

**FACULDADE DE DIREITO DE VITÓRIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

NÍCOLAS SOUZA MACHADO

**A PROTEÇÃO CONTRATUAL E O PAPEL DO ESTADO NA TUTELA
CONSUMERISTA**

**VITÓRIA
2021**

NÍCOLAS SOUZA MACHADO

**A PROTEÇÃO CONTRATUAL E O PAPEL DO ESTADO NA TUTELA
CONSUMERISTA**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Vitória – FDV, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Me. Ivana Bonesi Rodrigues Lellis

VITÓRIA

2021

DEDICATÓRIA

Àquele que é capaz de fazer infinitamente mais do que tudo que pedimos ou pensamos. Também, aos meus pais, Bráulio e Dalva, minha irmã, Lorenza, e minha madrinha Sueli, pessoas sem as quais eu não seria metade do que sou hoje pessoalmente e academicamente.

RESUMO

Os direitos consumeristas são direitos relativamente recentes no Brasil. O Código de Defesa do Consumidor foi criado apenas em 1990, em virtude da determinação da Constituição Federal de 1988. Destaca-se que a Carta Magna de 1988 atua em defesa do Estado Democrático de Direito, de modo que os direitos sociais, tal qual a vulnerabilidade do consumidor, são princípios destacáveis. Partindo de tal premissa, o CDC tutela o consumo, possuindo como escopo equiparar os sujeitos da relação de consumo, de modo que impõe, ainda, uma proteção contratual àquela parte vulnerável no âmbito consumerista. O consumidor, então, possui diversas esferas estatais para buscar a observância dos direitos que lhe são fornecidos. No caso de violação da proteção legislativa, o consumidor pode buscar tutela estatal por meio do Judiciário, além das vias administrativas, de sorte que é necessária a realização de estudos, a fim de se observar a efetividade desta tutela estatal nas relações consumeristas.

Palavras-Chave: Conciliação. Consumidor. Dever estatal. Proteção Contratual. Vulnerabilidade.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
1. PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR NO CDC.....	6
1.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA CRIAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	6
1.2 DIRETRIZ CONSTITUCIONAL.....	8
1.3 A EFETIVIDADE DA TUTELA CONTRATUAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	11
2. A EFETIVIDADE DA TUTELA CONTRATUAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	17
2.1 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR ADERENTE.....	17
2.2 JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO REDUTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	22
2.3 ATUAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS.....	25
2.4 ATUAÇÃO ESTATAL ADMINISTRATIVA NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS.....	28
3. EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....	31
3.1 LEGISLATIVO.....	31
3.2 ADMINISTRATIVO.....	34
3.3 JUDICIÁRIA.....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERENCIAS.....	40

INTRODUÇÃO

O Brasil é um país de dimensões continentais com atividade econômica dinâmica e acentuada, de onde surge uma infinidade de relações de consumo marcadas pela vulnerabilidade. É natural que, sob estas circunstâncias, ocorram aceites de contratos, que posteriormente possam acarretar danos aos aderentes, que se apresentam como a parte mais frágil da relação. Neste sentido, é necessário se avaliar possíveis intervenções estatais.

No Brasil, até o final do século passado, não existiam legislações de consumo. Deste modo, as demandas de consumeristas eram regidas pelo Código Civil de 1916, diploma antigo, que não contemplava as mudanças ocorridas.

A partir da Constituição Federal de 1988, foi instituída a necessidade de uma legislação consumerista (CDC), além de órgãos de proteção ao consumidor.

Visando a uma plena defesa do consumidor, por meio das legislações que derivam da previsão do CDC, foram criados, nos âmbitos estadual e municipal, alguns órgãos administrativos. O Procon foi o órgão administrativo criado exclusivamente para controle de excessos por parte dos grandes fornecedores. Deste modo, é importante analisar a atuação deste órgão, a fim de que se verifique sua efetividade na proteção do consumidor vulnerável.

Desde 1995, foram instituídos, ainda, os Juizados Especiais Cíveis. Esta esfera do Judiciário que tem como princípios a oralidade, a simplicidade, a informalidade, a celeridade e a economia processual, se mostra como um dos meios pelos quais o consumidor encontra maior facilidade para tentar mitigar um eventual prejuízo advindo de contratos abusivos.

O que se pretende no presente estudo é verificar, a partir da análise da atuação destes órgãos, quais são as hipóteses em que o consumidor necessita da tutela estatal, além de observar se tal proteção oferecida apresenta efetividade nas situações práticas.

1. PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR NO CDC

1.1 - CONTEXTO HISTÓRICO DA CRIAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Ao se enfrentar o tema proposto, deve-se fazer uma análise histórica acerca da criação do Código de Defesa do Consumidor e as circunstâncias que eram comuns antes do estabelecimento de tão importante diploma legal, sendo determinante para este trabalho entender como era feita a proteção ao consumidor antes do advento do referido diploma.

Em primeiro momento, deve-se elencar que, como será visto posteriormente, o Código de Defesa do Consumidor é um diploma que foi publicado após a atual Constituição Federal, sendo proveniente de determinações da própria Carta Magna.

Assim, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor é uma lei que surgiu apenas após determinação da Constituição de 1988, devendo-se destacar, ainda, que tal diploma entrou em vigor apenas em 1991, é necessário compreender todo o contexto de sua criação.

Nos termos de Adalberto Pasqualotto, a proteção consumerista se mostrou importante, em primeiro momento, com o advento da Carta dos Consumidores, em 1973, onde ficaram em evidência 5 direitos básicos do consumidor.

a) eficaz proteção contra os riscos atentatórios à saúde e à segurança; b) eficaz proteção contra lesões aos seus interesses econômicos; c) disponibilidade de meios adequados de assistência e ressarcimento de danos; d) informação e educação; e) consulta e representação nas deliberações que lhes dizem respeito.”(PASQUALOTTO, 2009, P.73)

Insta salientar que a Carta dos Consumidores foi um dos primeiros diplomas legais que versavam sobre o direito do consumidor mundialmente. Nos EUA, já existia legislação antitruste¹ que demonstrava preocupação com consumidor,

¹ Vide lei sherman, p.7

todavia, na Europa, a primeira diretriz legal se deu por meio da Carta dos Consumidores.

Destaca-se neste ponto que todos os direitos previstos na Carta do Consumidor em 1973, são expressos no atual Código de Defesa do Consumidor brasileiro. Tal premissa se faz apta para demonstrar a importância que aquela carta de 1973 possuiu e, de certa forma, como direcionou a Carta consumerista brasileira, que surgiu 18 anos depois.

Essa situação evidencia que antes do estabelecimento do Código de Defesa do Consumidor, mesmo com a existência da Carta dos Consumidores, que demonstrava a importância de se zelar pelos interesses daquela parte vulnerável na relação de consumo, e os EUA com a Lei Sherman, já possuindo institutos protecionistas, não haviam determinações legais que expressamente defendessem o consumidor no Brasil.

Ressalta-se aqui que a lei Sherman (RIZZATTO, 2018, p.40) se tratava de uma lei antitruste, ou seja, uma lei que visava evitar conglomerados de empresas. Neste sentido, a importância que uma lei antitruste possui na proteção do consumidor se dá no sentido de que no momento que há a junção das empresas, sem concorrência (truste), os consumidores ficam reféns das empresas que passam a decidir todas as condições de consumo que pretendem implementar.

Como exposto, a criação do CDC brasileiro foi tardia, de modo que o diploma que regulava as relações de consumo antes do advento do diploma consumerista era o Código Civil de 1916, visto que as relações de consumo se situam no universo das relações cíveis.

Deve-se salientar que o Código Civil era antigo, visto que datado de 1916. Assim, tal legislação trazia uma visão voltada à defesa do patrimônio, ficando os direitos sociais em segundo plano, não havendo efetiva proteção consumerista dentro daquele Código Civil.

Ampara tal pensamento o professor Rizzatto, que expõe: “passamos o século inteiro aplicando às relações de consumo o Código Civil, lei que entrou em vigor em 1917, fundada na tradição do direito civil europeu do século anterior.”(RIZZATO, 2018, p.40)

Situação que claramente não é a ideal para perseguir uma equiparação de polos dentro da relação de consumo, vez que uma das partes quase sempre terá superioridade técnica em face do outro.

Ainda segundo Rizzatto:

em relação ao direito civil, pressupõe-se uma série de condições para contratar, que não vigem para relações de consumo. No entanto, durante praticamente o século inteiro, no Brasil, acabamos aplicando às relações de consumo a lei civil para resolver os problemas que surgiram e, por isso, o fizemos de forma equivocada. (RIZZATTO, 2018, p..40)

Tal contexto explicitava a necessidade de um diploma que pudesse equiparar as partes em uma relação de consumo, devendo tal legislação ser publicada com o intuito de preencher as lacunas deixadas pelo Código Civil vigente, além de combater frontalmente as desigualdades nas relações de consumo.

O advento da Constituição de 1988 instituiu uma diretriz notadamente voltada para defesa do estado democrático de direito. Foi corolário que houvesse, dentro do próprio texto constitucional, a determinação da criação de institutos e legislações que garantissem a mínima equiparação do consumidor, parte mais frágil da relação, com o fornecedor superior tecnicamente, que ganhou forma com o CDC.

1.2 - DIRETRIZ CONSTITUCIONAL

Como já aludido, a Constituição Federal de 1988 foi um marco crucial para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor. Dotada de determinações no sentido de fornecer o máximo de direitos ao cidadão, a Constituição, em duas frentes, caminhou no sentido de ao Direito Consumerista a sua devida relevância.

Em primeiro momento, no art. 5º se estabeleceram os direitos e garantias fundamentais individuais, em seu inciso XXXII fica exposto:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (BRASIL. 1998)

Interessante expor que tal norma se caracteriza como norma de eficácia limitada. Nos termos de André Santos Tavares: “as normas de eficácia limitadas são aquelas que dependem de regulamentação futura, na qual o legislador infraconstitucional vai dar eficácia à vontade do constituinte.” (TAVARES, 2013, p.196)

O professor continua expondo sobre a eficácia destas normas que, segundo ele:

não produzem, com a simples entrada em vigor da constituição, consoante o autor (José Afonso da Silva), todos os efeitos essenciais porque o legislador constituinte, por qualquer motivo, não estabeleceu sobre a matéria uma normatividade para isso bastante, deixando essa tarefa ao legislador ordinário ou a outro órgão do estado.” (TAVARES, 2013, p.196)

Neste sentido, com a determinação constitucional, coube ao legislador ordinário estabelecer as diretrizes para uma efetiva defesa ao consumidor, de modo que ofereceu tal tutela na forma do Código de Defesa do Consumidor.

Deve-se salientar que a tutela constitucional quanto às relações de consumo não se fez presente na apenas no art. 5º, XXXII, que determinava a criação da legislação consumerista. O no art. 170, V, traçou outra diretriz do direito consumerista :

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
V - defesa do consumidor; (BRASIL. 1998)

Agregando valor à proteção consumerista exposta no art. 5, XXXII, de modo que transformou a defesa do consumidor não exclusivamente em um direito fundamental, mas sim em um princípio da ordem econômica, ficando demonstrada cada vez mais a importância que a Constituição Federal forneceu ao Direito Consumerista.

Ainda, na intenção de garantir o cumprimento daquela determinação do art. 5º, XXXII para a criação do CDC, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o ADCT, o legislador constituinte optou por regular o prazo para a realização daquele comando constitucional, ficando exposto no art. 48 do ADCT:

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor. (BRASIL. 1998)

De modo que tal comando expressa a urgência da efetivação daquela norma do art. 5º, XXXII, acerca da criação do CDC.

Sobre o caráter constitucional fundamental da defesa do consumidor, Carvalho Netto expõe que: “esse direito fundamental tem como consequência imediata, a imperatividade da lei que tem caráter cogente e que se sobrepõe a qualquer disposição contratual.” (CARVALHO NETTO, 2017, p. 281). Razão pela qual se percebe que a proteção do consumidor é um valor tão caro à ordem jurídica que o cidadão sequer tem o poder de dispor dele.

Por este exposto, nota-se que a proteção ao consumidor não se trata apenas de uma determinação legal. O constituinte concedeu tanta importância ao Direito do Consumidor que, além de inseri-lo como direito fundamental, optou por inserir um prazo para sua concretização no ato das disposições transitórias.

A Ideologia constitucional da proteção ao consumidor é tão inequívoca que tal determinação possui, além da previsão na Constituição, também expressividade em diplomas internacionais que são reconhecidos no Brasil como cartas supralegais.

Nos termos de Pasqualatto:

no Brasil, a hierarquia constitucional da defesa do consumidor é inequívoca, decorrente de texto constitucional exposto. Além da constitucionalidade formal, pode se falar de uma constitucionalidade material da defesa do consumidor que não se manifesta apenas no direito interno, mas é reconhecida em documentos internacionais e alinha-se na perspectiva dos direitos humanos. (PASQUALATTO, 2009, P;73)

Ou seja, quando o constituinte de 1988 optou por fornecer amplas garantias ao consumidor, ele o fez visando observar o modelo vigente em grande parte do

mundo, trazendo tal atualização normativa no intuito de gerar maior segurança jurídica, além de igualar o consumidor vulnerável ao fornecedor.

Para fomentar tal afirmativa, Pasqualatto continua:

no plano internacional, o primeiro documento de importância foi originário da Comissão para a Política dos Consumidores, formada no seio da OCDE- Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, publicada em 1969, que foi a base da Resolução do Conselho da Europa, que editou em 15 de abril de 1973 a chamada Carta dos Consumidores. Nascia nessa ocasião o consumidor como sujeito jurídico. (PASQUALATTO, 2009, p.73)

Explicitando a importância que os diplomas internacionais trouxeram ao instituto da proteção ao consumidor. Conforme bem salientou o autor, desde 1969, a proteção ao consumidor vem cada vez mais ganhando sua importância, se tornando um dos grandes ramos do Direito, o que deixa indubitável a relevância que deve ser dada ao consumidor vulnerável, vez que são constituídas incontáveis relações consumeristas diariamente.

1.3 - A PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CDC.

Diante do cenário que se formou após o avanço da proteção ao consumidor, desde a Lei Sherman, data de 1890, até a Carta dos Consumidores, documento internacional de 1973, ficou evidente que o Brasil havia sido deixado para trás no âmbito da defesa do consumidor.

Diante disto, como já exposto, a constituinte de 1988 optou por deixar expresso que havia chegado o tempo em que o Brasil traria aos consumidores uma gama de garantias, não sendo mais possível amparar a defesa do consumidor apenas no Código Civil, que na época já possuía 72 anos e, por óbvio, era enviesado para o Direito Civil macro, não se atentando a ramificação do Direito do Consumidor.

Assim, no cenário do início dos direitos consumeristas no Brasil, e advento do CDC, ficou evidente a tentativa de equiparar as partes na relação consumerista. Nos termos de Lima Marques: “O Código de Defesa do Consumidor tem como fim justamente reequilibrar as relações de consumo, harmonizando e dando maior

transparência às relações contratuais no mercado brasileiro (art. 4º)".(,MARQUES, 2002, p. 66)

Ainda ressalta a professora:

O Código de Defesa do Consumidor representa o mais importante e amplo grupo de normas cogentes, editando com o fim de disciplinar as relações contratuais entre fornecedor e consumidor, segundo os postuladas na nova teoria contratual(MARQUES, 2016, p.270)

Deve-se salientar, ainda, que os contratos são meios pelos quais as relações jurídicas ganham forma. As partes de uma relação contratual, movidas pela autonomia privada, realizam o contrato a fim de garantir a segurança jurídica de uma relação que pretendem instituir. Assim, Gagliano e Pamplona dispõem sobre contratos:

um negócio bilateral, por meio dos quais as partes, visando a atingir interesses patrimoniais, convergem as suas vontades, criando um dever jurídico principal (de dar, fazer ou não fazer), e bem assim, deveres jurídicos anexos, decorrentes da boa-fé objetiva e do superior princípio da função social. (GAGLIANO; PAMPLONA, 2016, p. 54)

No mesmo sentido, Gagliano e Pamplona ainda elencam quanto à autonomia privada:

a autonomia da vontade (...) vista no plano da bilateralidade do contrato, pode ser expressa pelo denominado consensualismo: o encontro das vontades livres e contrapostas faz surgir o consentimento, pedra fundamental do negócio jurídico contratual. (GAGLIANO; PAMPLONA, 2016, p. 75)

E, por fim, Carlos Roberto Gonçalves ainda faz uma importante ressalva:

pelo princípio da autonomia da vontade, ninguém é obrigado a contratar. A ordem jurídica concede a cada um a liberdade de contratar e definir os termos e objeto da avença. Os que o fizeram, porém, sendo o contrato válido e eficaz, devem cumpri-lo, não podendo se forrar as suas consequências, a não ser com anuência do outro contratante. (GONÇALVES 2016 p. 48)

Acontece que, embora as partes sejam livres para negociar, não é possível que o contrato seja manifestamente prejudicial para uma das partes, inclusive o de adesão.

Quanto aos contratos de adesão, mais especificamente, é cediço sua natureza irredutível e pré-determinada quanto às suas cláusulas. Neste sentido, a escolha do contratante se dá meramente na escolha de contratar ou não contratar.

Tepedino repercute, acerca dos contratos de adesão, que: “sua característica distintiva, portanto, além da predeterminação do seu conteúdo por uma das partes, associa-se à impossibilidade de a outra parte discutir seu conteúdo, limitando-se a aderir ou não”. (BANDEIRA; KONDER; TEPEDINO, 2020, p.77)

Diante desta natureza dos contratos de adesão, é necessário observar o princípio contratual da função social. Não se pode permitir a instituição de um contrato, sem limites, em razão do aceite das partes, principalmente, tendo em vista que suas cláusulas são pré-dispostas.

Nos termos do art. 51, I do CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; (BRASIL, 1991)

De modo que a existência de cláusulas que impliquem em renúncia de direitos, são consideradas abusivas e, por tanto, nulas.

Imperioso destacar que a função social do contrato deve ser imposta nas relações com cautela, visto que dela podem ocorrer grandes limitações à autonomia privada.

Neste sentido Gagliano e Pamplona expõem que: {...} o reconhecimento deste princípio não significa a negação da autonomia privada e da livre iniciativa, pelo contrário. Significa sua reeducação. (GAGLIANO; PAMPLONA, 2016, p. 54)

Inclusive, para Duque, tal o reconhecimento da função social não pode ser destrutiva ao contrato, devendo ser observada com cuidado. Assim, expõe:

a função social, como enfatizada, vem consagrada na lei, mas não é e nem pode ser entendida como destrutiva figura do contrato, dado que, então, aquilo que seria um valor, um objetivo, de grande significação (função social), destruiria a própria liberdade (a manifestação de vontade das partes) (DUQUE, 2018, p. 110)

De modo que, por fim, elenca que: “o contrato pode, então, alterar as suas funções e a sua própria estrutura para se ajustar ao contexto econômico-social no qual se insere”. No sentido de que a função social deve ser observada, todavia, uma vez que respeitado os limites legais, não pode ser um óbice à autonomia privada, mas um reeducador de tal princípio.

Assim, para analisar os contratos, deve ser feito uma ponderação acerca de eventual conflito função social e autonomia da vontade. Consoante os autores, o reconhecimento da função social não pode significar o cessamento do valor da autonomia privada, por isso cabe à lei instituir meios para garantir que a observância de um princípio não seja prejudicial ao outro.

Nesta esteira, a fim de preservar a função social dos contratos nas relações de consumo, foram criados pelo CDC vários instrumentos a fim de fortalecer o equilíbrio nas relações contratuais. Importante chamar atenção para alguns artigos do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, art , 6, III, IV, 25, 30² e as constantes no título VI do CDC³.

2 Art. 6º São direitos básicos do consumidor

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012\)](#) [Vigência](#)

IV - 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;

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

3 O Título VI do Código de Defesa do Consumidor trata da proteção contratual do consumidor.

A professora Cláudia Lima Marques então reforça esse entendimento ressaltando que:

para alcançar esse equilíbrio de forças nas relações contratuais atuais, o CDC opta por regular também alguns aspectos da formação do contrato, impondo novos deveres para o elaborador do texto (fornecedor) e assegurando novos direitos para o consumidor (aderente) quando da formação das relações contratuais de consumo (art. 6º, III e IV) (MARQUES, 2002, p. 66)

Importante salientar que o legislador entendeu a proteção contratual constante no CDC, se faz tema de tamanha importância, que criou um título (IV) para justamente tratar desse instituto, visto que as relações de consumo tomam vida majoritariamente por meio de contratos.

O professor Rizzatto ainda traz ao tema uma significativa contribuição:

então, o fato é que todas as normas instituídas no CDC têm como princípio e meta a proteção e a defesa do consumidor. E é exatamente por isso que, no que tange às questões contratuais, não se pode olvidar o protecionismo que, superadas as demais alternativas para interpretação, tem de ser levado em conta para o deslinde do caso concreto. (RIZZATO, 2018, p.690)

Deixando evidente que, além dos conhecidos princípios da conservação, da boa-fé, da equivalência e o dever de informação, deve-se analisar, com grande afinco, a incidência do princípio do protecionismo, que é a razão de ser do CDC, estando disposto logo no art. 1 deste diploma⁴.

Assim sendo, em observância a todo este contexto, é possível realizar uma análise na qual se observa que o dever de proteção seria um dos mais importantes e, talvez, dever majoritário do CDC.

No decorrer do texto legislativo, é nítido que a lei é formada exclusivamente por artigos que possuem o intuito de fomentar o protecionismo, uma vez que o consumidor vulnerável, não apenas financeiramente, mas tecnicamente e, também, quanto à informação, não está em condições de se equiparar com aquele que oferece o produto ou serviço.

4 Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Desta forma, expostas as diretrizes do protecionismo contratual, que talvez seja o mais importante princípio do CDC, e sua aplicabilidade nas relações de consumo é necessário se observar a efetividade da tutela estatal fornecida.

2. A EFETIVIDADE DA TUTELA CONTRATUAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

2.1 - A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR ADERENTE

Tendo explorado a principiologia que visa garantir a paridade nas relações contratuais, destaca-se a vulnerabilidade como espinha dorsal da tentativa de equiparar as partes nas relações de consumo. Observa-se que tal princípio se mostra decorrente da proteção contratual prezada pelo CDC, decorrendo dele outros princípios.

Deve-se destacar, como exposto anteriormente, que da vulnerabilidade decorrem alguns outros princípios fundamentais, em especial, a necessidade da aplicação da isonomia.

Nesta esteira, é necessária a realização de constantes estudos, a fim de garantir que a igualdade, princípio tão caro a ordem constitucional, seja observada na sua integralidade, de modo que os danos advindos da vulnerabilidade possam ser reduzidos dentro do possível.

Neste sentido, Fabriz reconhece que:

a importância do desenvolvimento de estudos que possam ajudar na construção de um novo discurso humanista, que seja capaz de indicar caminhos sinceros, para a inserção de seres humanos, que se encontram em situação de vulnerabilidade, no universo dos direitos, é de se destacar”(FABRIZ, 2007, p. 10)

Deste modo, a inserção do cidadão vulnerável no universo dos direitos deve ser algo constantemente levantado, de modo que seja possível, a partir desta vulnerabilidade, se atingir a igualdade dentro da relação consumerista.

A vulnerabilidade do consumidor é um instituto destacável e, conforme expressou Fabriz (FABRIZ, 2007. p.10), se trata de um movimento extremamente importante

para construção de um discurso humanista, premissa que pode ser considerada o cerne da Constituição de 1988, nos termos do caput do art. 5º⁵

É possível se dizer, de modo geral, que a vulnerabilidade é o princípio que comanda as relações de consumo. Inclusive, é possível dizer que todos os outros princípios consumerista decorrem da vulnerabilidade. É um pensamento lógico compreender que uma vez que uma das partes da relação é vulnerável, deve-se criar meios para que a equivalência contratual seja atingida.

A vulnerabilidade, além de ser um reconhecimento expresso da disparidade entre partes da relação de consumo, é um princípio explícito no CDC, a fim de garantir obediência ao princípio constitucional da isonomia, o que não havia na ausência do CDC.

Este pensamento advém do exposto por Rizzatto:

tal reconhecimento (da desigualdade) é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na constituição federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta e decorre de dois aspectos: um técnico e outro de cunho econômico (RIZZATO, 2018, p.176)

Deste modo, é amplamente difundido na doutrina que a vulnerabilidade não é um conceito único. O consumidor pode ser vulnerável, além de economicamente, também juridicamente, tecnicamente e, ainda, quanto à informação. Tal definição do princípio possui grande importância, de modo que garante uma abrangência muito maior a sua definição em comparação à hipótese em que o único sentido reconhecido fosse o econômico.

Em diversos âmbitos o consumidor pode não ser vulnerável economicamente em face do fornecedor. Todavia, o reconhecimento da vulnerabilidade técnica garante àquele consumidor, que não é economicamente vulnerável, proteção e paridade fornecida pelo Código de Defesa do Consumidor.

5 Art. 5º **Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza**, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à **igualdade**, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

Em que pese haver um senso comum de que a vulnerabilidade é um instituto que se refere à economia, ao se observar a definição de vulnerabilidade técnica, por Rizzatto, entende-se que: “está ligado aos meios de produção, cujo o conhecimento é monopólio do fornecedor {...} é o fornecedor que escolhe o quê, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está a mercê daquilo produzido” (RIZZATTO, 2018, p.176)

Assim sendo, ao se ampliar o conceito de vulnerabilidade para uma esfera técnica, se extrai que o intuito do constituinte e do legislador ordinário no momento da criação do Código de Defesa do Consumidor, era garantir que aquele que detém a informação quanto aos produtos e serviço, não se utilizasse disto para lesar o consumidor.

Em consonância a isso, é importante trazer à baila dois dos princípios constitucionais das relações de consumo que fomentam a importância de se reconhecer a vulnerabilidade do consumidor. Assim, em primeiro momento deve ser ressaltado o princípio da informação.

Segundo Rizzatto, o princípio da informação pode ser visto por 3 prismas: o direito de informar, o direito de se informar e o direito de ser informado (RIZZATTO, 2018, p.94). Neste estudo é crucial se observar tal princípio sob a perspectiva do direito de ser informado

Neste sentido, o Código de Defesa do Consumidor visou de modo tão massivo estabelecer o direito de ser informado que, em mais de uma passagem, estabeleceu que o fornecedor tem o DEVER de informar o consumidor sobre os produtos e serviços, de modo que tal dever decorre do princípio da transparência.

O legislador visou, deste modo, estabelecer a obrigatoriedade, por parte dos fornecedores de se cumprir o informado, como ressaltado no art. 6º, III, XIII e parágrafo único⁶. Observa-se, de mesmo modo, o direito de ser informado, presente

6 Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

no art. 30, art. 37§1 e 38⁷, sendo estes os principais artigos referentes à informação dentro do Código de Defesa do Consumidor.

Nesta esteira, o legislador justamente por perceber a existência daquela vulnerabilidade técnica do consumidor em face do fornecedor, tratou de regular em mais de um artigo a necessidade de haver uma lealdade do fornecedor em expor informações corretas, a fim de possibilitar a obtenção da máxima igualdade entre as partes.

Rizzatto fez ainda uma breve explanação, destacando que o direito de ser informado, na esfera consumerista, é maior até do que no âmbito constitucional. Neste sentido ele destaca que “no âmbito constitucional, o direito de ser informado é menos amplo do que no sistema infraconstitucional de defesa do consumidor. o direito de ser informado nasce, sempre, do dever de alguém em informar” (RIZZATTO, 2018, p.97)

Assim, se o legislador por diversas vezes optou por regular a obrigatoriedade do fornecedor em informar, por lógica, surge ao consumidor o direito de ser informado.

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012\)](#) [Vigência](#)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

7 Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

Por este motivo, tal princípio é tão caro aos consumidores. Aquele que é tecnicamente vulnerável deve ter a informação mais detalhada possível quanto ao produto ou serviço adquirido, devendo o fornecedor prestar informações corretas, extensas e de fácil acesso, no intuito de o consumidor não se prejudique ante ao fornecedor que é a parte mais forte da relação.

Dado o exposto, é importante ressaltar que a Informação anda junto com o segundo princípio que se pretende expor neste capítulo, qual seja o da igualdade. Este princípio é o que fomenta o direito à informação e resulta na inserção da tutela da vulnerabilidade no Código de Defesa do Consumidor.

Sarlet explicita quanto ao Princípio da isonomia (ou igualdade). Neste sentido:

igualdade e justiça são noções que guardam uma conexão íntima, que pode ser reconduzida, no plano filosófico, ao pensamento grego clássico, com destaque para o pensamento de Aristóteles, quando este se associa a justiça e igualdade e sugere que os iguais devem ser tratados de modo igual ao passo que os diferentes devem ser tratados de modo desigual. (SARLET; MARINONI; METIDIERO, 2017, p.574)

Quanto ao tratamento desigual mencionado, Sarlet conceitua tal tratamento como a chamada igualdade material. Assim expõe:

a compreensão material da igualdade, por sua vez, na terceira fase que caracteriza a evolução do princípio no constitucionalismo moderno, passou a ser referida a um dever de compensação das desigualdades sociais, econômicas e culturais, portanto, no sentido do que se convencionou chamar de igualdade social ou de fato (...) (SARLET; MARINONI; METIDIERO, 2017, p.579)

Ficando nítido como é crucial a observância do princípio da igualdade e seu caráter intrínseco ao princípio da vulnerabilidade. O consumidor é vulnerável justamente em decorrência do princípio da igualdade no seu sentido material.

Deste modo, devem ser criados mecanismos, por parte do Estado, no intuito de igualar em condições aquele consumidor (vulnerável) ao fornecedor que possui o controle da informação sobre o produto e serviço.

Pelo exposto, entende-se a importância da regulação de tais princípios, de modo que eles podem ser até considerados Direitos Fundamentais dos consumidores.

Para Pedra, o Direito Fundamental perde a importância quando não justificado. Desta feita, expõe: “para que os direitos fundamentais sejam suficientemente protegidos, é necessário que eles sejam devidamente justificados. A justificação insuficiente do direito deixa-o fragilizado e sujeito a violações.” (PEDRA, 2012, p. 10)

Ficando logicamente comprovado a importância da observância do direito à informação, da igualdade e, em esfera macro, da vulnerabilidade do consumidor, visto que são direitos considerados fundamentais devendo continuar em constante observância para que não haja dúvidas quanto a sua justificativa.

Neste sentido, os contratos, devem ser instituídos obedecendo sempre às diretrizes principiológicas e normativas do CDC, não podendo ser utilizados como um meio para atingir a liberdade e os direitos do consumidor vulnerável;

2.2 – JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO REDUTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

No âmbito da proteção dos consumidores vulneráveis nas demandas de até 40 salários-mínimos, foram criados os Juizados Especiais Cíveis. Os chamados JEC'S são redutos de resolução de conflitos na esfera judiciária.

Estabelecidos pela Lei 9.099/95, os Juizados tomaram vez como sendo uma maneira célere e simplificada para que as partes, em geral, tivessem maior facilidade na obtenção da tutela judiciária. Os princípios dos Juizados estão dispostos em seu art. 2º⁸, e são de grande importância, como será visto posteriormente.

A área principiológica da lei 9.099/95 expõe quais são os principais objetivos da lei, que podem ser resumidos como o desejo estatal de garantir o acesso ao Judiciário

8 Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

por aqueles que são de alguma forma vulneráveis, tornando desnecessárias as formalidades do procedimento comum.

Quanto ao acesso à justiça, Santos entende:

muito mais do que uma garantia formal de acesso ao Judiciário, o acesso à justiça é um Direito Fundamental, ao mesmo tempo reconhecido na ordem internacional e consagrado em todo e qualquer sistema jurídico comprometido com a efetividade, a adequação e a tempestividade, e não com a simples proclamação da tutela e de interesses sustentados por indivíduos em situação de conflito. (SANTOS, 2012, p.55)

De modo que fica demonstrado a importância de criar mecanismos para não se impor óbices ao acesso à justiça. A criação de órgãos de proteção para aquele consumidor vulnerável tecnicamente, financeiramente ou quanto à informação, é crucial para a obtenção do Direito Fundamental de acesso à justiça.

Assim sendo, os Juizados são órgãos cruciais para a preservação dos direitos do consumidor vulnerável, visto que sequer é necessária a figura do advogado para litigar nos Juizados, nos termos do art. 9 da lei 9.099/95.

Por este motivo tal instituição judiciária ganha tanto destaque neste trabalho. Considerando toda exposição quanto às necessidades dos consumidores vulneráveis e as dificuldades encontradas no acesso à justiça comum, os Juizados Especiais Cíveis podem ser vistos como reduto para os consumidores vulneráveis pleitearem seus direitos.

A criação dos Juizados Especiais Cíveis, que servem também como o instituto da defesa do consumidor, foi constitucionalmente prevista, nos termos do art. 98, I da CF/88⁹, o que demonstra a visão do constituinte quanto à necessidade de se

9 Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau;

simplificar o procedimento judiciário, a fim de se atender o máximo de pessoas possível.

Remetendo novamente aos princípios dispostos no art. 2 da Lei 9.099/95, além da intenção de coisa julgada em um litígio, como naturalmente se pretende dentro do Judiciário, o viés social dos Juizados Especiais Cíveis surge de maneira tão massiva que, nos termos da Lei, visa-se a conciliação, a transação, a simplicidade, a informalidade entre os outros princípios não encontrados no procedimento comum.

Assim, uma vez que o olhar primário dos Juizados são por meio deste viés principiológico, pode-se entender que o cidadão vulnerável possui um forte aliado na concretização dos direitos constitucionalmente garantidos, devendo ser feita uma análise quanto à efetividade dessa tutela judiciária.

Ressalta-se aqui a possibilidade de se pleitear no Judiciário sem advogado. Quanto a isso, a OAB propôs uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIn no 1.539) alegando que a atividade do advogado era essencial à administração da justiça, de modo que não poderia o autor facultar a constituição de advogado ou não em uma demanda judicial.

Deve-se observar, todavia, que a facilitação do acesso à justiça pela lei 9.099/95 não retira a importância do advogado. Pelo contrário, nas demandas as quais se espera um maior proveito econômico (maior que 20 salários-mínimos), a figura do advogado continua indispensável, sendo tal disposição legislativa apenas um meio para se alcançar o real acesso à justiça.

Nesta esteira, a ADIn foi julgada improcedente¹⁰. Nos termos da decisão do Supremo Tribunal Federal, a lei visou apenas facilitar o acesso à justiça, cumprindo a seara principiológica da lei 9099/95.

10 EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. ACESSO À JUSTIÇA. JUIZADO ESPECIAL. PRESENÇA DO ADVOGADO. IMPRESCINDIBILIDADE RELATIVA. PRECEDENTES. LEI 9099/95. OBSERVÂNCIA DOS PRECEITOS CONSTITUCIONAIS. RAZOABILIDADE DA NORMA. AUSÊNCIA DE ADVOGADO. FACULDADE DA PARTE. CAUSA DE PEQUENO VALOR. DISPENSA DO ADVOGADO. POSSIBILIDADE.

Após improcedência de tal pleito, nos dias de hoje, nas demandas de até 20 salários-mínimos, o cidadão pode realizar pleitos em sede judiciária por meios dos Juizados Especiais Cíveis, sem acompanhamento de advogados, entretanto, sendo o proveito econômico pretendido superior a 20 salários mínimos, é necessária a constituição de advogado nos autos, se alcançando, desta forma, um equilíbrio entre a indispensabilidade dos advogados e o acesso à justiça.

2.3 - ATUAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS

Como já exposto, propor uma ação nos Juizados Especiais Cíveis é tarefa até certo ponto fácil. Por independe da constituição de advogado nas demandas de até vinte salários-mínimos, basta o cidadão, que se sentiu lesado por alguma situação, se dirigir a um Juizado, ou uma central de queixas, a depender da organização de cada comarca, e narrar o evento danoso.

Ao ser recebido em um dos Juizados ou centrais de queixas, o consumidor tem sua demanda reduzida a termos e, posteriormente, tem sua petição inicial distribuída para algum dos Juizados da comarca, na hipótese de haver mais de um, ou será enviado para o Juizado competente.

Como um dos princípios norteadores da atuação dos Juizados é conciliação, deve-se dar grande importância para esta diretriz dos Juizados Especiais.

Quanto à conciliação, Lopez e Miranda discorrem que:

-
1. Juizado Especial. Lei 9099/95, artigo 9º. Faculdade conferida à parte para demandar ou defender-se pessoalmente em juízo, sem assistência de advogado. Ofensa à Constituição Federal. Inexistência. Não é absoluta a assistência do profissional da advocacia em juízo, podendo a lei prever situações em que é prescindível a indicação de advogado, dados os princípios da oralidade e da informalidade adotados pela norma para tornar mais célere e menos oneroso o acesso à justiça. Precedentes.
 2. Lei 9099/95. Fixação da competência dos juízos especiais civis tendo como parâmetro o valor dado à causa. Razoabilidade da lei, que possibilita o acesso do cidadão ao judiciário de forma simples, rápida e efetiva, sem maiores despesas e entraves burocráticos. Ação julgada improcedente.

trata-se de mecanismo muito eficaz para conflitos em que inexistente entre as partes relacionamento significativo no passado ou contínuo a futuro, portanto preferem buscar um acordo de forma imediata para pôr fim à controvérsia ou ao processo judicial.”(LOPEZ; MIRANDA, 2010, p. 5)

Continuam expressando ainda a importância da aplicabilidade da conciliação no Judiciário quando expõe:

está mais fortemente ligada ao Judiciário, pois, na maioria dos países latinos, a conciliação tem previsões legais contidas nas leis processuais. A conciliação é tratada como método de resolução de conflitos e não uma simples audiência, para reduzir a pauta dos juizes. (LOPEZ; MIRANDA, 2010, p. 5)

Tal narrativa é uma previsão positivada no Judiciário brasileiro. A instituição dos Juizados, com seus princípios, se dá justamente na forma narrado pelos autores supracitados.

Assim, a conciliação se mostra um grande agente na resolução dos conflitos consumeristas, como bem aludido pelos autores.

Pelo exposto, fica evidente o motivo da opção do legislador em colocar tal instituto como princípio maior dos Juizados. A opção por um procedimento célere e simples requer a instituição da conciliação como primeiro ato, vez que aquele processo judicial pode acabar logo nesta audiência preliminar, eliminando um litígio maior e danoso para as partes.

Deste ponto se extrai um possível conflito quanto à facilidade do acesso à justiça nos Juizados especiais Cíveis. Acontece que aquele postulante que ingressa nos Juizados, sem acompanhamento de advogado, pode sair lesado justamente por não possuir o domínio sobre o direito.

No momento propriamente processual, existe a plena possibilidade da equiparação das partes. Em que pese haver a possibilidade do consumidor vulnerável litigar sem advogado, é cediço que o *iura novit curia*, ou seja, o juiz conhece o Direito. Neste sentido, a mera exposição dos fatos pelo autor é suficiente para a tutela jurisdicional.

É possível vislumbrar, todavia, que no momento da conciliação, as regras processuais serão vistas pouquíssimas vezes, podendo ser citado como exemplo de

aplicação da regra processual apenas o art. 20 da Lei 9.099/95 a qual permite a aplicação dos efeitos da revelia na hipótese do não comparecimento do réu na audiência de conciliação.

O que se deve ressaltar aqui é que na conciliação, em regra, se aplicam os princípios conciliatórios, de modo que o conciliador é imparcial, podendo as partes acordarem de modo que não seja tão benéfico quanto poderia ser para aquele autor/consumidor que é vulnerável.

Para conceituar a conciliação, Santos expõe que: “praticada nas modalidades judicial ou extrajudicial, a conciliação tem por finalidade conduzir as partes ao caminho do entendimento, ou seja, a obtenção de um acordo mutuo e voluntário.” (SANTOS, 2012, p.112)

Ainda, sobre a modalidade endoprocessual, traça a seguinte explicação:

na modalidade judicial ou endoprocessual, prática que se revela habitual no dia a dia forense nacional, a conciliação é realizada incidentalmente nos processos judiciais, geralmente por juízes. E, sendo frutífera a conciliação, compete ao magistrado homologar o acordo, o que não será efetivado se constatado algum vício ofensivo aos parâmetros legais estabelecidos para o caso concreto. (SANTOS, 2012, p.112)

Diante disto se encontra uma indefinição legal. Santos demonstra que o magistrado deve atuar no caso concreto a evitar vícios ofensivos aos parâmetros legais estabelecidos no caso concreto. Diante de tal premissa, deve-se realizar uma *ginástica mental*, a fim de se estabelecer limites da atuação do magistrado.

Como expõe Santos, de fato, não se pode permitir a incidência de atos lesivos aos parâmetros legais estabelecidos, todavia, na prática conciliatória, a lesão à parte vulnerável pode ocorrer dentro do chamado “limite” de disposição da conciliação.

O problema tratado se daria na hipótese do autor vulnerável, que não possui o domínio da técnica para se posicionar na audiência de conciliação.

Deste modo, se mostra complementemente possível que o autor realize um acordo que não está nos moldes do que pretende, uma vez que está em face de uma parte com maior conhecimento das técnicas, e do conciliador, que em que pese tentar obter um resultado conciliatório adequado, nos termos de Calmon:

conciliação é, pois, um mecanismo de obtenção da autocomposição que, em geral é desenvolvido pelo próprio juiz ou por pessoa que faz parte ou é fiscalizado ou orientado pela estrutura judicial; e que tem como método a participação mais efetiva desse terceiro na proposta de solução, tendo por escopo a só solução do conflito que lhe pé concretamente apresentado nas petições das partes. (CALMON, 2007, P.144 apud SANTOS, 2012, p. 112)

Não pode atuar como defensor de uma das partes, mesmo que esta parte, o consumidor, possua domínio insuficiente das técnicas de negociação. A atuação neste sentido iria de encontro com os princípios da conciliação judicial, visto que se retiraria do conciliador seu aspecto de terceiro imparcial.

A conciliação, além de prática judicial, também pode ser vista no âmbito administrativo. Quando se referem à conciliação na esfera administrativa, Britto e Santos destacam:

apesar de bastante participativo e ativo na formulação de propostas de acordo e no incentivo ao diálogo entre as partes (atributos que requerem do terceiro interventor o domínio de técnicas de comunicação e facilitação da autocomposição), o conciliador jamais poderá se afastar do atributo imparcialidade que lhe é exigido. (SANTOS; BRITTO, 2009, p. 297)

Afirmar esta que demonstra os cuidados que devem ser tomados pelo conciliador, também no âmbito judicial, a fim de que não haja atuação dos conciliadores no sentido de causar desequilíbrios e realizar ações que fujam dos limites conciliatórios.

2.4 ATUAÇÃO ESTATAL ADMINISTRATIVA NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS

A defesa do consumidor na esfera administrativa se dá por meio de diversos órgãos. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, SNDC, foi criado, nos termos do DEL 2.181/97, na intenção de fortalecer a atuação estatal e trazer aquela igualdade material à prática nas relações de consumo.

Dos órgãos que fazem parte do SNDC, se destacam a Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor, chamados (PROCON). Nos termos de Barros:

O PROCON é um órgão brasileiro de defesa do consumidor, que orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre os seus direitos e fiscaliza as relações de consumo. Ele funciona como órgão auxiliar do poder judiciário, tentando solucionar conflitos entre consumidores e prestadores de bens e de serviço. Quando não há acordo, e caminha-se o caso para um

juizado especial cível com jurisdição sobre o local em que foi feita a reclamação (BARROS, 2009, p. 55)

Deste modo, pode-se entender os Procons como uma importante esfera de atuação que acabam por filtrar e solucionar administrativamente parte das demandas judiciais, evitando um abarrotamento da via do judiciária.

O Procon, na realidade, foi idealizado para ser o primeiro refúgio do consumidor, a fim de promover uma resposta extrajudicial, de modo a se evitar o uso demasiado do Judiciário com demandas que poderiam ser resolvidos por meio de uma conciliação entre as partes.

É possível observar algumas semelhanças entre as atuações dos Juizados Especiais e dos Procons. Isto porque os princípios da conciliação e transação, extremamente presentes nos Juizados, também encontram aplicabilidade na esfera administrativa. Observa-se que a autocomposição é o principal norteador dos Procons. Neste sentido, Moreira e Neto destacam:

portanto, cumpre ressaltar que esses métodos podem ser utilizados de forma extraprocessual. Atinente a isto, alguns órgãos da administração os têm utilizado com veemência, como o PROCON, disponível a todos os cidadãos independentemente da condição econômica, na resolução de conflitos consumeristas. Portanto, após o consumidor ter seu direito violado, poderá oferecer reclamação àquele órgão. (MOREIRA; NETO, 2020, p. 171)

Percebe-se, nitidamente, a intenção administrativa no sentido de possibilitar às partes em conflito o diálogo e a prática de concessões, a fim de se chegar a uma resolução adequada do conflito.

Nesta esteira, resta demonstrada a significativa atuação administrativa desempenhada por meio do Procon. Esta, contudo, não é a única alternativa dos consumidores no sentido de alcançar a solução administrativa nos conflitos.

Como exposto, além do Procon, existem alguns outros mecanismos que podem atuar no enfrentamento das violações aos direitos consumidores. Estes mecanismos compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que está estabelecido no DEL.2.181/97. Nos termos do art. 2º deste diploma:

Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.(BRASIL, 1997).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, deste modo, é uma visualização macro da defesa administrativa, na qual o Procon se mostra como principal difusor.

Além do Procon, pode-se elencar o Ministério Público, Defensoria Pública e os Juizados como parte do SNDC.

Segundo Magalhães, Ciribelli e Barbosa:

o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC atua na defesa dos consumidores de modo a, além de buscar resolver as demandas trazidas por eles, estabelece relação de equilíbrio entre os sujeitos da relação consumerista. (MAGALHÃES; CIRIBELLI; BARBOSA, 2017, p.71)

Verifica-se, portanto que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, é um mecanismo regulador das relações consumeristas, que visa a dar efetividade aos dispositivos no Código de Defesa do Consumidor promovendo, ainda, sua melhor interpretação e atuação.

Acerca da atuação dos Procons, vale analisar a conclusão trazida por Magalhães, Ciribelli e Barbosa:

conclui-se, ainda, que a maioria das procuras pelos órgãos de defesa do consumidor advém de compras feitas em estabelecimentos comerciais; sendo assim, nota-se que os estabelecimentos virtuais (internet) alcançam maior êxito na resolução das insatisfações de seus clientes. Por outro lado, a maioria das demandas nos PROCONS é solucionada preliminarmente, de forma administrativa, e apenas 0,02% delas torna-se demandas judiciais. (MAGALHÃES; CIRIBELLI; BARBOSA, 2017. p.78)

Tais dados foram obtidos em pesquisa realizada junto aos Procons de Minas Gerais, todavia, estes dados demonstram parâmetro importante para se analisar o funcionamento dos Procons no Brasil.

Isto posto, conclui-se que todos os meios administrativos de auxílio ao consumidor são uteis. Todavia, a atuação do Procon confere melhores possibilidades para que o consumidor chegue ao resultado útil, evitando danos severos a seus interesses e no âmbito público, um abarrotamento do judiciário

3. EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

3.1 LEGISLATIVO

Quanto à efetividade legislativa da proteção ao consumidor, deve-se remeter aqui as leis e decretos já tratados no presente trabalho, especialmente o CDC e o DEL 2.181/97.

Em que pese a proteção ao consumidor exposta nestes diplomas serem datados de 1991 e 1997, deve-se destacar que são atuais. Os diplomas consumeristas existentes, por óbvio, continuam possuindo aplicabilidade nas situações cotidianas, todavia, deve-se observar as alterações que ocorreram da época da publicação de tais diplomas até os dias de hoje.

Neste sentido, é interessante destacar que já ocorrem movimentos legislativos, a fim de proporcionar uma efetividade na tutela dos interesses do consumidor, avaliando sempre as modificações que vem ocorrem na sociedade.

Diante das modernizações da sociedade, é necessário que os diplomas legais acompanhem estas modificações.

Assim, pode-se destacar um projeto de lei que tramita na esfera legislativa. O Projeto de lei 895/21, tem por intuito estabelecer uma tutela maior ao consumidor vulnerável, vez que aquela proteção conferida pelos diplomas consumeristas já existentes podem não ser tão efetivas para guarda dos vulneráveis na atualidade.

Destaca-se entre as modificações propostas pelo PL 895/21, as alterações no art. 4^º do CDC:

“Art.4º

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e garantia de seus direitos em conformidade com a situação concreta de vulnerabilidade em que se encontre;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, especialmente aquele em situação de vulnerabilidade:

§1º Para efeitos do I deste artigo, entende-se por vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo a situação em que pessoas físicas, de forma individual ou coletiva, por suas características, necessidades ou circunstâncias pessoais, econômicas, educativas ou sociais, se encontrem, ainda que territorial, setorial ou temporalmente, em uma situação especial de subordinação, impotência ou desproteção que impeça o exercício de seus direitos como pessoas consumidoras em condições de igualdade. §2º Será prestada atenção especial aos setores que, devido à sua complexidade ou características próprias, contem com maior proporção de consumidores vulneráveis entre seus clientes ou usuários, atendendo de forma precisa as circunstâncias que geram a situação concreta de vulnerabilidade. (BRASIL, 2021)

Nesta esteira, com o projeto do Deputado Eduardo Bismarck – PDT/CR, a vulnerabilidade, já amparada pelo CDC, possuirá maior proteção, sendo apto a garantir os direitos daqueles que não conseguem se equiparar com o fornecedor seja tecnicamente, financeiramente ou quanto à informação.

Caso o citado projeto entre em vigor, sem vetos, haverá alterações quanto às disposições sobre Informação¹¹, Oferta¹², Publicidade¹³ e Práticas Abusivas¹⁴, o que pode ser visto não apenas como criação de proteções sobre estas matérias, mas sim como um aditivo aos artigos já postos.

Diante da necessidade de se obter uma maior proteção aos vulneráveis, o Poder Legislativo trabalha, como se extrai do projeto de lei, a fim de garantir a tutela desejada pelos legisladores na época da criação do CDC.

11 Art.6º. III - a informação adequada, clara e em formato facilmente acessível sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, principalmente quando se tratar de consumidor vulnerável.

12 Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas, em formato facilmente acessível e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores, principalmente quando se tratar de consumidor vulnerável, de modo a assegurar sua adequada compreensão e permitir a tomada de decisão ótima aos seus interesses.

13 Art. 37 § 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite do consumidor vulnerável ou da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

14 Art. 39 IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor vulnerável, nos termos do §1º do art. 4º desta Lei, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Ante tal exposição, se retrata que o Poder Legislativo entende que é necessário acompanhar as alterações da atualidade e criar mecanismos para que o Código de Defesa do Consumidor, datado de 1990, continue garantindo os direitos aos consumidores, diante das novas realidades.

O que se deve salientar também, é que a proteção do consumidor, embora vista massivamente como matéria tutelada pela União, em razão da existência de leis como a Lei Federal 8.078 (CDC), o DEL 2.181/97, e até o PL 895/21, é matéria a qual também pode ser tutelada pelos estados-membros.

Neste Sentido, Souza assevera:

a regra de repartição de competências legislativas aplicável à defesa do consumidor enquadra-se no sistema que a doutrina mais autorizada designa como competência concorrente vertical ou não cumulativa (também denominada limitada), ou seja, aquela em que cada ente político dispõe de um espaço reservado dentro do qual possa legislar (SOUZA, 2010, p. 52)

E complementa:

os incs. V e VIII do art. 24 devem ser lidos, no entanto, em conjunto com o disposto no art. 5º, inc. XXXII, para que a atividade legislativa dos Estados-membros possa cumprir os objetivos ali traçados pelo constituinte (SOUZA, 2010, p.53)

No art. 24, a Carta Magna discorre acerca das matérias que serão de competência comum entre a União, os estados e o distrito federal. Nos incisos V e VIII¹⁵ fica exposta a proteção do consumidor como uma destas matérias.

Assim, nos termos de Souza, tais dispositivos, somados como o inciso XXXII do art. 5º da CF/88¹⁶, demonstram a possibilidade do estado-membro da federação realizar a proteção do consumidor. (SOUZA, 2010, p. 52)

15 Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: V - produção e consumo;

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

¹⁶ “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor“(BRASIL, 1998)

Pode-se utilizar como exemplo da atuação estatal legislativa na proteção ao consumidor a lei estadual 9.784- ES. Tal lei regula a cobrança de *couverts artísticos* em estabelecimentos comerciais.

Nos termos do art. 1º Desta lei:

Art. 1º Os estabelecimentos comerciais do tipo restaurantes, lanchonetes, bares e congêneres, que oferecem serviços de “couvert artístico” deverão fixar, em local visível ao consumidor, a descrição clara do preço pago a mais pelo serviço. (ESPIRITO SANTO, 2012)

Em uma nítida intenção de tutelar os direitos consumeristas no âmbito estadual, também comprovando a efetividade e possibilidade da defesa do consumidor dentro dos estados, o que jamais deve ser deixado de lado pelos legisladores, vez que algumas alterações legislativas não necessitam de todo tramite federal para que entrem em vigor e possibilitem a real proteção ao consumidor.

3.2 ADMINISTRATIVO

Na esfera administrativa, como já analisada neste trabalho, a proteção do consumidor pode ser visto fortemente na atuação dos Procons.

Tal fato se dá, uma vez que a efetividade deste órgão tem se mostrado cada vez maior, conforme dados obtidos da pesquisa de Magalhães, Ciribelli e Barbosa¹⁷, que demonstram a baixíssima incidência de demandas judiciais nas controvérsias que já tiveram como primeiro meio de solução a via administrativa.

Além do Procon, atualmente, o site consumidor.gov se faz outro meio pelo qual os consumidores podem reclamar seus direitos em via administrativa.

¹⁷ Vide p. 30 referente MAGALHÃES, Marcéllly Ribeiro, CIRIBELI, João Paulo e BARBOSA, Taináh Moreira M. da C. PROCEDIMENTO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS NO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: Análise processual e das reclamações junto ao PROCON, Revista Científica Fagoc Jurídica - Volume I – 2016,

Segundo o sítio eletrônico da ferramenta, “O **Consumidor.gov.br** é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet”. Seguindo as premissas de:

- I Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- II As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- III O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.” (BRASIL. 2014)

Ainda segundo o sítio eletrônico consumidor.gov, 80% das demandas que são registradas nesta ferramenta são solucionadas pela empresa, em um prazo de 7 dias.

Nesta esteira, em âmbito administrativo, existem alguns mecanismos que servem de auxiliares para a proteção do consumidor e que possuem plena capacidade solucionar as demandas consumeristas.

3.3 JUDICIÁRIA

Diante de tais tutelas fornecidas pelo Estado no âmbito consumerista, seja por meio legislativo ou administrativo, é possível aferir que a tutela judiciária deve ser vista como última *ratio*.

Nos termos do tópico anterior, as vias administrativas de resolução de conflito vêm obtendo números expressivos, de modo que a judicialização das demandas tem se mostrado menos frequentes nas demandas em que a via administrativa é buscada em primeiro momento.

A tutela judiciária por meio dos Juizados Especiais, como também já tratado aqui, possui um aspecto importante em relação à tutela judiciária comum. Por possuir a conciliação como um dos princípios estruturantes, este instituto é bastante utilizado e auxilia na organização judiciária, minando cerca de um quarto das demandas já no início do processo judicial. Tal dado é exposto no diagnóstico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

“Analisando especificamente a questão da conciliação, é importante mencionar o aumento do índice por parte da justiça federal, que em 2019 alcançou 18%, mas que em 2015 era de apenas 8%. Dessa forma, os juizados especiais federais passam a se aproximar dos patamares encontrados nos estaduais— que em 2015 era de 18% e em 2019 alcançou 21%” (BRASIL, 2020)

Deste modo, nos termos do diagnóstico realizado pelo CNJ, 21%, ou seja, pouco mais de um quarto das demandas judiciais são solucionadas no momento inaugural do trâmite da ação nos Juizados, a conciliação.

Passada esta fase, as partes que não obtiveram solução da demanda na esfera administrativa, ou na conciliação já na via judicial, terão a possibilidade de perquirir aquele dano que sofreram por meio do processo nos Juizados Especiais Cíveis.

O que se deve destacar neste momento é que, embora haja toda facilidade para que o consumidor busque por seus direitos na via judicial após esgotadas as vias administrativas, ou até mesmo sem esgotá-las, a tutela judiciária por meio dos Juizados, pode se ver prejudicada nas hipóteses em que o consumidor ingressa no Judiciário sem a presença de advogado.

A facilidade de acesso à justiça por este meio é de se admirar, todavia, é necessário que sejam criados mecanismos para que a tutela pretendida seja garantida na sua integralidade.

A mera facilitação de acesso à justiça, sem que haja meios para que esta possibilidade seja efetivamente aproveitada para o destinatário, é capaz de perpetuar injustiças, não sendo esta, em hipótese alguma, a intenção do legislador ao permitir que a parte vulnerável buscasse seus direitos sem que fossem impostas grandes formalidades.

Nesta esteira, o que deve ser exposto é a necessidade de que o Estado forneça meios para equiparar este consumidor vulnerável ao fornecedor e para que, de fato, a tutela estatal Judiciária, aquela capaz de perpetuar uma solução, não seja realizada de forma contrária aos interesses e possibilidades da parte vulnerável da relação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde antes do advento da Constituição Federal são observados constantes movimentos do Estado, a fim de criar, para os consumidores, uma gama de direitos que possam garantir a equiparação com os fornecedores que possuem supremacia na relação negocial.

O primeiro diploma capaz de gerar aos consumidores uma proteção nas relações de consumo foi o Código de Defesa do Consumidor. Proveniente de determinação constitucional, conforme o art. 5º, XXXII da CF/88, o diploma entrou em vigor em 1991 e passou a funcionar como se espera, ou seja, promovendo a defesa dos consumidores

Ocorre que a criação de um diploma consumerista, embora reduza, não é capaz de evitar que o cidadão, principalmente o vulnerável, sofra danos provocados pelos fornecedores.

Observa-se que há um dever estatal de tentar equiparar os polos de uma relação consumerista. Destaca-se que esta proteção não pode ficar limitada apenas ao Código de Defesa do Consumidor que, embora tutele os interesses do consumidor, não pode protegê-los fora dos limites da lei

O Estado age com o intuito de fornecer meios para que o consumidor vulnerável tenha seus direitos garantidos, por meio da criação de alguns mecanismos que possuem o efeito de aproximar o consumidor vulnerável com o fornecedor, garantindo soluções justas aos conflitos de consumo.

Alguns dos mecanismos propostos pelo Estado, a fim de se atingir estes objetivos encontram-se no âmbito administrativo. Houve a criação dos Procons, estaduais e municipais, e do sitio eletrônico Consumidor.gov, por exemplo, que são instrumentos dos quais o consumidor pode se socorrer, a fim de dialogar com os fornecedores, visando à solução extrajudicial do conflito

Tais órgãos são voltados à conciliação e à transação, práticas que evidenciam o intuito do Estado na época da criação destes instrumentos. Revela-se como objetivo estatal, que as partes da relação estejam em condição de igualdade, podendo praticar concessões recíprocas para solucionar qualquer problema resultante da relação consumerista.

Na esfera administrativa, observa-se um eficiente trabalho de conciliação, sendo necessária, contudo, a realização mais campanhas estatais, a fim de se destacar a importância da transação extrajudicial nas relações consumeristas, com o intuito de desafogar o sistema Judiciário, evitando o ajuizamento de demandas desnecessárias, além de promover uma tutela mais célere para o consumidor.

Em que pese à efetividade dos mecanismos administrativos, boa parte dos conflitos de consumo ainda são direcionados ao Judiciário.

No âmbito Judiciário é corriqueiro encontrar as soluções de demandas de baixíssima complexidade, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis. Isto ocorre em razão dos princípios estruturantes dos Juizados. A celeridade, a informalidade, a transação e a conciliação são pressupostos importantes para o que o consumidor busque nos Juizados a solução para os seus conflitos.

Salienta-se que o Judiciário, no entanto, deve ser visto como última *ratio* na resolução de conflitos. Nas relações de consumo se mostra mais interessante para o consumidor buscar a tutela de seus interesses por meio das vias administrativas, sob a perspectiva da legislação vigente. Contudo, apenas a tutela do Judiciário é capaz de perpetuar uma decisão acerca do litígio de cada caso. Após o trânsito em julgado, a decisão ali proferida torna-se imutável.

Nos Juizados Especiais Cíveis, os consumidores podem demandar sem a representação de advogados, de modo que o consumidor, mesmo resguardado pelo Código de Defesa do Consumidor, pode ser posto em situação de extrema vulnerabilidade decorrente da falta da assistência jurídica.

A vulnerabilidade, no âmbito Judiciário, pode causar danos ao consumidor no sentido de que a parte desacompanhada de advogado, pode não alcançar à solução do litígio da forma que pretende, justamente por não possuir o domínio das técnicas, processuais e autocompositivas.

Todavia, observando o contexto fático atual, mesmo havendo tais riscos na tutela judiciária, tal instrumento, representados pelos Juizados Especiais, é bastante útil no atendimento aos consumidores, visto que fornece a possibilidade de pleitear direitos.

Assim, conclui-se que o Estado fornece meios para que o consumidor tenha seus direitos alcançados. A previsão constitucional da defesa do consumidor vem sendo observada, todavia, não se podem negligenciar esses direitos em virtude de uma falsa esperança de que estejam plenamente concretizados.

Mencionando novamente Pedra, é necessário que os direitos fundamentais sejam sempre debatidos, a fim de que tenham seu significado exposto, e sua proteção justificada (PEDRA, 2012, p. 10). Assim, em que pese haver a proteção consumerista nos meios legislativos, administrativos e judiciários, eles devem ser constantemente debatidos e atualizados, a fim de garantir a plena concretização da diretriz constitucional.

Acerca dos métodos autocompositivos, mesmo existindo hipótese em que o consumidor não obtenha a plenitude de seus direitos, as concessões por ele praticadas na tentativa de resolução do conflito podem ser suficientes para garantir que não saiam desamparados e, ainda, que o Judiciário não fique abarrotado de demandas em que há possibilidade de concessões, práticas que podem concretizar a esperada defesa aos consumidores.

REFERENCIAS

BARROS, Carolina Peixoto. **O uso de discurso reportado por reclamados e reclamantes em audiências de conciliação do PROCON**. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) 6-Out-2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/2806>> Acesso em: 18 Out. 2021.

BRASIL. **Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Consumidor.gov**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Decreto Nº 2.181, De 20 de Março de 1997**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Lei 9.099 de 26 de Setembro de 1995**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. **Projeto de Lei Nº 895 de 2021**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1974984>. Acesso em: 20 jun 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 1539/União Federal – UF**. Relator: Min. MAURICIO CORREA, Tribunal do Pleno. Julgado em: 24 abril. 2003. Publicado em: 05 Dez. 2003, Disponível em: <<https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=385535>>. Acesso em: 18 Out. 2021.

BRITO, Igor Rodrigues e SANTOS, Ricardo Goretti. **O Papel do Procon na Defesa Qualificada dos Interesses dos Consumidores: O Acesso à Justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo**, REVISTA ELETRÔNICA DE DIREITO PROCESSUAL - REDP, volume IV n 4. p. 281-306 Dez- 2009. Disponível em: <<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/21619>> Acesso em: 18 Out. 2021.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro. Editora Forense. 2007

CARVALHO NETO, Frederico da Costa. . **A Garantia Constitucional da Defesa do Consumidor**. Cadernos Jurídicos da Faculdade De Direito de Sorocaba, Sorocaba, Ano 1, n.1, p. 272-284, 2017. Disponível em: <<https://www.fadi.br/revista/index.php/cadernosjuridicos/article/view/33>> Acesso em: 18 Out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; **Diagnóstico dos Juizados Especiais Cíveis**, Brasília, CNJ, 2020. Disponível em:<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_LIVRO_JUIZADOS_ESPECIAIS.pdf> Acesso em: 18 Out. 2021.

DUQUE, Bruna Lyra, **Causa do Contrato: entre Direitos e Deveres**. Conhecimento Livraria e Distribuidora, Belo Horizonte , 2018.

ESPIRITO SANTO. **Lei Estadual Nº 9.784**. Disponível em <<http://www3.al.es.gov.br/Arquivo/Documents/legislacao/html/LO9784.html> > acesso em: Acesso em: 20 jun 2021.

FABRIZ, Daurly Cesar, **Direitos e Garantias Fundamentais no século 21: os desafios no plano da efetividade**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, (3), 9-10 (2007). Disponível em: <https://doi.org/10.18759/rdgf.v0i3.49>> Acesso em: 18 Out. 2021.

GAGLIANO, Pablo Stolze e PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**; contratos: teoria geral, Vol. 4 tomo I. 12 ed. São Paulo: Saraiva, 2016

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**; Contratos e atos unilaterais, Vol 3. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

LOPEZ, Ilza de Fátima Wagner e MIRANDA, Fernando Silveira Melo Plentz. **A Conciliação nos Juizados Especiais Cíveis** Revista Eletronica Direito, Justiça e Cidadania, Volume 1 – Nº1, 2010. Disponível em: <http://docs.uninove.br/arte/fac/publicacoes/pdfs/ilza.pdf> > Acesso em: 18 Out. 2021.

MAGALHÃES, Marcélly Ribeiro, CIRIBELI, João Paulo e BARBOSA, Taináh Moreira M. da C. **Procedimento das demandas consumeristas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**: Análise processual e das reclamações junto ao PROCON, Revista Científica UNIFAGOC Jurídica – Vol. I n 2, 70-79, 2016. Disponível em: <https://revista.unifagoc.edu.br/index.php/juridico/article/view/359> > Acesso em: 18 Out. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 8ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Boa-fé nos serviços bancários, financeiros de crédito e securitários e o Código de Defesa do Consumidor**: informação, cooperação e renegociação. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio

Grande do Sul. Vol. 22, nº 22. P. 47-83. 2002. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/72637/41109> > Acesso em: 18 Out. 2021.

MOREIRA, Stephano Bismark Lopes Cavalcante e OLIVEIRA NETO, Francisco Assis, **Acesso do Consumidor à Justiça: Autocomposição como meio alternativo para resolução de conflitos através do Procon.** Revista FINDES, v. 11, n. 1, 16 jul. 2020. Disponível em: < <http://www.revistafides.ufrn.br/index.php/br/article/view/459>

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor.** 12ª. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

PASQUALOTTO, Adalberto. **Fundamentalidade e Efetividade da Defesa do Consumidor.** Revista Brasileira De Direitos Fundamentais & Justiça, Vol. 3 n. 9, 66-100, Out/ Jan 2009.

PEDRA, Adriano Santana: **Justificação e Proteção dos Direitos Fundamentais.** Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, (10) 9-13. Disponível em: < <https://doi.org/10.18759/rdgf.v0i10.198>> Acesso em: 18 Out. 2021.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Manual de Mediação de Conflitos.** Rio de Janeiro. Lúmen Iuris, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Curso de Direito Constitucional /Ingo Wolfgang Sarlet, Luiz Guilherme Marinoni e Daniel Miridiero - 6ªEd. Rev e atual – São Paulo Saraiva, 2017;**

SOUZA, Flávio Luiza Damato Rocha, **A Defesa do Consumidor como afirmação da cidadania na competência legislativa estadual.** São Paulo, 2010. Disponível em: < <http://tede.mackenzie.br/jspui/handle/tede/990>> Acesso em: 18 Out. 2021.

TAVARES, André Ramos. **Curso de Direito Constitucional,** 11. ed. rev e atual. São Paulo: Saraiva, 2013

TEPEDINO, Gustavo, KONDER, Carlos Nelson e BANDEIRA, Paula Greco. **Fundamentos do Direito Civil; CONTRATOS,** Vol 3. 1ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.