

PROTEÇÃO JURÍDICA ESPECIAL DOS CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS

Rodrigo Rocha Meire

Graduando do curso de Direito. Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN,
E-mail: rodrigomeire88@gmail.com

Fabrcio Germano Alves

Mestre em Direito. Doutor em Sociedade Democrática. Professor na Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Pesquisador Visitante do Programa de Recursos Humanos em Direito do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (PRH-ANP/MCTI nº36/UFRN).
E-mail: fabriciogermano@hotmail.co.uk

Envio em: fevereiro de 2015

Aceite em: março de 2016

Resumo

Os consumidores, em se tratando de pessoas naturais, são presumivelmente vulneráveis, por estarem geralmente em condição de fragilidade frente aos fornecedores. De modo a atender o princípio da igualdade material, aqueles estão amparados pelas normas protetivas consumeristas. A despeito disto, o Direito das Relações de Consumo evolui no sentido de reconhecer, *in concreto*, níveis de vulnerabilidade mais acentuados, em consumidores com condições peculiares de fragilidade: são os hipervulneráveis. No presente estudo, aborda-se o reconhecimento dos fatores de hipervulnerabilidade, e a proteção jurídica especial conferida aos consumidores hipervulneráveis, explorando a construção doutrinária existente acerca do tema, e como os Tribunais pátrios têm se posicionado no caso concreto.

Palavras-chave: Consumidor. Hipervulnerável. Proteção jurídica especial.

THE SPECIAL JURIDICAL PROTECTION OF HYPERVULNERABLE CONSUMERS

Abstract

Individual Consumers are presumably vulnerable, because generally are in fragile condition in relation to suppliers. In order to attend the principle of material equality, those are supported by protective norms. Despite this, the Consumer Relations Law evolves to recognize, in particular, more severe levels of vulnerability, consumers with peculiar conditions of fragility: are the hypervulnerable. The present study addresses the recognition of hypervulnerability factors, and the particular legal protection afforded to hypervulnerable consumers, exploring the existing doctrinal construction on the subject, and how patriotic Courts have positioned themselves.

Keywords: Consumer. Hypervulnerable. Special juridical protection

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da sociedade de consumo tem como marco histórico a denominada Revolução Industrial, ocasião em que a população do meio rural passou para o meio urbano. Tal tendência iniciou-se na Inglaterra e se expandiu pelo mundo.

Com a sociedade de consumo a bilateralidade da produção foi substituída pela unilateralidade, em que o fornecedor se tornou o responsável exclusivo por ditar as regras da relação de consumo. Por isso, junto com o surgimento da figura do consumidor, surgiu também sua vulnerabilidade frente ao fornecedor.

Seguindo o contexto internacional de proteção do consumidor, o Estado brasileiro teve de intervir para tutelar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, com vistas a concretizar o direito a igualdade material.

Desta forma, houve intervenção das três esferas do poder: no Legislativo, a previsão do direito fundamental da defesa do consumidor na Constituição Federal de 1988, e posteriormente a edição do Código de Defesa do Consumidor; no Executivo, a implementação de políticas públicas; e no Judiciário, a criação de jurisdição especializada e a consolidação da jurisprudência quanto ao Direito das Relações de Consumo.

As normas protetivas destinadas ao consumidor, portanto, visam balancear a desigualdade entre as partes das relações de consumo, ao estabelecer discriminações positivas, conferindo privilégios no âmbito do Direito Material (v.g., repetição de indébito) e do Direito Processual (v.g., inversão do ônus da prova, responsabilidade objetiva do fornecedor) dos consumidores.

A vulnerabilidade dos consumidores é o fundamento da proteção conferida pelo ordenamento jurídico, sendo essencial a compreensão das circunstâncias que geram suas fragilidades. Entretanto, a vulnerabilidade não é igual entre os consumidores. O reconhecimento de diferentes níveis de vulnerabilidade, com o tratamento jurídico diferenciado aos consumidores mais frágeis

(chamados consumidores hipervulneráveis) é tema atual no meio jurídico, e corresponde a evolução do Direito das Relações de Consumo.

O presente texto visa justamente analisar o reconhecimento de grupos de consumidores hipervulneráveis e do tratamento jurídico a eles conferido, valendo-se para tal da pesquisa doutrinária, normativa e jurisprudencial.

2 A DEFESA DO CONSUMIDOR NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

A defesa do consumidor foi elencada como direito fundamental e como princípio da ordem econômica pela Constituição Federal de 1988 (art. 5º, XXXII¹ e art. 170, V²).

O Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) regulamentou o direito fundamental a defesa do consumidor, além de dispor acerca de outros direitos e princípios constitucionais, v.g., a dignidade da pessoa humana, a igualdade, a saúde, a segurança. Trata-se de uma Lei principiológica, que contém normas de ordem pública e interesse social (artigo 1º, do CDC³). Em virtude disto, os direitos do consumidor são inderrogáveis (mitigação do princípio da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*), e o juiz é autorizado a atuar de ofício para aplicar as normas de proteção ao consumidor (TARTUCE; NEVES, 2014).

O Código de Defesa do Consumidor trouxe importantes conceitos para caracterização da relação de consumo. Um destes se refere a figura do consumidor, sendo essencial a compreensão da definição legal trazida pelo artigo 2º, caput do CDC, a qual considera como consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Tal definição legal refere-se ao consumidor em sentido estrito, ou consumidor *standart*. Adotou-se o sentido fático e econômico de consumidor, pressupondo ser destinatário final aquele que, além de retirar o produto ou serviço do mercado de consumo (destinatário fático), age com vistas ao atendimento de uma necessida-

¹ Art. 5º, CF. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos seguintes termos: [...] XXXII. O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

² Art. 170, CF. A ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V. Defesa do consumidor.

³ Art. 1º, CDC. O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.”

de própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial (destinatário econômico).

Somado ao conceito de consumidor em sentido estrito, o mesmo Diploma Legal previu hipóteses de consumidores por equiparação, quando a relação de consumo não ocorre diretamente da aquisição de um produto ou contratação de um serviço.

Existem três tipos de consumidores por equiparação: a coletividade que intervem na relação de consumo (artigo 2º, parágrafo único, CDC); as vítimas de evento danoso (artigo 17, CDC); e as pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas (artigo 29, CDC).

Quanto ao enquadramento das pessoas jurídicas como consumidoras, a doutrina e jurisprudência debateram, com base em três teorias (maximalista, finalista e finalista mitigada) acerca da possibilidade da incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor.

Prevaleceu no Superior Tribunal de Justiça (STJ) a teoria finalista aprofundada, no sentido de que a pessoa jurídica poderia ser enquadrada como consumidora, desde que comprovada a sua vulnerabilidade no caso concreto⁴. Mesmo que geralmente as pessoas jurídicas não correspondam a um destinatário fático e econômico, a mitigação da teoria finalista permitiu enquadrá-las na hipótese de consumidores equiparados do artigo 29, CDC (pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas).

3 PRINCÍPIO DO RECONHECIMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO MERCADO DE CONSUMO

O reconhecimento da vulnerabilidade dos consumidores possibilitou a proteção a estes conferida pelo ordenamento jurídico, e, em virtude de sua importância, foi expressamente previsto como norma principiológica no Código de Defesa do Consumidor⁵.

A seguir, tal princípio será analisado, principalmente no tocante as espécies de vulnerabilidade inerentes aos consumidores e a diferença entre o conceito de vulnerabilidade e o conceito de hipossuficiência, que é motivo de confusões na prática jurídica.

3.1 VULNERABILIDADE COMO FUNDAMENTO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

O princípio da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, elencado no artigo 4º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor é a norma estruturante da proteção consumerista.

O caráter protetivo do Direito das Relações de Consumo visa atender a igualdade na sua acepção material, buscando tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de suas desigualdades. No caso, presume-se que os consumidores estão em posição de fragilidade (desigualdade) frente aos fornecedores de produtos e serviços.

A vulnerabilidade da pessoa natural enquanto consumidor é reconhecida por presunção absoluta. Desta forma, com a demonstração de que atua como consumidor, seja no sentido estrito (aquisição ou contratação de produtos ou serviços), seja nos sentidos equiparados (exposição a práticas comerciais), presume-se a sua vulnerabilidade.

De forma distinta, as pessoas jurídicas não fazem jus a presunção de vulnerabilidade, sendo-lhes necessário demonstrar no caso concreto sua fragilidade para a caracterização da vulnerabilidade e consequentemente para incidência das normas do direito do consumidor.

3.2 ESPÉCIES DE VULNERABILIDADE.

A definição das espécies de vulnerabilidade, além da relevância teórica, tem importância prática no tocante ao reconhecimento da vulnerabilidade das pessoas jurídicas que atuam como consumidoras, tendo em vista que a vulnerabilidade nestes casos deve ser aferida no caso concreto.

A jurisprudência pátria têm reconhecido basicamente três tipos de vulnerabilidade em seus julgados: vulnerabilidade técnica; jurídica ou científica; e fática ou sócioeconômica⁶.

A vulnerabilidade técnica consiste na falta de conhe-

⁶ STJ. AgRg no Ag: 1316667 RO 2010/0105201-5, Relator: Ministro Vasco Della Giustina (desembargador convocado do TJ/RS), Data de Julgamento: 15/02/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 11/03/2011. STJ - REsp: 1195642 RJ 2010/0094391-6, Relator: Ministra Nancy Andriahi, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA. STJ. REsp: 1080719 MG 2008/0179393-5, Relator: Ministra Nancy Andriahi, Data de Julgamento: 10/02/2009, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/08/2009.

cimentos do consumidor acerca de aspectos técnicos do produto ou do serviço posto no mercado de consumo, podendo, portanto, ser mais facilmente iludido no momento da contratação.

A vulnerabilidade jurídica ou científica envolve a falta de conhecimento sobre a matéria jurídica ou a respeito de outros ramos científicos como da economia e da contabilidade, e matemática financeira.

A vulnerabilidade fática ou sócioeconômica compreende a vulnerabilidade real diante do parceiro contratual, seja em decorrência do poder econômico, ou em decorrência de demais situações fáticas, v.g., posição de monopólio do fornecedor, essencialidade do serviço que presta. Desta maneira, o fornecedor impõe uma posição de superioridade.

A vulnerabilidade informacional, apesar de ser considerada uma subespécie da vulnerabilidade técnica, é destacada em virtude da crescente importância das informações no mercado de consumo (MARQUES; BENJAMIM, 2004).

3.3 DIFERENÇA ENTRE VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA

Os institutos da vulnerabilidade e da hipossuficiência apresentam peculiaridades, embora seja comum a utilização destes como sinônimos, de forma errônea.

Apesar de estarem ligados à ideia de fraqueza do consumidor, a vulnerabilidade é um caráter universal de todos os consumidores, e está relacionado a aspectos do Direito Material. O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, portanto, se dá por presunção absoluta⁷.

A hipossuficiência, por sua vez, é um agravamento da situação de vulnerabilidade, por uma condição individual de carência cultural e/ou material, e está mais relacionado a aspectos processuais (CAVALIERI FILHO, 2010). O reconhecimento da hipossuficiência deve ser aferido no caso concreto, e legitima alguns tratamentos diferenciados no interior do próprio Código de Defesa do Consumidor, como ocorre na possibilidade de inversão do ônus da prova⁸.

4 HIPERVULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

4.1 ASPECTOS GERAIS

A vulnerabilidade está presente presumivelmente em todos os tipos de consumidores. Alguns grupos de consumidores, no entanto, apresentam fragilidades de grau mais elevado, evidenciando uma forma agravada de vulnerabilidade. Tais consumidores estão em situação de hipervulnerabilidade, sendo denominados consumidores hipervulneráveis.

A hipervulnerabilidade é a situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais a ela inerentes (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

Trata-se, portanto, de um grau excepcional e juridicamente relevante da vulnerabilidade geral dos consumidores. O reconhecimento da mesma, no entanto, ocorreria por “presunção funcional” (e não meramente formal), sendo considerados como hipervulneráveis aqueles grupos considerados mais frágeis, por circunstâncias peculiares (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

Nesse contexto, a questão que se apresenta é a seguinte: quais seriam os grupos de consumidores mais frágeis, em virtude de circunstâncias peculiares apresentadas?

Parte da doutrina entende que seriam apenas aqueles identificados de um modo especial pela Constituição Federal de 1988: os portadores de deficiência (artigo 227, §1º, inciso II e §2º; artigo 244); os idosos (artigo 230 e Lei Federal n. 10.741/2003); e as crianças e os adolescentes (artigo 227, caput e Lei Federal n. 8.069/1990) (NISHIYAMA; DENSA, 2011). Por outro lado há autores que reconhecem que a hipervulnerabilidade pode abranger pessoas com circunstâncias distintas das identificadas pelo constituinte (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

O Código de Defesa do Consumidor, ao tratar da vedação de práticas abusivas por parte do fornecedor (artigo 39, CDC), instituiu um rol exemplificativo de práticas consideradas abusivas. Dentre elas, consagrou no

⁷ Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] II. Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

⁸ Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] VIII. a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

artigo 39, inciso IV uma prática abusiva voltada especificamente pra as pessoas mais frágeis. Tal hipótese corresponde a proteção de pessoas hipervulneráveis⁹.

O referido dispositivo destaca as circunstâncias de idade, saúde, conhecimento ou condição social, demonstrando que o legislador optou por circunstâncias amplas para aferição da hipervulnerabilidade.

A jurisprudência pátria tem reconhecido a hipervulnerabilidade de consumidores crianças e idosos (idade), doentes e portadores de necessidades especiais (saúde), analfabetos, índios e estrangeiros (conhecimento) e pessoas carentes (condição social), conforme observar-se-á mais adiante.

4.2. HIPERVULNERABILIDADE E DIÁLOGO DAS FONTES

A resolução de conflito aparente de normas tradicionalmente se pautava pelos critérios clássicos: critério hierárquico, critério da especialidade e critério cronológico. Ocorre que o Direito brasileiro contemporâneo, espelhando-se na doutrina alemã, passou a permitir a solução alternativa mediante o diálogo entre as fontes jurídicas existentes (ALMEIDA, 2013).

Tal fenômeno jurídico, cunhado por Erik Jayme como “Diálogo das Fontes”, corresponde a aplicação simultânea, coerente e coordenada de várias fontes legislativas, com campos de aplicação convergentes. Permite a aplicação simultânea e coerente de muitas Leis ou fontes de Direito Privado, sob a luz da Constituição Federal de 1988 (MARQUES, 2012).

Em virtude do amplo e difuso campo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, é comum que as situações por ele tuteladas também sejam tuteladas por outras fontes normativas, podendo haver coincidência na área de regulamentação do Código Consumerista e de outras Leis ou Tratados Internacionais incorporados pelo Brasil, destacando a importância do diálogo das fontes (MARQUES, 2009).

Quanto aos grupos de consumidores com maior nível de vulnerabilidade, seus respectivos tratamentos jurídicos devem considerar, além das normas previstas

no microsistema consumerista, outras fontes normativas, com a utilização da técnica do diálogo das fontes (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

4.3 DIFERENÇA ENTRE HIPERVULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA

A diferenciação dos institutos da hipervulnerabilidade e da hipossuficiência é geralmente pouco explorada, podendo gerar muitas confusões conceituais, já que ambos os institutos decorrem da verificação de uma fragilidade acentuada do consumidor. Apesar da similaridade conceitual, a hipervulnerabilidade e a hipossuficiência apresentam perspectivas diferentes de fragilidade, e geram efeitos distintos.

A hipossuficiência está relacionada à fragilidade do consumidor no aspecto técnico, que gera a dificuldade em produzir provas (LISBOA, 2001; NUNES, 2012), e é comumente alegada para conceder direitos processuais, a exemplo da inversão do ônus da prova¹⁰.

A hipervulnerabilidade, de outro lado, leva em consideração fragilidades especiais sob uma perspectiva mais ampla, e está relacionada a aspectos de Direito Material, independentemente da capacidade para produzir provas.

Os consumidores doentes celíacos, v.g., apesar de não necessariamente hipossuficientes, possuem direito à informação acerca da existência de glúten no produtos oferecidos no mercado de consumo (Art. 1º, Lei Federal nº 8543/92¹¹), em virtude da hipervulnerabilidade e necessidade de tutela especial.

5 CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS E SUA RESPECTIVA PROTEÇÃO ESPECIAL

A partir de então, passe-se a tratar de alguns tipos de hipervulnerabilidade que podem ser considerados mais desenvolvidos no âmbito normativo, jurisprudencial e doutrinário. O enfoque será dado a tutela especial dos crianças e idosos, das pessoas com deficiência,

⁹ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV. Prevaler-se da fraqueza ou ignorâncias do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

¹⁰ STF. ARE: 775093 SP, Relator: Min. Luiz Fux, Data de Julgamento: 26/08/2014, Primeira Turma, Data de Publicação: 10-09-2014.

¹¹ Art. 1º, Lei 8543/92. Todos os alimentos industrializados que contenham gluten, como trigo, aveia, cevada, malte e centeio e/ou seus derivados, deverão conter, obrigatoriamente, advertência indicando essa composição.

das pessoas carentes e dos analfabetos.

5.1 CRIANÇA E ADOLESCENTE

As crianças e os adolescentes são tutelados juridicamente pela Convenção Internacional sobre os direitos da Criança (promulgada pelo Decreto nº 99.710/90), pela Constituição Federal (art. 227), e por normas infraconstitucionais, principalmente pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, que proporcionou a construção sistemática da doutrina da Proteção Integral.

Desta forma, a proteção da criança e do adolescente no âmbito das relações de consumo deve ser realizada de maneira dialogada, indo-se além das normas consumeristas.

O Código de Defesa do Consumidor é expresso quanto à vedação da publicidade abusiva que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança¹², e quanto a vedação de práticas abusivas, que se prevaleçam da fraqueza ou ignorância do consumidor, em virtude de sua idade¹³.

O Estatuto da Criança e do Adolescente, neste prisma, prevê o direito a produtos e serviços que respeitem sua condição peculiar de pessoa em desenvolvimento¹⁴.

O próprio Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CBAP) instituiu parâmetros éticos a serem seguidos pela publicidade infantil, ao prever que ela deve procurar contribuir para o desenvolvimento positivo das relações entre pais e filhos, alunos e professores, e demais relacionamentos que envolvam o público-alvo;

respeitar a dignidade, ingenuidade, credulidade, inexperiência e o sentimento de lealdade do público-alvo; dar atenção especial às características psicológicas do público-alvo, presumida sua menor capacidade de discernimento; obedecer a cuidados tais que evitem eventuais distorções psicológicas nos modelos publicitários e no público-alvo; abster-se de estimular comportamentos socialmente condenáveis, entre outros deveres (art. 37, CBAP).

Em casos de publicidade abusiva, o Poder Judiciário pode conceder a tutela inibitória, aplicando multasastreintes¹⁵ em caso de descumprimento, de forma a obstatar a continuação da respectiva publicidade abusiva¹⁶.

Os motivos da abusividade da publicidade dirigida às crianças e adolescentes são diversos, a depender do caso concreto: linguagem imperativa¹⁷; incentivo a comportamento sexual permissivo de adolescente¹⁸; indução do consumidor inexperiente a comportamento prejudicial a segurança¹⁹ ou a saúde (v.g., consumo de bebida alcoólica²⁰).

A regulação da publicidade infantil pode ser ampliada em virtude do PL 5921/2001²¹ que visa acrescentar mais um parágrafo ao artigo 37 do CDC. A proposta é proibir toda publicidade destinada a criança, para venda de produtos infantis.

Tal proibição já foi objeto de resolução do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), na Resolução nº 163/2013 (art. 2º²²). Entretanto o mercado publicitário tem ignorado

12 Art. 37, §2º, CDC. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. §2º. É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

13 Artigo 39, CDC. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV. Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

14 Artigo 71, ECA. A criança e o adolescente têm direito a informação, cultura, lazer, esportes, diversões, espetáculos e produtos e serviços que respeitem sua condição peculiar de pessoa em desenvolvimento.

15 Astreinte é uma multa imposta para constranger o vencido a cumprir uma decisão.

16 TJ-SP - APL: 03423849020098260000 SP, Relator: Ramon Mateo Júnior, Data de Julgamento: 08/05/2013, 7ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/05/2013

17 Ibid.

18 TJ-SC - AC 249201 SC. Relator: Des. Henry Petry Júnior. Data de julgamento: 31/05/2011, Quinta Câmara de Direito Civil.

19 TJ-BA - AI: 553322009 BA, Relator: Rubem Dario Peregrino Cunha, Data de Julgamento: 08/09/2009, Quinta Câmara Cível.

20 TJ-SE - AC 2005204453-SE, Relator: Des. José Alves Neto, Data de Julgamento: 16/05/2006, 1ª Câmara Cível.

21 Projeto de Lei 5921/2001, em trâmite no Congresso Nacional, está atualmente na Comissão de Constituição e Justiça.

22 Art. 2º Considera-se abusiva, em razão da política nacional de atendimento da criança e do adolescente, a prática do direcionamento de publicidade e de comunicação mercadológica à criança, com a intenção de persuadi-la para o consumo de qualquer produto ou serviço e utilizando-se, dentre outros, dos seguintes aspectos: (...)

a deliberação do referido órgão, sob o fundamento da competência exclusiva do Legislativo para tratar de normas para regulamentar a publicidade²³. Desta forma, a efetividade desta proibição depende da aprovação do PL 5921/2013.

Os princípios da proteção integral (art. 1º, ECA) e da prioridade absoluta (art. 4º, ECA), previstos expressamente no Estatuto da Criança e do Adolescente, são comumente invocados para proteger a criança ou adolescente nas relações de consumo.

No tocante ao fornecimento de serviços no mercado de consumo, a proteção da criança e do adolescente é ampliada, havendo julgados favoráveis a este grupo hipervulnerável, fundamentados nas disposições normativas protetivas específicas.

Nas demandas contra planos de saúde por negativa de cobertura em situações emergenciais, além da Lei dos Planos de Saúde (Lei Federal nº 9656/98), as normas protetivas da criança e do adolescente podem ser aplicadas para impingir maior proteção à criança e ao adolescente, como já ocorreu em alguns julgados²⁴.

As normas protetivas da criança e do adolescente também podem ser aplicadas em outros casos ligados à prestação de serviço de saúde, como o direito à internação domiciliar em sistema *home care*²⁵, direito à indenização por danos ocasionados por falha do serviço (v.g., recusa na realização de exame)²⁶, e outros.

Nas demandas indenizatórias por danos causados à criança ou adolescente, a responsabilidade do fornecedor pode ser ampliada em virtude da proteção especial trazida pelas disposições normativas especificamente inerentes a este grupo hipervulnerável. Há precedentes judiciais que consideram a condição de criança como vítima, e conseqüentemente as normas do Estatuto da Criança e do Adolescente, para agravar o quantum indenizatório²⁷.

5.2 IDOSOS

Idosos, conforme conceito trazido pelo artigo 1º, da Lei Federal nº 10.741/03, que instituiu o Estatuto do Idoso²⁸, são pessoas com idade igual ou maior que sessenta anos. Tal grupo, em virtude de suas peculiaridades, é protegido pelo ordenamento jurídico de forma especial.

A Constituição Federal confere à família, à sociedade e ao Estado o dever de amparar as pessoas idosas, defendendo a sua dignidade e bem estar, e garantindo-lhes o direito à vida (art. 230, da CF/88).

O Estatuto do Idoso regulamentou a referida norma constitucional em seu art. 2º, conferindo a proteção integral do idoso, assegurando-se-lhe todas as oportunidades e facilidades necessárias para proteção de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

No atinente as relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 39, IV, ao fazer referência às práticas abusivas, considerou como exemplo destas as que se prevalecem da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade (no caso, os idosos).

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso decorre principalmente, de dois aspectos: da diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais; e da necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços oferecidos no mercado de consumo, que ocasiona uma relação de dependência frente aos fornecedores (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

Os contratos de plano de saúde são contratos de trato sucessivo, de longa duração e cativos, que tratam dos serviços de assistência à saúde. Nos casos de pes-

²³ <http://www.cartacapital.com.br/blogs/intervozes/conanda-afirma-toda-publicidade-para-crianca-e-abusiva-4400.html>

²⁴ TJ-SP - APL: 9122384652007826 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 19/06/2012, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/06/2012. TJ-SP - APL: 00170711420118260007 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 11/06/2013, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/06/2013. TJ-RJ - APL: 00181166720108190206 RJ, Relator: Des. Rogerio De Oliveira Souza, Data de Julgamento: 23/08/2013, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: 11/10/2013 18:13

²⁵ TJ-RJ - AI: 00606332120138190000 RJ 0060633-21.2013.8.19.0000, Relator: Des. Lucia Helena Do Passo, Data de Julgamento: 05/02/2014, Vigésima Sétima Câmara Cível/ Consumidor, Data de Publicação: 02/04/2014

²⁶ STJ - REsp 1.037.759/RJ. Relator: Ministra Nancy Andrighi, Data de julgamento: 23/02/2010, Terceira Turma.

²⁷ TJ-DF. APC: 20120110326850 DF, Relator: Leila Arlanch, Data de Julgamento: 07/11/2013, 1ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 26/11/2013. TJ-RJ. APL: 00777517520118190001 RJ, Relator: Des. Rogerio De Oliveira Souza, Data de Julgamento: 10/09/2013, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: 17/10/2013. TJ-RS. AC 70045285715 RS, Relator: Leonel Pires Ohlweiler, Data de Julgamento: 29/02/2012, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 12/03/2012

²⁸ Art. 1º, Estatuto do Idoso: "É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

soas idosas contratantes de planos de saúde, além das normas constitucionais, é devida a aplicação dialogada da legislação especial dos Planos de Saúde (Lei Federal nº 9.656/98) com o Código de Defesa do Consumidor, e o Estatuto do Idoso.

O Estatuto do Idoso prevê a proteção integral à saúde da pessoa idosa (arts. 2º, 3º, 15 e ss.), o que impõe maiores proteções frente ao serviço de saúde fornecido no mercado de consumo.

A discriminação do idoso, pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade para contratação de planos de saúde é vedada pelo Estatuto do Idoso²⁹. A interpretação desta disposição normativa, inicialmente, apresentava-se pacífica no sentido de que acarreta a vedação do reajuste no plano de saúde em decorrência da idade após 60 anos do beneficiário³⁰, inclusive já foi decidido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ)³¹.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), considerando esta interpretação, ao regulamentar o assunto, previu como última faixa etária nos contratos de plano de saúde aquela que se inicia aos 59 anos, o que possibilitaria um último reajuste na ocasião em que o beneficiário do plano de saúde completa 59 anos³².

Os provimentos judiciais que reconhecem a abusividade do reajuste por faixa de idade aos idosos costumam condenar o fornecedor ao pagamento em dobro dos valores acrescidos indevidamente³³.

Apesar da sólida jurisprudência no sentido de vedação de tal prática, em recente julgado a quarta turma do Superior Tribunal de Justiça, divergindo de tal en-

tendimento, considerou a possibilidade de reajuste por mudança de faixa etária a segurado idoso³⁴.

Trata-se verdadeiro retrocesso em relação à proteção integral conferida ao idoso, privilegiando-se as regras de interesse privado em detrimento das normas protetivas conferidas ao idoso, de caráter cogente, que impõem-se a vontade de seus destinatários.

Tendo em vista que o número de julgados trazendo o primeiro entendimento é maciçamente maior, o referido julgado do STJ que permite o aumento ainda é apenas um julgado isolado em meio a uma jurisprudência consolidada de maior proteção ao idoso.

Além do reajuste abusivo existem outras práticas abusivas que são frequentemente realizadas pelos planos de saúde em detrimento da pessoa idosa: rescisão abusiva; dificuldade de adesão; negativa de cobertura; imposição de consulta médica prévia etc. Em consequência a tais práticas pode ocorrer agressão a algum atributo da pessoa idosa ligado a sua moral, ocasionando o dever de indenizar do fornecedor de serviços (empresa de plano de saúde).

A rescisão unilateral abusiva, por exemplo, ocorre quando o plano de saúde rescinde o contrato sem fundamento legal, ou sob a alegação de inadimplemento sem ter notificado o consumidor previamente. Tais atitudes podem gerar dano moral, sobretudo à pessoa idosa, em razão de sua hipervulnerabilidade³⁵.

A negativa de cobertura indevida também pode gerar dano moral, e consequentemente o dever de indenizar ao plano de saúde. Nestes casos, a condição de consu-

29 Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos. §3º. É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade

30 STJ. AG no AG n.1391405/RS, relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Data de Julgamento: 16/02/2012, Terceira Turma. TJ-SP. APL: 10004657120148260011 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 16/09/2014, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/09/2014

31 STJ - REsp. 809.329/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 25/03/2008, 3ª Turma. STJ. AgRg. no AREsp. n. 96799/RS, rel. Min. Sidnei Benetti, Data de Julgamento: 13/03/2012, Terceira Turma.

32 RN ANS 63/2003.

33 TJ-RJ. RI: 00147493320118190066 RJ, Relator: Jose De Arimateia Beserra Macedo, Data de Julgamento: 02/04/2012, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: 26/06/2012.

34 STJ. REsp: 646677 SP 2004/0032186-7, Relator: Ministro Raul Araújo, Data de Julgamento: 09/09/2014, Quarta Turma, Data de Publicação: DJe 18/09/2014.

35 TJ-SP. APL: 03228627720098260000 SP, Relator: Edson Luiz de Queiroz, Data de Julgamento: 15/05/2013, 5ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/05/2013. TJ-PE - AGV: 3160894 PE, Relator: Alberto Nogueira Virgínio, Data de Julgamento: 17/09/2014, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 24/09/2014.

36 TJ-SP. APL: 01274146020098260100 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 23/04/2013, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/04/2013. TJ-SP. APL: 01087686520108260100 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 14/05/2013, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/05/2013.

midor idoso também é levada em consideração³⁶.

5.4 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A proteção jurídica especial às pessoas com deficiência é conferida pela Constituição Federal de maneira esparsa (arts. 7º, XXXI, 23, II; 24, XIV; 37, VIII; 203, IV e V; 208, III e IV; 227, §1º, II e §2º; 244), pela Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência³⁷, e por várias Leis infraconstitucionais esparsas, v.g., a Lei Federal nº 7.853/89, que trata da integração social e tutela jurisdicional específicas, e a Lei Federal nº 10.098/00, que trata da promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência.

A proteção do consumidor portador de necessidades especiais leva em consideração, além das normas protetivas dos consumidores em geral, também as normas protetivas especificamente voltadas a este grupo hipervulnerável.

O direito à acessibilidade garantido às pessoas portadoras de necessidades especiais, regulamentado pela Lei Federal nº 10.098/00, que dispõe capítulo específico de acessibilidade em edifícios de uso privado (Capítulo V, art. 13³⁸ e ss.), não pode ser violado pelos fornecedores de produtos ou serviços. Desta forma, é possível a tutela jurisdicional, seja para impor a adequação por parte do fornecedor (obrigação de fazer), ou para indenizar o consumidor pelos danos sofridos, sejam eles morais ou patrimoniais.

Quanto à deficiência visual por exemplo, existem

julgados que condenaram agência bancária a cumprir obrigação de emissão de cartões de crédito e débito em linguagem de braile³⁹.

Em relação aos deficientes físicos, há julgados no sentido de que o consumidor cadeirante impedido de embarcar⁴⁰, ou que tenha dificuldade no desembarque e na utilização do sanitário da aeronave, por falta de equipamento adequado e pessoal habilitado⁴¹, sofre danos morais, tendo direito à indenização.

5.5 PESSOAS CARENTES

A proteção jurídica às pessoas carentes é realizada principalmente pela previsão constitucional do direito fundamental à assistência jurídica integral e gratuita⁴², instrumentalizado pela instituição da Defensoria Pública⁴³, e pelo benefício da Justiça gratuita (Lei Federal nº 1.050/60).

O Código de Defesa do Consumidor repetindo a norma constitucional, prevê como instrumento para execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a manutenção de assistência jurídica integral e gratuita⁴⁴. Tais normas tem o escopo de proporcionar as pessoas com baixa condição econômica o direito de acesso à Justiça.

Além do direito à assistência jurídica integral e gratuita, e aos benefícios da Justiça gratuita, tem sido reconhecida a vedação da interrupção de serviços essenciais no caso de pessoas em situação de miserabilidade, com

37 Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007, e aprovados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, conforme o procedimento do §3º do artigo 5º da Constituição. Desta forma, foi incorporada no ordenamento jurídico brasileiro com status de emenda constitucional.

38 Art. 13. Os edifícios de uso privado em que seja obrigatória a instalação de elevadores deverão ser construídos atendendo aos seguintes requisitos mínimos de acessibilidade: I- percurso acessível que una as unidades habitacionais com o exterior e com as dependências de uso comum; II- percurso acessível que una a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos; III- cabine do elevador e respectiva porta de entrada acessíveis para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

39 TJ-RJ. RI: 01399039620108190001 RJ, Relator: Eduarda Monteiro De Castro Souza Campos, Data de Julgamento: 15/09/2008, Quarta Turma Recursal, Data de Publicação: 30/09/2011. TJ-SP. AI: 990100559346/SP, Relator: Enio Zuliani, Data de Julgamento: 12/08/2010, 4ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/08/2010

40 TJ-DF. APC: 20130111523693 DF, Relator: Alfeu Machado, Data de Julgamento: 17/07/2014, 1ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 22/07/2014 .

41 TJ-DF. ACJ: 20130110347532 DF, Relator: Carlos Alberto Martins Filho, Data de Julgamento: 21/01/2014, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 24/02/2014 .

42 Art. 5º, LXXIV. O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.

43 Art. 134, caput, CF. A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV.

44 Art. 5º. Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros: I. manutenção da assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.

45 STJ. AgRg no REsp: 1012539 PE 2007/0278597-3, Relator: Ministro Luiz Fux, Data de Julgamento: 06/11/2008, Primeira Turma, Data de Publicação: DJe 27/11/2008.

base no princípio da dignidade da pessoa humana⁴⁵.

5.7 ANALFABETOS

As pessoas analfabetas se encontram em desvantagem agravada frente ao fornecedor, na medida em que apresentam uma fragilidade informacional.

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 39, IV, prevê como prática abusiva aquela que se prevalece da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista seu conhecimento, para impingir-lhe seus produtos e serviços.

O Código Civil, para os casos contratação de serviços, prevê a necessidade de assinatura a rogo, e subscrição por duas testemunhas, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever (art. 595⁴⁶).

O próprio princípio da boa fé objetiva⁴⁷ impõe tal comportamento, tendo em vista o dever de efetivo esclarecimento do consumidor analfabeto. Também aplica-se ao caso o dever de informação previsto na Lei consumerista⁴⁸.

A jurisprudência dos Tribunais pátrios tem considerado nulos os contratos firmados por pessoa analfabeta sem assinatura a rogo⁴⁹, havendo inclusive alguns que consideram tal prática geradora de indenização por danos morais⁵⁰. A negativa da assinatura a rogo pelo fornecedor também pode configurar dano moral⁵¹.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O reconhecimento de diferentes níveis de vulnerabilidade dos consumidores e a proteção especial respectiva são temas atuais que correspondem à uma nova fase de evolução do Direito das Relações de Consumo.

Cabe ao Estado, nas três esferas do Poder (Executi-

vo, Legislativo e Judiciário), conferir a proteção jurídica dos indivíduos mais fragilizados, considerando as peculiaridades de cada grupo, de forma a efetivar o princípio da igualdade material, previsto constitucionalmente. Neste sentido, é dever do Poder Judiciário zelar pela proteção especial conferida pelo ordenamento jurídico aos consumidores mais vulneráveis, que no âmbito do Direito das Relações de Consumo são denominados hipervulneráveis.

Para uma tutela eficaz dos consumidores hipervulneráveis mister se faz atentar para as diferentes espécies normativas, desde as de hierarquia superior no ordenamento jurídico, onde figuram as normas constitucionais, incluindo-se os Tratados Internacionais de Direitos Humanos incorporados com status constitucional até as normas infraconstitucionais e suas respectivas regulamentações (Decretos, Portarias etc.).

A hipervulnerabilidade das crianças e adolescentes é mais acentuada quanto às práticas abusivas relacionadas à publicidade e quanto à aspectos de segurança e saúde das crianças. Disto resulta a necessidade do estabelecimento de disposições normativas protetivas no que tange à publicidade infantil (Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, Estatuto da Criança e do Adolescente, Código de Defesa do Consumidor, além de Resoluções do CONANDA), e quanto à proteção a saúde da criança (v.g., julgados que consideram a condição da criança para combater a negativa de cobertura de plano de saúde, ou para majorar uma indenização por falha do serviço de saúde).

O idoso tem sua fragilidade mais acentuada quando se trata de serviços privados de saúde, que em virtude da alta sinistralidade impõem reajustes abusivos. Em consequência, foram editadas disposições normativas

46 Art. 595, do CC. No contrato de prestação de serviço, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever, o instrumento poderá ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas.

47 Art. 423, do CC. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

48 Art. 6º, do CDC. São direitos básicos do consumidor: [...] III. A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentam.

49 TJ-SC - AC: 20120738838 SC, Relator: Altamiro de Oliveira, Data de Julgamento: 17/06/2013, Quarta Câmara de Direito Comercial. TJ-BA - APL: 00008996320138050216 BA, Data de Julgamento: 10/12/2013, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 11/12/2013. TJ-PE - AGV: 3397311 PE, Relator: Antônio Fernando de Araújo Martins, Data de Julgamento: 09/09/2014, 6ª Câmara Cível, Data de Publicação: 01/10/2014.

50 TJ-MG - AC: 10024097505846001 MG, Relator: Marcelo Rodrigues, Data de Julgamento: 09/01/2013, Câmaras Cíveis Isoladas / 11ª Câmara Cível, Data de Publicação: 15/01/2013. TJ-RJ - RI: 00177485820108190206 RJ, Relator: Marcia De Andrade Pumar, Quinta Turma Recursal, Data de Publicação: 24/10/2011.

51 TJ-SP. APL: 01087686520108260100 SP, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 14/05/2013, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/05/2013.

para impedir tais práticas abusivas, a exemplo do artigo 15, §3º do Estatuto do Idoso, que tem sido considerado pela jurisprudência pátria para limitar o reajuste por mudança de faixa etária até os 59 anos do consumidor.

As pessoas com deficiência enfrentam dificuldades diversificadas, que variam de acordo com o tipo de deficiência que apresentam. Em relação aos deficientes que apresentam mobilidade reduzida, a fragilidade está relacionada à acessibilidade, como ocorre nas lojas e estabelecimentos comerciais que não apresentam as devidas adaptações para possibilitar o trânsito de consumidores cadeirantes. Outros tipos de deficiência ensejam cuidados distintos, como ocorre com os deficientes visuais, que demandam de mecanismos de leitura em braile para ter acesso a informações.

A proteção as pessoas com deficiência apresenta-se esparsa na Constituição Federal, sendo tratada por várias Leis e disposições normativas expedidas pela Administração Pública, o que denota de certo modo uma falta de sistematização. A Convenção Internacional das Pessoas com Deficiência, incorporada pelo Brasil em 2007, passou a ser uma importante fonte normativa, de caráter constitucional, possibilitando uma ampliação na proteção deste grupo hipervulnerável diversificado.

As pessoas carentes, que apresentam fragilidade econômica, recebem uma proteção especial mais genérica, que diz respeito ao acesso à Justiça. Contra a falta de recursos não há muito o que se tutelar no Direito das Relações de Consumo, tendo em vista que o mercado visa justamente o desenvolvimento da atividade econômica para gerar lucro. Entretanto, em alguns casos de serviços públicos essenciais, têm-se admitido a impossibilidade da interrupção do serviço por inadimplemento, adotando-se medidas menos gravosas, no campo patrimonial, em respeito ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

Os analfabetos apresentam fragilidade informacional mais acentuada, e em consequência disto podem ser mais facilmente enganados. Em contratos de prestação de serviço, o Código Civil prevê a necessidade da leitura de duas testemunhas, com assinatura a rogo, de forma a evitar a prática do dolo pela parte que contrata com o analfabeto. Tal exigência normativa deve ser aplicada para os contratos de adesão praticados nas relações de consumo.

Contudo, cumpre observar que a temática tratada é bastante ampla, sendo assim, verifica-se ainda a necessidade do desenvolvimento de estudo de outras fragilidades que também são carecedoras de proteções diferenciadas, além das tratadas no presente texto.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2013.

GARCIA, Leonardo Medeiros. **Direito do Consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina e questões**. Niterói: Impetus, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini. (Coord.). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: RT, 2001.

MARQUES, Claudia Lima. Campo de Aplicação do CDC. In: BENJAMIM, Antonio Herman V., MARQUES, Claudia Lima e BESSA, Leonardo R. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

_____. BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Arts. 1º a 74 – Aspectos materiais. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

_____. CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Direitos do Consumidor Endividado. Superendividamento e crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

_____. MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2012.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil comentado e legislação extravagante**. 3. Ed. São Paulo: RT, 2005.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). **Doutrinas Essenciais. Direito do Consumidor – v. II**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2011.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 3. ed., São Paulo: Método, 2014.