

CONCEITO DE “CONSUMIDOR” E SUA ANÁLISE A PARTIR DO ART. 170, INCISO V DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

CONCEPT OF CONSUMER AND ITS ANALYSIS FROM ARTICLE 170, ITEM V OF THE FEDERAL CONSTITUTION

Artigo submetido em 17 de maio de 2024

Artigo aprovado em 28 de maio de 2024

Artigo publicado em 30 de junho de 2024

Cognitio Juris

Volume 14 - Número 55 - Junho de 2024

ISSN 2236-3009

.

Autor(es):

Indianara Moreira Gomes^[1]

.

RESUMO: Este artigo examina o conceito de consumidor e o explora sob a interpretação das teorias maximalista e minimalista das relações de consumo, apresentando uma análise comparativa das duas abordagens. Além disso, são discutidas as definições trazidas pela doutrina pátria e internacional. Por fim, o texto também busca explorar o conceito e a proteção do consumidor na ordem econômica brasileira, em análise do Art. 170, inciso V da Constituição Federal.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor. Conceito. Teoria Minimalista. Teoria Maximalista. Ordem Econômica.

ABSTRACT: This article examines the concept of consumer and explores it under the interpretation of maximalist and minimalist theories of consumer relations, presenting a comparative analysis of the two approaches. Additionally, it discusses the definitions brought by domestic and international doctrine. Finally, the text also seeks to explore the concept and protection of the consumer in the Brazilian economic order, analyzing Article 170, item V of the Federal Constitution.

KEYWORDS: Consumer. Concept. Minimalist Theory. Maximalist Theory. Economic Order.

1. EXPLORANDO O CONCEITO “CONSUMIDOR”

A palavra “consumidor” tem origem do latim a partir da palavra “consumere”, que significa “esgotar”. Conforme a Revista Brasileira de Psicodrama, também se relaciona diretamente com as palavras “gastar”, “corroer”, “destruir” ou “anular”.^[2]

No Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa “Michaelis”, o termo é definido como um adjetivo e substantivo masculino com o seguinte significado:

“1 Que ou aquele que consome; aquele que compra produtos ou serviços para seu próprio gasto (ou de sua família); comprador, cliente, freguês.

2 BIOL Diz-se de ou organismo cuja alimentação é constituída por outros seres vivos.

3 BIOL, ECOL Diz-se de ou organismo heterotrófico que, na cadeia alimentar, come aquele que o precede e, por sua vez, é comido por aquele que o segue (incluem-se nesta designação organismos consumidores herbívoros e carnívoros).”^[3]

Para o Dicionário de Cambridge, consumidor, ou “consumer” é a “pessoa que compra

bens ou serviços para uso próprio”^[4].

No Brasil, conforme analisa o professor Ricardo Hasson Sayeg, as relações de consumo se intensificaram em 1930 com a industrialização do país^[5], porém o conceito foi definido juridicamente apenas em 1990, pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, em seu artigo 2º: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”^[6]

Essa definição ampla inclui não apenas quem adquire o produto ou serviço para uso pessoal, familiar ou empresarial sem intenção de o integrar em processo produtivo, mas também a figura do “consumidor por equiparação”. Ou seja, protege quem, embora não tenha sido o comprador direto, seja afetado pelo produto ou serviço (art. 17) e a vítima de acidentes de consumo (art. 29).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Nesse sentido, destaca o professor Paulo R. Roque A. Khour, acerca do consumidor por equiparação:

“A equiparação deve buscar a origem, a gênese da relação de consumo. De vários artigos do CDC depreende-se que não é necessário haver a relação jurídica contratual para que haja a proteção. Quando o legislador fala em consumidor equiparado, ele também se está referindo ao cidadão que não participou da relação jurídica originária e, ainda assim, tem a proteção legal.”^[7]

Na legislação lusitana, a definição jurídica de consumidor está contida na Lei n.º 24/96:

“1 — Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

2 — Consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.”^[8]

No direito norte-americano, contudo, não há um conceito universal.^[9]

2. TEORIAS “MINIMALISTA” E “MAXIMALISTA” SOBRE A DEFINIÇÃO

Discussões jurídicas em plano internacional debatem o alcance e a complexidade do conceito de “consumidor”, repousando no debate em que se questiona os limites da configuração de uma relação de consumo. É nesse âmbito que se concentram as teorias minimalista (ou restritiva) e maximalista (ou ampliativa). Sobre o tema, expõe do doutrinador Leonardo Roscoe Bessa:

“O conceito de consumidor padrão gerou inúmeras divergências justamente pelas diferentes compreensões do sentido e alcance da expressão destinatário final. Inicialmente, duas correntes doutrinárias se formaram: maximalista ou objetiva e finalista ou subjetiva.”^[10]

A teoria minimalista ou finalista propõe uma interpretação restritiva do conceito, limitando-o àqueles indivíduos que adquirem produtos ou serviços exclusivamente para uso pessoal, familiar ou doméstico, excluindo qualquer finalidade produtiva ou comercial na aquisição dos bens.

Segundo essa visão, o escopo de proteção das normas consumeristas deve ser restrito aos

que estão em posição de vulnerabilidade frente aos fornecedores de bens e serviços. A ênfase está na proteção do consumidor final, ou seja, aquele que retira o produto ou serviço da cadeia de produção, sem intenção de o integrar em um processo produtivo subsequente:

“Interpretação mais restrita é conferida pela corrente finalista, a qual se preocupa com a ampliação demasiada do campo de incidência do CDC, particularmente em relação a pessoas jurídicas que atuam no mercado. Assim, destinatário final seria o destinatário fático e econômico. No caso de produtos, além da posse (destinatário fático), o bem deve ser para uso pessoal e familiar, o que exclui do âmbito de incidência da norma o uso profissional.”^[11]

Advogados e juristas que defendem essa abordagem argumentam que a legislação consumerista foi concebida para proteger os cidadãos objetivamente mais frágeis na relação de consumo, ou seja, os indivíduos que não têm capacidade de negociar em pé de igualdade com os fornecedores. Dessa forma, a teoria minimalista busca evitar a diluição da eficácia do direito do consumidor ao limitar seu alcance a esses casos mais claros de relação de consumo.

Nesse sentido, vejamos sua aplicação no REsp n. 2.020.811 – SP (2022/0091024-9), de relatoria da Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 29 de novembro de 2022:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATO DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACKS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. [...]”

[...] 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 viabiliza a aplicação da lei consumerista

sobre situações em que, apesar de o 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.

6. Na hipótese dos autos, a aplicação da teoria finalista não permite o enquadramento da recorrente como consumidora, porquanto realiza a venda de ingressos on-line e contratou a recorrida para a prestação de serviços de intermediação de pagamentos. Ou seja, os serviços prestados pela recorrida se destinam ao desempenho da atividade econômica da recorrente. Ademais, a Corte de origem, com base nas provas constantes do processo, concluiu que a recorrente não é vulnerável frente à recorrida[...].”^[12]

Em contrapartida, a teoria maximalista adota uma interpretação ampla da definição de consumidor, abrangendo qualquer pessoa ou entidade que adquira ou utilize produtos ou serviços, independentemente do objetivo ou da finalidade da aquisição. Ou seja, nesta estão incluídas as atividades profissionais, comerciais ou industriais.

Essa abordagem propõe que a proteção do Código de Defesa do Consumidor (CDC) deve ser estendida a todas as relações jurídicas em que se possa identificar a presença de um consumidor:

“A corrente maximalista confere interpretação extensiva à lei. Salvo situações de revenda de produtos ou intermediação de serviços, a pessoa jurídica seria considerada consumidora, ainda que apenas destinatária fática do produto ou serviço. No caso de produtos, importa verificar se o bem foi retirado de circulação.

Assim, estaria sob a proteção do CDC qualquer pessoa adquirente de produtos e serviços no mercado de consumo, mesmo que estes servissem apenas de insumo ou elemento da cadeia produtiva.”^[13]

Os defensores dessa perspectiva argumentam que a complexidade das relações econômicas modernas e a multiplicidade de formas de vulnerabilidade justificam uma proteção jurídica mais ampla.

Com isso, a teoria se reflete na ampliação dos direitos e na proteção dos consumidores considerando a vulnerabilidade não apenas técnica, mas também jurídica e econômica frente aos fornecedores, visto que as relações de consumo podem assumir uma variedade de formas e envolver uma ampla gama de partes interessadas, além do consumidor final e do fornecedor.

A escolha entre essas teorias têm implicações significativas para o alcance da proteção conferida pelo direito do consumidor. A teoria minimalista, por um lado, pode limitar o acesso a mecanismos de defesa e a direitos garantidos pelo CDC a um grupo mais restrito de pessoas, enquanto a teoria maximalista pode expandir consideravelmente esse acesso, mas também gerar debates sobre a diluição da proteção ao consumidor típico e a sobrecarga do sistema judiciário com questões que poderiam ser resolvidas em outras esferas do direito.

No Brasil, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem adotado uma postura predominantemente finalista mitigada ou finalismo aprofundado, especialmente em decisões recentes, entendendo que a proteção do CDC deve ser aplicada sempre levando em consideração a vulnerabilidade do consumidor na relação. Nesse sentido, escreve o jurista Fábio Ulhoa Coelho e seus coautores:

“Vem se firmando, portanto, no âmbito do STJ a chamada Teoria Finalista Aprofundada ou Mitigada cuja nota distintiva é a vulnerabilidade analisada no caso concreto como elemento autorizador ou não da aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor.”^[14]

Para ilustrar, cabe citar o seguinte julgado:

AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Decisão que afastou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova – Impugnação – Cabimento – **Autora é pequena indústria gráfica - Incidência da Teoria do Finalismo Aprofundado - Enquadramento da pessoa jurídica como destinatária final do produto**, diante da ausência de paridade negocial com a empresa agravada, e da evidente vulnerabilidade daquela em relação a esta – **Aplicação ao caso do Código de Defesa do Consumidor**, sobretudo das regras dispostas em seus artigos 6º, VIII, e 101, I – Decisão reformada – RECURSO PROVIDO (grifei).

(TJSP; Agravo de Instrumento 2008858-49.2024.8.26.0000; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André – 3ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)^[15]

No caso, o TJSP considerou que, apesar de ser uma pessoa jurídica, a autora é uma pequena indústria gráfica que não possui paridade negocial com a empresa agravada. Portanto, mesmo sendo um negócio entre empresas, a autora foi enquadrada como destinatária final do produto, conforme a teoria do finalismo aprofundado.

Diante dessa análise, o Tribunal entendeu que a aplicação do CDC é pertinente, empregando os artigos 6º, inciso VIII, e 101, inciso I, que tratam da proteção do consumidor e da inversão do ônus da prova em casos de vulnerabilidade.

No mesmo sentido, vejamos a seguinte ementa:

APELAÇÃO. PLANO DE SAÚDE. RESCISÃO UNILATERAL. CONTRATANTE. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. CLAUSULA DE FIDELIDADE. AVISO PRÉVIO. ILEGALIDADE. ABUSIVIDADE. RESTITUIÇÃO.

1) Sentença que julgou improcedente o pedido do autor para reconhecer a abusividade da

cláusula de fidelidade.

2) Contrato coletivo. Aplicabilidade do CDC. Pedido de rescisão contratual.

Exigência de aviso prévio que caracteriza abusividade. Norma reguladora que fundamentava a exigência de aviso prévio declarada nula em ação civil pública, com extensão dos efeitos (Autos nº 0136265-83.2013.4.02.5101). Anulação do parágrafo único do art. 17 da RN nº 195/2009 da ANS. Reconhecimento posterior da nulidade por parte da ANS (RN nº 455/2020). Nulidade da cláusula que prevê a cobrança do prêmio durante o aviso prévio de 60 dias. Caput da citada norma que, apesar de mantido, não autoriza a prática considerada ilegal. Mensalidades inexigíveis após o pedido de cancelamento do seguro saúde. 3) RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1156996-97.2023.8.26.0100; Relator (a): Lia Porto; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro: 09/05/2024)^[16]

Mesmo se tratando de contrato coletivo de plano de saúde, o TJSP reconheceu a aplicabilidade do CDC, reforçando a proteção dos consumidores por equiparação.

Dessa forma, essa interpretação mitigada da teoria finalista considerou não apenas a relação entre o consumidor e o fornecedor de serviços, mas também os princípios de equidade e proteção dos vulneráveis estabelecidos no CDC. Assim, ela reforça a importância de se analisar as cláusulas contratuais à luz dos princípios consumeristas, especialmente em contratos de serviços essenciais como os planos de saúde.

3. CONCEITO NA DOUTRINA

Na União Europeia, segundo a Diretiva 2011/83/UE^[17] sobre os direitos dos consumidores, o consumidor é “qualquer pessoa física que atue com propósitos que estão fora de sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.” Essa definição enfatiza a natureza

não profissional da aquisição de bens, serviços, conteúdos digitais ou direitos.

Já nos Estados Unidos, a definição exata de consumidor varia, mas geralmente se refere a indivíduos ou famílias que utilizam produtos ou serviços para necessidades pessoais, familiares ou domésticas. Por exemplo, a Federal Trade Commission (FTC) tem sua própria definição de consumidor relacionada à proteção contra práticas comerciais injustas ou enganosas.^[18]

Na doutrina pátria, Claudia Lima Marques detalha a definição de consumidor no contexto do CDC, explorando suas implicações práticas e teóricas:

“A ordem jurídica defende o consumidor porque reconhece a necessidade de fazê-lo, identificando sua situação desigual em relação aos demais agentes do mercado (os fornecedores). Seu propósito fundamental é promover o equilíbrio das partes na relação de consumo, mitigando os efeitos de uma relação de subordinação estrutural do consumidor ao fornecedor (igualdade) de modo a assegurar sua regular ação na realização de seus interesses legítimos no mercado (liberdade). Das várias soluções percebidas a partir do direito comparado, o direito brasileiro adotou uma relativamente ampla, admitindo a pessoa física (natural) e a pessoa jurídica, como passíveis de serem qualificadas como consumidoras (art. 2º do CDC).”^[19]

Antônio Herman de Vasconcellos e seus coautores discutem a extensão do conceito de consumidor, enfatizando a importância da interpretação ampliativa para efetiva proteção dos direitos consumeristas:

“Cada caso, portanto, deverá ser analisado em separado, até porque o Código é, em princípio, destinado às pessoas mais fragilizadas no mercado de consumo, sendo a pessoa jurídica considerada como tal se equiparável à pessoa física.”^[20]

Hans-W. Micklitz, professor e especialista em direito do consumidor na União Europeia,

explora o conceito à luz das diretivas europeias, focando na harmonização das leis de proteção ao consumidor entre os Estados-membros e o conceito de vulnerabilidade.^[21]

Assim, a definição de “consumidor” varia conforme o contexto jurídico e a jurisdição, refletindo diferentes abordagens à proteção dos direitos dos consumidores.

Enquanto a definição brasileira se destaca pela sua abrangência e foco na proteção da vulnerabilidade, a União Europeia e os Estados Unidos enfatizam o caráter não profissional da aquisição. Também é notável a importância do conhecimento das doutrinas nacionais e internacionais para a interpretação e aplicação dessas definições, visto que todas contribuem para o desenvolvimento do direito do consumidor como um campo jurídico essencial para a proteção dos indivíduos nas relações de consumo.

4. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NA ORDEM ECONÔMICA EM ANÁLISE DO ARTIGO 170, INCISO V, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

O art. 170 da CF estabelece que 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. O inciso V, especificamente, destaca a “defesa do consumidor” como um dos princípios dessa ordem:

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;^[22]

Esse inciso insere a proteção ao consumidor no âmbito das políticas econômicas, reforçando sua importância não apenas no plano individual, mas também no coletivo, como fundamento para uma economia equilibrada e justa. Nesse sentido, a doutrina jurídica interpreta o inciso V do art. 170:

“É necessário que a própria sociedade civil se estruture melhor e participe ativamente da defesa dos interesses de seus membros, fazendo com que a nova mentalidade que disso resulte, pela formação de uma sociedade mais solidária (art. 3º, I, CF), seja a grande protetora de todos os consumidores.

Foi justamente objetivando a formação dessa sociedade mais solidária e justa que a Constituinte procurou estimular a criação de associações (incs. XVII, XVIII, XIX, XX e XXI, do art. 5º, CF), e no Capítulo da Ordem Econômica e Financeira estabeleceu a defesa do consumidor como um dos princípios em que se assenta a atividade econômica do País (art. 170, V, CF) e declarou, expressamente, que “a lei apoiará e estimulará o cooperativismo e outras formas de associativismo” (art. 174, § 2º, CF).”^[23]

Isso significa que o princípio da defesa do consumidor deve orientar todas as políticas públicas econômicas, bem como a atuação do Estado na regulamentação das relações de consumo. Juristas e doutrinadores destacam que esse princípio impõe ao Estado o dever de proteger o consumidor contra abusos do poder econômico, promovendo condições de igualdade nas transações comerciais.

Lado a lado, o CDC materializa os preceitos constitucionais relacionados à defesa do consumidor, estabelecendo normas de proteção e mecanismos de defesa efetivos. Também busca equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores, prevenindo e reparando danos causados por práticas abusivas no mercado. Assim, a consonância entre o CDC e o art. 170, V, da CF evidencia um modelo de ordem econômica que valoriza a transparência, a ética e a justiça nas atividades comerciais.

Nesse contexto, a jurisprudência desempenha um papel crucial na interpretação do art. 170, V, da CF, contribuindo para a evolução das normas de proteção ao consumidor e garantindo que sua aplicação acompanhe as transformações sociais e econômicas.

Claudia Lima Marques, que é professora e autora renomada na área do Direito do

Consumidor, aborda profundamente a relação entre os direitos dos consumidores e a legislação brasileira em suas obras. Seu livro “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor” é uma referência essencial para compreender a aplicação do CDC e sua conexão com os princípios constitucionais, incluindo a defesa do consumidor na ordem econômica:

“É como se a Constituição Federal dissesse: como o consumidor é vulnerável e merece a proteção do Estado, uma das formas de protegê-lo é por meio da aprovação de uma lei que o defenda. Quando das discussões para a aprovação do CDC, alguns parlamentares fizeram um grande esforço para que o mesmo fosse denominado Código de Relações de Consumo. A resposta de todos foi imediata: o CDC deve ser uma lei protetiva, partindo do princípio de que uma das partes é vulnerável. E foi assim que ocorreu.”^[24]

Fábio Ulhoa Coelho, em seu livro “Curso de Direito Comercial”, explora os aspectos do direito econômico e sua interação com a atividade empresarial, oferecendo *insights* sobre a importância da proteção ao consumidor no âmbito da livre iniciativa e da função social da empresa.^[25]

Ricardo Luis Lorenzetti, jurista argentino, é reconhecido internacionalmente por seus estudos em direitos do consumidor e direito ambiental. Sua obra “Fundamentos do Direito Privado” proporciona uma análise comparativa relevante para entender o papel da defesa do consumidor em diferentes sistemas jurídicos e sua importância para a sustentabilidade econômica e social.^[26]

Autor de “Relação de Consumo e Aplicação do Código de Defesa do Consumidor” e “Manual de direito do consumidor”, Leonardo Roscoe Bessa também contribui significativamente para a discussão sobre a eficácia dos direitos dos consumidores no Brasil e os mecanismos de tutela disponíveis, enfatizando a relação entre a legislação consumerista e os princípios constitucionais.

Assim, a proteção ao consumidor na ordem econômica, sob a ótica jurídica e doutrinária, reafirma o compromisso do Brasil com a promoção de direitos fundamentais e a realização de uma justiça social abrangente e inclusiva no que diz respeito às relações entre fornecedores e consumidores.

5. CONCLUSÃO

Ao analisar o conceito de consumidor, torna-se evidente que as definições trazidas nos dicionários, na jurisprudência e na doutrina jurídica são fundamentais para compreendermos o alcance e a complexidade dessa figura no contexto das relações de consumo. Podemos perceber, que o consumidor não se restringe apenas àquele que adquire bens ou serviços para uso pessoal ou familiar, mas também pode abranger organizações e entidades que adquirem produtos ou serviços como destinatários finais, para atender às suas próprias necessidades.

Nesse sentido, enquanto a teoria maximalista defende uma abordagem inclusiva, reconhecendo consumidores em diversas formas e contextos, a teoria minimalista busca uma definição mais restrita, focada nos consumidores individuais. O Brasil, não obstante, optou pelo meio-termo e abriu margem para a análise de casos concretos para a identificação das vulnerabilidades negociais.

Por conseguinte, ao considerarmos o artigo 170 da Constituição Federal, que estabelece os princípios gerais da atividade econômica, ficou evidente que a proteção e defesa do consumidor tem inquestionável protagonismo. É impetuoso o desenvolvimento econômico equilibrado com a proteção das partes mais vulneráveis no comércio.

Em conclusão, a compreensão ampla do conceito e suas implicações na ordem jurídica é crucial para garantir a efetiva proteção dos direitos dos consumidores e promoção de relações de consumo justas, transparentes e equitativas.

6. BIBLIOGRAFIA

ANAIS DO CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA, n. 3, p.441-457, out. 2015.

BESSA, Leonardo R. Código de Defesa do Consumidor Comentado. Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559642298. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642298/>.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

CAMBRIDGE DICTIONARY. Definição de “consumer” no Dicionário Inglês-Português Cambridge. Disponível em:

<https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles-portugues/consumer>.

COELHO, Fábio U.; LIMA, Tiago Asfor R.; NUNES, Marcelo G. Novas reflexões sobre o projeto de código comercial. Editora Saraiva, 2015. E-book. ISBN 9788502627062. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502627062/>.

DIÁRIO DA REPÚBLICA. Disponível em: <<http://dre.pt/pdf1s/1996/07/176A00/21842189.pdf>>.

DIRECTIVA 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2011.

Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083>.

eCYCLE. Consumidor. Disponível em: <https://www.ecycle.com.br/consumidor/>.

FEDERAL trade commission. Disponível em: <https://www.ftc.gov/policy>.

GRINOVER, Ada P.; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos E.; MARQUES, Cláudia L.; et

al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559645527. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559645527/>.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026443. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>.

LORENZETTI, Ricardo. L. **Nota sobre os contratos e a proteção dos consumidores no Código Civil e Comercial Argentino: contratos de serviços em tempos digitais**. Jusbrasil, 2021. Disponível em:
<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/3-nota-sobre-os-contratos-e-a-protecao-dos-consumidores-no-codigo-civil-e-comercial-argentino-contratos-de-servicos-em-tempos-digitais/1314940716>.

MARQUES, Claudia L. Direito do Consumidor – 30 anos de CDC. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530992156. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>.

MICHAELIS. Consumidor. Disponível em:
<https://michaelis.uol.com.br/palavra/ODjw/consumidor/>.

MICKLITZ, Hans-W.; HELBERGER, Natali; STRYCHARZ, Joanna et al. EU consumer protection 2.0: Structural asymmetries in digital consumer markets. Bruxelas: BEUC, mar. 2021.

SAYEG, Ricardo Hasson. O Contexto Histórico da Defesa do Consumidor em Face do Abuso de Poder Econômico e sua Importância. Revista de Direito Internacional e Econômico. Ano II – nº 07 – abr, maio, jun/2004.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AgRg no REsp nº 1321083. Disponível em:
<https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=%22Ag>

Rg+no+REsp%22+com+%221321083%22.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Número do registro do acórdão: 202200910249. Data de publicação: 01/12/2022. Inteiro teor do acórdão. Disponível em:

https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202200910249&dt_publicacao=01/12/2022.

TJSP. **Agravo de Instrumento nº 2008858-49.2024.8.26.0000**. Relator(a): Ana Catarina Strauch. Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado. Foro de Santo André - 3ª. Vara Cível. Data do Julgamento: 05/03/2024. Data de Registro: 05/03/2024. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=BC030B7E14BF50FEF1BE8E561C4A098F.cjsg3>>.

TJSP. **Apelação Cível nº 1156996-97.2023.8.26.0100**. Relator(a): Lia Porto. Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado. Foro Central Cível - 16ª Vara Cível. Data do Julgamento: 09/05/2024. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=BC030B7E14BF50FEF1BE8E561C4A098F.cjsg3> Data de Registro: 09/05/2024.

^[1] Mestranda em Direitos Humanos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Especialista em Direito e Processo do Trabalho pelo Instituto Presbiteriano Mackenzie (MACKENZIE). MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas em São Paulo (FGV). Bacharel pelo Centro Universitário Curitiba (UNICURITIBA). Gerente Trabalhista na JBS.

^[2] eCYCLE. **Consumidor**. Disponível em: <https://www.ecycle.com.br/consumidor/>. Acesso em: 22 de mar de 2024.

^[3] MICHAELIS. **Consumidor**. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/palavra/ODjw/consumidor/>. Acesso em: 22 de mar de 2024.

- [4] CAMBRIDGE DICTIONARY. **Definição de “consumer”** no Dicionário Inglês-Português Cambridge. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles-portugues/consumer>. Acesso em: 22 de mar de 2024.
- [5] SAYEG, Ricardo Hasson. **O Contexto Histórico da Defesa do Consumidor em Face do Abuso de Poder Econômico e sua Importância**. Revista de Direito Internacional e Econômico. Ano II – nº 07 – abr, maio, jun/2004.
- [6] BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990
- [7] KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026443. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 07 mai. 2024.
- [8] DIÁRIO DA REPÚBLICA. Disponível em: <http://dre.pt/pdf1s/1996/07/176A00/21842189.pdf>>. Acesso em 22 de mar de 2024.
- [9] ANAIS DO CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA, n. 3, p.441-457, out. 2015.
- [10] BESSA, Leonardo R. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559642298. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642298/>. Acesso em: 21 mar. 2024.
- [11] *id.* BESSA.
- [12] SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Número do registro do acórdão: 202200910249. Data de

publicação: 01/12/2022. Inteiro teor do acórdão. Disponível em:

https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202200910249&dt_publicacao=01/12/2022. Acesso em: 10 abr. 2024.

[13] BESSA, Leonardo R. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559642298. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642298/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

[14] COELHO, Fábio U.; LIMA, Tiago Asfor R.; NUNES, Marcelo G. **Novas reflexões sobre o projeto de código comercial**. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2015. E-book. ISBN 9788502627062. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502627062/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

[15] TJSP. **Agravo de Instrumento nº 2008858-49.2024.8.26.0000**. Relator(a): Ana Catarina Strauch. Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado. Foro de Santo André – 3ª. Vara Cível. Data do Julgamento: 05/03/2024. Data de Registro: 05/03/2024. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=BC030B7E14BF50FEF1BE8E561C4A098F.cjsg3>>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

[16] TJSP. **Apelação Cível nº 1156996-97.2023.8.26.0100**. Relator(a): Lia Porto. Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado. Foro Central Cível – 16ª Vara Cível. Data do Julgamento: 09/05/2024. Data de Registro: 09/05/2024. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=BC030B7E14BF50FEF1BE8E561C4A098F.cjsg3>>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

[17] DIRECTIVA 2011/83/UE do **Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2011**. Disponível em:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083>. Acesso em 19

de mar. de 2023.

^[18] FEDERAL **trade commission**. Disponível em: <https://www.ftc.gov/policy>. Acesso em 18 de mar de 2013.

^[19] MARQUES, Claudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>. p. 243. Acesso em: 10 abr. 2024.

^[20] GRINOVER, Ada P.; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos E.; MARQUES, Cláudia L.; et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559645527. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559645527/>. Acesso em: 10 abr. 2024.

^[21] MICKLITZ, Hans-W.; HELBERGER, Natali; STRYCHARZ, Joanna et al. **EU consumer protection 2.0: Structural asymmetries in digital consumer markets**. Bruxelas: BEUC, mar. 2021

^[22] BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

^[23] GRINOVER, Ada P.; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos E.; MARQUES, Cláudia L.; et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559645527. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559645527/>. Acesso em: 21 mar. 2024. p. 824

^[24] MARQUES, Claudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788530992156. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

^[25] COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de direito comercial – volume 3: direito de empresa : contratos, falência e recuperação de empresas. 20. ed. (4. ed. do e-book) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters, 2021. 464 p.

^[26] LORENZETTI, Ricardo. L. **Nota sobre os contratos e a proteção dos consumidores no Código Civil e Comercial Argentino: contratos de serviços em tempos digitais.** Jusbrasil, 2021. Disponível em:
<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/3-nota-sobre-os-contratos-e-a-protecao-dos-consumidores-no-codigo-civil-e-comercial-argentino-contratos-de-servicos-em-tempos-digitais/1314940716>. Acesso em: 12 de maio de 2023.