

Alguns comentários sobre a proteção à saúde e segurança do consumidor

Marcia Helena Bosch

Juíza de Direito no Estado de São Paulo, Professora da Escola Paulista da Magistratura e Doutoranda pela PUC-SP

1. Introdução. 2. O fundamento da proteção da vida do consumidor do CDC. 3. A divisão da responsabilidade contratual e extracontratual e o dever de informação. 4. A teoria clássica dos vícios e sua insuficiência. 5. A teoria da qualidade. 6. Os três regimes jurídicos criados pelo CDC para regular os vícios. 7. Conclusão. BIBLIOGRAFIA.

1. Introdução

A proteção do consumidor (*lato sensu*), no direito brasileiro é imputada ao Estado, que no artigo 5º, inciso XXXII da CF/88 estabelece: “Dos direitos e garantias fundamentais (*O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*)”, de maneira que, neste momento, o consumidor passou a ser identificado constitucionalmente como agente a ser necessariamente protegido de forma especial.

Neste quadro, a proteção à vida, saúde e segurança do consumidor é um direito que nasce atrelado ao princípio maior da dignidade, também constitucional e repetido (*o respeito à dignidade do consumidor*) no *caput*, do artigo 4º, do CDC, ao tratar da Política Nacional das Relações de Consumo.

Os artigos 8, 9 e 10 do CDC tratam da proteção à saúde e segurança do consumidor, introduzindo uma verdadeira *Teoria da Qualidade* (criada pelo jurista Antônio Herman V. Benjamin) dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, na medida em que abre duas frentes de proteção: físico psíquica (acidentes de consumo) e econômica (incidentes de consumo), dividindo os vícios em: vícios de qualidade por inadequação e vícios de qualidade por insegurança.¹

Aqui, em breves linhas, seguem algumas considerações sobre o sistema ou teoria de proteção do consumidor contra os acidentes e os incidentes de consumo, com destaque para a insuficiência da teoria clássica de reparação dos vícios (incidentes) previsto no Código Civil frente à dimensão deste sistema protetivo instituído pelo CDC, certamente bem mais amplo.

2. O fundamento da proteção da vida do consumidor do CDC

O Código de Defesa do Consumidor está dividido em *parte geral e parte especial* ou *parte introdutória e parte dispositiva*, expressões utilizadas pelo jurista Zelmo Denari².

A parte geral ou introdutória do CDC vai do artigo 1º ao 7º, e a parte especial ou dispositiva se inicia no artigo 8º, o qual inaugura a parte especial do código se ocupando, juntamente com os artigos 9º e 10, da proteção à saúde e segurança dos consumidores. Certamente esta ordem foi estabelecida em razão da importância do bem jurídico tutelado aqui: *a vida do consumidor*.

¹ Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. 2ª Edição, 2009, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo.

² Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto, 9ª Edição, 2007, Forense Universitária, Rio de Janeiro, pág. 171.

O fornecimento de produtos e serviços nocivos à saúde ou comprometedores da segurança do consumidor é responsável pela maior parte dos chamados *acidentes de consumo*, como resultado da produção e do consumo em massa, de maneira que pelo sistema do CDC, estes danos contam com proteção: 1) **civil**, envolvendo a responsabilidade dos fornecedores perante os consumidores por danos decorrentes da nocividade ou periculosidade dos produtos ou serviços; 2) **administrativa** envolvendo a sua responsabilidade perante a administração federal, estadual ou municipal, pelo descumprimento de deveres previstos em normas legais ou regulamentares e 3) **penal** envolvendo a responsabilidade dos fornecedores perante a Justiça Pública pela prática de crime.

Um pouco antes, ainda na parte geral do CDC, precisamente no seu artigo 4º, também foi acolhido como *princípio informativo* na Política Nacional das Relações de Consumo *a confiança e a segurança dos consumidores*, ficando estabelecido no inciso V o princípio do *incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo*.

É também princípio informativo da Política Nacional das Relações de Consumo, a garantia do consumidor contra vícios dos produtos e serviços quanto aos padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme destaque do inciso II, alínea “d” do artigo 4º, do CDC.³

³ “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: I- ...; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: ... d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.”

Na verdade, a palavra segurança (ou seguro) foi empregada em praticamente todo o CDC, donde se constata a grande preocupação do legislador com a vida e segurança do consumidor, o que se vê até mesmo no artigo 22, ao tratar dos serviços públicos, estabelecendo a obrigação aos órgãos públicos, por si ou por suas empresas concessionárias, permissionárias ou sobre qualquer outra forma de empreendimento, de fornecer serviços adequados, eficientes e SEGUROS (e quando essenciais, contínuos) aos consumidores.

Porém, o *fundamento* da proteção à saúde e segurança do consumidor está no inciso I, do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que trata dos Direitos Básicos do Consumidor: “São direitos básicos do consumidor: I- a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

Este é, sem dúvida, o *mais básico e mais importante dos direitos do consumidor*, principalmente considerando que a nossa sociedade é uma sociedade de riscos, uma vez que muitos produtos, serviços e práticas comerciais são efetivamente danosos e perigosos. Este “dever de segurança” é nada mais do que o cuidado que se deve ter – dever imposto a todos os fornecedores – ao oferecer produtos e serviços no mercado de consumo.

E o complemento ou confirmação deste fundamento vem na parte geral do CDC, quando, no artigo 7º traz o princípio geral à prevenção dos danos materiais e morais, individuais e coletivos, causados a todos os consumidores: “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.”

3. A divisão da responsabilidade contratual e extracontratual e o dever de informação

O grande feito que também dever ser atribuído ao CDC é que ao regular este direito básico do consumidor, quebrou a divisão entre *responsabilidade contratual* e *extracontratual*, na medida em que a segurança dos consumidores é um dever de toda a cadeia de fornecedores, sejam eles contratantes diretos ou não. Assim, o CDC impõe a todos os fornecedores um dever de qualidade dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo e assegura a todos os consumidores um direito de proteção.

Vale ressaltar aqui que quando se fala em *consumidor*, inclui-se neste conceito aquele definido no **artigo 2º, caput do CDC**: “*Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*”; aquele definido no **parágrafo único do artigo 2º**: “*equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo*” aquele definido no **artigo 17**, os “*bystanders*”: “*Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento*” e finalmente aquele definido no **artigo 29 (práticas abusivas)**, “*Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.*”

Portanto, pode-se afirmar que consumidores e terceiros não envolvidos na relação de consumo, têm incontestável direito de não serem expostos ao perigo que atinjam sua incolumidade física e psíquica.

Desse direito também decorre o dever dos fornecedores de retirar do mercado produtos e serviços que coloquem em risco a incolumidade dos consumidores ou terceiros alheios à relação de consumo (art. 10, CDC⁴) e ainda de comunicar as autoridades competentes sobre estes riscos, tudo sem prejuízo de integral indenização pelos prejuízos suportados pelo consumidor e da responsabilidade penal pelos crimes praticados.

Em decorrência ou até mesmo em complementação a este direito básico do consumidor o Código de Defesa do Consumidor traz normas impondo o dever de **informação** sobre os riscos que determinados produtos e serviços possam apresentar, a qual deve ser clara e evidente.

A **informação** sobre os riscos à saúde e segurança do consumidor, segundo o artigo 8º do CDC é um dever específico do fornecedor (fabricante e comerciante) e passou a integrar o próprio produto e serviço. Este dever vem repetido no artigo 9º (dever de informar nos produtos potencialmente nocivos ou perigosos), bem como no art. 10 (que trata da proibição de colocação de produto ou serviço no mercado

⁴ Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.”

de consumo com alto grau de nocividade ou periculosidade) e ainda no artigo 31, do CDC, que trata da informação pré-contratual⁵.

Além disso, ao dispor sobre a oferta e a apresentação do produto ou serviço, o CDC, no seu artigo 31, também exige informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, devendo abordar as características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem dos produtos e serviços, com especial destaque para a informação sobre os riscos que os produtos ou serviços possam apresentar à saúde e segurança do consumidor.⁶

4. A teoria clássica dos vícios e sua insuficiência

O regramento dos vícios que atingem a utilidade do produto ou serviço levando à sua depreciação, exigiu, a partir do surgimento de uma sociedade de consumo e diante da grande diversidade de produtos e serviços (e a complexidade deles) uma reformulação, ficando patente que a tradicional teoria dos *vícios redibitórios* e da *evicção* (Código Civil), já não mais conseguia socorrer aqueles prejuízos da órbita físico-psíquica do consumidor, mostrando-se, a partir deste novo quadro (relações de consumo), ineficiente.

Por muito tempo as garantias previstas para os casos de *evicção* e *vícios redibitórios* foram suficientes, mas a partir de uma radical mudança de

⁵ “Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

⁶ Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 2ª Edição, 2009, São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais.

ambiente (surgimento de uma sociedade de consumo, consumo em massa, produção em série), especialmente a partir da Revolução Industrial (séc. XIX), ficou claro que os mecanismos e as teorias de proteção até então existentes não mais dirimiam – de forma justa – os conflitos.

O Código Civil, no Título V, Capítulo I, ao tratar dos *vícios redibitórios* e da *evicção* nos artigos 441 a 457, deixa claro que quando se trata de relação de consumo, na hipótese de vício, o consumidor lesado, não tendo vínculo contratual com o fornecedor, fica desamparado, considerando que o CC não protege relações extracontratuais, tão comuns no CDC (vítimas do evento e consumidores por equiparação, por exemplo).

Da mesma forma, a “garantia da durabilidade” dos produtos também não encontra amparo na teoria dos *vícios redibitórios* e da *evicção* e isto porque para a teoria clássica a pouca durabilidade de um bem não é considerada necessariamente um *vicio*.

Aqui vale a menção que a todos é conhecido o fenômeno atual da *obsolescência planejada*, sendo bastante comum situações em que o consumidor, estimulado e induzido a adquirir determinado produto ou serviço, em pouco tempo verá seu bem ser considerado obsoleto em razão do lançamento de outro, “mais moderno” no mercado de consumo e muitas vezes pelo mesmo fabricante, fato este que não conta com proteção na teoria dos vícios do Código Civil.

Além disso, a mais importante consequência (e solução oferecida) para o fornecedor de um produto ou serviço viciado pelo Código Civil é a restituição do preço, conforme artigo 443, o que, na maioria das vezes e

ainda que contemplando perdas e danos, é o que menos interessa e atende às necessidades do consumidor.⁷

O Código Civil também permite o afastamento, pela vontade das partes, das normas que regulam a evicção (artigos 448 a 450), normalmente por imposição do fornecedor, que é a parte mais forte da relação, o que não é permitido pelo CDC, considerando que todos os seus dispositivos são de *ordem pública e interesse social*⁸, estando, desta forma, proibida qualquer cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenua a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos ou serviços ou cláusula que implique renúncia ou disposição de direitos.⁹

Nesta ordem de ideias, o CDC igualmente proíbe as chamadas *cláusulas de exoneração*, ou seja, qualquer estipulação contratual que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar nos casos de vício de qualidade ou de quantidade (artigo 25, *caput*)¹⁰.

Seguindo nas dificuldades e na insuficiência da teoria clássica nas soluções de conflitos provenientes das relações de consumo, tem-se ainda a dificuldade do consumidor conseguir provar que o vício do bem adquirido por ele existia à época do seu fornecimento, ficando, em qualquer situação, obrigado a provar que o vício não é superveniente à

⁷ Art. 443. Se o alienante conhecia o vício ou defeito da coisa, restituirá o que recebeu com perdas e danos; se o não conhecia, tão-somente restituirá o valor recebido, mais as despesas do contrato.

⁸ “Artigo 1º: O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.”

⁹ “Art. 51, inciso I - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis”.

¹⁰ “Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.”

aquisição e sem a inversão do ônus da prova, não contemplada pelo Código Civil, não haveria como o consumidor provar a anterioridade do vício à aquisição do produto, assim como a desconformidade do produto ou serviço adquirido.

A teoria dos vícios redibitórios também não distingue o comprador-consumidor do comprador-profissional, reservando-lhes idêntica proteção, dispensando, neste caso, tratamento igual aos desiguais.

E por fim, os prazos de garantia, na teoria dos vícios redibitórios são estabelecidos pelo vendedor da coisa, segundo a sua vontade e conveniência, situação não permitida pelo CDC.

5. A Teoria da Qualidade

Bem diferente da teoria clássica dos vícios contida no Código Civil, a proteção contra os riscos à saúde e segurança do consumidor tem sido estudada pela doutrina moderna à luz da “teoria da qualidade”, introduzida no Brasil pelo jurista Antônio Herman V. Benjamin, regulando tanto a *responsabilidade contratual* como a *extracontratual* instituída pelo Código de Defesa do Consumidor¹¹.

Assim, descumprindo o fornecedor o dever de qualidade dos produtos ou serviços que coloca no mercado de consumo, surgem os *efeitos contratuais* e *extracontratuais* deste descumprimento, passando a ficar obrigado a substituir o bem viciado, além de indenizar o consumidor pelos prejuízos suportados.

¹¹ Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. 2ª Edição, 2009, Editora Revista dos Tribunais, São

Nesta teoria o jurista Antônio Herman V. Benjamin destaca duas órbitas de proteção (e preocupação) ao consumidor. A primeira delas é a **garantia da incolumidade físico-psíquica do consumidor**, protegendo sua saúde e garantindo sua segurança, preservando-se sua vida e sua integridade física contra os **acidentes de consumo** provocados pelos riscos de produtos e serviços, ressaltando a maior importância desta órbita de proteção exatamente em razão da natureza do bem jurídico tutelado.

A segunda órbita, ou esfera de inquietação, como diz o jurista, busca regradar a **incolumidade econômica do consumidor** em face dos incidentes (e não acidentes) de consumo capazes de atingir o seu patrimônio.

A *teoria da qualidade* se divide, neste contexto, em **vícios de qualidade por insegurança** (tratados do artigos 12 ao 17 do CDC) e **vícios de qualidade por inadequação** (tratados nos artigos 18 ao 25 do CDC).

Nos **vícios de qualidade por inadequação**, que tem a ver com o desempenho dos produtos e serviços, o atendimento das expectativas do consumidor quanto ao uso da coisa, inclui-se a garantia da durabilidade do produto adquirido. Estas duas órbitas de proteção, embora distintas, não são dissociadas, pois dificilmente haverá situações em que o consumidor tem sua esfera física-psíquica atingida, sem atingir sua esfera econômica (diminuição no seu patrimônio).

Esta teoria (da qualidade), além de proceder a uma releitura das garantias tradicionais previstas no nosso ordenamento jurídico, dada a necessidade de uma adaptação aos novos processos de produção, comercialização e diante de um consumo em massa, subdivide-se ainda na *teoria da quantidade*, considerando que todo fornecedor tem, além do *dever de qualidade* (vícios de qualidade), o *dever de quantidade* (vícios de quantidade).

Outra diferença importante desta teoria, quando comparada com a teoria dos vícios redibitórios, é quanto à natureza do vício, ou seja, o CDC não mais exige que o vício seja oculto, uma vez que sua cobertura se estende até mesmo aos vícios aparentes, conforme preceito do artigo 26, *caput* (que trata dos prazos de caducidade para reclamar dos vícios aparentes ou de fácil constatação) e isto se dá principalmente em razão do dever - inafastável do fornecedor - de *informar*.

Também se dispensa, nesta teoria quando contraposta à teoria clássica, a gravidade do vício, considerando que seja qual for a sua extensão ou dimensão, a legítima expectativa do consumidor em relação ao produto ou serviço que adquiriu já se encontra frustrada.

O *vício de qualidade por inadequação* baseia-se na premissa da intolerância e rejeição a qualquer carência – total ou parcial – de aptidão ou idoneidade do produto ou serviço para a realização do fim a que é destinado. Já no *vício de qualidade por insegurança* a premissa é a absoluta rejeição para a mínima aptidão de qualquer produto ou serviço para provocar danos à saúde do consumidor.

E buscando regradar o dano (*lato sensu*) em qualquer dimensão, o CDC estabeleceu normas de prevenção e normas de responsabilidade impostas ao fornecedor. Os artigos 8, 9 e 10 tratam de normas de prevenção; os artigos 12, 13, 14, 15, 16 e 17 tratam da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço (os acidentes de consumo), enquanto os artigos 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 e 25 cuidam da responsabilidade por vício do produto e do serviço.

6. Os três regimes jurídicos criados pelo CDC para regular os vícios

A distinção entre os *vícios de qualidade por inadequação* e *vícios de qualidade por insegurança* passou a ser novidade na nossa ordem jurídica a partir do Código de Defesa do Consumidor, que criou três regimes jurídicos diversos, que se complementam, de responsabilidade, a saber: **1)** um regime para os *vícios de qualidade por insegurança*; **2)** um regime para os *vícios de qualidade por inadequação* e **3)** um regime para os *vícios de quantidade*.

Estes três regimes jurídicos, segundo o jurista Antônio Herman V. Benjamin¹², tem regramentos distintos no CDC, não são antagônicos, mas divergem quanto à extensão, considerando que protege o consumidor definido no artigo 2º, *caput* do CDC; aquele definido no parágrafo único do artigo 2º (equiparados); o definido no artigo 17 (*bystanders*), bem como aquele definido no artigo 29 (todos os expostos às práticas abusivas).

Além disso, ainda sobre a extensão desta proteção, os obrigados a reparar o dano na hipótese de vício por insegurança são vários, tais como o fabricante, o construtor, o produtor, o importador.

6. Conclusão

Feitas estas breves considerações, pode-se afirmar após conquistar *status* constitucional, a proteção do consumidor ganha traços de completude a partir do CDC, pois além da proteção à vida e segurança, o patrimônio e a legítima expectativa do consumidor ao adquirir um produto ou serviço também são alvos de preocupação e cuidado pelo legislador, não se dispensando até mesmo o aspecto da quantidade daquilo que ele adquire.

¹² “Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 2ª Edição, 2009, São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais.”

Assim, os produtos e serviços – inclusive os públicos - tem o dever de segurança, sem prejuízo do dever de atender às legítimas expectativas dos consumidores.

Na grande maioria das vezes, a reparação dos danos ou até mesmo a substituição do produto ou serviço por outro é o que menos interessa e atrai o consumidor (que quando adquire um produto ou serviço quer usufruir dele e nada mais), razão pela qual o sistema protetivo do CDC é fundamentado inicialmente na *prevenção dos danos e dos vícios*, estabelecendo inúmeros deveres e obrigações (dever de cuidado) aos fornecedores e somente quando frustrada esta prevenção - ocorrendo o dano – entra em ação um eficiente sistema de reparação dos danos suportados pelo consumidor, materiais e morais.

O CDC abre assim, três frentes de proteção: **1)** contra os vícios de qualidade por insegurança; **2)** contra os vícios de qualidade por inadequação e **3)** contra os vícios de quantidade, com traços e dimensão bem maiores que a teoria clássica dos vícios redibitórios do Código Civil.

E todas estas normas, de ordem pública e interesse social, estão necessariamente acopladas à atividade de todo fornecedor, não podendo ser afastadas da relação de consumo, nem mesmo pela vontade do consumidor.

Diante deste quadro, pode-se afirmar que, com sua excelência, o Código de Defesa do Consumidor, de um lado, fixa com clareza o *dever de cuidado* - com seus elementos e desdobramentos - imposto a todos os fornecedores e do outro, fixa o direito irrenunciável do consumidor em estar seguro, satisfeito e feliz na relação de consumo.

BIBLIOGRAFIA

AGUIAR JUNIOR, Ruy Rosado de. **A boa fé na relação de consumo**. *Revista do Direito do Consumidor* 14/20-27.

BENJAMIN. Antônio Herman de Vasconcellos e. **Responsabilidade Civil e Acidentes de Consumo no Código de Defesa do Consumidor.** *Revista do Advogado* 33/16-34, São Paulo, AASP, dezembro de 1990.

BENJAMIN, Herman Vasconcellos de *et alli*. **Manual do Direito do Consumidor.** 2ª Edição, 2009, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo.

_____, **Comentários do Código de Defesa do Consumidor.** 2ª Edição, 2006, Editora Revista dos Tribunais. São Paulo.

BULGARELLI, Waldirio. **A tutela do consumidor na jurisprudência brasileira e de “lege ferenda”.** *Revista de Direito Mercantil* 49/40-55, São Paulo.

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de Direito do Consumidor.** São Paulo: Atlas, 2008.

GRINOVER, Ada Pelegrini; BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e; FINK, Daniel Roberto et tal. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.** 9ª ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Manual do consumidor em juízo.** 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

MARÇAL, Sergio Pinheiro. **Código de Defesa do Consumidor: definições, princípios e o tratamento da responsabilidade civil.** *Revista do Direito do Consumidor* 6/98-108. São Paulo.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor.** 6ª Edição, 2011. Editora Saraiva, São Paulo.