

**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO - IDP
ESCOLA DE DIREITO DE BRASÍLIA - EDB
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADVOCACIA EMPRESARIAL, CONTRATOS,
RESPONSABILIDADE CIVIL E FAMÍLIA**

SAMUEL DA MOTA CARDOSO OLIVEIRA

DEFESA DO CONSUMIDOR E A *TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES*.

**BRASÍLIA,
JULHO 2014**

SAMUEL DA MOTA CARDOSO OLIVEIRA

DEFESA DO CONSUMIDOR E A *TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES*.

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de pós-graduação em advocacia empresarial, contratos, responsabilidade civil e família do Instituto Brasiliense de Direito Público - IDP.

Orientador: Prof. Me. Leonardo Roscoe Bessa

**BRASÍLIA,
JULHO 2014**

SAMUEL DA MOTA CARDOSO OLIVEIRA

DEFESA DO CONSUMIDOR E A *TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES*.

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de pós-graduação em advocacia empresarial, contratos, responsabilidade civil e família do Instituto Brasiliense de Direito Público - IDP.

Brasília, ____ de _____ de 2014.

Orientador: Prof. Me. Leonardo Roscoe Bessa

Examinador

Examinador

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo o estudo da aplicação da técnica do *diálogo das fontes* a situações abrangidas pelo sistema de proteção especial do Código de Defesa do Consumidor. Neste fito, procede-se à análise e conceituação dos elementos componentes da situação de consumo, bem como da concepção de *diálogo das fontes*, destacando-se a possibilidade de convergência normativa de diversas relações à tutela específica do consumidor. Ao fim, conclui-se que, a partir da análise do caso concreto, é possível a defender a incidência do Código de Defesa do Consumidor a todas as situações em que se caracterize uma relação de consumo, independentemente de haver outras legislações mais específicas quanto à matéria.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Código de Defesa do Consumidor. *Diálogo das Fontes*.

ABSTRACT

This monograph looks to study the use of the technic of the *dialogue of sources* on situations regarding the special protection system of the Consumer Defense Code. It proceeds to the analysis and conceptualization of the elements included in the consumer trade, as well as the conceiving of *source dialogues*, with a focus on the possibility of normative convergence of various relations to the specific tutelage of the consumer. This study concludes, through the analysis of the particular case, that it is possible to support the use of the Consumer Defense Code to all situations in which a consumer relation is present, independently of the existence of legislation more specific on the subject matter.

Keywords: Consumer Law. Consumer Defense Code. *Dialogue of Sources*.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	9
1.1 A evolução histórica do Direito do Consumidor e o surgimento do Código de Defesa do Consumidor brasileiro	9
1.2 A Justificativa da proteção especial: vulnerabilidade.....	12
<i>1.2.1 O desenvolvimento e reconhecimento da vulnerabilidade nas relações de consumo</i>	<i>14</i>
<i>1.2.2 A vulnerabilidade como critério de incidência do Código de Defesa do Consumidor</i>	<i>16</i>
1.3 A relação de consumo.....	18
<i>1.3.1 Consumidor</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2 Fornecedor</i>	<i>22</i>
<i>1.3.3 Produtos e serviços.....</i>	<i>23</i>
<i>1.3.4 Mercado de consumo.....</i>	<i>24</i>
2 DO DIÁLOGO DAS FONTES	26
2.1 O significado da expressão <i>diálogo das fontes</i>	26
2.2 Os tipos de diálogos	29
<i>2.2.1 Diálogo sistemático de coerência</i>	<i>29</i>
<i>2.2.2 Diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade</i>	<i>30</i>
<i>2.2.3 Diálogo de coordenação e adaptação sistemática.....</i>	<i>30</i>
<i>2.2.4 Releitura constitucional dos critérios clássicos de solução de conflitos</i>	<i>31</i>
2.3 O diálogo das fontes e o Código de Defesa do Consumidor	31
<i>2.3.1 O Código de Defesa do Consumidor e seu instintivo diálogo normativo</i>	<i>33</i>
<i>2.3.2 O diálogo das fontes como elemento potencializador da defesa do consumidor..</i>	<i>34</i>
<i>2.3.3 A necessidade de ampliação do diálogo</i>	<i>35</i>
3 DO TRATAMENTO DA TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES INERENTE À TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.....	37

3.1 A concentração do tema no âmbito do Superior Tribunal de Justiça e o cenário geral de aplicação do <i>diálogo das fontes</i> à tutela dos direitos do consumidor	37
3.2 Proteção à criança e ao idoso.....	38
3.3 Planos de saúde	40
3.4 Incorporação imobiliária e Sistema Financeiro de Habitação	41
3.5 Mensalidades escolares	42
3.6 Transportes	43
3.7 Suspensão de serviços públicos.....	44
3.8 Advocacia	46
3.9 Locação imobiliária	49
CONCLUSÃO.....	50
REFERÊNCIAS	53

INTRODUÇÃO

A atual diversidade normativa incide na hipótese de variadas normas abrangerem o mesmo caso, o que se torna um desafio para o aplicador do direito que, diante desse quadro, se depara constantemente com dúvidas quanto à aplicação das leis, seja em aspectos subjetivos ou materiais.

Nesse contexto, a doutrina atualizada, em detrimento da exclusão normativa pregada anteriormente, procura dar ênfase à harmonia e coordenação das normas no ordenamento jurídico.

Em normas de emprego vasto, como o Código de Defesa do Consumidor, tal situação fica evidente, de modo a ser necessária a interpretação dialética para a solução de grande parte dos casos.

Assim, nosso sistema jurisdicional por diversas vezes já reconhecera a aplicação de *diálogos* normativos inerentes ao CDC, o que vem sendo empregado desde as cortes superiores, Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça, aos juízos de primeira instância.

Importante observar que as discussões relevantes sobre o tema da coaplicação de diplomas normativos acabam se concentrando por competência constitucional no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, de modo que esta Corte tem o diálogo de aplicação simultânea de normas já consolidado em alguns estudos, mas, em sentido oposto, refuta a aplicação dessa técnica a determinadas situações.

Diante desse panorama, o presente trabalho busca o estudo da aplicação conjunta do Código de Defesa do Consumidor e outros diplomas, para, ao fim, se concluir pela sua possibilidade ou não.

Para isto, utiliza-se de uma pesquisa dogmática, alicerçada na análise de legislação, jurisprudência e doutrina, que, dividida em três capítulos, aborda o contexto histórico de elaboração do CDC, seus princípios, conceitos e funções, bem como a teoria do

diálogo das fontes, elaborada na Alemanha por Erik Jayme, que se apresenta como solução viável ao suposto conflito entre normas.

Assim, no primeiro capítulo é abordada a normativa consumeirista, percorrendo-se desde o despertar mundial para a posição vulnerável do consumidor até a elaboração do Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

Destaca-se ainda nesse capítulo, conceitos básicos de vulnerabilidade, consumidor, fornecedor, produtos e serviços, necessários para caracterizar a relação de consumo e, conseqüentemente, a incidência do CDC.

No capítulo seguinte é abordada a teoria dos *diálogo das fontes* de Erik Jayme, que transforma o panorama de solução das situações de convergência normativa.

Nessa esteira, baseando-se, precipuamente, nos ensinamentos de Cláudia Lima Marques, autora que introduz essa técnica de *diálogos* ao ordenamento jurídico brasileiro, pontua-se a necessidade de coincidência legislativa na tutela dos direitos do consumidor, bem como algumas das possibilidades de coaplicação normativa.

Ainda dentro desta concepção, no último capítulo são analisadas as fundamentações e argumentos, utilizados no pelo Superior Tribunal de Justiça, no estudo da técnica relacionado ao sistema de Defesa do Consumidor.

Por fim, de posse de tais informações, será possível refletir quanto o atual estágio de utilização da técnica dos *diálogos das fontes* para a defesa dos consumidores ante a pluralidade normativa do sistema jurídico brasileiro.

1 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1.1 A evolução histórica do Direito do Consumidor e o surgimento do Código de Defesa do Consumidor brasileiro

Em razão das constantes transformações ocorridas no mundo ao longo do tempo, as relações de consumo evoluíram enormemente.

Das operações de simples troca de mercadorias e das primitivas operações mercantis desenvolveu-se, progressivamente, até as sofisticadas operações de compra e venda, arrendamento, leasing, importação, etc., envolvendo grande quantidade de dinheiro.¹

Nas suas fases primitivas, as relações de consumo se caracterizavam pelos negócios interpessoais, em que os fornecedores mantinham relações diretas com os consumidores, em faixas restritas dos mercados, sendo que o industrialismo e as produções em grandes escalas vieram a revolucionar os negócios, tornando-os pluripessoais e difusos.²

Se antes os tratos primários de encomendas de produtos e serviços permitiam aos consumidores melhor conhecer as pessoas dos seus fornecedores, e melhor eleger os bens e serviços consumíveis, desde o final do século XIX, as relações de consumo passaram a ganhar tons de universalidade, sendo que, na maioria dos casos, os consumidores passaram a se relacionar com as marcas dos produtos, sem qualquer contato com os seus fabricantes.³

Sendo assim, nessa época teve início o chamado *movimento consumerista* que, influenciado pelas lutas de grupos sociais contra as discriminações de raça, sexo, idade e profissões, vividas ao final do século XIX e início do século XX, exercia práticas voltadas

¹ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 02.

² GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 01.

³ *Ibidem*, p. 01.

para a solução de problemas não só inerentes às relações de consumo, mas também associadas às conquistas sociais obtidas àquele tempo.⁴

Posteriormente, já em outra fase deste movimento, os consumidores passaram a carregar a ideia de perseguição ao mau fornecedor, no sentido de prestigiar somente aquele comerciante que respeitasse as regras sociais e da livre concorrência.⁵

Ainda no início século XX, próximo a crise de 1929, tem-se, em alguns países da Europa, o impulso de valorização de aspectos da qualidade dos produtos e serviços, com o surgimento de publicações destinadas à avaliação destes, além de grupos, associações e estudiosos passarem a alertar os consumidores sobre a necessidade de valorização correta de seu dinheiro.⁶

Após a Segunda Guerra Mundial, o *movimento consumerista* espalha-se pelo mundo, ganhando força nos Estados Unidos na década de 60,⁷ onde, em 15 de março de 1962, o Presidente Kennedy se destaca ao ser o primeiro estadista a invocar a necessidade de preservação dos direitos do consumidor, marcando, assim, o início da presente fase da tutela ao consumidor, voltada para a exigência de boas informações sobre produtos e serviços, boa conduta dos fornecedores, além da necessidade destes atenderem as expectativas de valorização da vida comunitária.

Assim, a década seguinte foi marcada pela criação, na Europa e Estados Unidos, de legislações pontuais e específicas para a defesa dos interesses desse sujeito.

Já década 80, seguindo essa nova linha de proteção do consumidor, as Nações Unidas na 248ª Assembleia Geral editaram a Resolução n. 39 estabelecendo as “diretrizes gerais de proteção para o consumidor”,⁸ onde foi recomendado aos países membros, a implantação de uma infraestrutura adequada que permitisse a formulação, aplicação e vigia do funcionamento das políticas de proteção ao consumidor.

⁴ GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 01.

⁵ *Ibidem*, p. 03.

⁶ *Ibidem*, p. 04.

⁷ *Ibidem*, p. 04.

⁸ Cf. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução n. 39/248, de 16 de abril de 1985.

A partir de tais ações, nota-se que “a evolução dos estudos sobre os direitos do consumidor transformou-o em uma ‘questão de Estado’”,⁹ deixando de ser apenas a luta de grupos sociais.

No Brasil, em 1988 tem-se a proteção ao consumidor elevada a um patamar constitucional, de modo que, a então nova Carta Magna, trouxe a previsão direta de intervenção estatal para tal tutela.

O ordenamento jurídico brasileiro passa a ter, assim, a defesa do consumidor como direito fundamental, previsto no inciso XXXII, do artigo 5º da Constituição Federal/1988, e princípio da ordem econômica, estabelecido pelo inciso V, do artigo 170, dessa mesma Carta.

A nova Constituição trouxe, ainda, no artigo 48 de suas Disposições Transitórias, a previsão de urgente elaboração, pelo Congresso Nacional, de um Código Nacional de Defesa do Consumidor, estabelecendo um prazo de cento e vinte dias, após sua promulgação, para que isso fosse feito.

Porém, somente em 11 de setembro de 1990, “com um atraso de quase dois anos em relação à pretensão constitucional, editou-se a Lei Federal n. 8.078 (Código de Defesa do Consumidor), a qual dispõe sobre ‘normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social’¹⁰”.¹¹

Não obstante, cumpre destacar que o Código de Defesa do Consumidor brasileiro representou um importante marco do *movimento consumerista* mundial, sendo a primeira legislação do mundo considerada completa no tratamento da tutela do consumidor.

Nesta esteira, ressalta-se, ainda, que o movimento pro consumidor no Brasil assume uma postura diferente da encontrada no resto do mundo, tendo o Estado, pelos seus órgãos, alavancado e sustentado a defesa desse sujeito nas relações de consumo.¹²

⁹ GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 11.

¹⁰ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 1º.

¹¹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 40.

¹² GAMA, Hélio Zaghetto. Op cit. p. 07.

Além disto, é nesta legislação que há a introdução, no ordenamento jurídico brasileiro, da nova teoria contratual que de uma releitura dos antigos dogmas da teoria contratual clássica – autonomia da vontade, força obrigatória do contrato e relatividade das convenções – preconiza como princípios o equilíbrio econômico, a finalidade social e a boa-fé objetiva nas relações.¹³

Estabelece-se, assim, no ordenamento jurídico pátrio a Política Nacional de Relações de Consumo que, atendendo às diretrizes constitucionais e à nova teoria contratual, baseada nos princípios da vulnerabilidade do consumidor, presença do Estado, harmonização dos interesses, coibição de abusos, conscientização dos sujeitos, e melhoria dos serviços públicos,¹⁴ tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção de seus interesses econômicos, bem como a melhoria de sua qualidade de vida, da transparência e da harmonia nas relações de consumo.¹⁵

O artigo 4º, da Lei n. 8.038/1990, ao traçar tais objetivos e princípios, já reflete de início a motivação da existência da lei especial, ou seja, a necessidade de defesa do consumidor decorrente da posição de vulnerabilidade em que se encontra nas relações de consumo.¹⁶

1.2 A Justificativa da proteção especial: vulnerabilidade

A necessidade da tutela especial ao consumidor, como dito, não surge aleatoriamente. Trata-se de uma reação a um quadro social, reconhecidamente concreto, em que se vislumbrou a posição de inferioridade desse sujeito em face do poder econômico do fornecedor, bem como a insuficiência dos esquemas tradicionais do direito, substancial e adjetivo, que já não mais tutelavam os interesses desses sujeitos.¹⁷

¹³ MARQUES, Claudia Lima. Introdução ao Direito do Consumidor. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 35.

¹⁴ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 16-20.

¹⁵ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 4º, *caput*.

¹⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 40.

¹⁷ ALMEIDA, João Batista de. Op. cit. p. 22.

Verbalmente, vulnerar significa ferir, melindrar, ofender, o que induz à ideia de que existem inúmeras formas com que podem ocorrer ofensas aos direitos dos consumidores.¹⁸

Realmente é isso que ocorre. Assim, a doutrina identifica essas ofensas nos tipos de vulnerabilidade, quais sejam: técnica, jurídica, informacional¹⁹ e psíquica.²⁰

A vulnerabilidade é uma característica do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção, uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza e enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando as relações, em especial as de consumo.²¹ Assim, é permitido ao Estado intervir nesses casos para restabelecer o equilíbrio, dando, deste modo, voz ao princípio da equidade.

Diante disso, é identificada na situação de vulnerabilidade enfrentada pelo consumidor no mercado de bens e serviços a razão de existência de uma lei especial de proteção de seus direitos.²²

Conclui-se, então, que é neste princípio que se vislumbra a peça fundamental do mosaico jurídico denominado de Direito do Consumidor, podendo-se dizer que é ele o ponto de partida de toda Teoria Geral dessa disciplina jurídica.²³

Deste modo, se denota que a compreensão do princípio da vulnerabilidade é pressuposto necessário para o correto conhecimento do Direito do Consumidor, e, conseqüentemente, para a aplicação de qualquer lei que se proponha a salvaguardar esse sujeito.²⁴

¹⁸ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 152.

¹⁹ MARQUES, Cláudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 88-96.

²⁰ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Op. cit. p. 115.

²¹ MARQUES, Cláudia Lima. Op. cit. p. 87.

²² BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 40-41.

²³ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. Apresentação. In MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 10.

²⁴ *Ibidem*, p. 10.

1.2.1 O desenvolvimento e reconhecimento da vulnerabilidade nas relações de consumo

Historicamente, a fragilidade do consumidor se intensificou na mesma proporção do processo de industrialização e massificação das relações no mercado de consumo, ocorrido, particularmente, nas décadas posteriores ao fim da Segunda Grande Guerra.²⁵

Nesse processo, o consumidor deixou de ser considerado como pessoa e passou a representar apenas um número, de modo que passaram a surgir, todos os dias, técnicas e procedimentos abusivos de venda de produtos e serviços.²⁶

Os contratos, ao invés de discutidos em sua fase de formação, passaram a ser apresentados prontos, com várias disposições que traduzem desvantagens exageradas e desproporcionais em favor do fornecedor.²⁷

Além disso, o surgimento de publicidades que informam menos, e, em proporção inversa, se utilizam cada vez mais de métodos modernos de *marketing*, resulta em um alto potencial de indução a erro do destinatário da mensagem e, até mesmo, na inserção da necessidade e desejos de compra de bens e serviços supérfluos ou com pouca utilidade.²⁸

A produção em série resulta em vícios e defeitos, também em série, que tornam os produtos totalmente impróprios ao uso, além de nocivos à saúde dos consumidores.²⁹

Soma-se a isso, o avanço, cada vez maior, da tecnologia que conduz ao oferecimento de serviços e bens complexos, gerando um déficit informacional, e, conseqüentemente, dificuldades para uma escolha madura e consciente do consumidor.

Aqui, destaca-se o rápido progresso tecnológico na área de informática que, de um modo assustador, possibilita a ofensa à privacidade, traçando rotinas, hábitos e gostos

²⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 30.

²⁶ *Ibidem*, p. 31.

²⁷ *Ibidem*, p. 31.

²⁸ *Ibidem*, p. 31.

²⁹ *Ibidem*, p. 31.

do cliente, desenhando, assim, um perfil digital de consumidor que pouco se aproxima da realidade, ensejando em condutas discriminatórias e ofensas à honra.³⁰

Também é identificada a situação vulnerável do consumidor na possibilidade de o fornecedor não honrar as garantias aos bens produzidos, ou mesmo praticar fraudes que alterem as qualidades e/ou quantidade do produto.³¹

Diante de tais fatos, surge a necessidade, ainda maior de proteção ao consumidor, que se retrata, no, já citado, simbólico discurso do ex-presidente dos Estados Unidos, John Kennedy, em 15 de março de 1965, onde se destacou a necessidade de proteção aos interesses dos consumidores, principalmente, o seu direito à opção, segurança, informação, e a ser ouvido nas tomadas de decisões que lhes afetem.

A partir desta data, se tornou explícita, para o mundo, a posição de fragilidade do adquirente nas relações de consumo, sendo que “hoje há um consenso universal acerca da vulnerabilidade do consumidor”.³²

Retratando tal ideia, a Organização das Nações Unidas, reconheceu, em sua Resolução n. 39/248, de 1985, “que os consumidores se depararam com o desequilíbrio em termos econômicos, nível educacional e poder aquisitivo, o que conflita com o direito de acesso a produtos e serviços inofensivos”.³³

O princípio da vulnerabilidade do consumidor no Brasil encontra respaldo no compromisso estatal de proteção e defesa dos direitos do desse sujeito, firmado pela Assembleia Nacional Constituinte, que elevou essa defesa à posição de direito fundamental (CF, artigo 5º, XXXII), atribuindo-lhe, ainda, a condição de princípio estruturador da ordem econômica (CF, artigo 170, V)³⁴, e no fundamento da dignidade da pessoa humana, expresso na Carta Constitucional da República Federativa do Brasil.³⁵

³⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 31.

³¹ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 23.

³² *Ibidem*, p. 23.

³³ *Ibidem*, p. 23.

³⁴ Cf. BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação direta de inconstitucionalidade n. 2.591-DF. Requerente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro - CONSIF. Requerido: Presidente da República. Requerido: Congresso Nacional. Relator: Ministro Eros Grau. Julgado em 07.06.2006. Voto do Ministro Celso de Mello.

³⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. *Op. cit.* p. 39.

Após esse reconhecimento da vulnerabilidade, implícito na legislação, ocorreu, no país, uma declaração expressa dessa circunstância, por meio do Código de Defesa do Consumidor, que declara, em seu artigo 4º, inciso I, a vulnerabilidade como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo.

Porém, ainda com esse compromisso de proteção, nota-se que os danos enfrentados pelos consumidores, muitas vezes, ficam sem reparação, seja porque esses, individualmente considerados, são pequenos, seja por motivos econômicos, já que geralmente não possuem recursos para a contratação de advogados e arcar com as despesas processuais.

É neste ponto, aliás, que se evidencia a superioridade dos fornecedores, que possuem, em seus estabelecimentos, departamentos jurídicos organizados e preparados, o que aumenta ainda mais a situação de inferioridade do consumidor, a justificar-lhe a tutela especial.³⁶

Assim, observa-se, que não há dificuldades em perceber e sustentar a proteção diferenciada ao consumidor no mercado, porém, de maneira paradoxal, encontram-se dificuldades inerentes a própria conceituação de consumidor e as situações fáticas que atraem a aplicação da respectiva tutela especial.³⁷

1.2.2 A vulnerabilidade como critério de incidência do Código de Defesa do Consumidor

Do mesmo modo com que há a certeza de que a pessoa natural, adquirente ou potencial adquirente de produtos e serviços oferecidos no comércio, está em situação de fragilidade, seja em aspectos econômicos, técnicos e vários outros, é certo, também, que, nem sempre, o mesmo será verdadeiro quanto às pessoas jurídicas ou mesmo pessoas físicas que atuem profissionalmente em mercado.³⁸

Além disso, há, ainda, situações fáticas, inerentes ao próprio mercado de consumo, nas quais a superioridade de uma das partes não decorre do fato da pessoa jurídica possuir maior conhecimento técnico ou poder econômico, e sim do exercício em si de determinada atividade. Nestes casos, é, antes de tudo, a natureza da atividade que é

³⁶ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 23.

³⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 33.

³⁸ *Ibidem*, p. 33.

determinante para a compreensão da fragilidade da pessoa, e não as características do sujeito.³⁹

Assim, observa-se que “a complexidade do sistema do CDC inicia-se justamente pela definição do sujeito a ser protegido”,⁴⁰ pois todos são consumidores, de modo que assumem, em algum momento, tal papel.⁴¹

Desse modo, para identificar o campo de ação da Legislação de Defesa do Consumidor deve-se ter em conta, inevitavelmente, aspectos e elementos externos ao sujeito.⁴²

No ordenamento brasileiro, para a análise desse fator tem-se voltado para expressão *destinatário final*, elencada no conceito base de consumidor.⁴³

Diante disto, na doutrina e jurisprudência pátria, encontram-se duas correntes para sua análise: a finalista, que a partir de uma interpretação restritiva de destinatário final define a incidência da tutela do CDC; e a maximalista, que adota uma postura ampliativa dessa expressão, por considerar que, devido aos métodos contratuais massificados, todo e qualquer contratante seria vulnerável, o que retiraria o caráter especial da lei.⁴⁴

Da análise dessas correntes, surge na jurisprudência, em especial no Superior Tribunal de Justiça, uma nova postura denominada finalismo aprofundado/mitigado, que, para a solução de casos difíceis, se baseia na aferição em concreto da vulnerabilidade para avaliação da destinação final do consumo.⁴⁵

³⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 33-34.

⁴⁰ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3 ed. São Paulo: RT, 2010. p. 83.

⁴¹ BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit. p. 36.

⁴² Ibidem, p. 36.

⁴³ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 2º, *caput*.

⁴⁴ MARQUES, Claudia Lima. Op. cit. p. 87.

⁴⁵ Ibidem, p. 87.

Neste quadro, o que importa como critério hermenêutico para a solução de casos difíceis é identificar a razão de existir a legislação especial de proteção ao consumidor, que é a vulnerabilidade deste em face das atividades inerentes ao mercado.⁴⁶

O Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Mauro Campbell Marques, ao proferir seu voto no REsp n. 913.711-SP, relata esta nova tendência jurisprudencial:

[...] O Código de Defesa do Consumidor se insere em uma perspectiva em que, em princípio, apenas o particular é consumidor. Tal conclusão se extrai da conjugação dos arts. 2º e 3º do CDC, em que a pessoa jurídica de direito público somente aparece na figura de "fornecedora". [...]

Em torno da expressão "destinatário final" (art. 2º do CDC), surgem controvérsias. Para a corrente finalista (ou subjetiva), consumidor destinatário final é, em síntese, aquele que retira um produto ou serviço do mercado de consumo para uso próprio ou de sua família, e não para revenda ou uso profissional. A teoria maximalista, por outro lado, diz que destinatário final é o que retira o produto ou serviço do mercado de consumo, não importando sua finalidade (é o destinatário final fático, ou seja, retira o bem do mercado e o utiliza, mas não o retira da cadeia produtiva).

No Superior Tribunal de Justiça, notadamente no âmbito da Segunda Seção, prevalece a teoria finalista, mas de forma mitigada, para atender situações em que há vulnerabilidade do caso concreto [...].⁴⁷

Tal posição demonstra uma solução equânime para o exame de casos difíceis, onde não esteja claramente caracterizada a relação de consumo *stricto sensu*.

1.3 A relação de consumo

Ainda na análise do campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, percebe-se que este não oferece um conceito pronto da situação tutelada, qual seja: a relação de consumo.

O legislador pátrio fornece, na realidade, conceitos dos elementos necessários para se compor essa relação, assim, tipifica as noções de consumidor, fornecedor,

⁴⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 36.

⁴⁷ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 913.711-SP. Recorrente: Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL. Recorrido: Município de Sales Oliveira. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Julgado em 19.08.2008. DJ de 16.09.2008. Voto do Ministro Mauro Campbell Marques.

produtos e serviços, sendo que a partir da conjugação de tais fatores deve-se buscar obter o significado e a extensão da relação de consumo.⁴⁸

As relações de consumo, assim, podem ser entendidas, inicialmente, como relações jurídicas existentes entre fornecedor e consumidor, tendo por objeto a aquisição de produto ou a utilização de serviços⁴⁹ e inserida dentro do mercado de consumo.

Nessa proposição, a incidência da Lei de Defesa do Consumidor só ocorreria quando identificados simultaneamente os conceitos de consumidor e fornecedor, sendo que caso não ocorresse tal identificação na relação jurídica, o assunto seria estranho à sua aplicação.⁵⁰

Porém, deve-se ter em mente que a terminologia *relações de consumo* decorre não só de entendimentos sobre as relações entre os fornecedores e consumidores, mas também, de como se pode entender as pessoas classificáveis como consumidores,⁵¹ o que, como exposto anteriormente, é aferível pela análise concreta da vulnerabilidade dos sujeitos.

Pode-se, então, dizer que o CDC conceitua o consumidor, fornecedor, produto e serviço, com o objetivo de oferecer um suporte fático para a sua aplicação,⁵² de modo que a análise da base fático-aplicacional da legislação, também, faz-se extremamente necessária para o estudo do Direito do Consumidor.

Assim, passa-se ao exame dos elementos, bem como a conceituação de mercado de consumo, que perfazem esse ambiente de interações.

1.3.1 Consumidor

Qualquer que seja o sistema legislativo de proteção ao consumidor, de lei única ou de leis esparsas, sempre será inevitável, e até recomendável, a definição de

⁴⁸ DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor: conceito e extensão*. São Paulo: RT, 1993. p. 69-70.

⁴⁹ NERY JUNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual. In GRINOVER, Ada Pellerini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1. p. 511.

⁵⁰ COELHO, Fábio Ulhoa. *O empresário e os direitos do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1994. p. 43.

⁵¹ GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 21.

⁵² BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 53.

consumidor,⁵³ pois, de certo, conceituar consumidor é analisar o sujeito da relação jurídica de consumo tutelada pelo Direito do Consumidor, sendo que, nessa definição, ficará estabelecida a dimensão da comunidade ou grupo a ser tutelado e, por esta via, os limites de aplicabilidade deste direito especial.⁵⁴

Entretanto, não há necessidade de que essa definição seja precisa e limitada, pois, muitas vezes, o esmiuçamento de conceitos acaba incorrendo em pecados, sejam por falta ou excesso.⁵⁵

Desse modo, o próprio Código de Defesa do Consumidor evita uma só forma de conceituação deste sujeito, para, assim, não correr o risco de deixar de resguardar aquele que realmente pretende defender, ou seja, o vulnerável da relação de consumo.⁵⁶

Há, então, uma noção ampla do sujeito identificado como consumidor que, fundada na vulnerabilidade, é retratada em quatro dispositivos legais – quais sejam: artigo 2º, *caput*, e parágrafo único; artigo 17; e artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor –, onde, nessas definições, há a utilização de diversos verbos indeterminados para descrever suas atividades, situação ou papel como tal.⁵⁷

O artigo 2º, da Lei, traz, em seu *caput*, o conceito considerado padrão do consumidor, de modo que, nesta definição “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.⁵⁸

Nesta conceituação, as divergências giram em torno do elemento teleológico da relação de consumo, qual seja o significado da expressão *destinatário final*,⁵⁹ sendo que hoje, como já mencionado, tal situação encontra solução no âmbito doutrinário-jurisprudencial pela análise da vulnerabilidade do caso em concreto.

⁵³ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. O conceito jurídico de consumidor. *BDJur*, Brasília, DF. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/handle/2011/8866>>. Acesso em: 3 ago. 2010. p. 25.

⁵⁴ *Ibidem*, p.06.

⁵⁵ LUCCA, Newton de. *Direito do consumidor: aspectos práticos, perguntas e respostas*. 2. ed. São Paulo: Edipro, 2000. p. 46.

⁵⁶ *Ibidem*, p. 46.

⁵⁷ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 83.

⁵⁸ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 2º, *caput*.

⁵⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 55.

No artigo 2º, parágrafo único, do CDC, tem-se a mais geral das normas de extensão, pois esta equipara ao consumidor a coletividade de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo, ainda estas sejam indetermináveis,⁶⁰ tal dispositivo assume grande relevância ao se considerar que deste decorre a aplicação do conceito genérico trabalhado em toda a Lei.⁶¹

O artigo 17 visa proteger aqueles que sofrem danos em decorrência de acidentes de consumo, mesmo que estes não sejam consumidores, podendo ser, ainda, tanto as pessoas que tenham relação com o consumidor, ou terceiros estranhos, pouco importando se utilizaram a coisa ou simplesmente sofreram seus efeitos.⁶²

Já no artigo 29, equiparam-se a consumidor todas as pessoas, determináveis ou não, expostas a práticas comerciais abusivas,⁶³ superando-se, assim, os estritos limites da definição jurídica de consumidor e imprimindo uma definição de política legislativa, capaz de harmonizar os interesses no mercado de consumo, reprimir abusos e proteger interesses econômicos.⁶⁴

Tal multiplicidade de conceitos se explica pela possibilidade de variação da fragilidade das pessoas em mercado de consumo conforme ao tipo de atividade analisada, o que implica numa diversidade de situações que necessitam da tutela especial.⁶⁵

Materialmente, as definições de consumidor trabalhadas pelo CDC, ultrapassam a esfera contratual e abarcam na extracontratualidade, para, assim, proteger, de maneira individual ou coletiva, vítimas de atos ilícitos pré-contratuais, como a publicidade enganosa e/ou ilícita, e as práticas abusivas, bem como, todas as vítimas de acidentes de consumo, sejam estas destinatárias finais ou não.⁶⁶

⁶⁰ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 97.

⁶¹ *Ibidem*, 97.

⁶² CAVALCANTI, Flávio de Queiroz Bezerra. *Responsabilidade por fato do produto no código de defesa do consumidor*. Belo Horizonte: Del Rey, 1995. p. 39.

⁶³ KHOURI, Paulo R. Roque A. *Contratos e responsabilidade civil no CDC*. Brasília: Brasília Jurídica, 2002. p. 49.

⁶⁴ MARQUES, Claudia Lima. *Op. cit.* p. 98.

⁶⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 55.

⁶⁶ MARQUES, Claudia Lima. *Op. cit.* p. 83.

Também não há, nas definições do sujeito da relação de consumo, uma distinção entre adquirente de produtos e o usuário desses, muito menos entre o objeto da relação de consumo – se uso de produtos ou de serviços –,⁶⁷ o que, mais uma vez, demonstra a amplitude do conceito.

Porém, ainda é importante ressaltar que o conceito de consumidor não deixa de ser relacional, necessitando para sua ocorrência de que exista um fornecedor no outro polo da relação.⁶⁸

1.3.2 *Fornecedor*

Como consequência da amplitude do conceito de consumidor, nota-se, também no CDC, uma definição aberta de fornecedor, estabelecida pelo artigo 3º, *caput*, do Código, o que dá margem para que um leque ainda maior de relações seja abrangido por este Diploma.⁶⁹

Tal dispositivo prevê que toda pessoa, física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação ou comercialização de produtos ou prestação de serviços será considerada fornecedor.⁷⁰

Ainda nesta conceituação, se faz importante destacar que há a necessidade de o sujeito considerado fornecedor exercer sua atividade de provimento de bens e serviços de maneira profissional e/ou habitual, para que se possa inseri-lo nas relações de consumo.⁷¹

Destaca-se, também, que na caracterização do fornecedor não importa a natureza jurídica da pessoa, de modo que qualquer sujeito de direito pode ser considerado fornecedor.

⁶⁷ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 83.

⁶⁸ *Ibidem*, p. 83-84.

⁶⁹ *Ibidem*, p. 99.

⁷⁰ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 3º, *caput*.

⁷¹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: RT, 2006. p. 393.

Deve-se, ainda, observar que o CDC não exige, para configuração do fornecedor, a atuação em mercado com objetivo de lucro, bastando, quanto a este aspecto, que a atividade seja remunerada, não importando a destinação dessa remuneração.⁷²

Deste modo, pode-se afirmar que a definição de fornecedor abrange a atividade de todos os agentes econômicos que introduzem produtos e/ou serviços no mercado de consumo,⁷³ excluindo-se apenas aquelas atividades típicas de direito privado que não tem caráter profissional.⁷⁴

Há, ainda de se destacar que neste conceito, assim como na definição de consumidor, também é identificável a figura equiparada, sendo este fornecedor equiparado àquele terceiro intermediário ou ajudante da relação de consumo principal, que atue frente ao consumidor, ou grupo destes, como se fornecedor fosse.⁷⁵

Completa-se o entendimento a respeito da figura do fornecedor com as definições de produtos e serviços, estabelecidas pelos parágrafos do artigo 3º, do CDC,⁷⁶ e trabalhadas a seguir.

1.3.3 Produtos e serviços

Como toda relação essencialmente jurídica a relação de consumo possui, além de dois polos específicos de interesses – consumidor e fornecedor –, um objeto capaz de supri-los, no caso os produtos e serviços.⁷⁷

Nas relações de consumo, produto é qualquer bem, móvel, imóvel, material ou imaterial.⁷⁸ Observa-se que tal conceituação acaba fazendo com que tudo que seja

⁷² BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 89.

⁷³ SANTANA, Hector Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: RT, 2009. p.77.

⁷⁴ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 41.

⁷⁵ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 104.

⁷⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit. p. 90.

⁷⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2006. p. 491

⁷⁸ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 3º, § 1º.

suscetível de uma valoração econômica seja considerado produto,⁷⁹ o que revela, mais uma vez, uma enorme abrangência conceitual.

Já o serviço no CDC é definido como qualquer atividade remunerada, fornecida em mercado de consumo, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, à exceção das atividades decorrentes das relações de caráter trabalhista.⁸⁰

Importante ressaltar que para a conceituação de uma atividade como serviço essa, além de ter o cunho remuneratório, deve ser exercida com certa repetição.⁸¹

1.3.4 Mercado de consumo

Da análise dos conceitos estabelecidos pelo CDC, tem-se uma definição genérica e abstrata das atividades que se desenvolvem ordinariamente em mercado de consumo,⁸² o que implica também na dilação desse conceito.

O mercado é o ambiente e as atividades relativas ao processo econômico, profissional e remunerado, de produção, distribuição e comercialização de produtos e de prestação de serviços⁸³, ou mesmo, a sucessão de etapas, no âmbito industrial, ligadas aos bens, desde sua produção até sua destinação final.⁸⁴

Tal noção demonstra que, de regra, a tutela do CDC se dirige ao ponto final da cadeia econômica de produção e circulação de bens e prestação de serviços, destacando, secundariamente, a área de atuação da lei.⁸⁵

Observa-se, assim, que, pela noção de mercado de consumo, há, *a priori*, uma limitação a aplicabilidade da lei estabelecida pelo próprio Código de Defesa do Consumidor, sendo que nos casos difíceis tal conceito, assim como os demais que compõem a

⁷⁹ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 28.

⁸⁰ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 3º, § 2º.

⁸¹ ALMEIDA, João Batista de. Op. cit. p. 28.

⁸² BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2ª ed. São Paulo: RT, 2009. p. 90.

⁸³ LUCCA, Newton de. *Direito do consumidor*. São Paulo: Quartier Latin, 2003. p.06-07.

⁸⁴ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 213.799-SP. Recorrente: Agropecuária Itacolomi. Recorrido: Banco Noroeste S/A. Relator: Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira. Julgado em 24.06.2003. DJ de 29.09.2003. Voto do Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira.

⁸⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit. p. 95.

relação de consumo, deve ser analisado sob a perspectiva da vulnerabilidade,⁸⁶ de modo a permitir uma ampliação da aplicação desse Diploma sempre que, neste meio, seja constatada a situação vulnerável dos adquirentes.

Nesse contexto, vislumbra-se a ampla aplicabilidade da tutela do consumidor capaz de incidir, através da identificação do sujeito vulnerável, em determinados casos onde haja uma multiplicidade de direitos aplicáveis.

⁸⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2ª ed. São Paulo: RT, 2009. p. 54.

2 DO DIÁLOGO DAS FONTES

2.1 O significado da expressão *diálogo das fontes*

Com o atual pluralismo de direitos, com fontes legislativas diversas, surge a necessidade de coordenação entre leis no ordenamento jurídico, afim de que se alcance um sistema eficiente e justo.⁸⁷ Nessa realidade, o aplicador do direito tem como primeiro desafio a multiplicidade de leis,⁸⁸ sendo sua tarefa complexa e dinâmica por demandar o exame simultâneo de diversos diplomas legais, além de uma fundamentação consistente.⁸⁹

Assim, seja em aspectos subjetivos ou materiais, logicamente, surgem dúvidas quanto à colisão ou derrogação de leis, bem como situações de *conflitos normativos*.⁹⁰

Esses conflitos se resumem ao fato de existirem duas ou mais leis incidentes na análise de um caso concreto, aparentemente em choque quanto a sua aplicabilidade.⁹¹

Tais situações teriam, na doutrina clássica, solução encontrada pela prevalência de uma lei sobre a outra com a consequente exclusão desta do sistema, fundada em critérios de anterioridade, especialidade e hierarquia,⁹² por ab-rogação, derrogação, ou

⁸⁷ JAYME, Erik. *Identité culturelle et integration: le droit internationale privé postmoderne. Recueil des Cours de l'Académie de Droit International de la Haye*, 1995, II, p. 60 e 251 e ss. apud MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 72-73.

⁸⁸ MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 72.

⁸⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 103.

⁹⁰ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 108.

⁹¹ *Ibidem*, 109.

⁹² BOBBIO, Noberto. *Teoria do ordenamento jurídico*. São Paulo-Brasília: Pollis-Unb apud MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 72.

revogação.⁹³ Porém, a doutrina atualizada, em detrimento da exclusão normativa pregada anteriormente, procura dar ênfase à harmonia e coordenação das normas no ordenamento jurídico.⁹⁴

Desse modo, é proposta uma análise mais flexível e útil dos preceitos aparentemente conflitantes, reestabelecendo a coerência do sistema normativo.⁹⁵ Muda-se, então, o paradigma da simples retirada de uma das normas em conflito no sistema jurídico para o da convivência dessas, se vislumbrando a possibilidade de interação em suas razões.⁹⁶

É a denominada coerência derivada ou restaurada, que procura uma eficiência não só hierárquica, mas também funcional, do sistema, plural e complexo, do direito contemporâneo, de modo a evitar antinomias, incompatibilidades ou a incoerência normativa.⁹⁷

Da análise de tal tendência, Erik Jayme redonda na expressão *diálogo das fontes*,⁹⁸ apresentada no ordenamento jurídico brasileiro por Cláudia Lima Marques⁹⁹ como forma de sintetização dessa aplicação coerente de fontes legislativas plúrimas convergentes.¹⁰⁰

Nos dizeres da mencionada autora, diz-se *diálogo*:

[...] porque há influências recíprocas, [...] porque há aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção pela fonte prevalente ou mesmo permitindo uma opção por uma das leis em conflito abstrato – uma solução flexível e aberta, de interpretação, ou mesmo a solução mais favorável ao mais fraco da relação (tratamento diferente dos diferentes).¹⁰¹

⁹³ MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 72.

⁹⁴ Idem, Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 108.

⁹⁵ Ibidem, p. 110.

⁹⁶ Ibidem, p. 110.

⁹⁷ Ibidem, p. 108.

⁹⁸ JAYME, Erik. *Recueil des Cours*, 251. 1995, p. 259 apud MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 71-75.

⁹⁹ TARTUCE, Flávio. *Direito civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 2. ed. São Paulo: Método, 2007. v. 3. p. 31.

¹⁰⁰ MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 74.

¹⁰¹ Idem, Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 109.

Desse modo, percebe-se que o uso da expressão *diálogo das fontes* é uma tentativa de expor a necessidade de aplicação harmônica das leis coexistentes no sistema,¹⁰² que se caracteriza pela busca da eficiência normativa como solução aos denominados *conflitos normativos*.¹⁰³

Trata-se, portanto, de uma teoria que afirma a superação da noção de conflito, substituindo-a pela de coordenação e aplicação de diferentes leis a um mesmo caso.¹⁰⁴

Nessa esteira, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Ministro do Superior Tribunal de Justiça, ainda afirma que:

O diálogo das fontes é um método de interpretação, de integração e de aplicação das normas, que contempla os principais desafios de assegurar a coerência e a efetividade do direito a partir do projeto constitucional e o sistema de valores que impõe [...].
[...] consiste no método de coordenação e coerência sistemática das várias fontes do direito, assegurando a conformidade entre elas e a supremacia da Constituição e, mais ainda, dos seus valores e direitos fundamentais.¹⁰⁵

Dessa forma, tem-se uma proposta de utilização de diálogos, orientada pela proteção dos direitos fundamentais e da pessoa humana, de modo a permitir a coordenação das mais variadas fontes legislativas,¹⁰⁶ sendo um importante método de integração inserido pela nova teoria geral e aplicável a todos os ramos do direito, privado e público, nacional e internacional, como instrumento útil ao interprete das normas em face do pluralismo de fontes.¹⁰⁷

¹⁰² MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 108.

¹⁰³ Idem, Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 72-73.

¹⁰⁴ MIRAGEM, Bruno. Apresentação. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 10.

¹⁰⁵ BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Prefácio. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 6-7.

¹⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. Op. cit. p. 10.

¹⁰⁷ MARQUES, Claudia Lima. O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: _____ (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 21.

Tais ideias, hoje arraigadas no ordenamento pátrio, demonstram que os tempos pós-modernos não necessitam mais apenas de monossoluções,¹⁰⁸ de modo que, numa resposta sistemática atualizada, há sempre a busca da eficiência funcional, em todo o complexo de direitos contemporâneos, mais fluida e flexível, tratando diferentemente os diferentes, e permitindo uma maior mobilidade e fineza de distinções, sendo, a superação de paradigmas substituída pela convivência desses.¹⁰⁹

2.2 Os tipos de diálogos

Com base na teoria dos *diálogos das fontes* de Erik Jayme, Claudia Lima Marques vislumbra a possibilidade de três tipos diferentes de interações normativas¹¹⁰, denominando-as de: *diálogo sistemático de coerência*; *diálogo de complementariedade e subsidiariedade*; e *diálogo de coordenação e adaptação sistemática*.¹¹¹

2.2.1 Diálogo sistemático de coerência

Identifica-se o diálogo sistemático de coerência nas situações de aplicação simultânea de leis onde uma serviria de base conceitual para outra.¹¹²

Tal relação é aplicável a casos de coexistência de leis gerais e especiais, e de incidência de uma lei central do sistema conjuntamente a outra que lide com um microsistema específico incompleto materialmente, onde haveria a integralização de conceitos desta a partir de definições elencadas na norma geral/central.¹¹³

Assim, conceitos abertos, ou seja, não definidos, em legislação específica, teriam sua determinação fixada e/ou atualizada pela norma geral – a exemplo do que ocorre com os conceitos de nulidade, prescrição e decadência, entre outros, utilizados pelos variados

¹⁰⁸ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 110.

¹⁰⁹ Idem, Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 73

¹¹⁰ Idem, O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 30.

¹¹¹ Idem, Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 76-77.

¹¹² Ibidem, p. 76.

¹¹³ Ibidem, p. 76.

microssistemas do direito privado brasileiro, porém definidos e atualizados pelo sistema geral do Código Civil.¹¹⁴

2.2.2 *Diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade*

O diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade vislumbra a possibilidade de aplicação coordenada de leis onde uma complementa a aplicação da outra.¹¹⁵

Assim, a depender do campo de aplicação, uma lei concluiria a outra no sentido de que tanto suas normas quanto seus princípios e cláusulas gerais poderiam encontrar uso subsidiário ou complementar.¹¹⁶

Percebe-se, então, que essa proposta de interação resulta num diálogo exatamente contrário à revogação ou ab-rogação clássicas, em que uma lei era superada e retirada do sistema pela outra,¹¹⁷ havendo, portanto, uma possibilidade de interação normativa onde, a depender da aplicação da norma ao caso concreto, seria indicada a incidência de suas regras e princípios, de maneira necessária ou subsidiária, para a busca da melhor solução da lide, cabendo essa escolha ao legislador ou ao juiz na análise do caso.¹¹⁸

2.2.3 *Diálogo de coordenação e adaptação sistemática*

Já o diálogo de coordenação e adaptação sistemática seria reconhecido nas influências recíprocas dos sistemas legais. Sua identificação decorre da atuação do sistema especial no geral e do geral no especial, onde há a possibilidade de redefinição do campo de aplicação de uma lei pela alteração da outra.¹¹⁹

¹¹⁴ MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 76.

¹¹⁵ *Ibidem*, p. 76.

¹¹⁶ *Idem*, O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 32.

¹¹⁷ *Ibidem*, p. 32.

¹¹⁸ *Idem*, Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 76.

¹¹⁹ *Idem*, Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 114.

Há, portanto, uma bidirecionalidade normativa sistêmica, de modo que alterações legislativas, ou mesmo transposições de conquistas alcançadas de uma lei para outra, podem influenciar reciprocamente na identificação de seus campos de incidência.¹²⁰

2.2.4 Releitura constitucional dos critérios clássicos de solução de conflitos

Ainda nessa temática, Cláudia Lima Marques vislumbra a possibilidade de uma releitura dos critérios clássicos – hierarquia, especialidade e anterioridade –, conectando-os aos *novos diálogos*.

Assim, é proposta uma relação onde:

[...] a nova hierarquia [...] é a coerência dada pelos valores constitucionais e a prevalência dos direitos humanos; a nova especialidade [...] é a ideia de complementação ou aplicação subsidiária das normas especiais, entre elas, com tempo e ordem nesta aplicação, primeiro a mais valorativa, depois, no que couberem, as outras; e nova anterioridade que não vem do tempo de promulgação da lei, mas sim da necessidade de adaptar o sistema cada vez que uma nova lei é inserida pelo legislador.¹²¹

Repisa-se, desse modo, a ideia de que o método do *diálogo das fontes* é um instrumento restaurador da coerência do sistema normativo que reduz a sua complexidade e realiza valores ideais modernos, de igualdade, liberdade e solidariedade na sociedade, que num sistema complexo como o do direito privado brasileiro apresenta ampla gama de aplicação viabilizando a efetividade de preceitos constitucionais.¹²²

Diante desse quadro, fica clara a importância da coaplicação de normas no sistema plurilegislativo brasileiro, sendo que em normas de emprego vasto, como o Código de Defesa do Consumidor, tal interpretação dialética se faz necessária em grande parte dos casos.

2.3 O diálogo das fontes e o Código de Defesa do Consumidor

Na discussão inerente às situações de vulnerabilidade que ensejam a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor acaba sendo fundamental perceber que a

¹²⁰ MARQUES, Cláudia Lima. O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 32.

¹²¹ Ibidem, p. 31.

¹²² Ibidem, p. 30.

incidência desse diploma de proteção em determinado suporte fático não afasta a análise harmoniosa com outras fontes legais.¹²³

Na realidade, o CDC, em razão de seu corte horizontal nas mais diversas relações jurídicas, acaba sendo um significativo exemplo da atual necessidade de convivência entre diversos diplomas.¹²⁴

Desse modo, em situações inerentes a essa Lei, outras normas podem ser invocadas, particularmente quando mais vantajosas ao consumidor, sendo aplicadas e, inevitavelmente, analisadas em conjunto, buscando-se sempre a coerência e harmonia nas conclusões.¹²⁵

O artigo 7º, da Lei, é o dispositivo que introduz a possibilidade de *diálogo* entre o Código de Defesa do Consumidor e outras fontes normativas, ao estabelecer que:

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.¹²⁶

Nesse sentido, faz-se importante destacar a lição emanada no Superior Tribunal de Justiça pela Ministra Fátima Nancy Andrichi na análise do REsp n. 1.037.759-RJ, onde se destaca que:

[...] o art. 7º da Lei 8.078/1990 fixa o chamado *diálogo de fontes*, segundo o qual, sempre que uma lei garantir algum direito para o consumidor, ela poderá se somar ao microsistema do CDC, incorporando-se na tutela especial e tendo a mesma preferência no trato da relação de consumo[...]¹²⁷

Tem-se, então, que a não exclusividade do CDC na instituição de direitos,¹²⁸ é direito básico do consumidor,¹²⁹ de modo a credenciar a possibilidade de influência ou

¹²³ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 101.

¹²⁴ Ibidem, p. 102.

¹²⁵ Ibidem, p. 102.

¹²⁶ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 7º, *caput*.

¹²⁷ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 1.037.759-DF. Recorrente: L. C. T. A. de S. Recorrido: Fundação de Seguridade Social – GEAP. Relatora: Ministra Nancy Andrichi. Julgado em 23.02.2010. DJ de 05.03.2010. Voto da Ministra Nancy Andrichi.

¹²⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit. p. 102.

¹²⁹ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Capítulo III.

coaplicação de outras leis na análise das relações de consumo, bem como desse diploma ser utilizado no estudo de outras normas.

2.3.1 O Código de Defesa do Consumidor e seu instintivo diálogo normativo

O Direito do Consumidor, por ser um direito fundamental, humano, social e econômico, positivado pela Constituição Federal, dá origem, conjuntamente com outras prerrogativas basilares do Estado brasileiro, a todo um aparato legislativo infraconstitucional, que se reflete através da microcodificações.¹³⁰

Assim, ao analisar-se o sistema posto pelo CDC, é importante observar que este não é um Código voltado apenas para o consumo, ou uma lei geral especial protetiva do consumidor, mas sim um conjunto de normas que sistematiza a proteção desse sujeito em situações de vulnerabilidade.¹³¹

Portanto, repisa-se a ideia de que o Código de Defesa do Consumidor brasileiro se concentra nos sujeitos de direitos, visando proteger essencialmente o indivíduo identificado constitucionalmente como vulnerável e especial.¹³²

Assim, é de se ressaltar que o exercício desta ampla função constitucional protetiva denota a necessidade de serem observadas outras regras, constitucionais e infraconstitucionais, o que incide no diálogo normativo.

Como principal exemplo desta ideia, tem-se a necessária correlação entre o CDC e o Código Civil/2002, que se sintetiza, principalmente, no mencionado *diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade*.¹³³

Ressalta-se, também, que Constituição brasileira impõe, em seus artigos 5º, XXXII; 170, V; e 48 do ADCT, um modelo de coexistência entre CDC e o CC/2002 que

¹³⁰ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 112.

¹³¹ *Ibidem*, p. 114.

¹³² *Ibidem*, p. 114.

¹³³ *Idem*, Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003. p. 77.

influência diretamente no diálogo entre essas fontes,¹³⁴ e dá margem a outros casos de aplicação conjunta entre o CDC e legislações infraconstitucionais.

2.3.2 O diálogo das fontes como elemento potencializador da defesa do consumidor

Importante elucidar, ainda, que a *teoria do diálogo das fontes*, quando analisada sob essa perspectiva constitucional, qualifica a defesa do consumidor como um verdadeiro preceito fundamental.¹³⁵

Nesse sentido, tem-se que a noção de tutela desses direitos assume o papel de valor interpretativo e vetor na interpretação de várias normas constitucionais e infraconstitucionais, contraindo, simultaneamente, a condição de princípio, direito e preceito fundamental.¹³⁶

Trata-se de uma constatação com consequências práticas para o reforço da proteção dos direitos do consumidor, de modo que toda e qualquer conduta que venha a violar ou ameaçar de violação os direitos do consumidor caracteriza-se como conduta lesiva a preceito fundamental¹³⁷ constitucional.¹³⁸

Não obstante a isso, repete-se a ideia de que o Código de Defesa do Consumidor expressamente¹³⁹ expõe a necessidade de interação normativa sempre que for vislumbrada situação mais vantajosa ao consumidor, propondo em suas razões a possibilidade de potencialização da defesa desse sujeito via *diálogo das fontes*.¹⁴⁰

¹³⁴ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 113.

¹³⁵ DUQUE, Marcelo Shenk. O transporte da teoria do diálogo das fontes para a teoria da constituição. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 147.

¹³⁶ Ibidem, p. 147.

¹³⁷ Passível, portanto, de defesa perante o Supremo Tribunal Federal via arguição de descumprimento de preceito fundamental. Cf. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. DOU de 05.10.1988. Artigo 102, § 1º.

¹³⁸ DUQUE, Marcelo Shenk. Op. cit. p. 147-148.

¹³⁹ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigo 7º.

¹⁴⁰ MIRAGEM, Bruno. *Eppur si muove: diálogo das fontes como método de interpretação sistemática*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 99-101.

2.3.3 A necessidade de ampliação do diálogo

O CDC é uma lei subjetivamente especial, ou seja, singular quanto aos sujeitos por ele protegidos. Porém, se observado seu aspecto material, constata-se que este tem caráter de norma geral, sendo aplicável a todas as relações contratuais e extracontratuais em que o sujeito vulnerável, consumidor, esteja envolvido.¹⁴¹

Assim, devido a este amplo e difuso campo de aplicação, são facilmente identificadas hipóteses de coexistência entre a Lei de Defesa do Consumidor e outras leis consideradas especiais.¹⁴²

Tais situações, com a tendência de desuso dos critérios clássicos de solução de conflitos normativos – ab-rogação, derrogação, e revogação –, e observada a regra do direito contemporâneo da continuidade das leis, possibilita uma aplicação sistêmica do Código de Defesa do Consumidor.¹⁴³

Nota-se então, que, constantemente, haverá entre o CDC e outras leis especiais o *diálogo das fontes*, seja de modo *sistemático de coerência, complementar e/ou subsidiário*, ou de *coordenação e adaptação sistemática*, subsistindo a ideia de conflito, e suas regras clássicas de solução, apenas em situações específicas e claras.¹⁴⁴

Sintetizando tal raciocínio, o Ministro do Supremo Tribunal Federal, Joaquim Barbosa, no julgamento da ADI n. 2.591-DF, manifestou o seguinte entendimento em seu voto:

[...] Em muitos casos, o operador do direito irá deparar-se com fatos que conclamam a aplicação de normas tanto de uma como de outra área do conhecimento jurídico. Assim ocorre em razão dos diferentes aspectos que uma mesma realidade apresenta, fazendo com que ela possa amoldar-se aos âmbitos normativos de diferentes leis. [...]

Não há, *a priori*, por que falar em exclusão formal entre essas espécies normativas, mas, sim, em “*influências recíprocas*”, “*aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente,*

¹⁴¹ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 117.

¹⁴² *Ibidem*, p. 117.

¹⁴³ *Ibidem*, p. 118-119.

¹⁴⁴ *Ibidem*, p. 118-119.

*seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente” [...]*¹⁴⁵

Desse modo, destaca-se, que é na jurisprudência que se encontrará a consolidação do uso do método do *diálogo das fontes* como solução para casos difíceis, assegurando a prevalência dos direitos fundamentais nas relações privadas, seja no âmbito do Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunais Estaduais, ou Juízos de primeira instância.¹⁴⁶

¹⁴⁵ Cf. BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação direta de inconstitucionalidade n. 2.591-DF. Requerente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro - CONSIF. Requerido: Presidente da República. Requerido: Congresso Nacional. Relator: Ministro Eros Grau. Julgado em 07.06.2006. Voto do Ministro Joaquim Barbosa.

¹⁴⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 112-113.

3 DO TRATAMENTO DA *TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES* INERENTE À TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3.1 A concentração do tema no âmbito do Superior Tribunal de Justiça e o cenário geral de aplicação do *diálogo das fontes* à tutela dos direitos do consumidor

Em relação aos direitos do consumidor, a jurisprudência brasileira, orientada pelo mandamento constitucional de proteção a esse sujeito, foi pródiga em determinar diálogos de coerência normativa.¹⁴⁷

Nesse sentido, denota-se que no ordenamento jurídico pátrio é possível identificar a aplicação da técnica do *diálogo das fontes* às relações de consumo desde as cortes superiores aos juízos de primeira instância.

Não obstante a isso, faz-se importante ressaltar que, precipuamente pela competência constitucional que lhe é conferida, há uma concentração das discussões relevantes sobre o tema no âmbito Superior Tribunal de Justiça.¹⁴⁸

Observando a sua jurisprudência, tem-se que essa Corte, apesar de simpatizar a aplicação da teoria a outros ramos do Direito,¹⁴⁹ *a priori* mostrou-se resistente à ideia de convivência de fontes como mecanismo de potencialização à proteção dos consumidores.¹⁵⁰

¹⁴⁷ MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 119.

¹⁴⁸ Cf. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. DOU de 05.10.1988. Artigo 105.

¹⁴⁹ Precipuamente nas áreas ambiental – entre outros, REsp n. 994.120-RS – e tributária – entre outros, AgRg no REsp n. 1.196.537-MG e AgRg no Ag n. 1.200.847-SP.

¹⁵⁰ MARQUES, Claudia Lima. Op. cit. p. 113.

Entretanto, em algumas decisões, ainda consideradas recentes, já é possível perceber a procura de soluções hermenêuticas que, em última análise, incidem em verdadeiros *diálogos*.¹⁵¹

Importante ressaltar que, embora já se perceba essa preocupação em aplicar simultânea e harmonicamente diversos diplomas no julgamento de casos que envolvam relações de consumo,¹⁵² na verdade a expressão *diálogo das fontes* acaba sendo pouco utilizada nesse Tribunal,¹⁵³ restando, nesse contexto, escassas menções específicas a teoria.

Ainda nessa análise da orientação do Superior Tribunal de Justiça, se observa que em algumas questões o *diálogo* de aplicação simultânea entre o Código de Defesa do Consumidor e outras legislações já está consolidado, se apresentando de modo contundente e explícito,¹⁵⁴ porém, em sentido oposto, também deve se destacar que há certa resistência na aplicação dessa técnica a determinados casos.

Sendo assim, a seguir serão destacados alguns dos assuntos de maior relevância discutidos nesse Tribunal com esteio na aplicação conjunta do Código de Defesa do Consumidor e outras legislações consideradas especiais, sendo salientada a utilização, ou não, do método dos *diálogos das fontes*, bem como, no caso de ausência de *diálogo*, apresentadas ideias para estabelecer-se uma conciliação normativa.

3.2 Proteção à criança e ao idoso

A aplicação comum do Código de Defesa do Consumidor com o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n. 8.069/1990) ou mesmo com Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003) acaba por considerar uma convergência legislativa na proteção desses sujeitos

¹⁵¹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 102.

¹⁵² *Ibidem*, 105.

¹⁵³ Como exemplos das raras utilizações explícitas da expressão *diálogo das fontes*: REsp n. 911.802-RS, onde o Ministro Herman Benjamin menciona tal expressão em trecho de seu voto; e REsp n. 1.037.759-RJ, onde esta já aparece na ementa do acórdão.

¹⁵⁴ MARQUES, Cláudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 113.

identificados como consumidores na medida em que ostentam uma condição de *vulnerabilidade agravada* no mercado de consumo.¹⁵⁵

Sendo assim, faz-se importante destacar que esse estado de *vulnerabilidade agravada* é conceituado doutrinariamente como a situação característica do consumidor que além desta condição ostenta outro fator subjetivo de desigualdade em relação ao fornecedor, como é o caso dos consumidores crianças e idosos.¹⁵⁶

Desse modo, é possível identificar em algumas decisões do Superior Tribunal de Justiça a utilização do *diálogo das fontes* como mecanismo de garantia e potencialização da tutela especial às crianças e aos idosos nas relações de consumo.

Especificamente quanto ao *diálogo* com o Estatuto da Criança e do Adolescente observa-se o julgamento do REsp n. 1.037.759-RJ, onde, em síntese, houve a manifestação no sentido de haver direito à indenização por ofensa à personalidade, ante a recusa de clínica conveniada a plano de saúde em realizar exames radiológicos numa criança consumidora.¹⁵⁷

Importante destacar que nesse julgado, após uma aprofundada análise das especificidades da situação, houve menção expressa à utilização da técnica do *diálogo das fontes* para indicar a doma das proteções legais – Constituição Federal, Código Civil, CDC e ECA –¹⁵⁸ à criança qualificada como consumidora, tendo em vista a dupla condição de vulnerabilidade - *vulnerabilidade agravada* – em que se encontra.¹⁵⁹

Na mesma linha, tem-se, também, a aplicação coordenada entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, exemplificada, entre outros julgamentos, no

¹⁵⁵ MIRAGEM, Bruno. *Eppur si muove: diálogo das fontes como método de interpretação sistemática*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 97.

¹⁵⁶ Idem, *Curso de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: RT, 2013. p. 68-69.

¹⁵⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 1.037.759-RJ. Recorrente: L. C. T. A. de S. Recorrido: Fundação de Seguridade Social – GEAP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 23.02.2010. DJ de 05.03.2010.

¹⁵⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. *Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 191..

¹⁵⁹ MIRAGEM, Bruno. *Eppur si muove: diálogo das fontes como método de interpretação sistemática*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 97.

REsp n. 989.380-RN¹⁶⁰ e no AgRg no AREsp 95.973-RS¹⁶¹, onde houve a maximização da tutela especial aos consumidores idosos para inibir reajustes em mensalidades de planos de saúde a essa faixa etária da população.

A exegese destes julgados, em que pese a ausência de explícita aplicação do método dos *diálogos*, permite identificar o estudo conjunto das legislações – CDC e Estatuto do Idoso – para a garantia dos direitos dos idosos e a declaração da abusividade da referida cláusula contratual, o que se translada em importante exemplo da aplicação da ideia de coordenação normativa.

3.3 Planos de saúde

Da mesma maneira, no que tange a outras questões relacionadas a planos de saúde, porém afastadas de situações inerentes a *vulnerabilidade agravada* dos sujeitos, percebe-se que o Superior Tribunal de Justiça busca prestigiar a aplicação da *teoria do diálogo das fontes*.

Nesse sentido, é de se destacar essa Corte tem como firme o entendimento de que, ao lado da legislação especial quanto à matéria (Lei n. 9.656/1998) deve-se aplicar simultaneamente o CDC na solução dos conflitos de interesses entre consumidores e operadoras de planos de saúde.¹⁶²

A propósito, registre-se manifestação entabulada nos Edcl no AgRg no Ag n.431.464-GO, onde resta clara a definição de que o beneficiário de plano de saúde, seja por contratação direta, seja por meio de estipulação por terceiros, tem legitimidade para exigir a prestação dos serviços contratados, bem como de, se o ajuste contiver cláusulas abusivas, contrastá-las, tudo isso como resultado da premissa de que tais contratos não podem contrariar a lei, no caso o Código de Defesa do Consumidor.¹⁶³

¹⁶⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 989.380-RN. Recorrente: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte. Recorrido: Unimed Natal Cooperativa de Trabalho Médico. Relatora: Ministra Nancy Andriahi. Julgado em 06.11.2008. DJ de 20.11.2008.

¹⁶¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 95.973-RS. Agravante: Pro Salute Serviços Para a Saúde Ltda. Agravado: Denize Basso e outros. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Julgado em 06.08.2013. DJ de 12.08.2013.

¹⁶² BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 192-193.

¹⁶³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Embargos de declaração no agravo regimental no agravo de instrumento n. 431.464-GO. Embargante: Unimed Goiânia – Cooperativa de Trabalho Médico. Embargado:

Assevera-se, também nessa linha de raciocínio, o julgamento do REsp n. 531.281-SP, onde, com base no mesmo *diálogo* normativo, ficou estabelecido que “as informações prestadas por corretor a respeito de contrato de seguro-saúde (ou plano de saúde) integram o contrato e podem ser comprovadas por todos os meios probatórios admitidos”.¹⁶⁴

Ainda sobre o tema, faz-se importante destacar uma gama de julgados daquela Corte onde houve a utilização da técnica do *diálogo das fontes* para a caracterização de dano moral pela recusa injustificada de planos de saúde na prestação de serviços a seus clientes,¹⁶⁵ não restando dúvidas de que o Superior Tribunal de Justiça sustenta o *diálogo* entre o CDC e a Lei n. 9.625/1998.

3.4 Incorporação imobiliária e Sistema Financeiro de Habitação

No que se refere à questão da incorporação imobiliária, o STJ, apoiado no raciocínio de *diálogo* entre fontes diversas, tem afirmado que a Lei n. 4.591/1964 deve ser aplicada ao lado do Código de Defesa do Consumidor na análise de casos relativos a negócios de compra e venda de imóveis em construção.¹⁶⁶

Nessa esteira, cita-se a ideia de complementariedade entre essas legislações sedimentada, *verbi gratia*, no julgamento dos REsps n. 80.036-SP,¹⁶⁷ 299.445-PR¹⁶⁸ e 747.768-PR¹⁶⁹, para a definição de que o contrato de incorporação é regido, no que tem de específico, pela lei que lhe é própria (Lei n. 4.591/1964), mas sobre ele também devem incidir os mandamentos do Código de Defesa do Consumidor.

Elba Gomes de Araújo Nogueira. Relator: Ministro Ari Pargendler. Julgado em 04.10.2005. DJ de 21.11.2005.

¹⁶⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 531.281-SP. Recorrente: Miguel Ricardp de Souza – Espólio. Recorrido: Sul América Seguro Saúde S/A. Relatora: Ministra Nancy Andrihghi. Julgado em 10.08.2004. DJ de 23.08.2004.

¹⁶⁵ Entre outros, cita-se: AgRg nos Edcl no REsp n. 1.096.560-SC; REsp n. 907.718-ES; Resp n. 714.947-RS; e REsp n. 657717-RJ.

¹⁶⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 191-192.

¹⁶⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 80.036-SP. Recorrente: Osvaldo Luiz Bullhara e cônjuge. Recorrido: Marula Incorporadora Comercial Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 12.02.1996. DJ de 25.03.1996.

¹⁶⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 299.445-PR. Recorrente: Paulo Roberto Ribeiro Nalin. Recorrido: Itaboraí Empreendimentos Imobiliários Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 17.05.2001. DJ de 20.08.2001.

¹⁶⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 747.768-PR. Recorrente: Jairo Macagnani. Recorrido: Condomínio Centro Empresarial Transamérica. Relator: Ministro João Otávio de Noronha. Julgado em 06.10.2009. DJ de 19.10.2009.

Mais recentemente, e exatamente nessa linha de raciocínio, ressalta-se a decisão proferida no AgRg no AREsp n. 160.412-RJ onde ficara claramente consignada a noção de que “o Código de Defesa do Consumidor incide nos contratos de compra e venda em que a incorporadora se obriga à construção das unidades imobiliárias”.¹⁷⁰

Outra área em que há evidente preocupação do Superior Tribunal de Justiça em conciliar o Código de Defesa do Consumidor com outras normas específicas é no setor de financiamento habitacional.¹⁷¹

Observando-se a jurisprudência da Corte, é possível denotar uma firmeza na aplicação do CDC aos contratos de financiamento habitacional, de modo a considerar a existência de relação de consumo entre o agente financeiro do SFH e o mutuário.

Nesse sentido, dentre vários pronunciamentos, destaca-se a manifestação proferida no AgRg no REsp n. 1.093.154-RS, onde houve a afirmação categórica de que “se aplicam as regras do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de financiamento vinculados ao Sistema Financeiro de Habitação”.¹⁷²

Na realidade, pode-se dizer que já na edição da Súmula 297 o STJ indicou uma postura conciliação das normas relativas às atividades bancárias em geral com as disposições do CDC¹⁷³, situação que apenas fora confirmada em julgados posteriores relativos ao SFH e outras operações financeiras.¹⁷⁴

3.5 Mensalidades escolares

Também no que se refere às mensalidades escolares o STJ tem aplicado o Código de Defesa do Consumidor de modo complementar à Lei n. 9.870/1999.¹⁷⁵

¹⁷⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 160.412-RJ. Agravante: Plenge 3 Engenharia S/A. Agravado: Marcelo Dreicon. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Julgado em 17.09.2013. DJ de 1º.10.2013.

¹⁷¹ BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 194.

¹⁷² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 1.093.154-RS. Agravante: Adalberto Schessof. Agravado: Caixa Econômica Federal - CEF. Relatora: Ministra Nancy Andriahi. Julgado em 16.12.2008. DJ de 20.02.2009.

¹⁷³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Julgado em 12.05.2004. DJ de 09.09.2004.

¹⁷⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit. p. 194.

¹⁷⁵ Ibidem, p. 194.

Corroborando tal entendimento salienta-se a ideia de interpretação sistemática e teleológica das normas para limitação da multa moratória nos contratos de prestação de serviços educacionais, esposada, por exemplo, no estudo do REsp n. 476.649-SP¹⁷⁶ e do AgRg no Ag n. 572.088-SP.¹⁷⁷

Na mesma linha, ressalta-se, ainda, a caracterização do fato do serviço pelo dano decorrente desse contrato, exemplificada no REsp n. 647.743-MG,¹⁷⁸ bem como a concepção de exegese normativa fixada pela própria Lei n. 9.870/1999, em seu artigo 6º, na proibição da aplicação de penalidades como forma de coibir o aluno ao pagamento de mensalidade escolar¹⁷⁹ e reafirmada naquela Corte Superior em diversos julgados.¹⁸⁰

3.6 Transportes

Quanto aos serviços de transportes, cumpre destacar que o STJ, também, tem o entendimento de que Código de Defesa do Consumidor incide conjuntamente com as legislações específicas sempre que caracterizada a relação de consumo nesses contratos, de modo a haver inclusive determinados casos em que se identifica a necessidade de prevalência da tutela específica do consumidor.¹⁸¹

Nessa esteira, destaca-se o exame da permissão de indenização tarifada no transporte aéreo, constante tanto no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei n. 7.565/1986) como na Convenção de Varsóvia, onde se denotou a divergência dessa limitação com princípio da indenização integral preconizado pelo CDC,¹⁸² de modo ser afastada a

¹⁷⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 476.649-SP. Recorrente: Colégio Morumbi Sul Ltda. Recorrido: Leandro de Lima Pereira. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 20.11.2003. DJ de 25.02.2004.

¹⁷⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo de instrumento n. 572.088-SP. Agravante: Externato Elvira Ramos S/C Ltda. Agravado: Maria Isaura de Souza. Relator: Ministro Humberto Gomes de Barros. Julgado em 09.05.2006. DJ de 29.05.2006.

¹⁷⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 647.743-MG. Recorrente: Rodrigo de Souza Braz. Recorrido: Instituto Cultural Newton Paiva Ferreira. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 04.12.2012. DJ de 11.12.2012.

¹⁷⁹ Lei n. 9.870/1999, art. 6º - “São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, às sanções legais e administrativas, compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor, e com os arts. 177 e 1.092 do Código Civil Brasileiro, caso a inadimplência perdure por mais de noventa dias.”

¹⁸⁰ Entre outros, REsp n. 643.310-PR e REsp n. 837.580-MG.

¹⁸¹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 194.

¹⁸² Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigos 6º, VI; 24; 25 e 51, I.

aplicabilidade da restrição indenizatória, conforme exemplificado no estudo do REsp n. 171.506-SP¹⁸³ e do AgRg no Ag n. 1.389.642-RJ.¹⁸⁴

Outro exemplo estabelecido naquele Tribunal para a aplicação do CDC a esses serviços é a definição do defeito relativo à prestação dos serviços de transporte de passageiros como fato do serviço, conforme se identifica no julgamento do AgRg no AREsp n. 332.323-SP,¹⁸⁵ bem como no REsp n. 958.833-RS.¹⁸⁶

Finalizando esse ponto, frisa-se ainda o reconhecimento pelo Superior Tribunal de Justiça da aplicabilidade da Lei n. 8.078/1990 ao transporte marítimo, especificamente no que diz respeito à indenização decorrente de danos causados em mercadorias, conforme exposto no REsp n. 302.212- RJ.¹⁸⁷

3.7 Suspensão de serviços públicos

A questão da legalidade da suspensão no fornecimento de serviços públicos essenciais, sobretudo água e energia elétrica, pelo inadimplemento do consumidor é bastante polêmica, pois esses serviços, além de estarem sujeitos ao CDC, ensejam o estudo de outras legislações.¹⁸⁸

Diante disso, é de se destacar que tal assunto fora exaustivamente debatido no Superior Tribunal de Justiça, que inicialmente, enfocando os artigos 22 e 42 do Código de

¹⁸³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 171.506-SP. Recorrente: American Airlines Incorporation. Recorrido: Mineração e Comércio Itaboi Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 21.09.2000. DJ de 05.03.2001.

¹⁸⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo de instrumento n. 1.389.642-RJ. Agravante: Delta Air Lines Inc. Agravado: Ariane Sprey Gerbauld. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 15.09.2011. DJ de 20.09.2011.

¹⁸⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 332.323-SP. Agravante: Transportes Santa Maria Ltda. Agravado: Adilson Borges Ferreira. Relator: Ministro Raul Araújo. Julgado em 07.11.2013. DJ de 11.12.2013.

¹⁸⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 958.833-RS. Recorrente: Viação Ouro e Prata S/A. Recorrido: Amélia Almeida Cavalheiro. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 08.02.2008. DJ de 25.02.2008.

¹⁸⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 302.212- RJ. Recorrente: Clipper Shipping Limited. Recorrido: Sul América Companhia Nacional de Seguros. Relator: Ministro Castro Filho. Julgado em 07.06.2005. DJ de 27.06.2005.

¹⁸⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 199-200.

Defesa do Consumidor,¹⁸⁹ entendeu ser ilegal eventual corte de energia¹⁹⁰ e água¹⁹¹ em face do inadimplemento de consumidores.

Tal entendimento perdurara por alguns anos, contudo, atualmente observa-se que houve uma radical mudança no posicionamento da Corte que, agora baseada no preceito do § 3º, do artigo 6º, da Lei n. 8.987/1995,¹⁹² preconiza a licitude da interrupção no fornecimento de água ou energia elétrica se, após aviso prévio, o consumidor permanecer inadimplente no pagamento da respectiva conta, como visto, recentemente, nos julgamentos da Rcl n. 5.814-SE¹⁹³ e do AgRg no AREsp n. 287.009-RS.¹⁹⁴

Analisando-se esse quadro jurisprudencial, percebe-se a ausência de interação no estudo dessas normas, visto que, de início, o STJ levava em conta unicamente o disposto nos artigos 22 e 42, do CDC, e hoje, superando tal entendimento, dá especial atenção à Lei n. 8.987/1995, deixando os mandamentos da Lei n. 8.078/1990 para um segundo plano.¹⁹⁵

Posto isso, é de se destacar que uma solução possível, entre essas duas legislações especiais coincidentes aos serviços públicos, perpassa pela aplicação do método do *diálogos das fontes* sob as luzes constitucionais, precipuamente a dignidade da pessoa

¹⁸⁹ Cf. BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007. Artigos 22 e 42.

¹⁹⁰ Entre outros, REsp n. 223.778- RJ.

¹⁹¹ Entre outros, REsp n. 201.112- SC.

¹⁹² Lei n. 8.987/1995, artigo 6º, § 3º - “Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. [...] § 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e, II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.”

¹⁹³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Reclamação n. 5.814- SE. Reclamante: Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO. Reclamado: Primeira Turma Recursal do juizado Especial Cível do Estado de Sergipe. Relator: Ministro Humberto Martins. Julgado em 14.09.2011. DJ de 22.09.2011.

¹⁹⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 287.009-RS. Agravante: Rio Grande Energia S/A. Agravado: Floraci Câmara Florêncio. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Julgado em 12.03.2013. DJ de 18.03.2013.

¹⁹⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 201.

humana,¹⁹⁶ verificando-se, no caso concreto, se há ofensa a esse princípio, ou seja, se pessoas físicas serão diretamente afetadas pela suspensão do fornecimento dos serviços.¹⁹⁷

Assim, através do *diálogo*, ambas as legislações seriam prestigiadas sem qualquer exclusão prévia, de modo que, a partir do projeto constitucional de proteção à pessoa humana, se conferiria, em concreto, relevância à continuidade do serviço ou à possibilidade de corte, quando não houver ofensa à mencionada cláusula constitucional.¹⁹⁸

Nesse sentido, destaca-se a ressalva entabulada pelo Ministro Herman Benjamin, em voto-vista, no REsp n. 853.392-RS, onde se fez constar na ementa do acórdão que a jurisprudência quanto a matéria comporta temperamentos sempre que verificadas situações em que o corte de serviço público possa acarretar lesão irreversível à integridade física do usuário.¹⁹⁹

3.8 Advocacia

Já a discussão sobre o *diálogo* entre o Código de Defesa do Consumidor e Estatuto da Advocacia (Lei n. 8.906/1994) no âmbito do Superior Tribunal de Justiça comporta posicionamentos em dois sentidos, ou seja, defendendo a aplicabilidade do CDC aos contratos advocatícios²⁰⁰ e refutando-se tal possibilidade.²⁰¹

Nesse sentido, destaca-se uma divisão inicial de entendimentos naquele Tribunal, onde a Quarta Turma, desde as primeiras discussões sobre a matéria, fixara a aparente a rejeição a possibilidade de *diálogo* entre os dois diplomas, o que diferia do entendimento manifestado na Terceira Turma, onde, salvo algumas exceções, o posicionamento era favorável a coaplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Lei n. 8.906/1994, demonstrando inexistir incompatibilidades entre esses diplomas.

¹⁹⁶ Cf. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. DOU de 05.10.1988. Artigo 1º, III.

¹⁹⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 202.

¹⁹⁸ Ibidem, p. 203-204.

¹⁹⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 853.392-RS. Recorrente: Leda Borges Ramos. Recorrido: Companhia Estadual de Energia Elétrica - CEEE. Relator: Ministro Castro Meira. Julgado em 21.09.2006. DJ de 05.09.2007.

²⁰⁰ Como exemplos: REsp n. 364.168-SE e REsp n. 651.278-RS.

²⁰¹ Como exemplos: REsp n. 532.377-RJ, REsp n. 539.077-MS, REsp n. 757.867-RS e REsp n. 914.105-GO.

Observa-se, porém, que, atualmente, este último Órgão se curvara ao entendimento contrário, prevalecendo então a refutação ao *diálogo* entre estes diplomas.

Tal entendimento se consubstancia na idéia de não haver relação de consumo nos serviços prestados por advogados, seja por incidência de norma específica, no caso a Lei n. 8.906/1994, ou por não ser atividade fornecida no mercado de consumo, de modo que, nesta visão, as prerrogativas e obrigações impostas aos advogados evidenciarão natureza incompatível com a atividade de consumo.²⁰²

Em que pese tais argumentos, denota-se, que não há uma análise real de quais seriam as consequências da aplicação conjunta desses diplomas, sendo essa ideia rejeitada por noções paradigmáticas e superficiais ao estudo do tema.

Assim, faz-se importante destacar que a atividade advocatícia, apesar de sua íntima especificidade e inequívoco valor à prestação jurisdicional, não poderia suplantiar o primado constitucional e conseqüentemente consumeirista.²⁰³

Nesse sentido, destaca-se que o Estatuto da Advocacia fora elaborado na égide da nova concepção contratual,²⁰⁴ de modo que não entraria em conflito com as disposições da legislação das relações de consumo.²⁰⁵

Observa-se, ainda, que a forma de atuação tradicional dos profissionais liberais, dentre os quais se insere os advogados, mudou muito, podendo existir casos em que o contrato, inclusive de honorários, pode ser caracterizado como tipicamente de consumo.²⁰⁶

Diante destas concepções já seria possível defender a incidência do CDC na regulação dos serviços advocatícios respeitando-se algumas especificidades, de modo que estes constituem atividade onerosa passível de caracterização de fornecimento em mercado de

²⁰² Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 532.377-RJ. Recorrente: Célia Maria Peixoto de Araújo. Recorrido: Gilberto Campos Tirado. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha. Julgado em 21.08.2003. DJ de 13.10.2003. Voto do Ministro Cesar Asfor Rocha.

²⁰³ SANTOS, Marcelo Henrique dos. *O MP e a nulidade de cláusula abusiva em contratos advocatícios*. Disponível em: <http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/4/docs/o_mp_nulidade_clausula_abusiva_contratos_advocaticios.pdf>. Acesso em: 26 out. 2010. p. 3.

²⁰⁴ Ibidem, p. 3.

²⁰⁵ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004. Voto do Ministro Antônio de Pádua Ribeiro.

²⁰⁶ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004. Voto do Ministro Antônio de Pádua Ribeiro.

consumo, onde o prestador se inseriria no conceito de fornecedor e o tomador no conceito de consumidor.²⁰⁷

Corroborando tal ideia, tem-se, ainda, que a legislação de consumo abrangeu os serviços prestados por profissionais liberais excluindo-os apenas da responsabilidade objetiva, na ressalva do § 4º do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor,²⁰⁸ pela natureza *intuitu personae* dos serviços prestados.²⁰⁹

Assim, apesar de, *a priori*, parecer que esse tipo de pacto estaria à margem das disposições do CDC, da análise deste diploma denota-se, na já mencionada previsão de seu artigo 14, § 4º, que mesmo os contratos de livre negociação com profissionais liberais estão sujeitos às normas da legislação do consumidor^{210 211}.

Importante, ainda, destacar que diversas vezes o cliente das relações advocatícias se encontra na posição de vulnerabilidade, o que seria ponto fundamental para a análise da incidência do CDC a estas situações, permitindo distinguir de modo pontual sua necessidade.

Assim, denota-se que a análise dos contratos advocatícios só avocaria o sistema de tutela ao consumidor diante de situações específicas, onde ficasse evidenciada a fragilidade do contratante, seja fática, técnica, jurídica ou informacional,²¹² excluindo-se de tal possibilidade aos contratos advocatícios firmados com empresas, ou até pessoas,

²⁰⁷ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004. Voto da Ministra Nancy Andriahi.

²⁰⁸ Código de Defesa do Consumidor, artigo 14º, § 4º - "A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa."

²⁰⁹ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004. Voto do Ministro Antônio de Pádua Ribeiro.

²¹⁰ DENARI, Zelmo. Da qualidade de produtos e serviços, da Prevenção e da reparação dos danos. In GRINOVER, Ada Pellerini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 214. v. 1.

²¹¹ Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004. Voto do Ministro Antônio de Pádua Ribeiro.

²¹² MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. In: _____; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 2010. p. 88-96.

detentoras de atributos que rechacem essa posição de vulnerabilidade,²¹³ se perfazendo, assim, um sistema de diálogo entre os diplomas reguladores destas relações.

3.9 Locação imobiliária

Quanto à locação imobiliária, também pode-se dizer que o Superior Tribunal de Justiça não realiza a tentativa de *diálogo* entre fontes legais diversas.²¹⁴

Nessa esteira, cita-se, dentre vários julgados,²¹⁵ o entendimento manifestado no julgamento do AgRg no AREsp n. 41.062-GO onde resta claro que “a jurisprudência do STJ é firme ao negar a aplicação das normas do CDC aos contratos de locação, uma vez que estes são regulados por lei própria, a Lei n. 8.245/1991”.²¹⁶

A exegese dessas decisões permite concluir que o único argumento apresentado para o afastamento da incidência do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de locação imobiliária é a existência de lei especial (Lei n. 8.245/1991),²¹⁷ o que contraria a necessidade de conciliação normativa preconizada, inclusive, constitucionalmente.

Uma solução plausível para a questão do *diálogo* entre as Leis n. 8.078/1990 e 8.245/1991, seria similar a apresentada aos serviços advocatícios, onde, através da análise do caso concreto, poderia se verificar a presença de consumidor – artigos 2º, 17, e 29, do CDC – e fornecedor – artigo 3º, *caput*, do CDC – nos polos da relação locatícia, de modo que, pelo critério da vulnerabilidade do sujeito contratante, seria possível sustentar a incidência, ou não, das regras de defesa do consumidor, perfazendo-se, assim, um modelo de estudo conjunto das legislações.

²¹³ BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009. p. 33.

²¹⁴ Idem, *Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 197.

²¹⁵ Entre outros, Ag Rg no Ag n. 363.679-MG, REsp n. 689.266-SC, Ag Rg no Ag n. 660.449-MG e Ag Rg no REsp n. 795.731-RS.

²¹⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 41.062-GO. Agravante: Conexa Eventos Ltda. Agravado: PB Construções e Comércio Ltda. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Julgado em 07.05.2013. DJ de 13.05.2013.

²¹⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. *Diálogo das fontes no Direito do Consumidor: a visão do STJ*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012. p. 198.

CONCLUSÃO

O tema da proteção ao consumidor ganha força após o advento da Revolução Industrial, num panorama de movimentos sociais contra as discriminações e da necessidade de proteção daqueles considerados vulneráveis.

Esse *movimento consumerista* espalha-se pelo mundo no período pós Segunda Guerra Mundial, momento em que fora intensificado o processo de industrialização e massificação das relações, explicitando, dentre vários aspectos, a fragilidade desproporcional imposta pelo mercado ao consumidor.

Baseado nessa situação de vulnerabilidade, o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma tutela especial inerente às *relações de consumo*, disciplinando, essencialmente, conceitos e condutas relativas aos sujeitos desta relação, quais sejam consumidores e fornecedores.

No conceito padrão estabelecido pelo CDC, entende-se por consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire bens ou contrata a prestação de serviços, para uso e satisfação própria, sendo então fornecedora a pessoa que desenvolva atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação e comercialização de bens, bem como de prestação de serviços, para este consumidor.

Desse modo, inferem-se como objetos dessa relação os produtos e/ou serviços postos à disposição do consumidor que impliquem na satisfação de suas necessidades, sendo que a distinção entre esses objetos de consumo implica em diferenciações quanto à tutela dos sujeitos.

Assim, caracteriza-se como o produto qualquer bem, móvel, imóvel, material ou imaterial de interesse em determinada relação de consumo, e serviço como qualquer atividade remunerada, fornecida em mercado.

Destaca-se, ainda, que a análise de tais conceitos deve levar em conta que a terminologia *relações de consumo* decorre não só de entendimentos sobre as relações entre os

fornecedores e consumidores, mas também de como podemos entender quais sejam as pessoas classificáveis como consumidores.

Deste modo, fica clara a amplitude dessas relações, podendo abranger diversas situações em que, numa atividade de fornecimento de produtos ou serviços, o adquirente encontra-se numa situação de vulnerabilidade.

Tais fatos despertam a incidência do CDC para análise de diversas áreas, de modo que o atual sistema jurisdicional por diversas vezes já reconheceu a aplicação conjunta de variadas normas às relações de consumo.

Nessa esteira, faz-se importante ressaltar a concepção de *diálogo das fontes*, que se apresenta como forma de sintetização dessa aplicação coerente de fontes legislativas plúrimas convergentes.

Destaca-se que a utilização desses *diálogos* deve ser orientada pela proteção dos direitos fundamentais e da pessoa humana, de modo a permitir a coordenação de uma variedade de leis, o que em normas de emprego vasto como o CDC implicará na potencialização do ideal de proteção específica.

Especificamente quanto à tutela do consumidor, é importante ressaltar que, em que pese ser assunto presente em todas as instâncias jurisdicionais, por competência constitucional, há uma concentração das discussões relevantes sobre o tema no âmbito Superior Tribunal de Justiça.

Observando a jurisprudência dessa Corte, percebe-se que, em algumas questões o *diálogo* de aplicação simultânea entre o Código de Defesa do Consumidor e outras legislações já está consolidado, se apresentando de modo contundente e explícito. Porém, em sentido oposto, também pode se denotar um certa resistência na aplicação dessa técnica a determinadas situações.

Do estudo de alguns dos casos de maior relevância discutidos naquele Tribunal, salienta-se que, naqueles em que não houve a opção pelo método dos *diálogos das fontes*, a rejeição dessa teoria baseou-se, tão somente, em noções paradigmáticas e superficiais ao estudo do tema, sem uma análise real de quais seriam as consequências da aplicação conjunta do CDC aos respectivos diplomas.

Assim, conclui-se que, a partir da análise do caso concreto, de modo a respeitar suas especificidades, é possível a defender a incidência do CDC a todas as situações em que se caracterize uma relação de consumo, independentemente de haver outras legislações mais específicas quanto à matéria, onde, a partir da técnica dos *diálogos das fontes*, o aplicador de normas, realizando o exercício de ponderação e conexão de direitos, será capaz de harmonizar a tutela específica do consumidor a pluralidade normativa do sistema jurídico brasileiro.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. O conceito jurídico de consumidor. *BDJur*, Brasília, DF. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/handle/2011/8866>>. Acesso em: 3 ago. 2010.

_____; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3 ed. São Paulo: RT, 2010.

BESSA, Leonardo Roscoe. *Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: RT, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. DOU de 05.10.1988.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. DOU de 12.9.1990 - Retificado no DOU de 10.01.2007.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo de instrumento n. 572.088-SP. Agravante: Externato Elvira Ramos S/C Ltda. Agravado: Maria Isaura de Souza. Relator: Ministro Humberto Gomes de Barros. Julgado em 09.05.2006. DJ de 29.05.2006.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo de instrumento n. 1.389.642-RJ. Agravante: Delta Air Lines Inc. Agravado: Ariane Sprey Gerbauld. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 15.09.2011. DJ de 20.09.2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 41.062-GO. Agravante: Conexa Eventos Ltda. Agravado: PB Construções e Comércio Ltda. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Julgado em 07.05.2013. DJ de 13.05.2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 95.973-RS. Agravante: Pro Salute Serviços Para a Saúde Ltda. Agravado: Denize Basso e outros. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Julgado em 06.08.2013. DJ de 12.08.2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 160.412-RJ. Agravante: Plenge 3 Engenharia S/A. Agravado: Marcelo Dreicon. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Julgado em 17.09.2013. DJ de 1º.10.2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 287.009-RS. Agravante: Rio Grande Energia S/A. Agravado: Floraci Câmara Florêncio. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Julgado em 12.03.2013. DJ de 18.03.2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 332.323-SP. Agravante: Transportes Santa Maria Ltda. Agravado: Adilson Borges Ferreira. Relator: Ministro Raul Araújo. Julgado em 07.11.2013. DJ de 11.12.2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial n. 1.093.154-RS. Agravante: Adalberto Schessof. Agravado: Caixa Econômica Federal - CEF. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 16.12.2008. DJ de 20.02.2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Embargos de declaração no agravo regimental no agravo de instrumento n. 431.464-GO. Embargante: Unimed Goiânia – Cooperativa de Trabalho Médico. Embargado: Elba Gomes de Araújo Nogueira. Relator: Ministro Ari Pargendler. Julgado em 04.10.2005. DJ de 21.11.2005.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Reclamação n. 5.814- SE. Reclamante: Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO. Reclamado: Primeira Turma Recursal do juizado Especial Cível do Estado de Sergipe. Relator: Ministro Humberto Martins. Julgado em 14.09.2011. DJ de 22.09.2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 80.036-SP. Recorrente: Osvaldo Luiz Bullhara e cônjuge. Recorrido: Marula Incorporadora Comercial Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 12.02.1996. DJ de 25.03.1996.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 171.506-SP. Recorrente: American Airlines Incorporation. Recorrido: Mineração e Comércio Itaboi Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 21.09.2000. DJ de 05.03.2001.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 213.799-SP. Recorrente: Agropecuária Itacolomi. Recorrido: Banco Noroeste S/A. Relator: Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira. Julgado em 24.06.2003. DJ de 29.09.2003.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 299.445-PR. Recorrente: Paulo Roberto Ribeiro Nalin. Recorrido: Itaboraí Empreendimentos Imobiliários Ltda. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. Julgado em 17.05.2001. DJ de 20.08.2001.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 302.212- RJ. Recorrente: Clipper Shipping Limited. Recorrido: Sul América Companhia Nacional de Seguros. Relator: Ministro Castro Filho. Julgado em 07.06.2005. DJ de 27.06.2005.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 364.168-SE. Recorrente: Flamarion D'Ávila Fontes. Recorrente: Clara Mércia Vieira Barreto. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Julgado em 20.04.2004. DJ de 21.06.2004.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 476.649-SP. Recorrente: Colégio Morumbi Sul Ltda. Recorrido: Leandro de Lima Pereira. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 20.11.2003. DJ de 25.02.2004.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 531.281-SP. Recorrente: Miguel Ricardp de Souza – Espólio. Recorrido: Sul América Seguro Saúde S/A. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 10.08.2004. DJ de 23.08.2004.

- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 532.377-RJ. Recorrente: Célia Maria Peixoto de Araújo. Recorrido: Gilberto Campos Tirado. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha. Julgado em 21.08.2003. DJ de 13.10.2003.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 647.743-MG. Recorrente: Rodrigo de Souza Braz. Recorrido: Instituto Cultural Newton Paiva Ferreira. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 04.12.2012. DJ de 11.12.2012.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 747.768-PR. Recorrente: Jairo Macagnani. Recorrido: Condomínio Centro Empresarial Transamérica. Relator: Ministro João Otávio de Noronha. Julgado em 06.10.2009. DJ de 19.10.2009.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 853.392-RS. Recorrente: Leda Borges Ramos. Recorrido: Companhia Estadual de Energia Elétrica - CEEE. Relator: Ministro Castro Meira. Julgado em 21.09.2006. DJ de 05.09.2007.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 913.711-SP. Recorrente: Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL. Recorrido: Município de Sales Oliveira. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Julgado em 19.08.2008. DJ de 16.09.2008..
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 958.833-RS. Recorrente: Viação Ouro e Prata S/A. Recorrido: Amélia Almeida Cavalheiro. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 08.02.2008. DJ de 25.02.2008.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 989.380-RN. Recorrente: Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte. Recorrido: Unimed Natal Cooperativa de Trabalho Médico. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 06.11.2008. DJ de 20.11.2008.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial n. 1.037.759-DF. Recorrente: L. C. T. A. de S. Recorrido: Fundação de Seguridade Social – GEAP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 23.02.2010. DJ de 05.03.2010.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Julgado em 12.05.2004. DJ de 09.09.2004.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação direta de inconstitucionalidade n. 2.591-DF. Requerente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro - CONSIF. Requerido: Presidente da República. Requerido: Congresso Nacional. Relator: Ministro Eros Grau. Julgado em 07.06.2006.
- CAVALCANTI, Flávio de Queiroz Bezerra. *Responsabilidade por fato do produto no código de defesa do consumidor*. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.
- COELHO, Fábio Ulhoa. *O empresário e os direitos do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1994.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor: conceito e extensão*. São Paulo: RT, 1993.

GAMA, Hélio Zagheto. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

GRINOVER, Ada Pellerini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1.

KHOURI, Paulo R. Roque A. *Contratos e responsabilidade civil no CDC*. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

LUCCA, Newton de. *Direito do consumidor*. São Paulo: Quartier Latin, 2003.

_____. *Direito do consumidor: aspectos práticos, perguntas e respostas*. 2. ed. São Paulo: Edipro, 2000.

MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2012.

_____. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

_____. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 71-99, jan./mar. 2003.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: RT, 2013.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001.

NERY JUNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual. In GRINOVER, Ada Pellerini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1.

OLIVEIRA, Samuel da Mota Cardoso. *Diálogo das fontes: Estatuto da Advocacia e o Código de Defesa do Consumidor*. 2011. 52 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília, Brasília. 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/433/3/20726127.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução n. 39/248, de 16 de abril de 1985.

SANTANA, Hector Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: RT, 2009.

SANTOS, Marcelo Henrique dos. *O MP e a nulidade de cláusula abusiva em contratos advocatícios*. Disponível em: <http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/4/docs/o_mp_nulidade_clausula_abusiva_contratos_advocaticios.pdf>. Acesso em: 26 out. 2010.

TARTUCE, Flávio. *Direito civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 2. ed. São Paulo: Método, 2007. v. 3.