

Administração de Conflitos nas relações de consumo: Causas e Consequências

Amanda Pessoa Parente¹

Eduardo Helfer de Farias²

Maria Alice Nunes Costa³

Resumo: Há um discurso cada vez mais unânime nos meios políticos e acadêmicos sobre a necessidade de se combater o que se chama de “judicialização do conflito”, isto é, o crescente número de processos no poder judiciário, sendo a maior parte deles concernentes a relações de consumo. Como solução, tem sido panfletado o uso de meios alternativos de solução de conflito. Ocorre que nenhum meio de solução de conflito, judicial ou extrajudicial, pode ser eficiente se não houver uma mudança de atitude por parte de determinados agentes de mercado, e qualquer política de solução de conflitos deve visar o bom atendimento dos concernidos e não meramente refletir em estatísticas.

Palavras-chave: consumidor; boa-fé; mediação; conciliação; arbitragem; TJRJ; CNJ.

INTRODUÇÃO

Anthony Giddens (1991, fls. 35) apresentou o conceito de sistemas peritos para explicar o quanto o homem moderno se tornou dependente de conhecimentos sobre os quais tem pouco ou nenhum domínio. Não há como conviver na sociedade moderna sem, em algum momento, recorrermos ao conhecimento de especialistas (arquitetos, advogados, médicos, etc.) ou nos valeremos dos produtos de tal conhecimento (celulares, computadores, etc.).

São relações marcadas por uma expressiva assimetria de informações, em que um especialista, com base em seu conhecimento perito, oferece produtos e serviços para um leigo. Considerando ser impossível ao ser humano dominar todos os conhecimentos peritos disponíveis na sociedade moderna, há

¹Especialista em Direito Público pela Universidade Iguazu. Professor de Direito na UNIABEU. Mestranda em Direito pela UFF.

²Graduação em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.

³Doutorado em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor Adjunto II da Universidade Federal Fluminense.

Revista do Curso de Direito



possibilidade de um dos lados se valer da superioridade de seu conhecimento para ludibriar outro. O único meio de viabilizar um sistema tão assimétrico é estabelecer uma relação de confiança entre as partes envolvidas.

Procurando criar um ambiente em que esta necessária confiança pudesse prosperar, o ordenamento jurídico brasileiro estabeleceu direitos, tanto de cunho material quanto processual, para fornecer uma “paridade de armas” entre as partes, no intuito que fossem igualmente capazes de defender seus interesses.

No tocante ao direito material, se destaca o princípio da boa-fé, cristalizado no art. 422 da Lei 10.406/02 (“Código Civil”) e no art. 4º, III da Lei 8.078/90 (“Código de Defesa do Consumidor – CDC”), além de outras garantias ofertadas no diploma consumerista, como o rol de direitos básicos do consumidor (art. 6º do CDC) e a nulidade de cláusulas abusivas (art. 51º do CDC).

Em relação ao direito processual, a Lei 9.099/95 (“Lei dos Juizados Especiais”) isentou o consumidor de custas e assistência de advogado em sede de primeira instância para causas de até vinte salários mínimos, o que viabilizou o acesso à justiça para a população mais desfavorecida. Isto sem mencionar as iniciativas de assistência jurídica gratuita por meio de advogados dativos, defensoria pública, entre outros.

Estas mudanças legislativas favoreceram o equilíbrio nas relações de consumo, mas também sobrecarregaram o poder judiciário, que não estava preparado para tamanha demanda. Segundo dados do “Justiça em Números”⁴ do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2012 cada magistrado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), tido como o mais produtivo pela pesquisa, julgaram, em média, 2.882,3 sentenças ou decisões terminativas, o que implicaria em uma média de 1,6 sentenças por hora de trabalho, presumindo uma escala de 40 horas semanais. Ainda assim, no mesmo período houve o ingresso de 2.624.415 novos processos, frente a 2.355.881 baixados, o que

⁴Pesquisa disponível em
<<http://www.cnj.jus.br/BOE/OpenDocument/1308221209/OpenDocument/opendoc/openDocument.jsp>>.
Acesso em 18/12/2013

Revista do Curso de Direito



significa um aumento de 268.534 processos, reiterando que estamos falando do Tribunal de Justiça mais célere do país.

Grande parte destes números é referente a conflitos entre consumidor e fornecedor de serviços, os chamados “conflitos de massa”. Qualquer advogado militante pode testemunhar o quanto os casos se repetem e como um defeito de fábrica de um modelo específico de automóvel, por exemplo, pode resultar em dezenas de milhares de processos pelo país com o mesmo objeto, causa de pedir e réu.

Combater a chamada “judicialização” e “desafogar” o judiciário se tornou o objetivo de diversos juristas e políticos, quase sempre, com iniciativas de cunho processual como a uniformização de jurisprudência por meio de súmulas vinculantes. No momento, a proposta mais propagandeada é estimular o uso de meios consensuais de solução de conflito, principalmente a conciliação e a mediação, de modo a resolver litígios antes que se tornem processos.

Particularmente, o CNJ faz diversas campanhas em favor da conciliação com *slogans* como “*Eu concilio. Você concilia. Nós ganhamos.*”, afirmando que nestes procedimentos “*não há vencidos*”, pois ambas as partes “*resolvem de comum acordo uma questão que poderia levar anos na justiça*”⁵. Do mesmo modo, o TJRJ divulga, com orgulho, em seu sítio na internet⁶ que alcançou 834 acordos em 1330 audiências realizadas durante a 8ª Semana Nacional de Conciliação.

No entanto, é preciso averiguar se a adoção de métodos mais céleres de solução de conflitos será o suficiente para desafogar o poder judiciário ou se seria mais uma medida paliativa para atenuar os sintomas de uma sociedade em que os litígios estão crescendo exponencialmente.

Para responder esta questão, é preciso enfrentar a natureza do litígio de massa no Brasil: o que está sobrecarregando o poder judiciário é

⁵Notícia disponível em <<http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/acesso-a-justica/conciliacao>>. Acesso em 18/12/2013

⁶Notícia disponível em <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/home/-/noticias/visualizar/147702>>. Acesso em 18/12/2013



meramente a falta de um procedimento mais célere ou haveria um desrespeito endógeno aos direitos do consumidor por parte de alguns litigantes a motivar um número cada vez maior de novas ações?

Para contribuir na busca de uma resposta a esta questão, o presente artigo se baseou nos dados disponibilizados pelo CNJ e TJRJ sobre a distribuição de novos processos e o uso de meios alternativos para a solução de conflitos, bem como na recente pesquisa da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro (FGV) sobre a “Utilização de meios de resolução extrajudicial de conflitos no âmbito de serviços regulados por agências governamentais”⁷. Não se procura aqui dar uma resposta definitiva ao dilema, apenas contribuir para sua discussão.

Primeiro, analisaremos o perfil dos novos processos distribuídos ao TJRJ, ao longo dos últimos 12 meses, para averiguarmos a possibilidade de um padrão no aumento da litigiosidade. Em seguida, analisaremos o conceito da boa-fé no CDC e no Código Civil, para mapear as obrigações do fornecedor perante seus consumidores para, por fim, averiguarmos se o contexto atual está em consonância com tais obrigações.

2. Os Conflitos de Massa na Justiça Brasileira

A pesquisa da FGV nos revela o dado alarmante de que os processos que estão hoje “sobrecarregando” o poder judiciário não correspondem ao total de direitos violados. Apesar do extraordinário crescimento dos litígios, ainda existe uma demanda reprimida na sociedade.

A FGV entrevistou 1.294 clientes de operadoras de telefonia, energia elétrica e planos de saúde, em 131 municípios. Perguntados sobre o respeito aos seus direitos, 36% (463 clientes) dos entrevistados afirmaram que passaram por uma situação em que sentiram seus direitos de consumidor desrespeitados nos 12 meses anteriores à entrevista. Dentre estes, 88% (408

⁷Disponível em <<http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/Dialogos%20sobre%20Justica%20-%20UTILIZACAO%20DE%20MEIOS%20DE%20RESOLUCAO%20EXTRAJUDICIAL%20-%20FGVDIREITORIO.pdf>>. Acesso em 18/12/2013

Revista do Curso de Direito



clientes) afirmaram que a primeira medida que tomaram foi procurar a empresa para resolver o problema, mas 51% deles (208 clientes) declararam não ter tido seu problema resolvido.

Dentre o grupo que não teve seu problema resolvido, 52% (108 clientes) optaram por “deixar para lá” e não tomar nenhuma atitude. Apenas 13% (27 clientes) procuraram o poder judiciário, tendo os demais procurado formas alternativas de solução de conflito, como o Procon. Ou seja, apenas 6% dos consumidores que consideraram que tiveram seus direitos desrespeitados no prazo de 12 meses foram ao judiciário. Um número 4 vezes maior optou por abdicar de seu direito e não levar o caso adiante. Se consideramos o tribunal sobrecarregado hoje, imagine se todos os consumidores decidissem efetivamente levar seus direitos à justiça.

Ao mesmo tempo, o TJRJ divulgou que, nos últimos 12 meses⁸, os 30 maiores litigantes responderam, sozinhos, por 89,02% (30.696) dos 34.484 novos processos distribuídos em sede de Juizado Especial Cível, os quais são quase que exclusivamente voltados para relações de consumo. A empresa Oi (Telefonia Fixa e Celular somadas) corresponde, sozinha, a 19,99% de todas as causas dos Juizados!

Com isso, podemos observar que, apesar do crescimento quase exponencial de novos litígios, tais demandas se concentram em poucas partes, sendo razoável estimar que 9 em cada 10 novos processos no Juizado Especial Cível no Rio de Janeiro se concentram nos mesmos 30 personagens.

Do mesmo modo, observamos que o consumidor não enxerga o processo judicial como primeira opção, na medida em que, primeiro, tenta resolver a situação por meio de diálogo diretamente com a empresa. Aparentemente, seria a falta de atendimento adequado por parte da empresa que o leva a litigar ou a desistir do seu direito.

Assim sendo, é preciso apurar as práticas que tais agentes estão adotando para culminar em tamanha litigiosidade e averiguar se estão em

⁸Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>>. Acesso em 18/12/2013

Revista do Curso de Direito



consonância com o dever de boa-fé objetiva consagrada no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. Conforme consta na pesquisa da FGV (fls. 62), é preciso que as empresas também “internalizem” os direitos do consumidor.

3. A Boa-Fé no Código de Defesa do Consumidor

Para averiguarmos se a conduta de determinados agentes está em consonância com a boa-fé, é preciso primeiro conceituá-la. A boa-fé objetiva tem sua previsão no art. 4º, III do CDC e no art. 422º do Código Civil:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Art. 422º Os contratantes são obrigados a guardar, assim, na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Trata-se de uma conduta, ou seja, um dever de lisura, um dever de probidade entre as partes, de correção e transparência, dever esse que não está ligado ao ânimo interior das partes. Em verdade, a boa-fé objetiva constitui um padrão ético de comportamento, um modelo ideal de conduta. Por outro lado, a boa-fé subjetiva é relacionada ao ânimo interior das partes e pode ser vista, por exemplo, no instituto da posse, do art. 1.201 do Código Civil (TARTUCE, 2013, pp. 550-551).

O Enunciado 170 da III Jornada de Direito Civil, que é dirigido às partes contratantes, estipula que a boa-fé objetiva deve ser observada pelas partes

Revista do Curso de Direito



desde as negociações preliminares até após a execução do contrato, se tal exigência decorrer da natureza do contrato.

Isso significa que, ainda que a fase preliminar não vincule a realização do contrato, ela vincula a boa-fé objetiva, sendo possível o pleito de responsabilidade civil contra a parte que houver contrariado legítima expectativa que tenha gerado (Maria Helena Diniz 2012, pp. 322-323).

Em complemento, o Enunciado 25 da I Jornada de Direito Civil informa ao julgado que o art. 422 do Código Civil não inviabiliza a aplicação do princípio da boa-fé nas fases pré-contratual e pós-contratual. Deste modo, a boa-fé deve ser observada em todas as fases de formação do contrato.

A Boa-fé, como exposto, leva em consideração não os aspectos internos, mas, sim, os externos, isto é, regras de conduta entre consumidores e fornecedores. Estes, por sua vez, encontram-se nos chamados deveres anexos (também chamados de deveres laterais ou secundários) de informação, de proteção e de cooperação. (TARTUCE, 2013, pp. 35-39)

O dever de informação reza que o fornecedor deve informar de maneira ostensiva e adequada sobre a periculosidade do produto. A informação é pressuposto mínimo de liberdade ao consumidor, ou seja, liberdade de adquirir ou não, aderir ou não ao contrato previamente elaborado pelo fornecedor. O art. 46º do CDC é categórico ao estabelecer que, o consumidor não estará vinculado a cláusula ou contrato sobre os quais não tenha sido plenamente esclarecido. E não se satisfaz, diga-se logo, com a cognição meramente formal; há de ser, ao revés, integral e real quanto ao conteúdo do contrato, quanto às suas cláusulas e quanto às suas implicações (Serrano Nunes Júnior 2008, fls. 198/199).

Sobre o dever de cooperação, merece atenção especial o julgado proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, posto que verse sobre uma relação de consumo e serve como paradigma para a aplicação do princípio da boa-fé objetiva nas relações obrigacionais “entre iguais” contidas no novo Código Civil:

Plano de saúde. Limite temporal de internação. Cláusula abusiva. 1. É abusiva a cláusula que limita no tempo a



internação do segurado, o qual prorroga a sua presença em unidade de tratamento intensivo ou é novamente internado em decorrência do mesmo fato médico, fruto de complicações da doença, coberta pelo plano de saúde. 2. O consumidor não é senhor do prazo de sua recuperação, que, como é curial, depende de muitos fatores, que nem mesmo os médicos são capazes de controlar. Se a enfermidade está coberta pelo seguro, não é possível, sob pena de grave abuso, impor ao segurado que se retire da unidade de tratamento intensivo, com o risco severo de morte, porque está fora do limite temporal estabelecido em uma determinada cláusula. Não pode a estipulação contratual ofender o princípio da razoabilidade, e, se o faz, comete abusividade vedada pelo art. 51, IV do Código de Defesa do Consumidor. Anote-se que a regra protetiva, expressamente, refere-se a uma desvantagem exagerada do consumidor e, ainda, a obrigações incompatíveis com a boa-fé e equidade. 3. Recurso especial conhecido e provido.

Quando o plano de saúde procura restringir o tempo de internação está tentando minorar o seu custo na eventualidade de sua ocorrência. No entanto, o interesse do consumidor médio ao contratar o plano é ser tratado até sua plena recuperação e não parcialmente.

É justamente para se precaver dos custos de um tratamento prolongado que o consumidor se previne com um plano de saúde privado, não sendo condizente com o dever de cooperação das partes que o plano de saúde, a parte mais forte da relação, desconsidere tal necessidade por lhe ser mais conveniente. Pelo contrário, o fornecedor tem o dever de cooperar com o consumidor na busca da melhor solução para este e outros dilemas.

Assim, o dever de cooperação faz florescer na mente dos contratantes a ideia de que o individualismo deve ser superado, a fim de que a relação contratual possa ser vista como uma relação de parceria. Enfim, a harmonia deverá prevalecer.

O STJ se manifestou quanto ao dever de proteção no MS 23.570:

Administrativo. Bancos. Medidas de segurança. Agência 24 horas. Competência do DF. Razoabilidade das medidas. 1. Não há inconstitucionalidade na norma que impõe a adoção de medidas de segurança por instituições bancárias estabelecidas pelo Distrito Federal. Precedentes do STJ e STF. 2. A anterior concessão de licença de funcionamento não impede que a Administração institua novas exigências genéricas de segurança

Revista do Curso de Direito



com objetivo de garantir a melhor consecução dos serviços e bem-estar dos correntistas. 3. Não fere o princípio da isonomia a lei distrital ao exigir a adoção de medidas de segurança para o funcionamento das agências de Bancos 24 Horas, vidros indevassáveis, quando utilizados como paredes externas, e outras como: câmeras em circuito fechado para estabelecimentos bancários e a disponibilidade de linha ou ramal telefônico para acesso à segurança. O serviço bancário distingue-se dos demais por tratar-se de setor fundamental para a economia do país, indispensável a toda a população, mostrando-se razoáveis as medidas previstas para a segurança dos usuários. 4. Recurso ordinário não provido.

O banco tem conhecimento que sua atividade está exposta ao risco de atividades criminosas. No entanto, o risco não se limita à instituição financeira em si, mas a todos que a frequentam e recorrem aos serviços. Por isso não basta que o fornecedor de serviços bancários se proteja com cofres reforçados e travas de segurança, ele deve pensar também no que pode ocorrer com os seus consumidores que se valerem dos serviços de um caixa 24 horas, por ele disponibilizado. Considerando que o consumidor compareceu ao local em virtude da oferta de serviço do fornecedor, é responsabilidade deste providenciar a segurança necessária.

Portanto, o modelo ideal de transparência máxima da boa-fé objetiva deve ser observado em todas as fases de formação do contrato e pode ser razoavelmente mensurado a partir do cumprimento ou não dos deveres anexos de informação, cooperação e proteção. É por tudo isso que se afirma hoje que a boa-fé objetiva é o atual paradigma da conduta na sociedade capitalista contemporânea. (NUNES, 2011, p. 17).

4. Os Meios Alternativos de Solução de Conflito em Relações de Consumo

Considerando que as relações de consumo devem ser balizadas pela boa-fé objetiva, principalmente os deveres de informação, cooperação e

Revista do Curso de Direito



proteção, é preciso analisar como tais responsabilidades se relacionam com os procedimentos alternativos de solução de conflito.

Os principais exemplos destes procedimentos são a conciliação, mediação e arbitragem, advêm da vontade das partes. A conciliação e a mediação são meios autocompositivos de solução de conflitos enquanto a arbitragem é um meio heterocompositivo (Carmona, 2009 p. 31). Em todas as três opções haverá a intervenção de um terceiro para a solução do litígio, a diferença está no papel que ele irá exercer.

Na conciliação, o terceiro conduzirá as negociações até que os litigantes alcancem um consenso (Carmona 2009, p. 32), é um procedimento em que o terceiro tem liberdade de propor soluções e contribuir ativamente para a solução. Na mediação o terceiro funciona como um “facilitador de diálogo” auxiliando as partes a encontrarem elas próprias a solução, não possuindo um papel tão propositivo quanto o conciliador. Diferente dos dois exemplos anteriores, na arbitragem o terceiro eleito pelas partes, chamado árbitro, terá autoridade para proferir uma decisão vinculante às partes nos termos da Lei 9.307/96 (“Lei Brasileira de Arbitragem - LBA”), sendo “juiz de fato e de direito” da causa conforme artigo 18 do referido diploma.

É preciso levar em consideração, quando se estuda estes procedimentos, que o fundamento de sua legitimidade é a livre manifestação de vontade pelas partes. As partes não são obrigadas a firmar acordos na conciliação e na mediação e, mesmo na arbitragem em que há uma sentença, o julgador é eleito de acordo com o procedimento eleito pelos envolvidos. Portanto, apesar de todas as suas benesses, eles possuem as limitações naturais da autonomia da vontade.

Como já frisado anteriormente, as relações de consumo são caracterizadas por uma assimetria de conhecimento técnico e poder econômico entre as partes. O consumidor possui apenas a escolha de aderir ou não ao contrato apresentado pelo fornecedor, não havendo plena manifestação de vontade de sua parte nesta relação.

Revista do Curso de Direito



A Lei Brasileira de Arbitragem reconheceu esta assimetria e assegurou proteção ao consumidor, no artigo 4 § 2º, que a convenção arbitral só teria eficácia se a iniciativa do procedimento fosse da parte mais vulnerável. Esta medida visava coibir que o fornecedor se valesse de sua posição privilegiada para impor uma arbitragem contra a vontade do consumidor. Esta limitação impede que o instituto seja destorcido e preserva sua eficiência.

A conciliação, entretanto, não dispõe de tal proteção ao vulnerável. Na verdade, ela foi incorporada ao processo civil, sendo a sua realização obrigatória, tanto pelo artigo 16 da Lei dos Juizados Especiais quanto no artigo 277 Lei 5.869/73 (Código de Processo Civil – CPC). A mediação, cujo projeto de lei está em tramitação no congresso⁹, também começará a ter cada vez mais destaque em procedimentos judiciais.

O fato é que a vulnerabilidade do consumidor permanece, não importa o procedimento escolhido. Devido a sua inferioridade técnica e econômica, ele pode ser ludibriado no decorrer de uma conciliação ou mediação a firmar um acordo que não lhe favoreça, tanto quanto antes do litígio pode ter sido ludibriado a firmar um contrato leonino. Não tendo o conciliador ou o mediador o poder decisório, é preciso que o próprio consumidor esteja capacitado para fiscalizar se a empresa está cumprindo com os deveres de informação, cooperação e proteção. Infelizmente, a pesquisa da FGV indica que o consumidor, na grande maioria dos casos, tem apenas uma vaga noção de seus direitos.

Além disso, a margem de negociação do representante de uma pessoa jurídica é restrita ao que foi previamente aprovado pela empresa, não dispondo da mesma autonomia que o consumidor costuma dispor para firmar o acordo. É necessário que tais empresas tenham “internalizado” o direito do consumidor ao ponto de não necessitarem tanto de estímulos externos para cumprirem com suas responsabilidades perante seus clientes.

Não se está aqui arguindo que não seja viável recorrer a procedimentos de conciliação e mediação para conflitos de consumo, apenas

⁹Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=101791>
Acesso em 18/12/2013

Revista do Curso de Direito



estamos chamando a atenção para suas limitações e convidando à reflexão a respeito. Para que esta estrutura funcione e o acordo seja legítimo, é essencial que o consumidor esteja plenamente consciente de seus direitos e todas as alternativas à sua disposição a ponto de manifestar sua vontade sem qualquer vício. Ao mesmo tempo, o fornecedor de produtos e serviços deve estar disposto a colaborar para que os conflitos não requeiram a intervenção de terceiros para serem solucionados.

Deste modo, não basta estabelecer um canal de diálogo entre as partes se uma delas não estiver capacitada a manifestar sua vontade sem vícios de desinformação e a outra estiver apenas cumprindo um protocolo legal, sem real interesse de cooperar.

CONCLUSÃO

Os dados levantados pela pesquisa da FGV indicam que, apesar do expressivo volume de litígios atual, ainda existe uma demanda reprimida, uma vez que nem todos os consumidores reclamam seus direitos. Ao mesmo tempo, os dados do TJRJ indicam que um número pequeno de litigantes responde por quase 90% das demandas no Juizado Especial Cível, sendo a maioria relacionada a relações de consumo.

Assim sendo, é necessário apurar as práticas destes atores em particular que estão influenciando no aumento da litigiosidade, pois é possível que não estejam em consonância com o princípio da boa-fé cristalizado no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.

Ato contínuo, por mais eficientes que sejam os meios alternativos de solução de conflitos, serão apenas medidas paliativas para o crescente volume de demandas se não se atentar à qualificação e conduta das partes. O consumidor não terá condições de participar de um procedimento autocompositivo se não estiver plenamente instruído sobre seus direitos, e o procedimento não será eficaz se o fornecedor não estiver realmente disposto a dialogar e não meramente cumprindo um protocolo legal.

Revista do Curso de Direito



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo: Um Comentário à Lei 9.307/96**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil Anotado**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GIDDENS, Anthony. *As Consequências da Modernidade*. Tradução de Raul Fiker. São Paulo: Unesp, 1991.

NUNES, Rizzato. **A boa fé objetiva como paradigma da conduta na sociedade capitalista contemporânea**. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba, n. 3, v.I, pp. 11-18, set. 2011.

TARTUCE, Flávio, *et al.* **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil: volume único**. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013