

As Insuficiências do Direito Civil Tradicional perante a Concretização e Defesa dos Direitos dos Consumidores

Pablo Jiménez Serrano

Doutor em Direito pela Faculdade de Direito da
Universidade do Oriente, Cuba. Professor e pesquisador
do Programa de Mestrado em Direito do Centro
Universitário Salesiano de São Paulo- UNISAL.
Professor e pesquisador do Centro Universitário de Volta
Redonda, UniFOA. Professor e pesquisador do Centro
Universitário de Barra Mansa, UBM.

Resumo.

O presente ensaio objetiva discutir a necessidade de um Direito do Consumidor eficiente que permita a adequada tutela das relações jurídicas de consumo que vigoram no mundo moderno. Destaca-se, assim, a utilidade social de um Direito do Consumidor que deve ser pautado pelo funcionalismo jurídico, permitindo, assim, a concretização dos direitos derivados das relações de consumo.

Palavras-chaves: Direito do Consumidor, Funcionalismo Jurídico, Concretização dos direitos.

Resumen.

El presente ensayo objetiva discutir la necesidad de un Derecho del Consumidor eficiente que permita la adecuada tutela de las relaciones jurídicas de consumo que vigoran en el mundo moderno. Se coloca en destaque, así, la utilidad social de un Derecho del Consumidor que debe estar pautado por el funcionalismo jurídico, permitiendo, así, la concretización de los derechos derivados de las relaciones de consumo.

Palabras-llaves: Derecho del Consumidor, Funcionalismo Jurídico, Concretización de derechos.

Sumário.

Introdução. 1. Direito do Consumidor versus Direito das Relações de Consumo. 1.1. Acerca do funcionalismo do Direito do Consumidor. 2. A concretização dos direitos dos

Consumidores. 3. Insuficiências do Direito Civil tradicional perante a tutela das relações de consumo. Conclusão. Referências.

Introdução.

As insuficiências do Direito Civil tradicional perante a defesa efetiva do consumidor é motivo ou razão do estudo do regime nacional de proteção dos direitos dos consumidores quer nacional, quer estrangeiro.

Mas, acontece que nem sempre nas doutrinas nacional e internacional se discutem com rigor os fenômenos ocorrentes na sociedade de consumo. Precisamos, portanto, entender por que é que ainda existe dificuldade na compreensão e consequente integração das regras consumeristas, dificuldade pela qual as decisões não são congruentes e muito menos unívocas.

A resposta a esse problema parece simples, pois a maioria dos juristas práticos que operam o direito no Brasil advogados, juízes, procuradores etc. foram formados com base na tradição do direito privado, cuja estrutura remonta ao século XIX e que é baseada num sistema jurídico anterior à Constituição Federal atual e, claro, anterior à edição da Lei n. 8.078/90 (CDC). (NUNES, 2011, p. 39).

Eis a razão pela qual o estudo das insuficiências do Direito Civil Tradicional perante a Concretização e Defesa dos Direitos dos se torna cada vez mais relevante. Daí a importância da introdução da disciplina nas universidades brasileiras, aspecto que se justifica pela tradição *positivista* e *privatista*, que domina a interpretação e aplicação deste importante Direito e que limita a concretização dos direitos, numa sociedade onde o consumismo preside sua convivência.

1 Direito do Consumidor versus Direito das Relações de Consumo.

Contamos hoje com inúmeras denominações dentre as que se destacam: Direito Consumerista, Direito do Consumidor, Direito do Consumo etc. Todas elas são concebidas a partir da consideração do objeto de regulamentação desse direito.

Ora, devido à complexidade do seu objeto: conjunto de relações de distribuição, intercâmbio e consumo, ao efeito do presente estudo privilegiamos a denominação “Direito

das Relações de Consumo”. Esta opção que não é pacífica se torna a base de inúmeros conflitos doutrinários e interpretativos quanto à definição e objeto de tutela jurídica.

Em verdade, o Direito do Consumidor pode ser definido como o conjunto de pressupostos teóricos (valorativos e doutrinários), e normativos (princípios e regras) destinadas à tutela das relações jurídico-consumeristas.

Conforme ensina Claudia Lima Marques (BENJAMIN. 2010, p.19), o Direito do Consumidor,

é um ramo novo do direito, disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, que visa proteger um sujeito de direitos, o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante.

Assim, explica a citada autora, trata-se de um conjunto de normas e princípios especiais que visam cumprir com um triplo mandamento constitucional, a saber, promover a defesa dos consumidores (art. 5º, XXXII, da CF), assegurar, como princípio geral da atividade econômica, a defesa do consumidor (art. 170 da CF) e sistematizar e ordenar a tutela especial infraconstitucionalmente, por meio de uma microcodificação, (CDC, art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitória da CF de 1988). (BENJAMIN. 2010, p.31)

No nosso entender, o Direito do Consumidor é um sub-ramo do Direito constitutivo de um conjunto de teorias, normas e práticas jurídicas que objetivam a tutela das relações consumeristas, a educação para o consumo, a previsão e a resolução de conflitos.

Em consonância com isso e, diferentemente de outros autores, podemos indicar como objeto do Direito do Consumidor a relação jurídica protegida estabelecida entre fornecedores e consumidores: relações de distribuição, intercâmbio e consumo.

Nesse sentido o “fornecedor”, o “consumo” e o “consumidor” formam partes constitutivas desse objeto e não o objeto em si.

Em verdade, o Direito das Relações de Consumo se assenta no CDC: “regulamento de alta proteção ao consumidor nas sociedades capitalista contemporânea, com regras específicas muito bem colocadas e que acaba gerando toda a sorte de dificuldade de interpretação das questões contratuais, da responsabilidade, da informação, da publicidade, do controle in abstrato das cláusulas contratuais, das ações coletivas, enfim, literalmente de tudo o que está por ele estabelecido”. (NUNES, 2011, p. 39-40)

O consumo, vinculado às relações econômicas, constitui-se com base nas relações contratuais por meio das quais se materializa o intercâmbio de mercadorias, produtos e serviços.

1.1 Acerca do funcionalismo do Direito do Consumidor.

Ao definir o Direito do Consumidor os autores se dividem quanto a sua função ou finalidade. Eis que, para alguns, as regras jurídicas reguladoras das novas relações de consumo constituem um Direito Social, para outros, o regime consumerista pode ser visto como uma ramificação do Direito Civil, também vinculado ao Direito Empresarial, Constitucional, Penal, Administrativo etc. e referido mais à proteção dos direitos coletivos do que aos individuais, por ser o resultado das conquistas obtidas dentro das lutas de classes sociais. A doutrina consumerista é unânime ao aceitar que o CDC é norma de ordem pública. Assim, “as normas contidas no CDC são de ordem pública e interesse social, sendo, portanto, cogentes e inderrogáveis pela vontade das partes”. (GARCIA, 2010, p. 8). Destaca-se, nesse sentido, que o STJ já se manifestou:

“CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NORMA DE ORDEM PÚBLICA. DERROGAÇÃO DA LIBERDADE CONTRATUAL. O caráter de norma pública atribuído ao Código de Defesa do Consumidor derroga a liberdade contratual para ajustá-la aos parâmetros de lei (...)” (STJ, Resp. 292942/MG, Rel. Min. Sávio de Figueiredo Teixeira, DJ 07/05/2001)

A primeira questão a ser destacada é o sentido humanístico implícito no princípio da dignidade da pessoa humana como bem intangível. “Promover significa assegurar afirmativamente que o Estado realize positivamente a defesa, a tutela dos interesses destes consumidores que, como vimos é um direito fundamental (direito humano de nova geração, social e econômico) a uma prestação protetiva do Estado, a uma atuação positiva do Estado, por todos os seus poderes: Judiciário, Executivo, Legislativo”. (GARCIA, 2010, p. 8)

Diz-se da defesa dos direitos ou interesses legítimos individuais, mas também coletivo e social típico das sociedades capitalistas industrializadas, onde os riscos do progresso devem ser compensados por uma legislação tutelar (protetiva) e subjetivamente especial. Trata-se, conforme diretrizes da ONU, de um direito humano de nova geração (ou dimensão), um direito social e econômico, um direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do

cidadão civil nas suas relações frente aos fornecedores de produtos e serviços que nesta posição são *experts*, fortes ou em posição de poder. (BENJAMIN, 2010, p. 30)

Podemos afirmar que o regime jurídico consumerista respeita a hierarquia constitucional, assim “a garantia constitucional de proteção e defesa do consumidor é considerada cláusula pétrea, impossível de ser suprimida ou restringida pelo legislador”. (2010, p. 11)

Conforme explica Leonardo de Medeiros Garcia (2010, p. 11):

Trata-se de um verdadeiro microssistema jurídico, em que o objetivo não é tutelar os iguais, cuja proteção já é encontrada no Direito Civil, mas justamente tutelar os desiguais, tratando de maneira diferente fornecedor e consumidor com o fito de alcançar a igualdade.

Em verdade, não cremos que, por meio da legislação vigente sejamos capazes de alcançar uma igualdade no mundo consumerista, pois de modo algum o consumidor, sem uma consciência de consumo, terá a possibilidade de incidir na produção e nos mecanismos que impõe o consumo. O consumidor, no mundo moderno, não é capaz de determinar o que, em verdade, quer consumir. Produtos e serviços são impostos pelo próprio modo de vida e disso se aproveita o consumidor. Desta forma, seria melhor afirmar que o Direito do Consumidor existe não unicamente para amparar a parte mais fraca, mas para tutelar a relação de consumo, buscando, por meio da conscientização das partes constitutivas: consumidor e fornecedor humanizar o processo de produção, circulação, intercâmbio e consumo e harmonizar as relações jurídicas de consumo.

Em suma, considera-se ser um ramo de direito tutelar, “social”, difuso e coletivo.

2 A concretização dos direitos dos Consumidores.

A concretização dos direitos dos consumidores pressupõe a tentativa de minimizar as desigualdades socioeconômicas e jurídicas existentes entre fornecedores e consumidores.

Assim sendo, não se concretiza um direito sem uma perspectiva que permita inibir as agressões aos direitos derivados das relações de consumo. A concretização dos direitos implica o equilíbrio material na relação de consumo.

Eis por que o Direito do Consumidor desempenha um papel decisivo na nova regulamentação das relações jurídicas surgidas da contratação em massa. A concretização deste Direito se apresenta como uma exigência do movimento internacional que se reflete nas legislações nacionais em todo o mundo.

Pode-se, assim, considerar que a abordagem dos diversos temas vinculados ao Direito do Consumidor permite avaliar o nível de profundidade e atualidade com que se vem tratando do assunto na comunidade jurídica internacional. No entanto, a evolução histórica e legislativa do Direito do Consumidor nos alerta acerca de sua natureza difusa, marcada pela concepção heterogênea de suas regras.

Torna-se, assim, importante estudo dos mecanismos que viabilizam a almejada concretização das normas e direitos já prescritos na maioria dos países, sendo, também, meritórias as discussões científicas que objetivam a caracterização das diferenças e insuficiências do Direito Civil tradicional.

A nosso ver, todo estudo jurídico que tenha como objetivo a concretização dos direitos derivados das relações de consumo, em princípio, permitirá:

Primeiro, compreender a evolução deste importante Direito (Direito do Consumidor) nos diferentes países;

Segundo, a investigação do nível de aproximação das legislações consumeristas vigentes;

Terceiro, avaliar a eficiência na efetiva proteção das complexas relações de consumo;

Quarto, contribuir para a solução dos conflitos que de tais relações se derivam.

Em suma, a concretização depende da interpretação funcionalista dos conceitos, princípios e normas que definem e regulam as relações de consumo tanto no Brasil como em outros países. Diz-se, assim, da necessidade do conhecimento e compreensão das bases epistemológicas que definem o consumo em massa, resultado da produção seriada, própria da sociedade capitalista contemporânea.

3 Insuficiências do Direito Civil tradicional perante a tutela das relações de consumo.

O fenômeno do consumo está vinculado à relação econômica mesma e se constitui a partir dos vínculos contratuais pelos quais se materializa o intercâmbio de mercadorias, produtos e serviços. Nessas relações de intercâmbio é onde se revelam as contradições das sociedades modernas.

Para satisfazer suas necessidades, os cidadãos necessitam estabelecer relações contratuais. Esses contratos têm como causa as atividades relacionadas com a criação – denominada trabalho –, que pressupõe o desenvolvimento.

O trabalho como atividade humana permite que o homem se aproprie das riquezas das coisas que brinda a natureza, para transformá-las em bens e satisfazer, desta maneira, suas necessidades. O processo de trabalho inclui a atividade racional do homem, pela qual se transmitem as mercadorias desde o produtor ao consumidor, desde o proprietário ao proprietário ou possuidor, e se obtém os serviços em geral. Portanto, utiliza-se o contrato de consumo como uma instituição econômica e jurídica que se manifesta em todas as esferas da atividade socioeconômica e mais ainda, na atividade artística, profissional, industrial e trabalhista.

O Direito do Consumidor complementa as insuficiências do Direito Civil tradicional, as quais são ligadas a lacunas jurídicas existentes que impedem a adequada e completa proteção das novas relações socioeconômicas nascentes. Por isso, pode-se afirmar que nessa problemática tem ocorrido uma ruptura da necessária correspondência que deve existir entre as normas do Direito Civil tradicional e as novas relações sociais e econômicas, pois existem fatos que não são protegidos por ditas normas, e porque a jurisdição civil tradicional já não resulta funcional para o conhecimento e solução dos conflitos surgidos da relação produtor-consumidor.

Surge, assim a necessidade de uma normativa intervencionista dos Poderes Públicos, que incida diretamente sobre a possibilidade de auto-regulamentar os interesses particulares e de configurar um Direito excepcional em relação com o Direito do Contrato regulamentado

pelo Código Civil; mas sua permanência no tempo vai incorporando suas soluções à normalidade do ordenamento. (VALPUESTA, 1995, p. 331)

Noutra ordem, a produção em massa afeta a autonomia da vontade, e a globalização da economia e a aparição de novas formas de associação, distribuição e comercialização dos produtos e serviços aconselham a proteção dos consumidores. Não se trata da simples proteção contratual demarcada pelo Direito Civil tradicional: comprador-vendedor, segurador-assegurado, etc.; mas das diversas relações de consumo nascidas de uma nova ordem socioeconômica, donde “o consumidor adquire bens ou contrata serviços sob pressões internas (hábitos, costumes) ou externas (publicidade, informações inadequadas) que deformam o contrato de consumo, passando a ser um ato condicionado e não voluntário”. (WALD, 1995, p 530)

Um aspecto determinante no estabelecimento de normas jurídicas favoráveis ao consumidor, já explicamos, são as condições gerais do contrato que são constituídas por regras que determinam o conteúdo contratual, total ou parcialmente, estabelecidas de maneira unilateral por um dos contratantes, para uma série indefinida de contratantes, sem que possam fazer outra coisa senão aderir a elas, ou rejeitar o contrato.

O principal problema das condições gerais dos contratos é a possibilidade de abuso da parte dominante, a qual as estabelece, ante o aderente, que se encontra em muitas ocasiões em uma posição débil, porque incluso sua liberdade de contratar (liberdade de celebrar ou não o contrato) é de fato inexistente, pois se trata de coisas ou serviços essenciais ou necessários para a vida as que lhe proporciona o contrato, e o fornecedor daquelas ou daqueles se encontra em uma posição oligopolística, quando não de prático monopólio, no mercado.

Em face da situação anterior, e para evitar os abusos de tão desmedida desigualdade das partes contratantes, articulam-se mecanismos de controle das condições gerais, que são, basicamente, de três tipos:

- a) *legislativos*, ditando-se normas de carácter geral que imponham um determinado conteúdo às condições gerais, ou proibindo sua inclusão nelas de determinadas cláusulas, consideradas especialmente abusivas, ou simplesmente, proibindo de modo genérico as que podem ser assim qualificadas;

b) *administrativos*, singularmente por meio da exigência de uma autorização prévia das condições gerais, com o objetivo de prevenir o abuso da parte dominante de quem as dispõe;

c) *judiciais*, estabelecendo sob a interpretação do contrato a regra *stipulatio contra proferentem* e sobre todo, a da boa-fé, tanto em função puramente interpretativa, como em função integradora. (VALPUESTA, 1995, p. 333)

Com um enfoque sociológico, afirma Victor Hugo Lares (1991), o Direito dos consumidores é o resultado das mudanças na composição da sociedade. Num tipo de sociedade como a francesa, afirma o autor, na qual apareceu o Direito da defesa do consumidor, enfrenta-se cada vez o produtor (assalariado) ou consumidor, ao patrão (o proprietário dos bens da produção) e ao comerciante.

Durante todo o processo de distribuição, intercâmbio e consumo, os usuários ou consumidores esperam satisfazer suas necessidades por meio da aquisição de determinados serviços ou produtos pelo preço justo e com boas condições, formas de entrega e qualidade, em correspondência com a remuneração.

Conforme o Direito Civil tradicional, para se constituir relações jurídicas contratuais necessita-se do consentimento das partes, ou melhor, do acordo comum entre dois ou mais sujeitos. Vê-se, assim, a relação contratual regida pelo princípio (aforismo ou brocardo) *pacta sunt servanda* que orienta o contrato a contratação civil que tem como pressuposto a autonomia da vontade (as partes decidem, no mesmo plano de igualdade, preço, qualidade, forma de entrega etc. dos produtos e serviços e demais cláusulas contratuais). Como será explicado, essas possibilidades não se verificam na relação (contratação) consumerista.

Esse esquema legal privatista para interpretar contratos de consumo é completamente equivocado, porque o consumidor não se senta à mesa para negociar cláusulas contratuais. Na verdade, o consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços postos e ofertados segundo regramentos que o CDC agora pretende controlar [...]. Até a oferta, para ilustrarmos com mais um exemplo, é diferente nos dois regimes: no direito privado é um convite à oferta; no direito do consumidor, é uma oferta que vincula o ofertante. (NUNES, 2005, p. 5)

Contudo, “a ordem jurídica tradicional revela profundas limitações, entre as quais podem estar aquelas que concernem ao consentimento, o procedimento e os mecanismos do Direito Civil”. (LARES, 1991, p. 47)

O consentimento, sendo um elemento essencial da relação jurídica, gera o reconhecimento das relações contratuais, das quais se exige o cumprimento efetivo das obrigações estabelecidas. No entanto, nem sempre o acordado se cumpre de maneira voluntária ou normal, tendo que lograr-se o cumprimento de forma involuntária, anormal ou forçosa, mediante processos adequados, apresentados (estabelecidos) ante o órgão competente.

Há, contudo, uma boa razão para entender que a legislação civil tradicional se mostrou insuficiente na solução dos conflitos jurídicos surgidos das relações de consumo. Estas insuficiências recaem essencialmente na proteção e regulamentação dos seguintes supostos e realidades:

Primeiro, a determinação e a exigência da culpa do produtor (fornecedor) tornam inviável o ressarcimento de danos causados ao consumidor, em virtude da colocação no mercado de produtos e serviços potencialmente danosos;

Segundo, a estrutura do Direito Comum (Civil tradicional) liga o dano ao agente causador, a quem incumbiria a responsabilidade de reparação (responsabilidade por culpa). Nas relações de consumo, entretanto, o dano pode ser causado pela pessoa do produtor (fornecedor), por seus empregados ou agentes e pelo próprio produto ou serviço. Daí, a necessidade de estender a responsabilidade até o produtor (fornecedor) originário, isto é, fabricante, construtor e importador;

Terceiro, o consumidor não tem ação direta contra os produtores, podendo estabelecer ação só contra o comerciante-vendedor;

Quarto, os prazos curtos de prescrição e decadência, contados a partir da entrega da coisa, também dificultam a ação do consumidor nas reclamações por vícios ocultos;

Quinto, a persecução executória sob o patrimônio do fornecedor é dificultada pela não adoção, na via legislativa, da teoria da desconsideração da personalidade jurídica;

Sexto, as regras que regulamentam a prova impedem a atuação judicial do consumidor, reduzindo-lhe a possibilidade do êxito. (BATISTA, 1993, p. 61-62)

Igualmente, fez-se notar a ausência de um tribunal especializado para o conhecimento e solução dos conflitos, sendo pouco econômico e não funcional o processo iniciado para reclamar indenização pelos danos causados nas relações de consumo.

Como solução de tais insuficiências, com relação à reparação dos danos nas relações de consumo, nos artigos 8º, 12 e 14 do Código do Consumidor prescrevem-se regras pertinentes sobre a matéria.

Quanto à responsabilidade objetiva o fornecedor responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre os riscos.

Em consequência o fabricante, produtor, ou construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização, como se regulamenta no artigo 12 Código Defesa de Consumidor.

No entanto, afirma Rizzatto Nunes (2005, p. 2.), 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. Tais equívocos influem na maneira como enxergamos as relações de consumo, e, atualmente, temos toda sorte de dificuldades para interpretar e compreender um texto que é bastante enxuto, curto, que diz respeito a um novo corte feito no sistema jurídico, e que regula especificamente as relações que envolvem os consumidores e os fornecedores.

Em suma, o Direito do Consumidor brasileiro e seu regime jurídico prescrito no na Constituição Federal (artigo 170) e no CDC acabaria por ter uma importância decisiva na solução dos conflitos socioeconômicos que têm como precedente as relações de consumo.

Conclusão.

O estudo da concretização dos direitos derivados das relações jurídicas de consumo exige uma avaliação das bases históricas e epistemológicas da contratação em massa.

É, por meio deste estudo, que seremos capazes de determinar a relação existente entre as normas: princípios e regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, a alertando sobre as consequências negativas nascidas da violação de tais normas e valores jurídicos que balizam a concretização do Direito para a Justiça e a pacificação social.

Vê-se, igualmente importante o estudo da relação existente entre as normas do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro e outras normas de igual ou maior hierarquia jurídica, para julgar, principalmente, sua relação de correspondência e validade.

Igualmente, se revela interessante, a avaliação da eficácia social deste importante direito em face de sua concretização que depende: do conhecimento, da obediência, da convicção e da consciência.

A maior parte dos danos e conflitos jurídicos derivados das relações de consumo em massa não está obtendo uma adequada reparação, devido a razões sociais (exclusão, não educação e falta de consciência), econômicas (o não acesso ao consumo e a carência) e morais (pautada pelo lucro, o desrespeito e a falta de responsabilidade social). Tais fatores conspiram para a negação dos direitos a uma grande parte da população consumidora.

Insistimos, pois, na necessidade da proteção efetiva e permanente do consentimento devido às visíveis insuficiências do Direito Civil tradicional perante as dinâmicas relações de consumo, destacando assim obrigatoriedade do aperfeiçoamento constante do Direito do Consumidor nos diferentes países.

Referências.

ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2009.

BENJAMIN, Antonio Herman V. *Manual do direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Rt, 2010.

BATISTA de Almeida, João. *A proteção Jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Manual do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2010.

DOMINNI, Rogério Ferraz. *Responsabilidade pós-contratual no novo código civil e no código de defesa do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2009.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões, Decreto n. 2.181/97. 6. Ed. Ver., ampl. Pelas Leis 11.989/2009 e 12.039/2009*. Niterói: Ímpetus, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

JIMÉNEZ SERRANO, Pablo. *Introdução a Direito do Consumidor*. São Paulo: Manole, 2003.

_____. *Ética Aplicada: moralidade nas relações empresariais e de consumo*. Campinas, SP: Alínea, 2009.

LARES Romero, Victor Hugo. *El Derecho de Protección a los Consumidores en México*. Universidad Autónoma Metropolitana. Azcapotzalco, México, D. F., 1991.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Manual do consumidor em juízo*. São Paulo: Saraiva, 2007.

MARQUES, Claudia Lima, et al. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: Rt, 2009.

MARTINS, Guilherme Magalhães. *Formação dos contratos eletrônicos de consumo via internet*. São Paulo: Forense, 2005.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de direito do consumidor: com exercícios*. 2. ed. ver., modif. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. *Curso de direito do consumidor: com exercícios*. 6. ed. ver., modif. e atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

VALPUESTA Fernandez, María R.e outros. *Direito de Obrigações e Contratos*. Valência: Tirant lo Blanch, 1995.

WALD, Arnoldo. *Curso de Direito Civil Brasileiro. Obrigações e contratos*. 12. ed., revista ampliada e atualizada. São Paulo: Rt, 1995.