



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras nos Contratos de Consórcio

Fabiola Lopes Soares

Rio de Janeiro
2015

FABIOLA LOPES SOARES

A Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras nos Contratos de Consórcio

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.

Professora Orientadora: Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro
2015

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS CONTRATOS DE CONSÓRCIO

Fabiola Lopes Soares

Graduada pela Universidade Estácio de Sá. Advogada

Resumo: O presente artigo científico tem a finalidade de analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras nos contratos de consórcio, principalmente em relação aos aspectos do consorciado (consumidor), que é a parte vulnerável na relação. Como também analisar a lei aplicável ao assunto, jurisprudência e doutrina sobre o tema em questão.

Palavras-chave: Consorciado. Princípios. Responsabilidade Civil. Vulnerabilidade. Perda de uma chance.

Sumário: Introdução. 1. Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras nos Contratos de Consórcio. 2. A Vulnerabilidade do Consorciado. 3. A Possibilidade da Aplicação da “Perda de Uma Chance” nos Contratos de Consórcio. 4. O Contrato de Consórcio e os Princípios Básicos do Direito do Consumidor. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente artigo científico enfoca a temática da responsabilidade civil das instituições financeiras nos contratos de consórcio. Assim, com a finalidade de observar e discutir a relação que há nos contratos de consórcio, no qual o consorciado, que configura o personagem de consumidor é a parte mais vulnerável na relação e mesmo assim possuem muitos direitos limitados.

Mediante tal discussão, busca-se despertar atenção para a necessidade de se estabelecer no mercado, um ambiente seguro para os consorciados também, e não somente para as instituições financeiras. E que em determinados casos, o consorciado, possa ter seu investimento devolvido de forma imediata.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor, e o princípio da vulnerabilidade, garantem que todo consumidor é vulnerável na relação de consumo, com base legal no artigo 4ª da referida lei. Mas a Lei nº 11.795/2008 estabelece que para maior segurança do consorciado e da administradora de consórcios os interesses do grupo prevalecerá sobre os interesses de um consorciado.

Diante desse contexto, observamos que há um conflito de regras, uma vez que é mais que evidente que há uma relação de consumo na celebração de um contrato de consórcio. Assim, estando mais que evidenciado a posição de desvantagem do consumidor, proporcionando um desequilíbrio contratual que acaba ferindo os princípios da equidade e da função social do contrato.

E por entender que o Código de Defesa do Consumidor é um sistema uno, havendo diálogo das fontes, conforme artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor e artigo 5º da Constituição Federal de 1988. Deve-se levar em consideração o que for melhor para o consumidor.

Nesse sentido, será discutido, ainda, se em determinados casos, pode-se aplicar o instituto da perda de uma chance, tendo em vista se o consorciado não for contemplado não poderá concretizar o que almeja. Sabe-se que é um risco previsível, mas se as parcelas já pagas forem ressarcidas, com a desistência, e o consorciado assim conseguir concretizar seus planos, não perderá uma chance evidente.

Em linhas gerais, o presente artigo busca analisar de forma geral esse assunto. Abordando cada detalhe da relação entre consorciado e instituição financeira, a figura de cada um. E evidenciando a do consumidor que diante de uma grande financeira, e da atual realidade econômica nacional, sempre será um personagem vulnerável.

1 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS CONTRATOS DE CONSÓRCIO

Nos contratos do sistema de consórcio, como os denomina o artigo 53, §2º do Código de Defesa do Consumidor, a administradora do consórcio caracteriza-se como fornecedor, prestadora de serviço. E o contrato é geralmente concluído com consumidores, destinatários finais fáticos e econômicos dos bens duráveis, que pretendem adquirir por intermédio dos consórcios. Aos contratos do sistema de consórcio aplicam-se as normas da Lei nº 8.078/1990, à exceção do contrato fechado com alguma empresa, que utilizará os automóveis para sua atividade profissional, caso em que, mesmo assim, comportariam aplicação analógica as normas do Código de Defesa do Consumidor em virtude da vulnerabilidade do co-contratante, pois os contratos são de adesão e de conteúdo tipicamente ditado, até mesmo por portarias ministeriais.

E trata-se de um contrato de prestação de serviços, em que a administradora ou lançadora arrecada uma contribuição mensal de cada pessoa do grupo de consorciado para a formação de um fundo comum destinado à aquisição, para cada consumidor, de um bem. A instituição financeira, administradora do grupo, arrecada e gera o fundo. Promove os sorteios, organiza os lances e fornece àquele de direito, ao fim, uma carta de crédito para que possa adquirir o bem na revendedora do produto. A administradora exigia como garantia do pagamento das parcelas eventualmente vincendas, a alienação fiduciária do bem ou a reserva de domínio. O conteúdo do contrato era ditado e previamente aprovado pela Secretaria da Receita Federal. A praxe era de que, além do lingo contrato impresso no formulário, integrasse a relação contratual o “regulamento do consórcio” aprovado pela Receita Federal, registrado em algum cartório de títulos e documentos, sem que cópia destas condições gerais

fosse entregue ao consumidor. Com abertura do mercado e a aplicação efetiva do Código de Defesa do Consumidor, a prática contratual evoluiu.

Assim, em virtude da presença constante de consumidores como parte contratual, podemos concluir que os contratos de sistema de consórcios são típicos contratos de consumo, cuja finalidade justamente é permitir e incentivar o consumo de bens duráveis, de que outra forma não estariam ao alcance do consumidor. Todavia, pelos abusos que já ocorreram neste setor, muito salutar que se estabeleça uma equidade, um equilíbrio obrigatório nestes contratos de adesão através das normas da Lei Consumerista. O Código de Defesa do Consumidor impõe maior boa-fé e lealdade também quando da formação destes contratos da informação do consumidor.

Em cumprimento ao disposto no Constituição Federal de 1988, artigo 5º, XXXII, determina que o “Estado promoverá, na forma da lei, a Defesa do Consumidor”, e em 1991 entrou em vigor o Código de Defesa do Consumido, cuja disciplina provocou uma verdadeira revolução na responsabilidade civil. Em virtude da origem constitucional do mandamento de defesa do consumidor, o artigo 1º desse diploma legal autodefine suas normas como sendo de ordem pública e de interesse social, ou seja, de aplicação necessária e observância obrigatória, uma vez que as normas de ordem pública são aquelas que positivam os valores básicos de uma sociedade.

Todavia, em face da coexistência de múltiplas normas, é preciso encontrar, com base nos princípios que regem a matéria, aquela que melhor se ajusta ao caso concreto, instituto chamado pela doutrina moderna de diálogo das fontes. A seguir, em relação à matéria, julgado com o entendimento favorável ao consorciado que desistiu do grupo:

APELAÇÃO - PROCESSUAL CIVIL - CONTRATO DE CONSÓRCIO - DESISTÊNCIA - RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS - CDC - APLICABILIDADE - DEVOLUÇÃO IMEDIATA - POSSIBILIDADE. A relação havida entre o consorciado e a administradora possui natureza de consumo, figurando esta última como típica fornecedora de serviços, consoante disciplinam os artigos 2º e 3º do CDC. É nula a cláusula contratual que determina a devolução de valores pagos por consorciado desistente apenas após o término do consórcio, na medida em que coloca o consumidor numa posição de desvantagem exagerada,

proporcionando um desequilíbrio contratual que acaba ferindo os princípios da equidade e da função social do contrato. Devem ser restituídos ao consorciado desistente todos os valores por ele pagos, incluindo-se a taxa de adesão, à exceção da multa contratual, no percentual de 2%, nos termos do CDC e da taxa de administração.¹

Contudo, não temos de que o consorciado é um consumidor, sendo assim cabendo a ele o direito a uma relação equilibrada, não o colocando em exagerada desvantagem em caso de desistência.

2 A VULNERABILIDADE DO CONSORCIADO

O Princípio da vulnerabilidade é o pilar nas relações de consumo. Que visa trazer equilíbrio entre o fraco e o forte, quer dizer, entre o fornecedor e o consumidor. E esse fenômeno da vulnerabilidade, nas relações de consumo, surgiu com a evolução econômica da humanidade no decorrer dos anos. Que passou a ter necessidades específicas a serem sanadas.

A vulnerabilidade é a qualidade de quem é vulnerável. E vulnerável, nos termos do que se define Aurélio de Buarque de Hollanda Ferreira,² é “(...) que se vulnera; diz-se do lado fraco de um assunto ou questão, e do ponto por onde alguém pode ser atacado ou ferido”. Já a definição de vulnerar é “(...) ferir, melindrar, ofender”. Sendo assim, vulnerabilidade é um conceito que expressa relação, somente podendo existir tal qualidade se ocorrer à atuação de alguma coisa sobre algo ou sobre alguém.

Sob o enfoque jurídico, a vulnerabilidade, é o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele sujeito mais fraco na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha a ser ofendido ou ferido, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais

¹ MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível. 10699080904708001. 15ª Câmara Cível. Relator Des. Tiago Pinto. Disponível em: <www.jusbrasil.com.br>. Acesso em: 25 out. 2014.

² FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. *Dicionário de Língua Portuguesa*. 11. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1987, p. 1256.

potente da mesma relação. E é importante frisar que a Lei Protetiva não impõe a necessidade de que se tenha configurado um contrato para que possa ser reconhecida a existência da relação de consumo, mas esse assunto trás controvérsias doutrinárias, que não é o enfoque do artigo em questão.

E o contrato é uma estrutura jurídica que permite as mais variadas estratégias para que a parte mais forte possa fazer prevalecer sua vontade em relação à outra parte do vínculo negocial. Principalmente os contratos de massa, haja vista que o maior número de relacionamentos na sociedade moderna acontece mediante os contratos de adesão.

A instituição financeira que é fornecedora do serviço e deve ter sua relação com o consorciado amparada à luz do Código de Defesa do Consumidor, e assim é a ideia da nova lei de consórcio, Lei nº 11.795/2008. Quem tem por finalidade trazer mais transparência ao relacionamento consorciado e a administradora do consórcio. Estabelecendo que os consórcios sejam mais seguros, uma vez que o patrimônio dos grupos é independente. E as administradoras ficam obrigadas a separar o seu capital dos recursos dos consorciados. Este é um ponto importante, pois reduz o risco de prejuízo para os grupos em caso de falência.

Todavia, a previsão da Lei nº 11.795/2008, de forma generalizada das regras, não abrindo nenhuma exceção, com o passar do tempo, pois os grupos possuem durabilidade extensa, pode deixar o consumidor em completa desvantagem e vulnerabilidade no consórcio celebrado. Em caso de cancelamento do consórcio, mesmo por motivo de força maior, o consumidor (consorciado), na forma do artigo 22 da Lei nº 11.795/2008, prevê que o consorciado não contemplado que manifeste, por escrito, à intenção de não permanecer no grupo, será considerado “consorciado excluído”. E o artigo 22 da referida lei prevê que os consorciados excluídos concorrem à contemplação para efeito de restituição de valores pagos.

Caso contrário, com base no artigo 31 da Lei nº 11.795/2008, dentro de 60 (sessenta) dias, contados da data de realização da última assembleia de contemplação do grupo de

consórcio, a instituição financeira deverá comunicar aos consorciados, que não tenham utilizado os seus respectivos créditos, que os valores estão à disposição para recebimento em espécie.

O artigo 49 da Lei nº 8.079/1990 estabelece que o consumidor possa desistir de contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar da sua assinatura. Artigo esse aplicável aos contratos de consórcio, que nessa situação terão os valores eventualmente pagos, a qualquer título, devolvidos, de imediato, e monetariamente atualizados. Em conformidade com a Súmula nº 35 do Superior Tribunal de Justiça, que determina que incida correção monetária sobre as prestações pagas, quando de sua restituição, em virtude da retirada ou exclusão do participante do plano de consórcio.

Portanto, mesmo tendo previsão legal na Lei nº 11.795/2008, os consumidores que somente possuam como meio de alcançar seu objetivo, seja um bem imóvel ou móvel, o consórcio ficam de mãos atadas e acabam aceitando as condições contratuais da relação. E num futuro, próximo ou distante, acontecendo algo, como por exemplo, desemprego e doença grave, e não conseguindo mais honrar com as parcelas do consórcio e tenha que cancelá-lo. Ele, consumidor, possa receber os valores pagos devolvidos de imediato e monetariamente atualizados, uma vez que nesses casos a instituição financeira tem capital financeiro suficiente para manter o grupo. E não deixando a parte vulnerável na relação de consumo em completa desvantagem, tendo que esperar anos, em maior parte das vezes, para receber valores que lhe são por direito. Logo, os direitos do grupo se sobrepõem sobre os do “consorciado excluído”.

3 A POSSIBILIDADE DA APLICAÇÃO DA “PERDA DE UMA CHANCE” NOS CONTRATOS DE CONSÓRCIO

Com a evolução da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, o direito acabou trazendo diversas formas de reparar os danos causados às vítimas, e entre elas está à perda de uma chance. E a teoria da responsabilidade pela perda de uma chance vem encontrando ampla aceitação no judiciário. Se baseando na probabilidade e em uma certeza, que a chance seja realizada, e que a vantagem perdida acaba resultando prejuízo. E apesar de ser objeto de profundas discussões na Europa, a referida teoria, começou a influenciar e renovar a responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro. E no direito brasileiro, vem adquirindo muitos adeptos e por não haver disposição no Código Civil Brasileiro de 2002, é fundamentada pela doutrina e na jurisprudência.

O termo chance utilizado na França, em sentido jurídico, quer dizer probabilidade de obter lucro ou de evitar uma perda. Vale lembrar que a melhor tradução para chance seria oportunidade. E para sua caracterização é necessário que a chance seja séria e real. Assim, a perda de uma chance deve ser observada como a perda da possibilidade de se obter o resultado. Não necessitando de provas concretas, pois não se trata de lucro cessante, sendo assim necessitando apenas da comprovação de qual seria perda. E não há a pretensão de indenizar a perda do resultado e sim a perda da oportunidade.

Nesse caso, o consorciado não contemplado com o sorteio e já tendo um imóvel, por exemplo, em vista, somente faltando para que o negócio jurídico seja celebrado a contemplação do sorteio. Mas isso não acontece, e o consorciado não consegue adquirir o seu desejável imóvel. Sabemos que isso é o acordo no contrato de consórcio, a possibilidade de ser ou não sorteado. Todavia, fica caracterizada a perda de uma chance, pois aquele imóvel que esperou diversos sorteios para ser comprado foi perdido. O consumidor pode até comprar

outro, mas não mais àquele. E devido essa situação o consorciado decida desistir do grupo e tentar de outra forma celebrar o negócio, ele ainda terá seu capital retido até o término do grupo, não tendo a livre decisão de escolha. Tornando-se a parte em excessiva desvantagem na relação de consumo.

4 O CONTRATO DE CONSÓRCIO E OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DE DIREITO DO CONSUMIDOR

O estudo dos princípios consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor é um dos pontos de partida para a compreensão do sistema adotado pela Lei Consumerista como norma protetiva dos vulneráveis negociais. Como é notório, a Lei nº 8.078/1990 adotou o sistema aberto de proteção, baseado em conceitos legais indeterminados e construções vagas, que possibilitam uma melhor adequação dos preceitos às circunstâncias do caso concreto.

E não se pode esquecer, ato contínuo, da importância do estudo dos princípios jurídicos, que são regramentos básicos aplicáveis a uma determinada categoria ou ramo do conhecimento. Os princípios são abstraídos das normas, dos costumes, da doutrina, da jurisprudência e de aspectos políticos, econômicos e sociais.

Os princípios não são aplicados apenas em casos de lacunas da lei, de forma meramente subsidiária, mas também de forma imediata, para sanar normas injustas em determinadas situações. Não podendo esquecer, também, que muitas vezes os princípios encontram-se expressos nas normas jurídicas, mas não necessariamente. E no caso do Código de Defesa do Consumidor, muitos dos princípios podem ser retirados dos artigos 1º, 4º e 6º da Lei nº 8.078/1990. Todavia, existem princípios que são implícitos ao sistema protetivo, caso do princípio da função social dos contratos.

A *International Law Association* (ILA-Londres), no 75º Congresso de Direito Internacional, realizado em Sófia (Bulgária), em agosto de 2012, reconheceu a importância vital dos princípios consumeristas para todo o Direito. E na ocasião, foi elaborada a Declaração de Sófia sobre o Desenvolvimento de Princípios Internacionais de Proteção do Consumidor, com a edição dos seguintes regramentos fundamentais a respeito da matéria: “a) Princípio da vulnerabilidade – os consumidores são vulneráveis frente aos contratos de massa e padronizados, em especial no que concerne à informação e ao poder de negociação; b) Princípio da proteção mais favorável ao consumidor – é desejável, em Direito Internacional Privado, desenvolver *standards* e aplicar normas que permitam aos consumidores beneficiarem-se da proteção mais favorável ao consumidor; c) Princípio da justiça contratual – as regras e o regulamento dos contratos de consumo devem ser efetivos e assegurar transparência e justiça contratual; d) Princípio do crédito responsável – crédito responsável impõe responsabilidade a todos os envolvidos no fornecimento de crédito ao consumidor, inclusive fornecedores, corretores, agentes e consultores; e) Princípio da participação dos grupos e associações de consumidores – grupos e associações de consumidores devem participar ativamente na elaboração e na relação da proteção do consumidor”³.

Destaca-se do rol citado acima, do 75º Congresso de Direito Internacional de Sófia, que consta expressamente como primeiro princípio de vital importância para o Direito do Consumidor é o Princípio da vulnerabilidade, matéria abordada no item 2 desse artigo científico, e o Princípio da proteção mais favorável ao consumidor.

O inciso II do artigo 6º da Lei 8.078/1990, no qual é previsto do direito básico do consumidor a ter “(...) igualdade nas contratações”. A norma de conduta impõe um comando que tem como origem o princípio da igualdade que, no caso, será concretizado em conjunção com outros preceitos como o do inciso VI no mesmo artigo e muitos outros, a fim de que

³ATUAÇÃO Internacional. Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/atuacao-internacional/Atuacao+Internacional>>. Acesso em: 10 jul. 2015.

possa ser obtida uma igualdade substancial, real, efetiva e não meramente formal, segundo preconizava a doutrina dos séculos XVIII e XIX.

Assim, é incontestável o direito básico de consumidor ter uma posição contratual igual à da parte naturalmente mais forte, seja por espontaneidade dos “pactuantes”, quando estaria sendo efetivo o princípio da harmonia das relações de consumo, ou por intervenção da lei, oportunidade em que serão necessárias medidas restritivas ao fornecedor.

No inciso IV do artigo 6º da Lei Consumerista existe outra norma específica, que expressa a necessidade de o consumidor ser protegida contra cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos ou serviços, preceito este que salienta justamente o princípio da vulnerabilidade, quando reconhece que a parte mais fraca da relação de consumo pode sofrer ofensa por uma imposição do fornecedor, precisando esta, portanto, de controle.

Outro direito importante do consumidor está no inciso V do artigo 6º, também, do Código de Defesa do Consumidor, norma de conduta que possui uma abrangência muito grande, pois determina que devam ser modificadas as cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

E explicamos a extensão da norma, mais uma vez, não somente a partir do princípio da vulnerabilidade, mas, principalmente, porque não há como aplicar o Código de Defesa do Consumidor sem que nos valhamos sempre de uma operação hermenêutica sistemática, à luz da Constituição Federal.

Salientamos que o objetivo da modificação ou revisão das cláusulas é o estabelecimento do equilíbrio contratual, a fim de oportunizar que o “pacto” cumpra a sua função social de fazer circular a riqueza, mas sem que se configure um prejuízo individualizado no consumidor vulnerável e, conseqüentemente, sem que, igualmente, se individualize um lucro indevido no fornecedor.

Na forma já dita, a Lei Consumerista busca oportunizar ao bom fornecedor receber a ajuda financeira justa do seu investidor (o consumidor), mas, paralelamente, intenta vedar os abusos praticados no mercado de consumo como forma de impedir que o mau fornecedor retire injustamente toda a capacidade de investimento do vulnerável, a qual poderá ser injustamente canalizada para outro bom fornecedor, caso seja preservada pela intervenção legal.

A realidade do mercado moderno evidencia que as relações de massa predominam, devendo ser realizada uma proteção legal que tenha a mesma natureza, ou seja, por intermédio de apreciações jurisdicionais de massa, ações coletivas de consumo, sob pena de a legislação e o Poder Judiciário se tornarem inúteis, por obsoletos.

CONCLUSÃO

Em relação ao tema abordado no presente trabalho científico, pode-se concluir que mesmo com a evolução da lei dos consórcios, o consorciado, consumidor, ainda, fica em completa vulnerabilidade em caso de desistência, exclusão, do grupo. Voltando a afirmar que em específicos casos, como: desemprego, doença grave e dentre outros. Tendo em vista a extensa durabilidade dos grupos de consórcio. Uma vez que, em maioria absoluta, os Tribunais julgam os casos sobre o citado tema em concordância literal com a Lei Nova dos Consórcios.

Entretanto, os princípios são entendimentos que podem ser aplicados em casos concretos que possuam ou não previsão legal. Com isso, destacando o princípio da vulnerabilidade, o princípio da função social dos contratos e o princípio da proteção mais favorável ao consumidor. E com base, principalmente, nesses princípios é de direito do consorciado a devolução dos valores pagos de forma imediata, com atualização monetária.

Tendo em vista, ser a parte mais fraca da relação de consumo. E, ainda, por estar passando por um momento delicado, coloca o consumidor numa situação de completa vulnerabilidade.

A Constituição Federal de 1988 entende que o Código de Defesa do Consumidor é sistema uno, admitindo o diálogo das fontes, sendo assim devendo que levar sempre em consideração, nas relações de consumo, o que de melhor para o consumidor.

E mesmo sabendo das cláusulas do contrato de consórcio, que é por adesão, a aplicabilidade da teoria da perda de uma chance, que vem a cada dia adquirindo mais adeptos no Brasil, seria em casos bem casuísticos, como na perda da celebração de um contrato de compra e venda de um bem imóvel, que o consorciado esperou, por muitos sorteios, para ser contemplado e não foi gerando isso uma frustração e o levando a sair do grupo. São casos assim, que o judiciário deve observar, decidindo em conformidade com a Lei Consumerista, ou seja, o melhor para o consumidor em qualquer relação de consumo.

Portanto, o que fica evidenciado é que o consorciado, consumidor, diante de uma administradora de consórcio, instituição financeira, fornecedora do serviço, sempre será o personagem vulnerável da referida relação consumerista. Necessitando, o consumidor, quando necessário, do devido amparo legal, ou seja, respeitando a verdadeira ideia com o qual a Lei nº 8.078/1990 fora criada.

REFERENCIAS:

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor, O Princípio da Vulnerabilidade nos contratos, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. *Dicionário de Língua Portuguesa*. 11. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1987.

TARTUCE, Flávio & NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2013.

GAGLIANO, Pablo Stolze & PAMPLONA, Rodolfo FILHO. *Novo curso de Direito Civil: responsabilidade civil*. v. 3. 12. ed. revista e ampliada. São Paulo: Saraiva, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível. 10699080904708001. 15ª Câmara Cível. Relator Des. Tiago Pinto. Disponível em: <www.jusbrasil.com.br>. Acesso em: 25 jan. 2015.

ATUAÇÃO Internacional. Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/atuacao-internacional/Atuacao+Internacional>> Acesso em: 10 jul. 2015.