



Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A superproteção do consumidor, a inversão do ônus da prova e o direito de informação

Lieen Martins Bastos Soares

Rio de Janeiro
2016

LIEEN MARTINS BASTOS SOARES

A superproteção do consumidor, a inversão do ônus da prova e o direito de informação.

Artigo científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação Lato Sensu da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

Professores Orientadores:

Mônica Areal

Néli Luiza C. Fetzner

Nelson C. Tavares Junior

Rafael Mario Iorio Filho

Rio de Janeiro

2016

A SUPERPROTEÇÃO DO CONSUMIDOR, A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA E O DIREITO DE INFORMAÇÃO

Lieen Martins Bastos Soares

Graduada pela Faculdade de Direito de Instituto Brasileiro de Mercados e Capitais. Advogada. Pós-graduanda na Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

Resumo: atualmente há uma crise no sistema judiciário em que toda e qualquer demanda fundada em uma relação de consumo pressupõe a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, bastando a mera alegação de sua qualidade para que haja a inversão do ônus da prova de forma genérica e sem critério. Fato é que não é em toda demanda que se faz necessária a inversão, pois o consumidor em parte delas detém conhecimento suficiente e adequado para a produção de provas em sua defesa, seja por meio das informações prestadas pelo próprio fornecedor do serviço/produto ou por ser uma questão de fácil compreensão, sem maiores especificidades e contornos.

Palavra-chave: Direito do consumidor. Inversão do ônus da prova. Direito à informação.

Sumário: Introdução. 1. A regra da inversão do ônus da prova. 2. A inversão do ônus da prova no caso de notoriedade. 3. A função da boa-fé na distribuição do ônus da prova. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica discute acerca da existência da superproteção do consumidor em detrimento ao fornecedor/produtor por meio da inversão do ônus da prova. Busca-se demonstrar a real necessidade da inversão do ônus probatório quando de hipóteses específicas em que o consumidor detém todas as informações sobre a prestação do serviço ou do bem adquirido. O Código de Defesa do Consumidor superprotege o consumidor a ponto de retirar toda a responsabilidade do consumidor e transferi-la para o fornecedor, restando a esse o ônus probatório duplo para comprovação de sua “inocência”.

Nesse contexto, surgiu um mecanismo para frear e desestimular as condutas abusivas por parte dos fornecedores em detrimento dos consumidores, por meio da inversão do ônus da prova.

O primeiro capítulo questiona a necessidade da inversão do ônus probatório mesmo quando o consumidor detém capacidade de fabricar provas que sustentem seu pleito e se contraponham ao do fabricante/fornecedor. Dessa forma se o consumidor detém capacidade para proteger o seu direito, cabe a ele o ônus probatório.

O segundo capítulo busca analisar a necessidade da inversão do ônus da prova quando a informação é notória e de fácil acesso. Questiona-se a necessidade de proteção ao consumidor com a inversão do ônus probatório por meio de fatos comuns ao cotidiano e de costume corriqueiro.

O terceiro capítulo visa a averiguar a responsabilidade do fabricante/fornecedor nas relações de consumo e a possível inversão do ônus da prova mesmo no caso fabricante/fornecedor ter exposto todas as informações necessárias para a realização do contrato.

A pesquisa que se pretende realizar é de natureza qualitativa e seguirá a metodologia bibliográfica, de natureza explicativa, uma vez que busca analisar fatos, interpreta-los e identificar suas causas e serão usadas como fontes principais a doutrina, a legislação e a jurisprudência.

1. A REGRA DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Inicialmente é preciso explicar o método adotado pelo sistema brasileiro quanto a inversão do ônus da prova. O artigo 333 do CPC/73¹, atual artigo 373 do CPC15², estabelece que a parte autora se incumbe da comprovação do fato constitutivo de seu direito enquanto ao réu cumpre a alegação de fato impeditivo, modificativo ou extintivo; Contudo quando se trata

¹ BRASIL. Código de Processo Civil. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5869/impresao.htm>. Acesso em: 3 abr. 2015.

² BRASIL. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 3 abr. 2015.

de relação consumerista a regra é a da “distribuição dinâmica do ônus da prova”³ em que tais ônus seriam distribuídos conforme a possibilidade e facilidade na fabricação da prova e não mais a regra de que “quem alega tem o dever de provar”.

Já a inversão do ônus da prova se justifica pela existência de vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor⁴, bem como a existência de verossimilhança das alegações (art. 6º, VIII do CDC⁵), ou seja, a inversão somente incidiria quando o consumidor não detém meios técnicos ou conhecimentos específicos para defender seu direito postulado, uma vez que o ordenamento jurídico brasileiro veda a prova diabólica⁶.

É necessário abordar os conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência⁷ para tecer melhores comentários acerca do tema ora proposto. Certo é que há grande divergência com relação a definição de tais institutos, já que parte dos doutrinadores os considera como sinônimos. Todavia, por meio de aprofundamento do tempo será percebido que, embora haja correlação entre os termos, tratam-se, na verdade, de institutos distintos.

A vulnerabilidade está prevista no artigo 4º, inciso I do CDC⁸ e pode ser conceituada como o fato de que o “consumidor não só não tem acesso ao sistema produtivo como não tem condições de conhecer seu funcionamento (não tem informações técnicas), nem de ter informações sobre o resultado, que são os produtos e serviços oferecidos”⁹. Isso significa que a vulnerabilidade seria instituída com o objetivo de reequilibrar a relação em prol do menos

³ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. Ver., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2014, p.390.

⁴ ALMEIDA, João Batista. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 77.

⁵ BRASIL. Código de defesa do consumidor. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 3 de abr. 2015.

⁶ GOMES, Rede de ensino Luiz Flávio; O que é prova diabólica?. Disponível em:

<<http://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/61485/o-que-e-a-prova-diabolica>>. Acesso em 3 abr. 2016. “É a chamada prova impossível ou excessivamente difícil de ser produzida, como a prova de fato negativo. A prova diabólica existe muito na prática e fez a doutrina do ônus da prova ser repensada”.

⁷ MANASSÉS, Diogo Rodrigues. *Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação*. Disponível em:

<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,vulnerabilidade-hipossuficiencia-conceito-de-consumidor-e-inversao-do-onus-da-prova-notas-para-uma-diferenciacao,43983.html#_ftn24>. Acesso em: 5 out. 2016.

⁸ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em:

<<https://www.google.com.br/search?q=cdc&oq=cdc&aqs=chrome..69i57.1158j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>. Acessado em: 5 out. 2016.

⁹ NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 129.

favorecido, sobre o qual incide a presunção de ser o consumidor, pessoa física, principalmente.

Já a hipossuficiência, segundo Flávio Tartuce¹⁰ :

[...] o conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões pobre ou sem recursos, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. O conceito consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento [...]

Sendo assim, evitando maiores discussões acerca dos conceitos mencionados, extrai-se que a vulnerabilidade consiste basicamente na qualificação do indivíduo como consumidor, aplicando-se as regras pertinentes ao CDC, enquanto a hipossuficiência atrai conceitos com viés mais processuais, tais quais a aplicação da gratuidade de justiça estabelecida pela Lei 1.060/50 em seu artigo 4º¹¹, bem como a inversão do ônus da prova.

Todavia, não são todos os casos em que o consumidor se apresenta nas qualidades acima expostas, posto que nem toda demanda requer maior técnica e sabedoria. Dessa forma, não deveria ocorrer o benefício da inversão do ônus da prova quando a própria parte detém a capacidade de fabricar provas que sustentem seu pleito.

Supondo se tratar de uma relação de compra e venda entre consumidor e fornecedor em que o consumidor alegue algum vício no produto, cumpre a ele demonstrar a existência do dano e não requerer a inversão do ônus probatório. Note que a produção de provas, nesse caso, seria simples, uma vez que bastaria demonstrar a ineficácia do bem/serviço com sua destinação legal. Nesse sentido, o consumidor deveria juntar a prova de que adquiriu o bem no estabelecimento do fornecedor e demonstrar o vício que nele se apresenta. Em outras

¹⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Método, 2014, p. 34.

¹¹BRASIL.Lei de Gratuidade de Justiça. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L1060.htm>. Acessado em: 5 de out. 2016.

palavras, não seria ônus do fornecedor provar que o produto, no momento da sua aquisição, estava em plena condições de uso atingindo sua finalidade.

No momento da aquisição de algum produto/serviço pelo fornecedor é realizada uma análise prévia e a constatação de vícios neles contidos, sendo que esses são desconsiderados e, conseqüentemente, não são expostos a consumação pelos indivíduos.

Ademais, quando do momento da venda física do produto e não os realizados em meios virtuais, os vícios aparentes podem ser constatados imediatamente e reivindicados instantaneamente, então qual seria a necessidade de ajuizar demanda e requerer a inversão do ônus probatório nessa hipótese? O consumidor, nesse caso, possui meios de, antes mesmo de requerer a demanda judicial, exigir novo bem/serviço administrativamente e de comprovar a inutilidade deles. Sendo assim, não recairia sobre o fornecedor a responsabilidade de comprovar que o produto/serviço fora entregue em perfeitas condições de uso.

Trata-se de provas de fácil acesso e de simples contestação de forma que não requer qualquer conhecimento técnico ou específico. Nesses casos, a facilidade da comprovação da alegação voltaria para a regra geral a qual estabelece que cumpre ao autor demonstrar o fato constitutivo de sua demanda, resguardando o instituto em questão para as verdadeiras hipóteses em que não o consumidor realmente não consegue produzir a prova por ser qualificado como “vulnerável e hipossuficiente”.

2. A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NO CASO DE NOTORIEDADE

No caso de informações notórias é necessário realizar a mesma ponderação já exposta no capítulo anterior, qual seja: a inversão do ônus da prova deve ser utilizada somente nos casos em que realmente se fizer presente sua necessidade, pois a regra no ordenamento

jurídico brasileiro é a da não inversão, uma vez que cumpre a quem alegou, provar os fatos narrados por ele narrados, conforme artigo 333 do CPC/73, atual artigo 373 do CPC15¹².

Há quem sustente como Alline Jéssica Ribeiro Cruz Campos Vieira¹³ que mesmo nos casos de notoriedade, o magistrado estaria vinculado a inversão do ônus da prova, de ofício, nos casos em que estejam presentes os requisitos de “vulnerabilidade e hipossuficiência” em decorrência dos princípios da ordem pública e do interesse social, todavia, conforme já foi observado tais elementos para a concessão do benefício são amplamente subjetivos e, atualmente, banalizados.

Ademais, o magistrado ao considerar *ex officio* a inversão do ônus da prova atuaria como legislador positivo, de forma que violaria o Sistema Federativo e sua consequente separação de poderes, posto que ao criar ao criar uma nova regra, o judiciário estaria intervindo no legislativo da esfera da União, Estados, DF e Municípios, uma vez que o art. 24 da CRFB/88¹⁴ determina ser competência concorrente para legislar sobre responsabilidade ao consumidor. Dessa forma, a inversão deveria ocorrer quando efetivamente há um consumidor hipossuficiente e vulnerável, isto é, mesmo que a inversão seja legalmente expressa ou que a parte a requeira, seria necessária uma análise do caso para averiguar a real necessidade do benefício, já que se trata de uma exceção.

Com essa nova Era implementada pela internet juntamente com a ascensão de programas sociais ampliativos e distributivos de informações, a figura do consumidor deixou de ser “hipossuficiente e vulnerável” em determinadas situações, pois no mundo contemporâneo é possível buscar informações por outros meios além do contrato firmado entre as partes.

¹² BRASIL. Lei n. 5.869, de 11 de Janeiro de 1973. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L1060.htm>. Acessado em: 5 de out. 2016.

¹³ VIEIRA, Alline Jéssica Ribeiro Cruz Campos. *O direito do consumidor e a inversão do ônus da prova:*

Estudo acerca da obrigação do Magistrado de analisar *ex officio* os requisitos para a inversão do ônus da prova. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=3930>. Acesso em: 24 ago. 2016.

¹⁴ BRASIL, Constituição da República Federativa. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 24 ago. 2016.

O consumidor detém o ônus de buscar no mercado o melhor serviço/produto que possua maior qualidade e mais precisão no momento da descrição do produto/serviço para evitar futuros questionamentos acerca da execução/implementação ou entrega deles, caso contrário, a responsabilidade sobre a escolha será de quem efetivamente a realizou¹⁵.

É importante que o consumidor adote uma postura pró ativa ao examinar as ofertas realizadas no mercado para posteriormente deter provas suficientes para pleitear o seu direito, ou seja, não basta que o consumidor simplesmente adquira o produto/serviço com determinada expectativa sem que ao menos tenha verificado se sua real intenção coincide com a descrição contida no produto/serviço. Para melhor elucidar, imagine o caso de um consumidor que alega a não requisição de internet em seu plano de telefonia, mas que consta na fatura o debito referente ao serviço não requerido. Nesse caso, a prova produzida pelo consumidor seria de fácil constatação, já que primeiramente alegaria o não requerimento do serviço e posteriormente juntaria eventuais protocolos de insatisfação com a cobrança e até mesmo a impossibilidade de acesso a internet. Sendo assim, não precisaria ser invertido o ônus da prova, pois se trata de uma situação em que o consumidor detém todos os meios de se defender de forma igualitária e isonômica, de forma que a regra, nesse caso, deveria prevalecer.

O que se demonstra no presente artigo não é a extinção da inversão do ônus da prova, mas tão somente uma melhor análise sobre sua aplicação, já que houve uma banalização na inversão do ônus da prova, assim como nos conceitos de hipossuficiência e vulnerabilidade.

Dessa forma, o que se requer é a análise casuística, de modo a evitar a inversão simplesmente pelo fato de ser considerado consumidor. Agora imagine a situação de uma

¹⁵ SÃO PAULO. Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania. *Guia de Defesa do Consumidor*. São Paulo; 2014.

cirurgia¹⁶. É evidente que mesmo que o paciente realize buscas e estude todos os procedimentos que deveriam ser adotados na cirurgia, ainda assim, vai depender de eventuais conhecimentos técnicos dos quais não são a ele pertinentes. A execução de uma cirurgia envolve muito mais conhecimentos técnicos e específicos, pois muitas vezes, os que constam dos livros não coincidem com a realidade e com a experiência dos médicos. Sendo assim, nessa situação a inversão do ônus da prova seria adequada as suas funções de proteger o “vulnerável e hipossuficiente”.

As informações notórias e de fácil constatação não devem ser abarcadas pela inversão do ônus da prova, pois incumbe a parte provar o fato de suas alegações. As partes têm o dever de provar aquilo que alegam ainda mais se for uma prova notória ou de fácil constatação. A inversão não seria necessária e, caso fosse realizada, haveria uma subversão da regra e exceção¹⁷.

3. A FUNÇÃO DA BOA-FÉ NA DISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS DA PROVA

Esse capítulo busca tratar de um assunto mais específico sobre o tema, abstraindo já as críticas realizadas nos capítulos anteriores referentes à banalização dos conceitos de hipossuficiência e vulnerabilidade¹⁸.

Dessa forma, o foco será no debate dos consectários legais do processo, pois a inversão do ônus da prova se torna mais difícil de acontecer quando o fornecedor de

¹⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. AI n. 70063449201. Relator: Ministro Eugênio Facchini Neto. Disponível em: <<http://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/185404069/agravo-de-instrumento-ai-70063449201-rs>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

¹⁷ BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Resp n. 1523453. Relator: Ministro Humberto Martins. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/190242133/recurso-especial-resp-1523453-pe-2015-0068233-4>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

¹⁸ MANASSÉS, Diogo Rodrigues. *Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova*: notas para uma diferenciação. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 17 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.43983&seo=1>>. Acesso em: 7 set. 2016.

produtos/serviços explana todas as informações necessárias e úteis para a formação da vontade do consumidor.

No caso em que o fabricante/fornecedor expõe todas as informações necessárias para a realização do contrato, o consumidor até então tido como hipossuficiente e vulnerável deixa de sê-lo, uma vez que não será mais considerado parte fragilizada da relação, pois detém acesso ao sistema produtivo, ao funcionamento, informações técnicas, e informações sobre o resultado do produto ou serviço prestado¹⁹.

Sendo assim, a presunção absoluta da vulnerabilidade por considerar a matéria de ordem pública e interesse social, não faz mais sentido, já que a parte, agora informada, possui conhecimento integral do produto/serviço contratado.

Com o advento da CRFB/88, os princípios foram elevados a categoria das regras, isto é, não há mais diferença hierárquica entre princípio e norma, pois a CRFB/88, os equiparou. Sendo assim, os princípios da informação, boa-fé, liberdade, dimensão coletiva entre outros possuem a mesma força coercitiva e mesmo poder sancionatório que uma regra estipulada nos Códigos²⁰.

Esses princípios geralmente são mais utilizados para ratificar ou invalidar os defeitos do negócio jurídico tais quais o erro, dolo, coação, lesão, estado de perigo, fraude contra credores e simulação, os quais são facilmente encontrados nas relações de consumo.

Nesse sentido, o fabricante/fornecedor que propositalmente omite uma informação essencial sobre o produto/serviço incorre na responsabilidade de reparar o dano a depender da manutenção da vontade do consumidor em permanecer ou não com o negócio celebrado. Por exemplo, se o vendedor omitir informação essencial sobre a qual se o consumidor tivesse

¹⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. APL 5679 RJ 1998.001.05679. Relator: Adilson Vieira Macabu. Disponível em: < <http://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/2462402/apelacao-apl-5679-rj-199800105679#> >. Acesso em: 25 ago. 2016.

²⁰ VILELA GUGLINSKI, Vitor. Princípios norteadores do direito do consumidor. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 104, set 2012. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12232>. Acesso em: 25 ago. 2016.

ciência não realizaria o negócio, este poderá ser anulado e desfeito com efeito ex nunc, pois se trata de dolo direto²¹. Em contrapartida se o vendedor omite propositalmente informação essencial sobre o produto, mas o erro não altera o consentimento do consumidor, não há que se falar em anulação, pois se trata de dolo indireto, gerando, apenas, perdas e danos.

É necessário perceber que toda a atuação, de ambas as partes no negócio, deve ser dirigida à finalidade do bem comum, no sentido de que deve buscar ao máximo a concretização dos princípios acima mencionados, atuando em conformidade com os ditames legais. Logo, se o fabricante/fornecedor explana todas as informações necessárias sobre o produto ou serviço, não há razoabilidade na inversão do ônus da prova, já que a parte detém meios de se defender de maneira suficiente e de forma eficaz.

O princípio da boa-fé é o mais utilizado quando questões consumeristas são debatidas, pois trata dessa postura leal e prova que as partes devem ter entre si, atuando de forma clara, precisa e transparente. Ao adotar essa postura, a inversão do ônus da prova será melhor aproveitada, tendo em vista que somente haverá esse benefício em casos extraordinários, retornando ao status de exceção como bem deseja o ordenamento jurídico posto.

CONCLUSÃO

O atual cenário jurídico brasileiro estabelece uma percepção das normas diferente do que realmente se instala no mundo fático, pois o ordenamento cria regras de aplicação imediata pela simples natureza jurídica da relação, como se demonstra com a inversão do ônus da causa e sua incidência quando da configurada a relação de consumo.

²¹ É assim, porque o dolo é um vício de consentimento, e, como tal, necessita ser fator determinante do ato voluntário de quem foi a sua vítima. Nesse sentido, vide: AQUINO, Leonardo Gomes de. Defeitos do negócio jurídico. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3504, 3 fev. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23603>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

Atualmente, basta que no polo passivo esteja qualificado como consumidor e o polo ativo como fornecedor/fabricante para que a regra da inversão do ônus da prova seja realizada, pois teoricamente o consumidor seria o polo mais fraco da relação, merecendo maior proteção. Fato é, que a existência de uma relação de consumo deve ser verificada juntamente com os requisitos da “vulnerabilidade e hipossuficiência”.

Com relação aos requisitos, é de fácil constatação sua generalidade e subjetividade, de modo a permitir diversas interpretações e meios de aplicação ao caso concreto, ocasionando a “vulnerabilidade da relação de consumo”, já que para qualquer caso o magistrado acaba por inverter o ônus para facilitar a produção de provas e reequilibrar a relação que antes favorecia exclusivamente ao fornecedor/fabricante.

Com o intuito de evitar a banalização da inversão do ônus da prova é preciso realizar um estudo casuístico para analisar quais relações merecem ser beneficiadas pela inversão, uma vez que se trata de meio de prova excepcional.

Em alguns casos não seria necessária a inversão do ônus da prova como na hipótese do próprio consumidor deter ciência das informações necessárias para a realização do negócio; no caso do fornecedor/fabricante disponibilizar todos os esclarecimentos necessários e quando houver notoriedade das informações.

Em todos os casos acima descritos há semelhança quanto a ciência do consumidor de todas as informações a que devem a ele serem prestadas, isto é, não há como a relação ser considerada desequilibrada, já que ambas as partes detêm conhecimento acerca dos principais elementos para a realização do negócio. Dessa forma seria prescindível a inversão do ônus da prova, de forma que tal instituto voltaria a utilizado como exceção e não como a regra, como está sendo implementado atualmente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003.

AQUINO, Leonardo Gomes de. *Defeitos do negócio jurídico*. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3504, 3 fev. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23603>>. Acesso em: 28 set. 2016.

BRASIL. *Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 set. 2016.

_____. *Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 28 set. 2016.

_____. *Lei n. 1.060, de 5 de Fevereiro de 1950*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L1060.htm>. Acessado em: 5 de out. 2016.

_____. *Lei n. 5.869, de 11 de Janeiro de 1973*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L1060.htm>. Acessado em: 5 de out. 2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MANASSÉS, Diogo Rodrigues. *Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação*. *Conteúdo Jurídico*, Brasília: 17 jun, 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.43983&seo=1>>. Acesso em: 29 set. 2016.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2012.

SANTOS, Leonardo Vieira. *Responsabilidade civil médico-hospitalar e a questão da culpa no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2008.

Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo. *Guia de Defesa do Consumidor*. São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.sumare.sp.gov.br/procon/guiadedefesa.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2016.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Método, 2014.

VIEIRA, Alline Jéssica Ribeiro Cruz Campos. *O direito do consumidor e a inversão do ônus da prova: Estudo acerca da obrigação do Magistrado de analisar ex officio os requisitos para a inversão do ônus da prova*. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=3930>. Acesso em: 29 set. 2016.

VILELA GUGLINSKI, Vitor. *Princípios norteadores do direito do consumidor*. *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 104, set 2012. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12232&revista_caderno=10>. Acesso em set 2016.