, responderá civilmente pela conduta lesiva causada por intermédio de seu representante legal, os pais, pelos filhos menores, o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, nos moldes do art. 932, I e II, do CC/2002. Vale mencionar, que caso o responsável pelo incapaz não tiver o dever de fazer ou não dispuser de recursos necessários, o incapaz responde pelos danos causados, segundo o art. 928, caput, do CC.

Não obstante, diante da era digital, ora vivenciada nos últimos tempos, é de tamanha magnitude tratar a responsabilidade civil com o advento do marco civil da internet, Lei nº 12.965/2014 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD/LGPDP), Lei nº 13.709/2018. Nessa senda, tem-se a questão do provedor de internet, que consiste no oferecimento de acesso, participação ou uso da internet, formado pelo provedor de acesso ou conexão, provedor de conteúdo e provedor de hospedagens, que se vê do art.18 e seguintes do Marco Civil da Internet.

O provedor de acesso ou conexão não responde por danos advindos de conteúdo produzido por terceiros, segundo o art.18, do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014. Já, o provedor de conteúdo disponibiliza o conteúdo gerado em rede e, responde por danos, conforme o art. 21, do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014. Enquanto, que o provedor de hospedagem que discorre do conteúdo gerado por terceiros, via de regra, não responde por danos, salvo, após o provedor ser notificado judicialmente, não ter tomado providências, como a remoção imediata do conteúdo lesivo e a identificação do usuário infrator, de acordo com o art. 19, do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014.

4.2. RESPONSABILIDADE CIVIL NA RELAÇÃO DE CONSUMO

Abordado a explanação geral acerca do instituto da responsabilidade civil, é cabível sua aplicabilidade no contexto de relação jurídica de consumo. Mais que a simples tutela do consumidor, é de tamanha magnitude saber o que faz nas

situações em que houve violação ou lesão provocada por intermédio de dano, no decurso do vínculo consumerista.

Na esfera consumerista, observa-se, a responsabilidade civil no rompimento dos deveres assumidos em face dos credores, ou seja, descumprindo uma obrigação anunciada, sendo assim, deve haver a reparação do dano causado pelo ofensor. Resumindo, Khouri (2021, p.185) diz que “no CDC, o descumprimento de uma relação obrigacional ou contrato, seja por parte do fornecedor ou do consumidor, sujeitará o devedor à obrigação de reparar o dano, tal como determina o art. 389 do atual Código Civil”.

Dito isso, é cediço que a responsabilidade civil passou por alterações no decorrer do século XX. Ao passo que, adveio a flexibilização da culpa, elemento da responsabilidade civil. Nesse sentido, Sérgio Cavalieri Filho (2022, p.349) preceitua que:

Começando pela flexibilização do conceito e da prova da culpa, passamos pela culpa presumida, evoluímos para a culpa contratual, a culpa anônima, até chegarmos à responsabilidade objetiva. E nesta, em alguns casos, passamos a adotar a responsabilidade fundada no risco integral, na qual o próprio nexó causal fica profundamente diluído

A partir disso, vê-se que tais mudanças realizadas provocaram alterações normativas, tanto na esfera ordinária, quanto no âmbito constitucional. Dessa forma, observa-se, a tamanha dinamicidade do Direito, visto que o Direito está em constante mudança de acordo com a necessidade social e os cenários sociais.

Não diferente da responsabilidade civil vista no Direito Civil, na esfera consumerista, a responsabilidade civil possui duas espécies: objetiva e subjetiva. No Direito do Consumidor, via de regra¹⁸, observa-se, a responsabilidade objetiva, que é marcada pela independência da existência de culpa, sob o olhar da teoria do risco da atividade, seguindo assim, o previsto no art. 14, do CDC. Por exemplo, acidentes de consumo do fato do produto ou de serviço. Enquanto, que a responsabilidade subjetiva é vista como exceção, já que depende da constatação de culpa, nos termos do art.14, §4º, do CDC. Exemplificando, os profissionais liberais.

Desse modo, anteriormente, a tutela consumerista e os percalços de consumo eram prejudicados, dado que o ordenamento jurídico era escasso. No entanto, com as modificações legislativas, em especial, com o advento do CDC, o risco do

¹⁸ TJDF. Acórdão 1227623, 07084454020188070009, Sétima Turma Cível. Relatora: Gislene Pinheiro, Data do Julgamento: 29/01/2020. Publicado no DJE: 10/02/2020.

consumo passou a ser para o fornecedor, sendo assim, o fornecedor possui o ônus da prova.

Nesse contexto, no acórdão proferido no AgInt no AREsp nº 1495793/RJ¹⁹, do Superior Tribunal de Justiça, a Relatora Ministra Nancy Andrighi, reconheceu a responsabilidade civil, de forma solidária, dos fornecedores, em relação ao vício do produto no caso.

Outrossim, assim como fora supracitado anteriormente, na conjectura de vínculo consumerista, não é diferente, o dano possui duas espécies: danos materiais ou patrimoniais e danos imateriais ou extrapatrimoniais. No direito do consumidor, é notório a incidência de danos materiais, morais, estéticos e à imagem, em conformidade com Rizzatto Nunes (2021).

Com o amparo na Lei nº 8.078/1990 (CDC), a responsabilidade civil se dar pelo vício ou pelo fato (defeito), seja de produto, seja de serviço. O vício consiste no fato em que há mau funcionamento ou não funcionamento, sendo assim, frustrando a utilização almejada pelo consumidor, acarretando em prejuízos intrínsecos. Nesse sentido, Rizzatto Nunes (2021, p.80) resume ao dizer que:

São consideradas vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária.

Posto isto, o dano causado acarreta em perigo quanto a funcionalidade do produto ou serviço, ou seja, dar-se com a inobservância da função do objeto da relação jurídica. Ao passo que, trará a desvalorização da quantidade, segundo os arts.18 e 19, do CDC, ou a qualidade, conforme os arts.18 e 20, do CDC. Exemplificando, o consumidor adquire um celular, não se consegue realizar e, nem receber ligações telefônicas no produto.

A partir disso, é evidente que a Lei nº 8.078.1990 cuidou de trazer o vício de qualidade que pode vir de forma aparente ou oculto, de qualidade ou de quantidade (Peres Filho, 2022). Os vícios aparentes são aqueles vícios do produto ou de serviço em que são detectáveis facilmente. Já, os vícios ocultos são aqueles vícios escusos, cujos só são constatados após certo tempo de uso. Por sua vez, o vício de qualidade são aqueles vícios que causam não obediência da sua função, dado que a

¹⁹ STJ, 3ª T., AgInt no AREsp nº 1495793/RJ. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/12/2019.

inadequação ou impropriedade dos produtos ou dos serviços, consequentemente, reduzindo o valor do objeto da relação de consumo. Nesse antro, “o fornecedor tem o dever de disponibilizar no mercado de consumo produtos e serviços de qualidade” (Almeida, 2023, p.200). E, por fim, e, não menos importante, tem-se o vício de quantidade que traduz pela disparidade quantitativa do produto entregue ou do serviço prestado com as referências firmadas na relação de consumo.

Quanto a questão de prazo, o fornecedor terá o prazo de 30 dias para sanar o vício, salvo equipamentos necessários. No entanto, caso não seja sanado, o fornecedor deverá fazer a troca, devolução do dinheiro pago ou abatimento, com fulcro ao art. 18, §1º, do CDC. Vale ressaltar, que, no vício aparente, tem-se o direito de reclamar, em se tratando de produtos e serviços não duráveis, o prazo decadencial para o consumidor reclamar é de 30 (trinta) dias, em consonância com ao art.26, I, do CDC. Enquanto, que, produtos e serviços duráveis, o prazo decadencial é de 90 (noventa) dias, conforme o art.26, II, do CDC. Tal prazo inicia a contar da entrega efetiva do produto ou da conclusão dos serviços, nos moldes do art.26, §1º, do CDC.

Nessa conjectura, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul estabelece:

[...] É solidária a responsabilidade civil dos comerciantes e dos fabricantes por vícios dos produtos. De acordo com a previsão do art.18 do CDC, constatado o vício no produto e, não sendo o vício sanado no prazo de trinta dias, o consumidor poderá exigir: (1) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso (2) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou (3) o abatimento proporcional do preço. [...]

(TJ-MS – AC 0804489-56.2018.8.12.0018. 3ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Odemilson Roberto Castro Fassa. Data do Julgamento: 24/03/2021)

A responsabilidade pelo fato ou pelo defeito corresponde a com a possibilidade comprometimento da segurança do produto ou do serviço, podendo provocar acidente de consumo. Em outras palavras, o defeito consiste no perigo à segurança do consumidor advindo do produto, segundo o art.12, do CDC, ou do serviço, conforme o art. 14, do CDC. Por conseguinte, acidente de consumo. Exemplificando, consumo de um shampoo que queimou o couro cabeludo. Nessa senda, o acórdão do REsp 1.644.405/RS no STJ que decidiu:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE PACOTE DE BISCOITO RECHEADO COM CORPO ESTRANHO NO RECHEIO DE UM

DOS BISCOITOS. NÃO INGESTÃO. LEVAR À BOCA. EXPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR A RISCO CONCRETO DE LESÃO À SUA SAÚDE E SEGURANÇA. FATO DO PRODUTO. EXISTÊNCIA DE DANO MORAL. VIOLAÇÃO DO DEVER DE NÃO ACARRETAR RISCOS AO CONSUMIDOR. [...]

(STJ, 3ª T., RECURSO ESPECIAL REsp nº 1.644.405/RS (2016/0327418-5), Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 17/11/2017)

Vale ressaltar, que, no defeito, o prazo decadencial para o consumidor reivindicar em juízo é de 5 anos, conforme o art.27, do CDC.

Portanto, em suma, a responsabilidade de fato está relacionada ao dano, segurança ao consumidor. Já, a responsabilidade de vício está relacionada à funcionalidade do produto ou do serviço.

4.3.A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA DESINFORMAÇÃO NA RELAÇÃO DE CONSUMO

O dever de informação, enquanto, dever anexo do fornecedor na relação de consumo. A informação deve preencher os requisitos de adequação, suficiência e veracidade, segundo Paulo Lôbo (2001). Sendo a adequação, os meios de informação usados com o seu conteúdo. A suficiência está ligada à completude e à integralidade da informação. E, a veracidade corresponde às informações serem verdadeiras.

A partir disso, vê-se, que a ausência da informação que deveria ser prestada pelo fornecedor poderá incidir na responsabilidade civil. Nesse sentido, no acórdão do EREsp 1.515.895/MS proferido pelo STJ, o Relator Ministro Humberto Martins.

[...] II - Do direito à informação e do dever de informar O direito à informação está relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome, direito básico previsto no inciso II do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e vinculado à correta, fidedigna e satisfatória informação sobre os produtos e os serviços postos no mercado de consumo. A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome. Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente.

Por sua vez, o dever de informar também deriva do respeito aos direitos básicos do consumidor, designadamente do disposto no inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê, como essencial, a "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" . [...]

(STJ, 3ª T., EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RESP Nº 1.515.895 - MS (2015/0035424-0). Relator: Ministro Humberto Martins. Data do Julgamento: 20/09/2017)

Em consonância com fora dito anteriormente, por sua natureza, o fornecedor tem o dever de prestar informações ao consumidor, de forma clara e implícita sobre qualidade, garantia, prazos de validade, dentre outras elucidações. Na circunstância dos esclarecimentos serem ostentados de modo incompleto, o cenário será mais favorável ao consumidor, segundo os arts. 30 e 47, do CDC. Portanto, o vício do fornecedor se dará caso não seja verídico os adendos (Gonçalves, 2021).

Inserindo, no cenário de risco cirúrgico, a ausência de informações adequadas e necessárias, na relação médico-paciente, tal falta remete à vício de prestação de serviço. Logo, observando elementos da responsabilidade civil, dano e nexos causal, como fora citado anteriormente. Dessa forma, o Ministro Luís Felipe Salomão, do STJ, no julgamento do REsp 1.540.580/DF²⁰, decidiu pela obrigação de reparar o dano, sob o argumento de indenizar por danos morais.

Diante ao exposto, nas jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça, o dever de informar no decurso de vínculo consumerista é cabível indenização por danos materiais e/ou imateriais, a depender do caso concreto. Posto isto, observa-se que o STJ já proferiu decisões em que tratou acerca do dever de informar do fornecedor.

Ao passo que, “a informação deficiente frustra as legítimas expectativas do consumidor, maculando sua confiança”, como disse o Ministro Humberto Martins do STJ no julgamento do REsp 1.364.915/MG. Pois, é primordial a regência do princípio da boa-fé entre os contratantes, bem como o respeito aos deveres anexos de conduta.

Nesse seio, o consumidor firma uma relação jurídica com o fornecedor esperando haver transparência, cooperação e informação, sob o olhar do princípio contratual da boa-fé. Logo, o consumidor tem direito à informação, em contramão, o fornecedor tem o dever de informar. Laís Bergstein (2019, p.115) denota que:

O direito à informação é essencial e indissociável de toda relação jurídica de consumo. A informação, adequada, clara e precisa, deve contemplar todos os aspectos da prestação dos serviços ou fornecimento de produtos, inclusive o tempo de espera por atendimento

²⁰ STJ, 4ª T., REsp nº 1.540.580/DF, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, Data do Julgamento: 02/08/2018, DJe 04/09/2018.

No momento da aquisição do produto ou da contratação de prestação de serviços, o fornecedor, por sua vez, não se manifesta, de forma explícita, sobre seus deveres e os do fabricante, logo, corroborando com a desinformação do consumidor, logo, deixando de lado o fato de seguir. Associado a isso, vê-se, a incidência da responsabilidade civil pelo fato do descumprimento ao dever de informar começou a ser pleiteado judicialmente, como se vê no acórdão do REsp nº 1.774.372/RS proferido pelo STJ:

[...] 5. O risco inerente ao medicamento impõe ao fabricante um dever de informar qualificado (art. 9º do CDC), cuja violação está prevista no § 1º, II, do art. 12 do CDC como hipótese de defeito do produto, que enseja a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo evento danoso dele decorrente.[...]

(STJ. 3ª T., REsp 1774372/RS, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Data do Julgamento: 05/05/2020, DJe 18/05/2020)

No entanto, hodiernamente, os consumidores, que sofrem danos advindos da relação de consumo, vêm procurando mais o Juizado Especial Cível a fim de requerer judicialmente a reparação de danos causados pelo fornecedor. O aumento se deu pelos conhecimentos e informações que chegam aos consumidores, sejam pelos meios de comunicação, bem como pela internet.

Ademais, não se pode esquecer de que, no Brasil, os valores estabelecidos à título de indenização pode se dizer que chega a ser pífios, irrisórios, dado o valor diante do ato lesivo causado. Diferentemente, de outros países, como nos EUA, que os tribunais determinam valores consideráveis. À proporção que cumpre as funções da responsabilidade civil em sua integralidade, função reparatória, pedagógica, preventiva e punitiva. Sendo assim, inibindo a repetição da conduta danosa pelo fornecedor.

A título de ilustração, o caso do processo de nº 0816100-82.2021.8.15.2001 que tramitou no 3º Juizado Especial Cível da Capital no TJPB. Tal processo tratava de uma pessoa com deficiência visual que não teve informações necessárias no momento da celebração do contrato de consumo. Ao passo que, houveram cobranças indevidas e, conseqüentemente, a negativação do seu nome nos meios de proteção de crédito pessoal. Diante disso, a sentença prolatada determinou o valor de R\$3.000,00 à título de indenização por danos morais. Valor este, que claro e evidente, não repara a altura do dano causado e, muito menos, inibe que o fornecedor cometa novamente tal conduta lesiva.

Destarte, é possível afirmar a possibilidade de cabimento de responsabilidade civil em razão da desinformação na relação de consumo. Devido à vivência da era digital, a sociedade passou a ter mais conhecimento dos direitos e garantias. Posto isto, buscando mais o campo administrativo e, até mesmo, o Poder Judiciário, para resolver o seu imbróglio diante do dano causado pelo fornecedor.

No entanto, em razão dos valores estabelecidos pelo Poder Judiciário brasileiro, nota-se, que alguns consumidores lesados deixam de lado, se desestimulam em busca de seus direitos e garantias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante tudo que foi exposto, esse trabalho, visou analisar a vulnerabilidade do consumidor pela desinformação sob a ótica do princípio da boa-fé. Sendo assim, recaindo no instituto da responsabilidade civil, ou seja, na obrigação de reparar o dano causado na esfera consumerista.

As pesquisas realizadas têm como ponto-chave, o estudo do instituto da responsabilidade civil interligado à esfera consumerista, especialmente, pela desinformação do consumidor, sob a égide do princípio da boa-fé. Dessa forma, partindo do pressuposto de vulnerabilidade do consumidor no decurso da relação de consumo, visto que compreende como o primeiro princípio denotado na Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o art.4º, I, do CDC.

Observa-se que o objetivo geral do trabalho foi alcançado, a partir de todas as pesquisas realizadas, de modo que se teve cuidado em desenvolver minuciosamente e com preocupação de uma melhor compreensão, desde do ingresso à temática consumerista, com a acepção de consumidor e sua vulnerabilidade na relação de consumo e a explanação dos princípios norteadores da relação de consumo, em especial, o da boa-fé. Ao passo que, diante da questão da desinformação do consumidor em razão do distanciamento do princípio da boa-fé realizado pelo fornecedor, remete, logo, a responsabilidade civil do fornecedor.

No primeiro capítulo, alcançou-se o objetivo específico, dado que foi visto a exegese da acepção de consumidor, delineando o advento do consumidor, a partir de uma visão histórica, donde se viu que a relação de consumo já se via na sociedade na prática, antes de vir à tona na teoria, há quem diga que tal estudo veio no Código de Manu.

A relação de consumo consiste naquela relação jurídica formada entre o consumidor (art.2º, caput, do CDC) e o fornecedor (art.3º, caput, do CDC), o consumidor é posto em uma figura vulnerável e hipossuficiente, em conformidade com o art.4º, I, do CDC c/c o art.6º, VIII, do CDC, visto que, em um embate com uma fornecedora, essa sobrepõe àquela, pois detém um suporte maior e melhor. Logo, se viu, explicitamente, a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo.

Em ato contínuo, o segundo capítulo cuidou em abraçar sobre os princípios consumeristas, especialmente, o princípio da boa-fé na relação de consumo. Tal explanação trouxe os pilares consumeristas previstos no ordenamento jurídico

brasileiro, donde se verifica o intuito de viabilizar e estimular uma relação de consumo saudável. Partindo disso, destaca-se o princípio da boa-fé, logo, deve haver harmonia dos interesses dos sujeitos das relações de consumo, segundo o art.4º, III, do CDC. O princípio da boa-fé remete aos deveres anexos de conduta do fornecedor que se correlatam ao princípio da boa-fé objetiva. Em conformidade com a doutrina germânica, há 3 categorias de deveres anexos: de cooperação, de informação e de proteção, cujos foram abordados de forma detalhada.

E, por fim, no terceiro capítulo, foi tratado no que diz respeito à responsabilidade civil, que é aquela obrigação de reparar o dano, com fulcro no art. 927, caput, do CC/2002. Defronte a isso, elencou-se os elementos e as funções da responsabilidade civil.

O objetivo central desta pesquisa consiste em apresentar a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, em especial, diante a sua desinformação em razão do distanciamento do princípio da boa-fé realizado pelo fornecedor. Logo, a presença do instituto da responsabilidade civil do fornecedor frente aos vícios do produto ou do serviço na relação de consumo, norteados pela legislação consumerista e civilista. Desafio este ainda presente na sociedade contemporânea, mesmo com o decorrer dos séculos, donde houve inovações tecnológicas, cujas trouxeram benefícios incalculáveis, bem como prejuízos significativos. Os indivíduos passaram a ter acesso a informação. No entanto, atualmente, ainda persiste o desconhecimento dos direitos, garantias, bem como os deveres da outra parte.

Dessa forma, devidamente expostos as pesquisas, foi investigado a responsabilidade civil diante a desinformação na relação de consumo, partindo da compreensão do que seja esse instituto até a incidência devido a desobediência do fornecedor em não informar devidamente e de forma adequada o consumidor.

Averiguando-se, sob o prisma jurídico, cabe concluir que a informação é elemento indispensável para se ter uma relação jurídica harmônica e transparente. Nessa senda, a informação está ligada às partes, dado que é direito do consumidor e dever do fornecedor. Ou melhor dizendo, é uma “via de mão dupla”, pois o consumidor tem o direito de ser informado e o fornecedor tem o dever de informar. Nesse ensejo, Juan Manuel Aparicio (1999, p.115, tradução nossa) traz que:

Esta exigência de informação pressupõe um duplo objetivo: que o consumidor esteja em condições de dar o seu consentimento de forma ponderada; que, uma vez celebrado o contrato, os bens adquiridos ou o serviço contratado, o consumidor dispõe dos conhecimentos necessários

para a utilização e utilização satisfatória dos mesmos; e, se houver perigo, receber instruções que lhe permitirão prevenir o risco. O dever de informação repercute em todo o desenvolvimento do processo contratual, embora tenha particular significado e destaque no momento que antecede a conclusão do negócio

A sociedade contemporânea está, de certa forma, mais atenta a seus direitos e garantias, diante a era digital vivenciada. No entanto, mesmo assim, nota-se, a persistência do fenômeno da ignorância de conhecimento por parte do consumidor. Todos os direitos conquistados foram através de muitas lutas e mudaram significativamente a situação da população dentro do que tange a relação de consumo. Todavia, não basta só isso, é necessário que os tribunais verifiquem o cumprimento das funções da responsabilidade civil, em especial, quando se tratar de relação de consumo.

Por fim, cabe dizer que há possibilidade de reparação de danos causados pela desinformação do consumidor na relação de consumo. Entretanto, falta muito para que se alcance o desejado, visto que a indenização por responsabilidade civil é estabelecida com valor irrisório, no Brasil. Desse modo, o consumidor se desinteressa em buscar seus direitos, pois, os tribunais brasileiros estabelecem valores irrisórios a título de indenização pelos danos causados pelo fornecedor. Logo, não cumpre as funções da responsabilidade civil em sua integralidade, função reparatória, pedagógica, preventiva e punitiva.

Destarte, é preciso que os fornecedores se empenhem ao cumprimento de seus deveres, seja eles a sua natureza, demonstrando assim, a harmonia e transparência, logo, prezando pelo princípio da boa-fé. Logo, urge a necessidade de

Para isso, é essencial o funcionamento integral das funções da responsabilidade civil que são emperradas pelos parâmetros dos tribunais brasileiros. Logo, é de tamanha significando uma espécie de “rearranjo” com os parâmetros, rompendo com os costumes, pois como os valores das indenizações são irrisórios, não chega a tentar inibir a conduta lesiva do fornecedor. Dessa forma, faz-se necessária transformação social, a começar com mudança de pensamento e, quebrando paradigmas impostos.

REFERÊNCIAS

ALEMANHA. **Código Civil Alemão (Bürgerliches Gesetzbuch - BGB)**, 1990. Disponível em: <https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/>. Acesso em: 01 set 2023.

ALMEIDA, João Batista. **Manual de Direito do Consumidor**. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor: Coleção Esquemático**. 11. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. Disponível em: <[APARICIO, Juan Manuel. **Contratos. Presupuestos**. Córdoba: Advocatus, Sala de Derecho Civil, Colégio de Abogados de Córdoba, 1999.](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553626515/epubcfi/6/94[%3Bvnd.vst.idref%3DCap17.xhtml]!/4[DireitoConsumidorEsquemático_11ed_Book-17]/2/274/3:35[200%2C4.]>. Acesso em: 29 ago 2023.</p>
</div>
<div data-bbox=)

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor : código do consumidor**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 29 abr 2023.

_____. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília: Senado Federal, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 30 abr 2023.

_____. **Código Civil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em: 30 abr 2023.

_____. **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. Brasília, DF: Senado Federal, 2013. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm>. Acesso em: 24 mai 2023.

_____. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**: Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 29 jul 2023.

_____. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021:** Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.. Brasília, DF: Senado Federal, 2021. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14181.htm>. Acesso em: 30 ago 2023.

_____. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Senado Federal, 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 29 jul 2023.

_____. **Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022:** Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Brasília, DF: Senado Federal, 2022. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Atos2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm>. Acesso em: 27 mai 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1.599.535/RS.** 3ª Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi, Data do Julgamento: 14.03.2017. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/443239579>>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 286441/RS.** 3ª Turma. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Data do Julgamento: 07/05/2002. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/7521601/relatorio-e-voto-13137288>>. Acesso em: 06 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp. 567.192/SP.** 4ª Turma. Relator: Ministro Raul Araújo, Data do Julgamento: 05.09.2013, DJe 29.10.2014. Disponível: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/153372804>>. Acesso em: 07 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp. 1.010.834/GO.** 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 03/08/2010. DJe 13/10/2010. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/19134910>>. Acesso em: 09 set 2023

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 1.159.242/SP (2009/0193701-9).** 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 24/04/2012. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=1067604&tipo=0&nreg=200901937019&SeqCgrmaSessao&CodOrgaoJgdr&dt=20120510&formato=HTML&salvar=false>>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 541.867/BA.** S2 - Segunda Seção. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Data do Julgamento: 23/06/2004. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/7228240>>. Acesso em: 06 set 2023

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1.162.649/SP**. T4 - 4ª Turma. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Data do Julgamento: 13. 05. 2014. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/864822445>>. Acesso em: 04 ago 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 2020811/SP**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 29/11/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1_739246907>. Acesso em: 01 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 1.188.105/RJ (2010/0057020-0)**. 4ª Turma. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Data do Julgamento: 05/03/2013. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201000570200&dt_publicacao=12/04/2013>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **RECURSO ESPECIAL REsp nº 1.644.405 - RS (2016/0327418-5)**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 17/11/2017. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=78244185&tipo=5&nreg=201603274185&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20171117&formato=PDF&salvar=false>>. Acesso em: 09 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **EResp 1.515.895 - Embargos de Divergência em RESP Nº 1.515.895 - MS (2015/0035424-0)**. 3ª Turma. Relator: Ministro Humberto Martins. Data do Julgamento: 20/09/2017. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/113808/Julgado_2.pdf>. Acesso em: 09 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1.737.412/SE**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/02/2019. DJe 08/02/2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/6_73844404>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1774372/RS**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/05/2020, DJe 18/05/2020. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201802726913&dt_publicacao=18/05/2020>. Acesso em: 08 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1415864 - SC (2018/0331384-6)**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 05/05/2020. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=109230687®istro_numero=201803313846&peticao_numero=202000110754&publicacao_data=20200507&formato=PDF>. Acesso em: 07 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp: 802435 PE 2005/0202982-0**. T1 - 1ª Turma. Relator: Ministro Luiz Fux. Data do Julgamento: 19/10/2006. Data de Publicação: DJ 30/10/2006. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=657143&tipo=0&nreg=200502029820&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20061030&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 06 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **EDcl nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1317160 - SC (2018/0156467-6)**. 3ª Turma. Relator: Ministro Moura Ribeiro. Data do Julgamento: 15/06/2020. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=111160909®istro_numero=201801564676&peticao_numero=202000296815&publicacao_data=20200617&formato=PDF. Acesso em: 06 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1495793 - RJ (2019/0123061-5)**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 02/12/2019. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201901230615&dt_publicacao=05/12/2019. Acesso em: 06 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **RECURSO ESPECIAL Nº 2.020.811 - SP (2022/0091024-9)**. 3ª Turma. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data do Julgamento: 29/11/2022. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202200910249&dt_publicacao=01/12/2022. Acesso em: 30 ago 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 1.447.301/CE (2014/0052859-2)**. 2ª Turma. Relator: Ministro Herman Benjamin. Data do Julgamento: 26/08/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/923473313>. Acesso em: 08 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 1.364.915/MG**. 2ª Turma. Relator: Ministro Humberto Martins. Data do Julgamento: 14/05/2013, DJe 24/05/2013. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/23323769/inteiro-teor-23323770>. Acesso em: 09 set 2023.

_____. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp nº 1.540.580/DF**. 4ª Turma. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Data do Julgamento: 02/08/2018. DJe 04/09/2018. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?b=ACOR&livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%281540580%29+ou+%28RESP+adj+%281540580%29.suce.&O=JT>. Acesso em: 08 set 2023.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022. Disponível em:
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772766/epubcfi/6/48\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml23\]!/4/112/3:39\[199%2C9.\]>](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772766/epubcfi/6/48[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml23]!/4/112/3:39[199%2C9.]>). Acesso em: 24 ago 2023.

COMPARATO, Fábio Konder. **A proteção do consumidor: importante capítulo do direito econômico**. Revista de Direito Mercantil. São Paulo, nº 15 e 16, ano XIII, 1974.

COSTA, Judith Martins. **A Boa-Fé como Modelo** (uma aplicação da Teoria dos Modelos, de Miguel Reale). 347 – 379, l21l.

DINIZ, Maria Helena. **Manual de direito civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2022. Disponível em:
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598612/epubcfi/6/66\[%3Bvnd.vst.idref%3Dmiolo30.xhtml\]!/4/2/518/1:53\[pr%C3%B3%2Cpri\]>](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598612/epubcfi/6/66[%3Bvnd.vst.idref%3Dmiolo30.xhtml]!/4/2/518/1:53[pr%C3%B3%2Cpri]>). Acesso em: 09 ago 2023.

_____. **Dicionário jurídico universitário**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2022. Disponível em:
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598636/epubcfi/6/4\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright_3-0.xhtml\]!/4/12/4/1:100\[202%2C2.\]>](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598636/epubcfi/6/4[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright_3-0.xhtml]!/4/12/4/1:100[202%2C2.]>). Acesso em: 01 set 2023.

DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão 1227623, 07084454020188070009**. Sétima Turma Cível. Relatora: Desembargadora Gislene Pinheiro. Data do Julgamento: 29/01/2020. Publicado no DJE: 10/02/2020. Disponível em:
<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoid=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&endereçoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1227623>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão 1267091, 07359538220188070001**. 8ª Turma Cível. Relator: Desembargador Robson Teixeira de Freitas. Data do Julgamento: 22/07/2020. Publicado no PJe: 10/8/2020. Disponível em:
<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoid=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&endereçoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1267091

arPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1332192>. Acesso em: 04 set 2023.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Apelação Cível. Acórdão nº 1355516, 0715249-54.2019.8.07.0020**. 3ª Turma Cível. Relator: Desembargador Roberto Freitas. Data do Julgamento: 21/07/2021. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 05 set 2023.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

DONIZETTI, Elpídio; QUINTELLA, Felipe. **Curso de direito civil**. 11. ed. Barueri: Atlas, 2023.

ESPÍRITO SANTO. Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo. **REsp. 1.027.165/ES**. 3ª Turma. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Data do Julgamento: 07/06/2011. DJe 14/06/2011. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/juris/prudencia/stj/21116652>>. Acesso em: 08 set 2023.

FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Braga; ROSENVALD, Nelson. **Manual de Direito Civil**. Salvador: Juspodvm, 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Braga; ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553612086/pageid/4>>. Acesso em: 19 ago 2023.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Eletrônico – Século XXI, versão 3.0**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597017069/epubcfi/6/52\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml24\]!/4/210/3:12\[%20s.%2Cd.\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597017069/epubcfi/6/52[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml24]!/4/210/3:12[%20s.%2Cd.])>. Acesso em: 15 ago 2023.

FRADERA, Vera Maria Jacob de. **A Boa Fé Objetiva, uma noção presente no conceito alemão, brasileiro e japonês de contrato**. 125 – 140, [21].

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil: Volume único**. 7. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: volume 4: responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil 3: Responsabilidade Civil – Direito da Família – Direito das Sucessões**. 9. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

ITÁLIA. **Código Civil Italiano (Codice Civile Italiano/1942)**. Regio Decreto 16 marzo 1942-XX, n. 262. Disponível em: <<https://www.codice-civile-online.it>>. Acesso em: 10 set 2023.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2021. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026443/epubcfi/6/60\[%3Bvnd.vst.idref%3Dbm2\]!/4/320/3:6\[%C3%A3o%20%2CPau\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026443/epubcfi/6/60[%3Bvnd.vst.idref%3Dbm2]!/4/320/3:6[%C3%A3o%20%2CPau])>. Acesso em: 20 ago 2023.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. **A informação como direito fundamental do consumidor. Doutrinas Essenciais**, v. III, p. 605--608, 2001.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARTINS, Guilherme Magalhães. et al. **Responsabilidade Civil e novas tecnologias**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2020.

MATO GROSSO DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul. **Apelação Cível 0804489-56.2018.8.12.0018**. 3ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Odemilson Roberto Castro Fassa. Data do Julgamento: 24/03/2021. Disponível em: <https://jurisprudencia.s3.amazonaws.com/TJ-MS/attachments/TJ-MS_AC_08044895620188120018_f63cb.pdf?AWSAccessKeyId=AKIARMMD5JEAO67SMCVA&Expires=1696513718&Signature=g0HY27EckGJFmj9YSpuZnlXHkKw%3D>. Acesso em: 08 set 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 1.0024.13.184570-3/001 1845703-38.2013.8.13.0024**. 14ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Estevão Lucchesi. Data do Julgamento: 29/08/2019. Data da Publicação: 06/09/2019 Disponível em: <www8.tjmg.jus.br/themis/baixaDocumento.do?tipo=1&numeroVerificador=100241318457030012019991478>. Acesso em: 10 set 2023.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível 1.0145.11.045642-6/001**. 15ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Edison Feital Leite. Data do Julgamento: 22/01/2015. DJEMG 30/01/2015. Disponível em: <<https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jse>>.

ssionid=A5D246A559E764DA8C4C4D428698EF23.juri_node2?numeroRegistro=1&otalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0145.11.045642-6%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar>. Acesso em: 06 set 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **A constitucionalização do direito civil e seus efeitos sobre a responsabilidade civil**. Direito, Estado e Sociedade. v.9. n.29. 2006. p 233-258.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Anotado**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003

NORONHA, Fernando. **O direito dos contratos e seus princípios fundamentais: autonomia privada, boa-fé e justiça contratual**. São Paulo: Saraiva, 1994.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor (com exercícios)**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555593525/epubcfi/6/6\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcatalografica.xhtml\]!/4/2/2/1:62\[ual%2Cque\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555593525/epubcfi/6/6[%3Bvnd.vst.idref%3Dcatalografica.xhtml]!/4/2/2/1:62[ual%2Cque])>. Acesso em: 28 ago 2023.

PARAÍBA. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. **0816100-82.2021.8.15.2001**. 3º Juizado Especial Cível da Capital. Juíza de Direito: Virgínia Gaudêncio de Novais. Data do Julgamento: 25/05/2022. Disponível em: <<https://consultapublica.tjpb.jus.br/pje/ConsultaPublica/DetalheProcessoConsultaPublica/documentoSemLoginHTML.seam?ca=40f7efac5f9eef738696b82f7ae6fad414687a67d597d7ac35671c8895ff43abaa12b2ddd7253bb82baa68d182e507233a61054ea3337bd5&idProcessoDoc=58825253>>. Acesso em: 04 set 2023.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível, APL 0006941-79.2019.8.16.0130 Paranavaí 0006941-79.2019.8.16.0130**. 16ª Câmara Cível. Relatora: Vania Maria da Silva Kramer. Data do Julgamento: 25/05/2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/1517587239>>. Acesso em: 15 mai 2022.

PERES FILHO, José Augusto. **Direito do Consumidor: Coleção Método Essencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559645596/epubcfi/6/52\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559645596/epubcfi/6/52[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26]!/4)>. Acesso em: 01 set 2023.

PINTO, Henrique Alves. **A vulnerabilidade do consumidor deformada pela ótica subjetiva do intérprete**. Revista de Direito Comercial, empresarial, concorrencial e do consumidor. v. 13, out-nov/2016.

RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte. **Apelação Cível nº 2015.014315-5**. 3ª Câmara Cível. Relator: Desembargador Amaury Moura Sobrinho. Data do Julgamento: 15/06/2016. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rn/334738436/inteiro-teor-334738446>> . Acesso em: 04 set 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 598209179**. 16ª Câmara Cível. Relatora: Desembargadora Helena Cunha Vieira. Data do Julgamento: 19/08/1998.

RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**. v.2, 3 e 4. São Paulo: Saraiva, 1975.

SANTOS, Altamiro José dos. **Direitos do Consumidor**. Revista do IAP. Curitiba, Instituto dos Advogados do Paraná, 1987. n. 10.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **AI 2144270-54.2021.8.26.0000 SP**. 24ª Câmara de Direito Privado. Relator: Desembargador Salles Vieira. Data do Julgamento: 31/03/2022. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do;jsessionid=18D7844960689C5D9C13CCB58E7A930E.cposg11?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPROC&numeroDigitoAnoUnificado=2144270-54.2021&foroNumeroUnificado=0000&dePesquisaNuUnificado=2144270-54.2021.8.26.0000&dePesquisaNuUnificado=UNIFICADO&dePesquisa=&tipoNuProcesso=UNIFICADO#?cdDocumento=25>> . Acesso em: 29 mai 2023.

SCHMIDT, Agathe. **Cláusula geral da boa-fé nos contratos de consumo**. Revista de Direito do Consumidor. v. 17. p. 146 - 162. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996.

SILVA, Clóvis do Couto e. **A obrigação como processo**. São Paulo: José Bushatsky, 1976.

SILVA, Michael César. MATOS, Vanessa Santiago Fernandes. **Lineamentos do Princípio da Boa-fé objetiva no Direito Contratual Contemporâneo. Uma releitura na perspectiva civil-constitucional**, n. 2, p.1559-1603, 2015.

SOUZA, Sylvio Capanema de. et. al. **Direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530981273/epubcfi/6/54\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26\]!/4/362/3:30\[ivo%2Cs%20e\]>](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530981273/epubcfi/6/54[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26]!/4/362/3:30[ivo%2Cs%20e]>) . Acesso em: 28 ago 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 2. ed. São Paulo: Método, 2003.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. Volume Único. 12. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023. Disponível em:
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648054/epubcfi/6/52\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648054/epubcfi/6/52[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml26]!/4)>. Acesso em: 28 ago 2023.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil**. v. 4. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. Disponível em:
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559647590/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright\]!/4/26/4/2/6/2/2](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559647590/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright]!/4/26/4/2/6/2/2)>. Acesso em: 24 ago 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direito do consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

VALENTE, Rubem. **Direito civil facilitado**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017.