



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
CURSO DE DIREITO**

FABIO RODRIGUES PAULINO

**APLICAÇÃO DO DIÁLOGO DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR: uma
análise da extensão dos efeitos da característica de ordem pública às normas
decorrentes de outras fontes extra CDC**

**FORTALEZA
2022**

FÁBIO RODRIGUES PAULINO

APLICAÇÃO DO DIÁLOGO DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR: uma
análise da extensão dos efeitos da característica de ordem pública às normas
decorrentes de outras fontes extra CDC

Artigo TCC apresentado ao curso de
Graduação em Direito do Centro
Universitário Fametro - Unifametro, como
requisito parcial para a obtenção do grau
de bacharel em Direito, sob a orientação
do prof. Me. Leonardo Jorge Sales Vieira.

FORTALEZA

2022

FÁBIO RODRIGUES PAULINO

APLICAÇÃO DO DIÁLOGO DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR: uma
análise da extensão dos efeitos da característica de ordem pública às normas
decorrentes de outras fontes extra CDC

Artigo TCC apresentado no dia 29 de novembro de 2022 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Direito do Centro Universitário Fametro – Unifametro – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Leonardo Jorge Sales Vieira
Orientadora – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof^a. M^a. Gabriella de Assis Wanderley
Membro - Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Esp. Ismael Alves Lopes
Membro - Centro Universitário Fametro – Unifametro

APLICAÇÃO DO DIÁLOGO DAS FONTES NO DIREITO DO CONSUMIDOR: uma análise da extensão dos efeitos da característica de ordem pública e interesse social às normas decorrentes de outras fontes extra CDC

Fábio Rodrigues Paulino¹
Leonardo Jorge Sales Vieira²

RESUMO

A aplicação do diálogo das fontes no direito do consumidor está prevista na Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme seu art. 7º. A proteção a esse agente da relação de consumo tem tamanha importância na ordem social e econômica do país que o legislador constituinte a consagrou como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXII) e, também, como um dos princípios da ordem econômica (art. 170º, inciso V). Nesse sentido, o direito de proteção tem, como ponto central, a vulnerabilidade do consumidor, prevista, de forma expressa e presumida, na lei consumerista (art. 4º, inciso I). Dessa forma, vê-se que a norma protetiva tem suas características influenciadas pela desigualdade existente na relação de consumo e pela necessidade de se estabelecer equilíbrio nessas relações. A presente pesquisa tem, como objetivo geral, analisar a aplicação do diálogo das fontes no direito do consumidor de forma a aumentar a proteção trazida pelas normas consumeristas, conforme possibilidade esboçada no art. 7º do CDC. Como objetivos específicos, a pesquisa busca analisar os fundamentos e as características das normas de proteção ao consumidor; os efeitos das características de ordem pública e de interesse social; e a possibilidade de extensão desses efeitos às normas oriundas de outras fontes, além do CDC, utilizadas mediante a aplicação do diálogo entre essas normas. Quanto à metodologia adotada, o estudo teve, como fontes, diversas bibliografias dos mais renomados autores que estudam o direito do consumidor, além de jurisprudências, de trabalhos científicos, de matérias publicadas em jornais e em sites especializados. Na conclusão, constata-se a importância de o julgador considerar outras normas, mediante aplicação do diálogo entre fontes, e de estender os efeitos da característica de ordem pública a essas

¹ Graduando do curso de Direito pelo Centro Universitário Fаметro – Unifаметro.

² Prof. Orientador do curso de Direito do Centro Universitário Fаметro – Unifаметro.

normas, que garantam outros direitos, de modo a aplicá-las, de ofício, caso seja necessário para garantia de uma maior proteção ao consumidor.

Palavras-chave: Diálogo das fontes; Normas de ordem pública; Interesse social; Direito do consumidor.

1. INTRODUÇÃO

As relações de consumos vêm se desenvolvendo e se aperfeiçoando em decorrência do contexto histórico, social e econômico no qual estão inseridas. No entanto, por mais que essas relações estejam sendo facilitadas pelo desenvolvimento tecnológico e informacional, o consumidor continua a sofrer com a falta de informação ou com informações deficitárias, bem como com falhas nos produtos e nos serviços colocados no mercado de consumo, situação que deixa evidente a posição de vulnerabilidade desse agente diante da relação jurídica ali estabelecida.

Nesse sentido, conforme publicação da Revista do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) e posicionamento do coordenador do Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais do referido instituto, Diogo Moyses, devido ao momento de pandemia vivenciado pela sociedade, outros problemas surgiram, para além daqueles corriqueiros já existentes, quando os produtos digitais passaram a fazer parte do dia a dia dos consumidores, sendo agora decorrentes da necessidade de isolamento social, como compras online, atraso na entrega e dificuldades para troca (IDEC, 2020).

Vê-se que, nos momentos em que os consumidores tinham dificuldade no acesso aos produtos e aos serviços, bem como às informações relativas a eles, ao se considerar os dias atuais, mesmo que o acesso tenha sido facilitado pelos meios digitais, o consumidor continua sofrendo com falta ou deficiência no que concerne às informações disponibilizadas pelos fabricantes, ou por quem comercializa tais bens de consumo, além de também se deparar com a má qualidade desses produtos ou serviços colocados à sua disposição. Em alguns casos, isso ainda é potencializado pela necessidade do consumidor em obter bens de consumo, situações que o colocam em posição de desvantagem, demonstrando que aquela vulnerabilidade, presumida pela norma protetiva, é, de fato, real.

Por se encontrar em posição de vulnerabilidade, o consumidor continua a suportar alguns males, sendo-lhe devida, por isso, maior proteção por parte do Estado. Diante disso, impelido por comando constitucional, o legislador inseriu no ordenamento jurídico brasileiro a Lei 8.087/90, criando, assim, o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este diploma legal passou a estabelecer, em seu art. 1º, que as normas de proteção e de defesa do consumidor são de ordem pública e de interesse social.

Uma vez que as relações de consumo apresentam um caráter de grande amplitude e extensão no meio social, pois a sociedade, como um todo, é formada por consumidores, é de interesse do Estado manter uma regulação mínima, de forma a ordenar o mercado, regulando e equilibrando tais trocas estabelecidas entre fornecedores e consumidores. Destarte, o interesse social atribuído a essa matéria faz com que as regras do diploma acima aludido sejam normas de ordem pública, ou seja, normas cogentes (normas de aplicação obrigatória).

A característica de ordem pública, atributo das normas do CDC, traz, como efeito, além da obrigatoriedade da sua aplicação, repercussões práticas por não se subjugarem ao princípio da autonomia da vontade, ou seja, por não permitirem que suas disposições, quando da formação do vínculo da relação de consumo, sejam afastadas pelas partes.

Além da impossibilidade de seu afastamento, em decorrência de serem normas de aplicação obrigatória, tais preceitos normativos podem ser aplicados, de ofício, pelo juiz, possibilitando, ao julgador, estabelecer maior proteção aos consumidores, conferindo-lhes direitos, inclusive, para além dos apresentados em suas petições, ou que não tenham sido aduzidos em seus fundamentos.

Diante da necessidade de estabelecer maior proteção ao consumidor, outro ponto de muita relevância trazido, de forma expressa, na regra do art.7º da mencionada Lei consumerista, é a possibilidade de aplicação do diálogo entre fontes. O CDC preceitua, nesse dispositivo, que os direitos ali previstos não excluem outros decorrentes de legislação interna ordinária, bem como de tratados ou de convenções internacionais de que o Brasil seja signatário e, até, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas.

Pode-se inferir, ainda pela interpretação desse dispositivo, que, caso existam outros preceitos normativos legais, e até infralegais, que tragam direitos que garantam uma maior proteção ao consumidor, mesmo que estranhos às normas consumerista, tais direitos podem ser assegurados. Ademais, o legislador foi além, possibilitando a aplicação de outros meios de integração do direito, tais como os princípios gerais do direito, da analogia, dos costumes e da equidade.

Dessa forma, frente ao interesse social na regulação das relações de consumo e na tutela do direito de proteção ao consumidor, circunstâncias que atribuem às normas consumeristas a características de ordem pública, somada à possibilidade de aplicação de outras normas decorrentes de fontes extra CDC, mediante diálogo das fontes, necessário se faz analisar a extensão dos efeitos da característica de ordem pública conferida às normas decorrentes de outros diplomas legais aplicáveis às relações de consumo.

2 FUNDAMENTOS E CARACTERÍSTICAS DAS NORMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Com o advento da Constituição Federal de 1988, a proteção do consumidor, no Brasil, passou a consagrar-se como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXII) e também como princípio da ordem econômica (art. 170º, inciso V):

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.

[...]

Art. 170º 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, 1989, s/p).

Inicialmente, como direito fundamental, pode-se visualizar que esse mandamento constitucional tutela a proteção do consumidor, tanto no campo individual, como, também, na seara coletiva dessa classe de sujeitos. Os consumidores, de forma individual ou coletiva, interagem no mercado de consumo numa relação de desigualdade. Nesse sentido, James E. Oliveira (2013) defende que, por ser uma questão de direito fundamental, previsto no art. 5º, inc. XXXII da

Constituirão da República, a defesa do indivíduo consumidor (pessoa física) não pode sofrer qualquer mitigação, seja por razões de ordem econômica ou devido à eficiência técnica. Já enquanto princípio da ordem econômica, o mesmo autor traz a ideia de que a proteção do consumidor, prevista na carta constitucional, constitui um óbice ao desenvolvimento da atividade econômica que venha lesionar os direitos consumeristas (OLIVEIRA, 2013).

Na análise do passamento de Oliveira, tem-se que, embora a ordem econômica seja fundada na valorização do trabalho e na livre iniciativa, a proteção do consumidor, como princípio dessa ordem, será um meio que dificultará o desenvolvimento de atividades econômicas que tragam, ou possam trazer, como resultado, lesão aos direitos daqueles definidos como consumidores, pois, do contrário, não se atingiria o objetivo de assegurar a todos, conforme os ditames da justiça social, uma existência digna de acordo com o que preceitua o comando do art.170º, caput, da Constituição Federal.

Nesse diapasão, seja como direito fundamental, ou mesmo como princípio norteador da ordem econômica, de acordo com o posicionamento dos professores Gustavo Tepedino e Milena Donato Oliva, em obra coordenada por Cláudia Lima marque e Bruno Miragem, a defesa do consumidor “consiste em peça mandamental de ordem pública, inaugurada com a Constituição Federal de 1988” (MARQUES; MIRAGEM, 2020, p.374).

Antes de a proteção do consumidor ser consagrada na Constituição de 1988, as relações de consumo eram reguladas por normas constantes do Código Civil, que considerava as partes dessas relações como iguais, em conformidade com os princípios do direito privado. A partir do reconhecimento da relevância da matéria, bem como do interesse social envolvido, devido à vulnerabilidade do consumidor e à amplitude dessas relações jurídicas, a constitucionalização do direito consumerista passou a ser uma realidade vivenciada pela sociedade brasileira. Deu-se início, a partir desse momento, a consolidação, com base constitucional, dos direitos do consumidor, onde:

O direito privado sofre hoje uma influência direta da Constituição, da nova ordem pública por ela imposta, e muitas relações particulares, antes deixadas ao arbítrio da vontade das partes, obtêm uma relevância jurídica nova e um conseqüente controle estatal, que já foi chamado de "publicização do direito privado" (expressão de Raizer). Esta crescente

intervenção do Estado na atividade econômica dos particulares denotar o domínio das linhas de ordem pública constitucional sobre as relações privadas. (BENJAMIM; MRQUES; BESSA, 2013, P.39).

Posicionamento semelhante é o adotado por Flávio Tartuce (2021, p.27), ao sustentar que:

[...] o Código de Defesa do Consumidor é tido pela doutrina como uma norma principiológica, diante da proteção constitucional dos consumidores, que consta, especialmente, do art. 5º, inc. XXXII, da Constituição Federal de 1988, ao enunciar que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Após a constitucionalização do direito à proteção do consumidor, o legislador ordinário, impelido, também, por comando constitucional (art.48º do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT) (BRASIL, 1989), criou a Lei 8.078/1990, intitulada como Código de Defesa do Consumidor (CDC), passando, a partir desse momento, buscando, através das normas consumeristas, regular as relações de consumo e materializar a proteção dos consumidores.

Com a efetivação do CDC no ordenamento jurídico brasileiro, criou-se o que está consolidado na doutrina como sendo a existência de um microsistema, dentro do ordenamento jurídico pátrio, com a finalidade de regular as relações de consumo. Essas normas, que passaram a regular tais relações jurídicas, estabelecem, tanto regras de proteção dos consumidores, como também responsabilidades por parte dos fornecedores, além de medidas e de penalidades administrativas e, até mesmo, previsão de infrações penais.

Nesse ponto, Orlando Celso da Silva Neto (2013, p. 28) vai além, asseverando que:

[...] deve-se considerar que, além de ser microsistema jurídico (que representa em si um todo coerente), o CDC (e todas as suas disposições) deve ser interpretado de acordo com os fins sociais a que se destina (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, art. 5.o). Assim, o fim social a que se destina a norma é a proteção do consumidor contra práticas contratuais (incluindo práticas pré-contratuais e pós-contratuais) abusivas ou enganosas, considerando sua presumida hipossuficiência e vulnerabilidade. O fim social não é proteger o consumidor de má-fé, nem proibir a liberdade de contratar, apenas coibir seu excesso.

O direito do consumidor, embora seja ramo do direito que regula relações privadas entre fornecedores e consumidores, devido à relevância da matéria e o interesse social envolvido, ultrapassou as fronteiras do direito privado e adentrou

nas características atribuídas às normas de direito público. Convém frisar um aspecto relevante evidenciado, pelo legislador, no dispositivo do art. 1º do CDC, que é, justamente, essa caracterização das normas contidas no referido diploma legal como sendo “de ordem pública e de interesse social”. Dessa sorte, o legislador ressalta a importância das matérias reguladas por esses preceitos normativos, estabelecendo que existe um interesse que ultrapassa o âmbito privado da relação consumerista. Nesse mesmo sentido assevera Orlando Celso da Silva Neto (2013, p. 21):

Ao expressamente prever que as normas do CDC possuem interesse social, o legislador está dizendo que, apesar de regularem relações predominantemente interpessoais, existe um interesse da sociedade no fato jurídico por elas regulado. Um exemplo dessa natureza de ordem social se percebe na opção legislativa de tornar independente a sanção administrativa da reparação civil. Conforme se verá, mesmo se determinado consumidor for compensado adequadamente pelo dano individualmente sofrido, a infração praticada contra ele foi também uma infração à norma consumerista, sendo certo que eventual acordo ou sentença na lide individual não impede o prosseguimento do procedimento administrativo e eventual aplicação de penalidade, que não reverterá ao consumidor, mas ao fundo de defesa de direitos difusos.

Já no tocante à característica de ordem pública atribuída à norma consumerista, conforme preceituado no art. 1º do CDC, tem-se, também, como relevante o seu caráter cogente (observância obrigatória pelas partes e possibilidade de aplicação, de ofício, pelo julgador) na regulação das relações de consumo, pois, embora sejam normas de direito privado, regulam relações jurídicas de forte interesse público.

Também quanto à característica de ordem pública, Paulo Nader sustenta que as leis com esse atributo, diferentemente das que integram a ordem privada, reúnem ditames de importância fundamental ao equilíbrio da coletividade. Dessa forma, os interesses sociais fundamentais devem ser protegidos, prevalecendo independentemente das vontades privadas, ou seja, da vontade das partes. Nesse sentido, ele assevera que a norma “é cogente e se sobreleva à opinião de todos, inclusive à daqueles a quem beneficia” (NADER, 2020, p.174).

Isso faz denotar que, apesar de as relações de consumo serem interpessoais, tal característica impede que as partes envolvidas afastem a incidência das normas acima indicadas, que garantem o status de equilíbrio entre as partes e que devem

ser a base primeira em tais casos, vindo a mitigar a aplicação do princípio da autonomia da vontade, princípio norteador do direito privado. Corroborando com essa linha de raciocínio é o posicionamento de Orlando Celso da Silva Neto (2013, p.21):

As normas do Código são “de ordem pública e interesse social”. Isto é importante, porque, apesar de serem normas de Direito privado, são indisponíveis e inafastáveis ainda que convencionadas e estipulações particulares pactuadas de forma livre e sem quaisquer defeitos dos negócios jurídicos ou qualquer outra causa de invalidade do negócio jurídico. Diz-se ainda que elas são irrenunciáveis ex ante factum, mas os direitos nela assegurados são disponíveis ex post, ou seja, após o acontecimento do fato lesivo.

No tocante ao interesse social na proteção do consumidor, ele é fundamentado, sobretudo, pela posição de vulnerabilidades ocupada por aquele sujeito na relação de consumo e pela amplitude dessas relações. Quanto a tal questão (vulnerabilidade do consumidor), conforme o pensamento de Sergio Cavaliere Filho (2022), várias são as circunstâncias que podem colocá-lo em posição de fragilidade frente ao fornecedor. Uma das fragilidades está relacionada à sua condição econômica e social (vulnerabilidade fática), colocando-o em posição desfavorecida na relação de consumo.

Sobre a questão da condição econômica e social, que torna o consumidor parte vulnerável na relação de consumo, Sergio Cavaliere Filho (2022, p. 78) assevera que:

[...] é a mais facilmente perceptível, decorrendo da discrepância entre a maior capacidade econômica e social dos agentes econômicos – detentores dos mecanismos de controle da produção, em todas as suas fases, e, portanto, do capital e, como consequência, de status, prestígio social – e a condição de hipossuficiente dos consumidores.

Também pode ocorrer vulnerabilidade por questão de ordem técnica e/ou informacional (vulnerabilidade técnica), que nesse sentido, o já mencionado autor afirma que tal situação “[...] decorre do fato de não possuir o consumidor conhecimentos específicos sobre o processo produtivo, bem assim dos atributos específicos de determinados produtos ou serviços pela falta ou inexatidão das informações que lhe são prestadas.” (CAVALIERE FILHO, 2022, p.78).

Ainda no tocante à vulnerabilidade, têm-se, em desfavor do consumidor, questões de ordem jurídica (vulnerabilidade Jurídica). Tal situação, “[...] resulta da falta de informação do consumidor a respeito dos seus direitos, inclusive no que diz

respeito a quem recorrer ou reclamar; a falta de assistência jurídica, em juízo ou fora dele.” (CAVALIERE FILHO, 2022, p.78).

Nesse passo, além de o consumidor se encontrar, por vezes, em condição econômica e social desfavorecida, não deter as informações necessárias sobre o produto e/ou serviço, e não dispor de conhecimento acerca dos meios possíveis para exercício de seus direitos vê-se que a situação de vulnerabilidade desse agente torna-se ainda mais evidente quando o que é colocado no mercado de consumo se traduz em algo essencial, ou seja, necessário à sua subsistência. Em adição ao fato de não dispor de total conhecimento sobre a coisa e de como ela é fabricada, o consumidor obriga-se a adquiri-la devido à imposição da necessidade do bem.

Quanto à vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor e às forças desses agentes na relação de consumo (fornecedor X consumidor), o professor Leonardo Vieira (2022) assevera que um desses agentes da relação de consumo, certamente o de maior força, acabará por explorar a fragilidade do outro para obter algum tipo de benefício.

Sendo assim, considerando a existência dessa circunstância, que acaba por tornar a relação de consumo em algo desigual, o legislador preceituou, de forma expressa, no art.4º, inciso I, do CDC, que o consumidor é presumidamente parte vulnerável dessa relação.

Diante desse contexto, Flávio Tartuce (2021, p.22) aduz que o Código do Consumidor é norma típica de proteção de vulneráveis. Quanto à questão em comento, entendimento coerente e bem sistematizado é o trazido por Sérgio Cavaliere Filho (2022, p. 75):

Reconhecendo-se a desigualdade existente, busca-se estabelecer uma igualdade real entre as partes nas relações de consumo. Logo, o princípio da vulnerabilidade, expresso no art. 4º, I, do CDC, é também um princípio estruturante do seu sistema, na verdade o elemento informador da Política Nacional de Relações de Consumo. As normas do CDC estão sistematizadas a partir dessa ideia básica de proteção de um determinado sujeito: o consumidor, por ser ele vulnerável. A vulnerabilidade, diz Antônio Herman Benjamin, é a peça fundamental do direito do consumidor, o ponto de partida de toda a sua aplicação.

No mesmo sentido, de forma abrangente, foi também o entendimento dos próprios autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, observando

que a vulnerabilidade é um traço que permeia todos os consumidores, independente das condições sociais, financeiras ou de educação (GRINOVER, 2019).

Por último, mas também de grande relevância, tem-se a abrangência das relações consumeristas, que é outro fundamento do interesse social, pois as relações de consumo podem afetar, de forma rápida e em vários lugares ao mesmo tempo, milhares de pessoas que necessitam adquirir, de um mesmo fornecedor, produtos e serviços no mercado, ou, de fornecedores diferentes, o mesmo produto ou serviço, possibilitando, ainda, atingir diferentes classes sociais, desde as mais altas e com maior conhecimento e renda, as de classe mais baixa, mais vulneráveis social e culturalmente.

3 DIÁLOGO DAS FONTES: FUNDAMENTOS, TIPOS E HERMENÊUTICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

A resolução de questões jurídicas pressupõe a aplicação de determinadas normas, que tenham relação direta, ou indiretamente, com o direito discutido, considerando todas as circunstâncias peculiares à situação fática. Sendo assim, exige-se, dos aplicadores do direito, sobretudo do julgador, uma análise detalhada e completa do feito em apreço, bem como uma interpretação das normas jurídicas de modo a compatibilizá-las com todas as circunstâncias do caso concreto.

Em suma, buscando-se, da forma mais adequada possível, a determinação do direito pela aplicação das normas jurídicas, a doutrina pensou em algumas formas de interpretação. Segundo Paulo Nader (2020, p.293), a interpretação do direito poderá ocorrer das seguintes formas: “[...] literal ou filológico, lógica, sistemática, histórica e teleológica”.

Para uma melhor análise, e considerando sua adequação com o diálogo entre fontes, destaca-se, entre os tipos de interpretação, a “teleológica” e a “sistemática”. Segundo Paulo Nader (2020, p.297), “na moderna hermenêutica, o elemento teleológico assume papel de primeira grandeza”. Dessa forma, pode-se entender que, com a aplicação da norma, busca-se atingir os fins que motivaram a sua elaboração, que, no campo do direito consumidor, seria o de estabelecer maior proteção devido à posição de vulnerabilidade desse agente.

Já quanto ao entendimento do direito de forma não isolada, mas como um sistema de regras que convergem para uma mesma finalidade, “[...] a norma jurídica somente pode ser interpretada e ganhar efetividade quando analisada no conjunto de normas pertinentes a determinada matéria” (NADER, 2020, p.296-297). Esse pensamento revela uma ideia de aplicação das normas de modo coerente com os outros preceitos normativos existentes no ordenamento jurídico, considerando o conjunto de normas como um todo, unitário e coeso, e buscando atingir a própria finalidade do sistema normativo.

Outra questão que traz muito discussão na aplicação das normas jurídicas é a ocorrência de conflitos aparentes de normas, também conhecidos como antinomia jurídicas, requerendo, do julgador, habilidade para decidir qual preceito aplicará frente à falta de normas, ou existência de regras que estabelecem posições diferentes para a mesma situação. Nesse ponto, conforme Paulo Nader (2020), consolidou-se a aplicação de critérios para resolver tais antinomias.

Passou-se a adotar três critérios para tentar solucionar as questões que envolvessem conflitos aparentes de normas: o primeiro é o hierárquico, trazendo a ideia de que a norma inferior não pode ser contrária à norma superior; o segundo é o cronológico, onde a lei posterior revoga a anterior (critério estabelecido, de forma expressa, no §1º, do art.2º, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro - LINDB) (BRASIL, 1942); e o último critério seria a busca por afastar a norma geral para aplicação daquela mais específica, devido a sua especialidade. Quanto a esses critérios, faz-se oportuno apresentar que:

[...] os critérios da escolástica para resolver os conflitos de leis no tempo – hierarquia, especialidade e anterioridade – já não mais solucionam todos os conflitos. Isso porque o campo de aplicação das leis não é mais coincidente material e subjetivamente (o que impede a exclusão, revogação e derrogação), mas sim é convergente (o que aumenta o número de conflitos e antinomias) (MARQUES; MIRAGEM, 2020, p.23).

Vê-se, então, que os critérios de resolução de conflitos aparentes de normas, por aplicarem somente uma das normas e afastarem a outra, que também tem relação com o direito em discussão, acabaram não sendo suficientes para estabelecer decisões satisfatórias para os casos concretos conforme sustentado acima por Marques e Miragem (2020). Sendo assim, na busca de se atingir a finalidade, não só de determinada norma, mas do mandamento fundamental preceituado na constituição, de forma a manter uma unidade base da norma

constitucional que seja coerente com todos os valores previstos na lei maior (axiologia constitucional), ergue-se a ideia de interpretar as normas de forma sistemática e escutando todas as fontes existentes dentro do ordenamento jurídico, considerando, a partir disso, a necessidade de se estabelecer um diálogo entre elas.

Dessa forma, Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem (2020), surge a teoria do diálogo das fontes, concebida em 1995, por Erik Jayme da Universidade de Heidelberg na Alemanha, objetivando estabelecer que, para uma maior integração do direito em determinado ordenamento jurídico, necessário se faz a existência de um diálogo entre as diversas fontes existentes no ordenamento para a solução dos conflitos de leis, de modo que essas normas não mais se excluam, mas, sim, complementam-se, resolvendo os conflitos e estabelecendo a melhor solução para o caso em análise.

No Brasil, Claudia Lima Marques foi quem introduziu os fundamentos dessa teoria, bem como da possibilidade de sua aplicação, passando a sistematizar estudos sobre suas bases e conseqüente aplicação, levando inspirações para outros doutrinadores e posteriormente até para os julgadores (MARQUES; MIRAGEM, 2020, p. 19).

Adentrando ao teor dessa teoria denominada “Diálogo das Fontes”, conforme Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem (2020), aquela terá três fundamentos básicos. O primeiro é “a unidade e a coerência do ordenamento jurídico nacional”. Nesse ponto, é entendido que o sistema jurídico é constituído sob uma lógica extraída da Constituição Federal, sobretudo dos direitos fundamentais e dos valores protegidos pela cláusula pétrea do art. 60º, §4º.

O segundo fundamento seria “a convergência e complementariedade dos campos de aplicação das diversas fontes”. Nessa lógica, surge a ideia de que os campos de aplicação das normas não são mais totalmente coincidentes (material e subjetivamente), de forma que não se deve mais haver revogação, derrogação ou sub-rogação na interpretação e na aplicação das normas (MARQUES; MIRAGEM, 2020, p. 25).

Por último, escutando e considerando as diversas leis existentes no ordenamento jurídico, tem-se “[...] a necessidade de dar efeito útil às várias fontes, adaptando o sistema conforme os valores constitucionais, colmatando as lacunas ao

reunir as fontes que convergem para a mesma finalidade” (MARQUES; MIRAGEM, 2020, p. 25).

Marques e Miragem (2020) propõem uma interação entre as leis. Para eles, as leis não devem se excluir, mas se comunicarem. Destarte, afasta-se a ideia de um “microssistema jurídico”, funcionando de forma isolada, passando, de acordo com a ideia dos citados juristas, a existir três possíveis tipos de diálogos: o primeiro, denominado de “diálogo sistemático de coerência”, estabelece que, havendo aplicação simultânea de duas leis, caso uma delas sirva de base conceitual para a outra, presente estará o diálogo sistemático de coerência. Nesse tipo de diálogo, Martos e Tartuce (s/a) trazem, como exemplo, a possibilidade de se aplicar, nas relações de consumo, as regras básicas do Código Civil, combinando-o com os princípios dispostos no Código de Defesa do Consumidor.

O segundo tipo de diálogo denomina-se “diálogo de complementaridade ou diálogo de subsidiariedade”, aplicando-se no caso em que for necessária a aplicação coordenada de duas leis. Assim sendo, uma norma deve completar a outra. Isso poderá ocorrer de forma direta (diálogo de complementaridade), ou indireta (diálogo de subsidiariedade). (MARTOS; TARTUCE, s/a)

O terceiro é denominado de “diálogo de influências recíprocas sistemáticas” (coordenação e adaptação sistemática), devendo ocorrer quando os principais conceitos (tidos como conceitos estruturais) de uma determinada lei sofrem influências de outra. De forma precisa, Claudia Lima Marques (2019) sustenta que a aplicação conjunta de duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, de forma subsidiária ou de forma a complementar a outra, demonstra diálogo, porque existe influências recíprocas, fazendo nascer uma interpretação aberta e flexível, buscando uma solução mais favorável ao mais vulnerável da relação jurídica.

Quanto à questão das relações de consumo, a falta ou a deficiência de informações, bem como a própria necessidade da aquisição do produto coloca o consumidor numa posição de desvantagem frente aos fornecedores de produtos ou de serviços. Diante disso, considerando as características das normas que garantem os direitos do consumidor e que regulam as demais questões relativas às relações efetivadas no mercado de consumo, vê-se a necessidade de se estabelecer uma maior proteção a esses atores em virtude de sua vulnerabilidade.

Conforme demasiadamente explanado, foi esse contexto o responsável pelo ponto de partida que fez com que o legislador previsse uma abertura no microssistema jurídico que regula essa matéria, possibilitando que outros direitos previstos, mesmo que em normas legais distintas, e até infralegais, pudessem ser assegurados. Essa é a interpretação extraída do art. 7º, do CDC, que possibilita a aplicação do diálogo entre fontes.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. (BRASIL, 1990).

Nesse diapasão, Marques e Miragem (2020) reforçam que a aplicação coordenada das leis nacionais, através do diálogo das fontes, é uma forma de dar efetividade aos mandamentos constitucionais, especialmente à proteção dos mais vulneráveis. Para tanto, defendem que as leis devem ser interpretadas de forma a suprir as lacunas existentes, sem se desviar dos princípios constitucionais, sendo necessário assegurar uma unidade valorativa das fontes e do ordenamento jurídico como um todo.

Já no campo prático, convém trazer a baila que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) vem, coerentemente, aplicando a teoria do diálogo das fontes. Em voto proferido no acórdão do Resp 103.7759, de relatoria da ministra Nancy Andrighi, restou reconhecido que “[...] o art. 7º da Lei nº 8.078/90 fixa o chamado diálogo de fontes, segundo o qual sempre que uma lei garantir algum direito para o consumidor, ela poderá se somar ao microssistema do CDC, incorporando-se na tutela especial e tendo a mesma preferência no trato da relação de consumo” (STJ - REsp 1037759/RJ, Rel. Mina Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 05.03.2010) (BRASIL, 2010).

Dessa forma, considerando o interesse social de se estabelecer uma relação equânime entre fornecedores e consumidores e de regular o desenvolvimento de das relações de consumo, evidencia-se que a vulnerabilidade é o ponto central que norteou e atribuiu a característica de ordem pública às normas consumeristas, ideia também defendida por Cavaliere Filho (2022).

Assim, o Diálogo das Fontes trata-se de um método não somente de interpretação, mas de integração do direito, sendo fundamental para a aplicação simultânea e coerente de normas diferentes. Em outras palavras, frente ao grande número de normas jurídicas, evidencia-se a importância de se estabelecer um diálogo, realizando, assim, uma complementação entre elas, a fim de que haja uma melhor interpretação e aplicação nos casos concretos, de modo a possibilitar o exercício do melhor direito e, especificamente no que tange à relação de consumo, vir a proteger a parte mais frágil e a estabelecer o equilíbrio nessas relações jurídicas.

4 EXTENSÃO DOS EFEITOS DA CARACTERÍSTICA DE ORDEM PÚBLICA ÀS NORMAS EXTRA CDC

Conforme já mencionado nas seções anteriores, o legislador atribuiu às normas que regulam as relações de consumo, normas de direito do consumidor, a característica de serem elas de ordem pública e de interesse social. A aplicação de tais características se justifica pela relevância das relações as quais se destinam a regular, tanto no contexto social, em virtude da possibilidade de afetar direitos coletivos e difusos, como no âmbito particular, por conta da vulnerabilidade pessoal do consumidor.

A complexidade decorrente da possibilidade da relação afetar a coletividade de pessoas no mercado de consumo, reforçada pela vulnerabilidade dos consumidores, seja, como já dito antes, pela falta de informação ou de conhecimento, pela falha ou defeito do produto ou do serviço que está adquirindo, ou mesmo pela premente necessidade de obtenção do bem que está colocado à sua disposição no mercado de consumo, revela que, devido à fragilidade dessa parcela da sociedade, faz-se necessário estabelecer, de forma cogente, uma maior proteção a esses agentes vulneráveis, bem como deveres aos fornecedores, através de normas de ordem pública, ou seja, de observância obrigatória, desde o início da relação jurídica a ser estabelecida entre tais partes.

Nesse sentido, percebe-se que a característica de ordem pública tem, como fundamento, o interesse social, impondo que esses preceitos normativos sejam aplicados, independente da vontade das partes. Verifica-se, a partir disso, que a

norma que estabelece proteção ao consumidor tem a característica cogente não simplesmente porque o legislador quis que assim fosse, mas para cumprir a função social de equilibrar uma relação jurídica desigual, protegendo a parte mais fraca e promovendo a segurança jurídica à parcela da sociedade que compõe tal lado, formada pelos consumidores e exposta ao mercado e consumo. Corroborando com esse entendimento, explana-se que:

As leis de função social caracterizam-se por impor as novas noções valorativas que devem orientar a sociedade, e por isso optam, geralmente, em positivar uma série de direitos assegurados ao grupo tutelado e impõem uma série de novos deveres imputados a outros agentes da sociedade, os quais, por sua profissão ou pelas benesses que recebem, considera o legislador que possam e devam suportar estes riscos. São leis, portanto, que nascem com a árdua tarefa de transformar uma realidade social, de conduzir a sociedade a um novo patamar de harmonia e respeito nas relações jurídicas. Para que possam cumprir sua função, o legislador costuma conceder a essas novas leis um abrangente e interdisciplinar campo de aplicação. (MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2013, p.72)

Destarte, vê-se que as relações de consumo são vínculos jurídicos de tamanha relevância, recaindo o interesse público sobre as circunstâncias formadoras desse tipo de negócio. Então, a função social das normas que regulam essa relação é a de suprir a vulnerabilidade do consumidor e de estabelecer direitos e deveres diferenciados, buscando o equilíbrio entre as partes envolvidas, ou seja, estabelecendo igualdade material na relação jurídica estabelecida entre aquelas.

Mesmo com a existência de um microssistema jurídico destinado a regular as relações de consumo (Código de Defesa do Consumidor), surge, em alguns momentos, seja pela inexistência de previsão da própria lei consumerista, ou por existir disposição em outro diploma legal que se adeque mais ao caso em questão, estabelecendo maior proteção à parte vulnerável e, conseqüentemente, garantindo um equilíbrio mais contundente na relação jurídica, necessário se faz decidir a questão tendo, como fundamento jurídico, outra norma não contida no CDC.

Essa possibilidade, consoante já se abordou alhures, é expressamente permitida no dispositivo do art. 7º da lei consumerista (BRASIL, 1990). Então, verifica-se que o fundamento norteador da característica de ordem pública é o interesse social, sendo este motivado pelo equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores, bem como com fulcro de regular o funcionamento do mercado de consumo.

Acresça-se a isso a ideia também já apresentada quanto à integração do direito contido em outras normas, extra CDC, mediante a aplicação do diálogo entre fontes, por ser a melhor solução de se estabelecer justiça e equidade a determinadas relações jurídicas discutidas, atendendo, de forma mais efetiva, a mesma função social das normas existentes no microssistema jurídico de defesa do consumidor. Dessa forma, tal norma deve ser aplicada e ter a mesma preferência que a lei consumerista. Essa linha de raciocínio é corroborada com o posicionamento sustentado pela ministra Nancy Andrichi, no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ):

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. RECUSA DE CLÍNICA CONVENIADA A PLANO DESAÚDE EM REALIZAR EXAMES RADIOLÓGICOS. DANO MORAL. EXISTÊNCIA. VÍTIMA MENOR. IRRELEVÂNCIA. OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE. - A recusa indevida à cobertura médica pleiteada pelo segurado é causa de danos morais, pois agrava a situação de aflição psicológica e de angústia no espírito daquele. Precedentes- As crianças, mesmo da mais tenra idade, fazem jus à proteção restrita dos direitos da personalidade, entre os quais se inclui o direito à integridade mental, assegurada a indenização pelo dano moral decorrente de sua violação, nos termos dos arts. 5º, X, infine, da CF e 12, caput, do CC/02. - Mesmo quando o prejuízo impingido ao menor decorre de uma relação de consumo, o CDC, em seu art. 6º, VI, assegura a efetiva reparação do dano, sem fazer qualquer distinção quanto à condição do consumidor, notadamente sua idade. Ao contrário, o art. 7º da Lei nº 8.078/90 fixa o chamado diálogo de fontes, segundo o qual sempre que uma lei garantir algum direito para o consumidor, ela poderá ser somada ao microssistema do CDC, incorporando-se na tutela especial tendo a mesma preferência no trato da relação de consumo. - Ainda que tenha uma percepção diferente do mundo e uma maneira peculiar de se expressar, a criança não permanece alheia à realidade que a cerca, estando igualmente sujeita a sentimentos como o medo, a aflição e a angústia. - Na hipótese específica dos autos, não cabe dúvida de que a recorrente, então com apenas três anos de idade, foi submetida a elevada carga emocional. Mesmo sem noção exata do que se passava, é certo que percebeu e compartilhou da agonia de sua mãe tentando, por diversas vezes, sem êxito, conseguir que sua filha fosse atendida por clínica credenciada ao seu plano de saúde, que reiteradas vezes recusou a realizar os exames que ofereceriam um diagnóstico preciso da doença que acometia a criança. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 1037759 RJ 2008/0051031-5, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 23/02/2010, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/03/2010). (BRASIL, 2010).

Portanto, em decorrência do interesse público contido na necessidade de estabelecer proteção ao consumidor e equilíbrio na relação de consumo, os efeitos decorrentes da característica de ordem pública, atributo das normas consumeristas, devem surgir, de forma superveniente, quando da aplicação das normas oriundas de outras fontes do direito utilizadas mediante o diálogo das fontes e que, em

determinado caso, sirvam para assegurar direito à parte vulnerável da relação de consumo, ou seja, estabelecer maior proteção.

Nessa esteira, os efeitos decorrentes da característica de ordem pública devem aparecer e materializarem-se na aplicação de outras normas e não somente quando da incidência das regras contidas na lei consumerista. Esse entendimento busca firmar a ideia de que o atributo de ordem pública e seus respectivos efeitos devem estar vinculados, sobretudo, à função social a que a norma se destina, regulando e protegendo o consumidor em concordância com todo o ordenamento jurídico brasileiro, além de vir a atingir a axiologia constitucional (atender aos valores e princípios constitucionais de forma coesa) e não somente vincular-se às normas do CDC, conforme a definição legal prevista no seu art.1º.

Estender os efeitos das características de ordem pública às normas fora do CDC, de modo a assegurar direitos ao consumidor mediante a aplicação da teoria do diálogo das fontes, é reconhecer que o que define, de fato, a característica da norma e seus respectivos efeitos é a sua função social e não somente a pura definição legal.

Nesse sentido, tal extensão traz, para as normas extra CDC utilizadas mediante a integração promovida pelo diálogo desses preceitos normativos, os mesmos efeitos práticos das características de ordem pública e de interesse social daquelas regras definidas na lei consumerista.

Embora essas regras incidentes não sejam, originariamente, normas de ordem pública, normas de observância obrigatória que orientem a formação inicial da relação de consumo, quando os direitos nelas contidos incidirem, de forma superveniente, no decorrer do vínculo jurídico, vê-se a necessidade de sua aplicação, pelo relevante interesse público de se estabelecer maior proteção e equilíbrio na relação de consumo. Isso faz com que, a partir desse ponto, sejam normas cogentes por estarem regulando, mesmo que de forma subsidiária, ou complementar, uma relação de consumo, relação jurídica de interesse socialmente relevante.

Outro efeito prático importante da extensão dos efeitos da característica de ordem pública é o reconhecimento, de ofício, pelo julgador, de determinado direito com base em outra norma extra CDC, mesmo que não tenha sido alegado, pelo

consumidor, quando da sua petição e fundamentação jurídica da mesma, sem que isso afete a decisão, ou seja, não devendo, devida à vulnerabilidade do consumidor e ao interesse social de se estabelecer equilíbrio na relação de consumo, ser considerado extrapolado os limites do pedido.

Observa-se que, diante de toda a lógica exposta nas ideias centrais constantes neste trabalho, considerando a relevância e a possibilidade de estender os efeitos da característica de ordem pública às normas extra CDC, tal extensão denota maior garantia de proteção aos consumidores, ampliando, para o julgador, a possibilidade de definir, de ofício, aplicações de normas existentes em diferentes diplomas legais que busquem atingir a finalidade constitucional, bem como atender à função social do sistema jurídico como um todo e não somente da norma estabelecida na lei consumerista de forma isolada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho, buscou-se abordar, como questão central da pesquisa, a análise da possibilidade, mediante a aplicação do diálogo das fontes, de se estender a característica de ordem pública (atributo expressamente conferido às normas consumeristas) a outras normas oriundas de fontes para além do CDC e que possam ser aplicadas nas relações de consumo, de modo a conferir uma maior proteção ao consumidor.

É fato que, a posição de inferioridade dos consumidores frente aos fornecedores/vendedores de produtos ou de serviços revela a vulnerabilidade daquela parte da relação de consumo, sendo tal posição de fragilidade o fundamento da lei consumerista e o critério basilar a nortear a interpretação e a aplicação de seus dispositivos. Soma-se a isso, que essa situação fundamenta, também, o interesse do Estado em regular os negócios jurídicos ali estabelecidos, de modo a proporcionar segurança para a sociedade.

Vê-se, então, que o interesse social sobre determinada relação jurídica influencia não somente na formação e na produção das normas, atribuindo-lhes características que podem ser de aplicação obrigatória; mas, também, na

interpretação e na aplicação de forma a buscar a finalidade prevista na constituição e a atender a função social do ordenamento jurídico como um todo.

Destarte, restou demonstrado a importância e a relevância da aplicação do diálogo das fontes no direito do consumidor, possibilitando a aplicação, ainda, de outras normas oriundas de diplomas legais diferentes do CDC.

Portanto, devido ao interesse social que permeia as relações de consumo, verifica-se a importância de o julgador, mediante o diálogo das fontes, considerar outras normas, extra CDC, também aplicáveis, a fim de garantir uma maior proteção ao consumidor, considerando o teor de ordem pública de tais dispositivos, o que possibilita a extensão dos seus efeitos e, conseqüentemente, de sua aplicação de ofício. Essa possibilidade se deve à relevância e ao interesse social das relações de consumo, circunstâncias que fundamentam aquela característica como sendo de ordem pública.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 22 de mai. de 2022.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657. **Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro**. 04 de setembro de 1942, Brasília, DF, 1942. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em 20 de mai. de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.087. Código de Defesa do Consumidor**. 11 de setembro de 1990, Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 22 de mai. de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Terceira turma. STJ - **REsp 1037759/RJ**, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 05.03.2010. Disponível em: Acesso em:

CAVALIERE FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://unibb.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 24 set. 2022.

GRINOVER, Ada Pellegrini [et al.]; colaboração Vicente Gomes de Oliveira Filho e João Ferreira Braga. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 12^a ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

IDEC, Revistas do Idec. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **CDC: 30 ANOS EM DEFESA DE TODOS!**. Edição 232 - Set/Out 2020. Disponível em: <https://idec.org.br/materia/cdc-30-anos-em-defesa-de-todos>. Acesso em: 31 de ago. de 2022.

MARQUES, Claudia. Capítulo I. Disposições Gerais In: MARQUES, Claudia. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais, 2019. Disponível em: <https://thomsonreuters.jusbrasil.com.br/doutrina/1199048235/comentarios-ao-codigo-de-defesa-consumidor>. Acesso em: 14 de Novembro de 2022.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 4^a Edição, 2013.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5712489/mod_folder/content/0/Manual%20de%20Direito%20do%20Consumidor%20-%20Benjamin%2C%20Marques%20e%20Bessa.pdf?forcedownload=1. Acesso em: 14 de Novembro de 2022.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno; coordenação. **Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

MARTOS, José Antonio de Faria. TARTUCE, Flávio. **O Diálogo das Fontes e a Hermenêutica Consumerista no Superior Tribunal de Justiça**. s/a. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=7e7a41b8100b5266>. Acesso em 22 de mai. de 2022.

NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. E-book. 9788530992118. Disponível em: <https://unibb.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992118/>. Acesso em: 28 ago. 2022.

OLIVEIRA, James E. **Constituição Federal Anotada e Comentada**. São Paulo: Grupo GEN, 2013. 978-85-309-4667-8. Disponível em: <https://unibb.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-4667-8/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2013. Disponível

em:<https://unibb.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-5039-2/>. Acesso em: 22 mai. 2022.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual - Volume Único**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559640270. Disponível em:
<https://unibb.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640270/>. Acesso em: 20 set. 2022.

VIEIRA, Leonardo Jorge Sales. **Consumidor X fornecedor: um relacionamento abusivo?**. O ESTADO. Fortaleza, 03 de outubro de 2022. Disponível em:
<https://oestadoce.com.br/opiniao/consumidor-x-fornecedor-um-relacionamento-abusivo/>