



## **A VULNERABILIDADE JURÍDICA DO CONSUMIDOR PERANTE CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO**

### **THE LEGAL VULNERABILITY OF THE CONSUMER REGARDING ABUSIVE CLAUSES IN MEMBERSHIP CONTRACTS**

Eduardo Vithoft<sup>1</sup>  
Elizeu Luiz Toporoski<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

O presente trabalho tem por objetivo verificar a ocorrência da vulnerabilidade jurídica do consumidor nas relações contratuais, em especial nos contratos de adesão quando existam cláusulas abusivas. Tratando o aspecto legislativo se destaca o contido na Constituição Federal de 1988, em especial no art. 24, inciso VIII que trata acerca da responsabilidade aos danos causados ao consumidor e também na Lei Federal nº 8.078/1990 que versa sobre a temática, alcunhada de Código de Defesa do Consumidor. Adiante explanamos o conceito de vulnerabilidade e a origem do Direito do Consumidor, bem como as relações de consumo abrangendo sua natureza jurídica. Do mesmo modo abordando a aplicação prática da mencionada vulnerabilidade jurídica em casos reais de contratação mediante cláusulas abusivas nos contratos de adesão e quais os prejuízos causados em razão de tal negócio. Por fim, foi analisado o direito indenizatório para reparação dos danos praticados em face do consumidor por conta da sua vulnerabilidade, buscando-se delimitar o posicionamento deste direito frente à decisão do Tribunal de Justiça de Santa Catarina sobre a matéria. Este trabalho utiliza-se como base a metodologia dedutiva através da pesquisa bibliográfica e jurisprudencial. Adentro da proeminência jurídica, no estudo aqui apresentado, foi analisado a existência da vulnerabilidade jurídica do consumidor diante de situações abusivas cometidas em relação de consumo e também acerca da possibilidade de indenização diante do dano sofrido.

**Palavras-Chave:** consumidor; vulnerabilidade; contratos.

---

<sup>1</sup>Acadêmico de Direito, Universidade do Contestado, Campus Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: vithofti.edu@gmail.com

<sup>2</sup>Mestre em Direito, Professor na Universidade do Contestado, Campus Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: elizeu.toporoski@gmail.com

## ABSTRACT

The present work aims to verify the occurrence of legal vulnerability of the consumer in contractual relationships, especially in adhesion contracts when there are abusive clauses. Dealing with the legislative aspect, the one contained in the Federal Constitution of 1988 stands out, especially in art. 24, item VIII which deals with liability for damages caused to the consumer and also in Federal Law nº 8,078/1990 which deals with the subject, called the Consumer Protection Code. Below we explain the concept of vulnerability and the origin of Consumer Law, as well as consumer relations covering their legal nature. Likewise, addressing the practical application of the aforementioned legal vulnerability in real cases of contracting through abusive clauses in adhesion contracts and what losses are caused as a result of such business. Finally, the right to compensation to repair damages caused to the consumer due to their vulnerability was analyzed, seeking to define the position of this right in relation to the decision of the Court of Justice of Santa Catarina on the matter. This work uses deductive methodology as a basis through bibliographical and jurisprudential research. Within the legal prominence, in the study presented here, the existence of the consumer's legal vulnerability in the face of abusive situations committed in a consumer relationship was analyzed and also regarding the possibility of compensation for the damage suffered.

**Keywords:** consumer; vulnerability; contracts.

**Artigo recebido em:** 11/10/2023

**Artigo aceito em:** 25/10/2023

**Artigo publicado em:** 06/12/2024

Doi: <https://doi.org/10.24302/acaddir.v6.5068>

## 1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, denota-se a importância do Direito do Consumidor para o ordenamento jurídico brasileiro e todos os seus desdobramentos a fim de equiparar as relações de consumo entre empresas prestadoras de serviços e os consumidores em geral.

É de notório conhecimento que todos os negócios jurídicos estão sujeitos a ocorrência de abusividades, por ambas as partes, principalmente se não forem respeitados os princípios norteadores do direito contratual, valendo-se da vulnerabilidade do consumidor diante de tal fato.

A principal problemática nas relações de consumos é a denominada vulnerabilidade jurídica ou falta de conhecimento jurídico que permita o consumidor a

entender as consequências jurídicas daquilo a que se obriga e também como se desvencilhar das abusividades empregadas no contrato de adesão.

O presente estudo procura destrinchar a vulnerabilidade do consumidor frente as cláusulas abusivas e quais as consequências jurídicas desta relação para as partes, ensejando-se ou não o dever de indenizar.

No Brasil, o contrato de adesão é um instrumento legal que formaliza acordos entre o fornecedor e cliente, sem que haja negociação das cláusulas, ou seja, de forma unilateral pelo fornecedor.

Nesse mesmo contrato devem ficar estabelecidos os direitos e deveres de cada parte envolvida, bem como é formulado o acordo com a oferta do produto ou serviço, cabendo ao fornecedor aplicar as normas jurídicas e resguardar os interesses do consumidor.

Serão abordados os principais conceitos sobre a origem do Direito do Consumidor, bem como sua natureza jurídica e quais são os seus elementos e suas modalidades. É importante salientar que essa abordagem visa facilitar a compreensão da vulnerabilidade e de que maneira ela aparece nas operações da relação de consumo.

Ademais, para realização do trabalho será aplicada a pesquisa qualitativa visando entender o fenômeno temático em profundidade. Diferentemente da pesquisa quantitativa, serão aplicadas descrições, comparações e interpretações.

Portanto, a pesquisa é mais participativa e menos controlável, haja vista que as leituras realizadas e julgados analisados terão direcionado o rumo das interações e interpretações da conclusão.

Além disso, o método qualitativo utilizado para análise do conteúdo presente no acervo brasileiro em relação ao direito do consumidor e direito civil. bem como a conceituação das relações de consumo, entre elas a vulnerabilidade jurídica decorrente dos contratos de adesão.

Assim, a pesquisa qualitativa é exploratória, visto que estimula o estudo a elaborar livremente sobre o tema, objeto e conceitos. Logo, não pretende generalizar as informações de maneira espontânea, mas sim com base em análises realizadas através de outras obras.

O método indutivo aplicado no trabalho é responsável por fazer generalização. Isto é, inicia de algo particular para uma questão mais ampla, ou seja, um aspecto geral que possa influenciar no cotidiano das pessoas.

Esse método será utilizado na pesquisa para enumerar através da probabilidade do entendimento jurisprudencial que versam sobre o direito indenizatório frente aos danos decorrentes de práticas abusivas nos contratos de adesão.

Dessa forma, na pesquisa realizada será possível verificar se há ocorrência em caso particular de pedido indenizatório por conta das cláusulas abusivas presentes no contrato de adesão, com base na vulnerabilidade jurídica do consumidor.

Ademais, será tratado a sua legislação, a forma como é a vulnerabilidade surge na relação entre as partes, como funciona e é regido o contrato com todas suas cláusulas, e a responsabilidade civil diante do dever de indenizar, caso verificada a abusividade.

Outrossim, serão abordadas quais as espécies da vulnerabilidade e sua classificação perante a doutrina e o ordenamento jurídico, com ênfase na vulnerabilidade jurídica. Logo em seguida de que maneira ela impacta na relação de consumo entre fornecedor e consumidor na contratação por adesão, sem possibilidade de discutir as cláusulas inerentes no contrato.

No presente artigo serão tratadas as diferenças entre a vulnerabilidade e a hipossuficiência, sendo eles dois institutos de suma importância para o Direito do Consumidor e apesar de parecem similares, há grandes distinções na sua implicação teórica e prática.

Outro ponto importante na pesquisa é a análise jurisprudencial dos entendimentos firmados pelos Tribunais Superiores, em especial o Superior Tribunal de Justiça e também pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina acerca da ocorrência da vulnerabilidade jurídica nos contratos de adesão, culminando-se em prejuízo da relação entre fornecedor e consumidor.

Além disso, no que tange a metodologia abordada para realização do presente estudo, destaca-se a pesquisa com caráter qualitativo, abordando-se os aspectos para identificação da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo e de que maneira ela impacta diante de cláusulas abusivas.

Já em relação ao método de abordagem utilizado, opta-se pelo indutivo, eis que será em um primeiro momento contextualizado a vulnerabilidade no âmbito do direito do consumidor, após o estudo demonstrará a aplicação prática e possíveis abusividades nas relações de consumo durante a contração de negócios jurídicos, inclusive nos casos reais.

Para isso, utiliza-se como técnica um estudo teórico voltado para pesquisas bibliográficas explanatórias, bem como a aplicação do estudo jurisdicional com a abordagem voltada ao Estado de Santa Catarina.

Por fim, objetiva-se analisar exclusivamente no mérito jurídico e como o Poder Judiciário equilibra as relações de consumo, colocando-se em prática todos os métodos teóricos garantidos pela legislação consumerista, buscando diminuir a vulnerabilidade entre fornecedor e consumidor.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONCEITO DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E SEUS PRINCIPAIS ASPECTOS**

Inicialmente, em relação ao fundamento do sistema consumerista, o qual visa proteger a parte mais frágil da relação de consumo, com intuito de equilibrar a relação contratual, encontra-se a vulnerabilidade do consumidor para garantir austeridade e proteção dos necessitados, em especial a parte consumidora.

Entre os diversos desdobramentos do Direito no ordenamento jurídico brasileiro, a defesa do consumidor através do Direito do Consumidor foi desenvolvida entre a década de 1960 e 1970 no Brasil, muito em função do período de desenvolvimento industrial combinado com crises econômicas e sociais enfrentadas no país.

Na Constituição Federal de 1988 é possível visualizar que tal dispositivo legal “trouxe em seu bojo artigos que se referem expressamente à proteção e a defesa do consumidor tais como os artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, e 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias” (PIRES, 2003, p. 59).

O Superior Tribunal de Justiça, em recente julgado, reconheceu que “o ponto de partida do Código de Defesa do Consumidor é a afirmação do Princípio da

Vulnerabilidade do consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo (STJ, REsp 1.324.712, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., DJ 13/11/2013).

Portanto, com base nessa proteção garantida pela Carta Magna é possível identificar quais são os direitos do consumidor perante as relações de consumo, principalmente acerca da sua vulnerabilidade.

Em relação a esse cenário abrangido pela Constituição Federal de 1988, pode-se afirmar que:

Diante dessa nova realidade, em que a parte mais fraca da relação de consumo, é a que não detém conhecimento específico do produto, é sempre o consumidor. Constatada essa vulnerabilidade, o constituinte originário, na tentativa de reequilibrar as forças entre consumidor e fornecedor, incluiu a defesa daquele entre os direitos e deveres individuais e coletivos, estabelecendo no art. 5º, inciso XXXII, que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (PIRES, 2003, p.60).

Com base nisso, sendo o consumidor a parte mais vulnerável da relação é imprescindível a sua proteção seja realizada na esfera do direito individual ou coletivo, incumbindo ao Estado garantir as condições necessárias a fim de amenizar a vulnerabilidade existente (PIRES, 2003).

Além disso, a vulnerabilidade teve sua origem e desenvolvimento na experiência brasileira associada principalmente ao direito do consumidor, conforme elucida MIRAGEM, 2020, p.02:

A noção jurídica de vulnerabilidade tem origem e desenvolvimento, na experiência brasileira, associada ao direito do consumidor. Não que antes dele, a proteção da posição jurídica com menor poder fosse desconhecida, como bem demonstra o reconhecimento da hipossuficiência do trabalhador como princípio fundante do direito do trabalho desde meados do século passado. Seu reconhecimento pela teoria do direito, em especial a partir das transformações do direito constitucional com a consagração dos direitos fundamentais, permitiu que se admitisse uma proteção especial, diferenciada, a grupos de pessoas em vista de qualidade ou situação específica que legitime esta distinção. A tradução desta distinção como vulnerabilidade será consagrada expressamente em relação ao consumidor, embora admita sua compreensão mais ampla em relação a outros grupos ou categorias.

A noção da vulnerabilidade do consumidor passa pelo aspecto social, consagrando os direitos fundamentais elencados na Constituição Federal de 1988 a

um determinado grupo que necessitem de uma proteção especial diferenciada, principalmente quando estão diante de uma negociação contratual (MIRAGEM, 2020).

Ademais, tratando-se da vulnerabilidade do consumidor se percebe o tratamento adotado pelo legislador como um princípio norteador das relações de consumo, haja vista que a parte consumidora é considerada como vulnerável perante o seu fornecedor.

Nesse sentido, prevê o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor a fim de proteger o consumidor buscou atender as necessidades, garantindo-lhes os preceitos já previstos na Constituição Federal:

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

Corroborando a tal entendimento legal, o consumidor é vulnerável perante o fornecedor de produtos, cuja sua vontade é imposta, sujeitando-se o a parte consumerista as contratações estabelecidas, logo:

Suas escolhas não são livres, mas sim totalmente direcionada pelo fornecedor, por ter toda informação técnica do produto ou serviço. Portanto, a principal razão pelo qual existe os direitos no Código de Defesa do Consumidor, é a vulnerabilidade, a parte mais fraca, que é o consumidor, sem nenhum esforço precisa-se ser equilibrado diante do fornecedor, e protegê-lo (FAGUNDES; SOARES, 2022, p. 09).

É possível identificar na previsão legal a figura da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, sendo ela uma característica presente em todas as relações na qual uma pessoa adquire um serviço ou um produto.

A vulnerabilidade pode ser enquadrada em “todo sistema consumerista, visando proteger a parte mais frágil da relação de consumo a fim de promover o equilíbrio contratual” (FAGUNDES; SOARES, 2022, p. 08).

Para fins doutrinários e aspectos teóricos, pode-se dizer que a vulnerabilidade é dividida em quatro espécies: fática, técnica, jurídica e informacional. Logo, no presente se faz necessário analisar cada uma delas.

## 2.2 A VULNERABILIDADE TÉCNICA

Sobre as espécies de vulnerabilidade, no que tange a chamada vulnerabilidade técnica, têm-se o seguinte conceito elaborado pelo professor Bruno Miragem:

A vulnerabilidade técnica resulta da situação em que o consumidor não detém conhecimento especializado sobre o produto ou serviço objeto da relação de consumo. Planta-se a desigualdade na relação jurídica com o fornecedor, mediante a presunção autorizada de que este, ao participar da oferta do produto ou serviço no mercado de consumo, detém um maior grau de informações sobre ele. É de rigor considerar que o fornecedor deve deter mais informações, inclusive como pressuposto do atendimento ao dever de informar que lhe é imputado. Em contraposição ao consumidor, de quem a priori não se exige que possua conhecimentos específicos sobre as características do objeto da contratação, além daqueles que são informados pelo fornecedor (MIRAGEM, 2020, p.04).

Portanto, a vulnerabilidade técnica pode ser resultado da falta de conhecimento do consumidor acerca de um produto ou serviço tratado como objeto da relação de consumo entre a partes (MIRAGEM, 2020).

Em relação a espécie técnica da vulnerabilidade, cabe ressaltar que “consiste na fragilidade do consumidor no tocante à ausência de conhecimentos técnicos sobre o produto ou o serviço adquirido/contratado no mercado de consumo” (ALMEIDA, 2022, p. 124).

A fim de exemplificar na prática a ocorrência da vulnerabilidade técnica, esclarece Almeida (2022, p. 12) que:

o fornecedor é o detentor do monopólio dos meios de produção e é dele o conhecimento a respeito dos bens de consumo produzidos ou vendidos. Sendo ele o presumido expert da relação, o conhecedor, por exemplo, da matéria--prima utilizada na confecção de um terno, da espécie de placa mãe que integra um computador ou do tipo do agrotóxico utilizado na produção de hortifrutigranjeiros, restou para o outro sujeito — o consumidor — o qualificativo da vulnerabilidade nas questões de ordem técnica. O que determina a vulnerabilidade, neste caso, é a falta de conhecimentos específicos pelo consumidor e, por outro lado, a presunção ou exigência destes conhecimentos pelo fornecedor.

Ou seja, essa vulnerabilidade diz respeito ao conhecimento do fornecedor em relação ao produto que comercializa e disponibiliza no mercado de consumo, sendo ele o especialista no assunto referente a atividade realizada (FAGUNDES; SOARES, 2022).

Além disso, tal vulnerabilidade pode acarretar em desordem pelo consumidor na relação entre as partes, prejudicando-se o seu entendimento em relação ao produto ou serviço ali empregando.

### 2.3 A VULNERABILIDADE FÁTICA

Outra espécie de vulnerabilidade existente entre o consumidor e o fornecedor é a chamada vulnerabilidade fática, que advém da relação de superioridade do poder econômico que o fornecedor e/ou prestador de detém em relação a parte consumidora.

Ela poderá ocorrer em razão da diferença de porte econômico entre as partes, refletindo-se na desproporção de meios de defesa de interesses e exercício de suas pretensões. O consumidor ao reconhecer o agravamento de sua condição de debilidade frente ao fornecedor, deve buscar a interpretação e aplicação das normas de proteção – ou como sugere a doutrina, originando um dever de cuidado especial – que atenda a essa situação peculiar (MIRAGEM, 2020).

Além disso, “a pessoa que não teve maiores contatos com a tecnologia, que não sabe ler, que não tem maturidade emocional para se opor a apelos diretos ou indiretos dos fornecedores ou seus colaboradores possui essa vulnerabilidade fática” (PERES FILHO, 2022, p. 67).

Para configurar a vulnerabilidade fática se deve perceber a divergência entre a maior capacidade econômica da parte fornecedora no controle da produção em relação ao consumidor, resultando em uma relação de poder que prepondera economicamente no mercado.

Logo, essa espécie de vulnerabilidade também se verifica nas circunstâncias fáticas da própria relação de consumo, tal qual no caso de um consumidor enfermo que contrata com uma operadora do plano de saúde, sendo possível denotar a diferença entre o fato em si no ponto de vista do consumidor e do fornecedor.

### 2.4 A VULNERABILIDADE INFORMACIONAL

A vulnerabilidade informacional como bem trata o título, emerge-se nas informações utilizadas pelos fornecedores de serviços em relação ao seu público alvo,

que por sua vez ficam em posição passiva a fim de atestar a veracidade daquelas informações.

Ainda, essa espécie de vulnerabilidade advém da insuficiência da informação que não permite a compreensão para o consumidor em relação ao negócio jurídico ofertado pelo fornecedor.

Nessa perspectiva, informação é um poder e a imposição do dever de informação aos fornecedores visa, em última análise, promover a equidade informacional das partes. As condições expostas levam o consumidor a ter dificuldades acerca das informações relevantes sobre a contratação de um serviço em si ou o seu objeto, necessitando-se de um equilíbrio nessa condição (MIRAGEM, 2020).

Portanto, tal espécie de vulnerabilidade está interligada com a maneira que o produto e o serviço chegam ao consumidor, seja no marketing utilizado pelas fornecedoras ou até informativos acerca do objeto (MIRAGEM, 2020).

Além disso, O REsp 1195642<sup>3</sup> foi o precedente que norteou e definiu os parâmetros da vulnerabilidade informacional do consumidor na maioria das decisões analisadas do TJSC. A tese jurídica da vulnerabilidade informacional foi aplicada como garantia dos direitos fundamentais do consumidor. O principal efeito jurídico da tese da vulnerabilidade informacional nos casos analisados é que a sua invocação foi decisiva para mudar o regime jurídico de direito privado aplicado aos contratos entre algumas pessoas jurídicas e bancos, pois as equiparou a consumidores (KLERING; CRUZ, 2022).

## 2.5 A VULNERABILIDADE JURÍDICA DOS CONSUMIDORES

Por fim, a mais relevante espécie de vulnerabilidade no âmbito do direito do consumidor presente nesse estudo é a vulnerabilidade jurídica, que visa principalmente tratar sobre a falta de conhecimentos jurídicos que permita entender as consequências jurídicas daquilo que o consumidor se obriga.

Além do mais, para se reconhecer a vulnerabilidade jurídica, pouco importa a situação social, política ou econômica da pessoa, bastando a condição de

---

<sup>3</sup><https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=25733695&tipo=5&nreg=201000943916&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJqdr=&dt=20121121&formato=PDF&salvar=false>

consumidor, cujo enquadramento depende de análise legal. Deve-se deixar claro que a situação da pessoa natural ou jurídica poderá influir na vulnerabilidade perante cláusulas notadamente abusivas (TARTUCE, 2023, p. 50).

Em relação a vulnerabilidade jurídica e suas principais características, o professor Bruno Miragem elucida que tal situação:

Compreende a falta de conhecimento, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece, ou seja, das condições e efeitos jurídicos da incidência da legislação e do próprio conteúdo do contrato de consumo que venha a celebrar. A doutrina considera, em paralelo, uma vulnerabilidade científica, para abranger também a ausência de conhecimentos em economia ou contabilidade pelo consumidor, e sua conseqüente incapacidade de compreensão das conseqüências da contratação sobre seu patrimônio. Já se observou que a vulnerabilidade jurídica é presumida com relação ao consumidor não especialista, pessoa natural, não profissional, a quem não se pode exigir a posse específica destes conhecimentos. Todavia, em relação ao consumidor pessoa jurídica, ou o consumidor profissional, é razoável exigir o conhecimento da legislação e das conseqüências econômicas dos seus atos, daí por que a presunção neste caso, ainda que relativa é de que deva ter tais informações ou buscar obtê-las (MIRAGEM, 2020, p.04).

Pela vulnerabilidade jurídica, Cada vez mais se tem o consumidor como alvo de uma pressão psicológica que lhe é exercida através do convencimento e da manipulação por meio de publicidades maciças que estimulam o consumo, por intermédio dos meios de comunicação. Aliado a esta estratégia de convencimento está a fragilidade, de boa parte dos consumidores que acabam caindo nas armadilhas dos fornecedores (BORGES, 2010).

Assim, deve-se levar em conta a importância da equiparação das partes no que diz respeito a vulnerabilidade jurídica existente, tal qual é atribuída de forma presumida visto que esse instituto gera inúmeras conseqüências na relação de consumo, caso não venha a ser observada e garantida (PIRES, 2003).

O estado de vulnerabilidade jurídica do consumidor pode ser compreendido por vários aspectos que se reporta diretamente ao meio social ao qual o sujeito está inserido. Logo, o consumidor não tem total compreensão das conseqüências da celebração de um negócio jurídico de consumo ou dos efeitos da sua relação com o fornecedor (TARTUCE, 2023).

Portanto, dentre todas as circunstâncias, a principal razão pelo qual existe os direitos no Código de Defesa do Consumidor, é a vulnerabilidade, a parte mais fraca,

que é o consumidor, sem nenhum esforço precisa-se ser equilibrado diante do fornecedor, e protegê-lo, sejam em todas as modalidades trazidas no presente estudo (FAGUNDES; SOARES, 2022).

## 2.6 A DIFERENÇA ENTRE VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR

Nos dias atuais, é muito comum confundir a vulnerabilidade com a hipossuficiência, logo, é necessário esclarecer alguns aspectos entre elas. A vulnerabilidade (inciso I, do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor) – decorre do texto constitucional, reconhecendo que o consumidor é a parte mais frágil da relação, vez que não detém os meios de produção.

Já a definição de hipossuficiência no âmbito do direito consumerista, nas palavras do doutrinador Flávio Tartuce pode ser:

Um conceito fático e não jurídico, fundado em uma disparidade ou discrepância notada no caso concreto. Assim sendo, todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Logicamente, o significado de hipossuficiência não pode, de maneira alguma, ser analisado de maneira restrita, dentro apenas de um conceito de discrepância econômica, financeira ou política (TARTUCE, 2023, p. 50).

Portanto, a vulnerabilidade do consumidor não se confunde com a hipossuficiência que é característica restrita aos consumidores que além de presumivelmente vulneráveis, veem-se agravados nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou como ocorre com frequência, ambas. A vulnerabilidade é um traço universal de inerentes a todos os consumidores, ricos ou pobres, educadores ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns até mesmo a uma coletividade - mas nunca a todos os consumidores (BORGES, 2010).

Já no que diz respeito a definição conceitual de cada um dos institutos, a vulnerabilidade, diz o lado fraco de uma questão ou do ponto por onde alguém pode ser atacado ou até mesmo ferido, diretamente relacionado com o lado mais fraco de uma relação. A hipossuficiência, por sua vez, é aquela que não se basta a si próprio,

geralmente em relação aos recursos econômicos ou financeiros; que não é autossuficiente (FRAZÃO, 2019).

Nas palavras do jurista Theodoro Junior (2020, p. 10) os institutos da vulnerabilidade e hipossuficiência é possível afirmar que:

a vulnerabilidade do consumidor constitui uma presunção legal absoluta, que impõe o tratamento diferenciado que lhe é dispensado, em face do fornecedor. Isto porque, “não se pode pensar em proteção e defesa ao consumidor sem colocá-lo nesta posição de inferioridade perante os fornecedores de modo geral, principalmente diante das intensas transformações pelas quais passaram as relações jurídicas e empresariais nos últimos tempos”.<sup>36</sup> Assim, todo consumidor é vulnerável perante a lei, sendo essa característica de ordem material. A vulnerabilidade, destarte, “é elemento posto da relação de consumo e não um elemento pressuposto, em regra”. Por outro lado, a hipossuficiência não é característica de todo e qualquer consumidor. Trata-se de uma circunstância que deve ser aferida no processo, caso a caso, e sua caracterização tem por finalidade equilibrar a relação consumerista no bojo da ação judicial.

Assim sendo, ao distinguir a vulnerabilidade da hipossuficiência, pode ser encontrada ao se analisar um determinado caso concreto, observando a natureza do serviço prestado, o grau de instrução do consumidor, entre outras particularidades, enquanto que a vulnerabilidade não depende de condição econômica ou de quaisquer outros contextos.

Ou seja, a hipossuficiência por si só é um cenário atribuído na relação de consumo justamente pelo fato de existir a vulnerabilidade do consumidor perante ao prestador de serviços.

Assim, a vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, sejam eles ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é mais pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores de forma homogênea, tal qual é a vulnerabilidade (BORGES, 2010).

## 2.7 DA RELAÇÃO DE CONSUMO ATRAVÉS DOS CONTRATOS DE ADESÃO E SUAS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS

Após a análise sobre os institutos da vulnerabilidade e hipossuficiência presentes no âmbito das relações de consumo, trataremos de uma espécie de negócio jurídico muito comum no cotidiano das pessoas, os contratos de adesão.

É certo que os contratos se classificam em várias formas. Sendo estas: contratos bilaterais e unilaterais, onerosos e gratuitos, comutativos e aleatórios, consensuais ou reais, contratos nominados e inominados, solenes e não solenes, principais e acessórios, paritários e por adesão. Cada qual com suas distinções e características particulares, contudo, o foco principal de abordagem deste estudo é o contrato de adesão (BORGES, 2010).

Essa modalidade contratual possui um capítulo inteiro dedicado no Código de Defesa do Consumidor, conceituando-o da seguinte forma no art. 54:

Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (BRASIL, 1990).

Portanto, “o dispositivo em destaque aplica-se a todos os contratos que tenham por objeto relações de consumo e harmoniza-se com à proteção do hipossuficiente, isto é, do consumidor (GONÇALVES, 2018, p. 30)”.

O contrato de adesão pode ser definido sendo um contrato padronizado, que deve ser formulado de acordo com a forma de projeção desse negócio, não sendo possível realizar a negociação entre cliente e contratado quanto às condições, tampouco do teor do contrato (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2023).

Além disso, o contrato de adesão é oferecido ao público em um modelo uniforme, geralmente impresso, restando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor-contratante, do objeto e do preço. Assim, aqueles que, como consumidores, desejarem contratar com a empresa para adquirirem produtos ou serviços já receberão pronta e regulamentada a relação contratual, não poderão efetivamente discutir, nem negociar singularmente os termos e condições mais importantes do contrato (BORGES, 2010).

Essa modalidade contratual também está presente nos art. 423 e 424 do Código Civil de 2002:

Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio (BRASIL, 2002).

Logo, com base na disposição legal e conceito doutrinário é possível observar que as cláusulas dos contratos de adesão, pelo fato de serem propostas de forma unilateral, devem ser interpretadas em favor do consumidor (FAGUNDES; SOARES, 2022).

A vulnerabilidade jurídica, também conhecida como vulnerabilidade científica também acontece pela falta de informação do consumidor a respeito dos seus direitos, inclusive no que tange a quem recorrer ou reclamar; a falta de assistência jurídica, em juízo ou fora dele; a dificuldade de acesso à Justiça; a impossibilidade de aguardar a demorada e longa tramitação de um processo judicial que, por deturpação de princípios processuais legítimos, culmina por conferir privilegiada situação aos réus (CAVALIERI FILHO, 2022).

Por fim, em relação a espécie jurídica da vulnerabilidade é necessário ressaltar que enquanto o produtor é de regra organizado, juridicamente bem informado, e tipicamente um litigante habitual, o consumidor, por outro lado, está isolado; é um litigante ocasional e naturalmente relutante em se defrontar com o poderoso adversário. E as maiores vítimas desse desequilíbrio são os cidadãos das classes sociais menos abastadas e culturalmente desaparelhados, por ficarem mais expostos às políticas agressivas da empresa moderna. O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, veio para corrigir essa discrepância do mercado de consumo, atribuindo ao consumidor uma igualdade jurídica destinada a compensar a sua desigualdade econômica frente ao fornecedor (CAVALIERI FILHO, 2022).

## 2.8 ANÁLISE DE CLÁUSULAS ABUSIVAS CONTRATUAIS COM BASE NA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ E NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA - TJSC

Em relação as cláusulas constantes em contratos de adesão entre a parte fornecedora e consumidora é necessária a análise das abusividades e lesões causadas a parte vulnerável.

No que diz respeito a função social do contrato e suas derivações necessárias para o devido entendimento da sua importância, em especial nas relações de consumo, elucida o professor Humberto Theodoro Júnior que:

O contrato, em princípio, liga-se ao direito de propriedade e atua como instrumento de exercício desse direito no campo vastíssimo da circulação da riqueza. Está na sua essência, no Estado de Direito, a função de outorgar segurança a essa circulação. Por isso o contrato gera ato jurídico perfeito e direito adquirido na sistemática constitucional pátria. (THEODORO JUNIOR 2020, p. 234)

Portanto, é de suma importância analisar as consequências jurídicas do contrato formado entre as partes, eis que deve estar presente o Estado de Direito e a Segurança Jurídica, constitucionalmente garantidos (THEODORO JUNIOR, 2020).

Além disso, tratando-se da Segurança Jurídica, sem o seu respaldo na contratação dos negócios jurídicos entre as partes, anula-se o próprio princípio da legalidade. Visto que, inseridas as instabilidades do vínculo produzido pelo contrato, não teria o contratante conhecimento prévio e os reflexos das consequências do seu negócio, surgindo-se um clima de incerteza e intranquilidade (THEODORO JUNIOR, 2020).

Dessa forma, é imprescindível a formulação dos contratos com todas as ressalvas e garantias elencadas, tal qual a Segurança Jurídica mencionada acima, para evitar maiores consequências e até mesmo vícios e abusos no negócio jurídico entre as partes.

Nesse cenário, Pires (2003, p. 05-06), afirma que:

Diante dessa nova realidade, em que a parte mais fraca da relação de consumo, é a que não detém conhecimento específico do produto, é sempre o consumidor. Constatada essa vulnerabilidade, o constituinte originário, na tentativa de reequilibrar as forças entre consumidor e fornecedor, incluiu a

defesa daquele entre os direitos e deveres individuais e coletivos, estabelecendo no art. 5º, inciso XXXII, que 'o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor'.

Logo, com base no entendimento acima mencionado e também o conteúdo trazido no presente estudo é possível concluir que havendo falhas no contrato da relação de consumo, existirão prejuízos ao consumidor.

Para tratar sobre a vulnerabilidade jurídica do consumidor e a necessidade de interpretação mais favorável em relação a seu favor, visualiza-se o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial nº 1.740.997:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELESENA. PRÊMIO INSTANTÂNEO. 'SALÁRIO EXTRA'. RASPADINHA. VINCULAÇÃO DA OFERTA. INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. [...] 2. A oxigenação do sistema de Direito Privado promovida pelo Código de Defesa do Consumidor, em todos os momentos de uma relação de consumo, operou-se, notadamente, no tocante à exigência de informações claras no período pré-negocial, tendo em vista o modelo de transparência por ele estatuído. 3. Diante da indevida contradição entre as informações constantes em destaque no título de capitalização, no sentido de que três valores iguais seriam suficientes para o pagamento do prêmio instantâneo, e aquelas constantes nas cláusulas gerais, de que seriam necessários, além dos três valores iguais, a frase "ligue 0800...", deve prevalecer, sempre, a interpretação mais favorável ao consumidor, na forma do art. 47 do CDC. 4. Vinculação da oferta constante do título de capitalização no sentido de que o seu adquirente ganhará o prêmio instantâneo ao encontrar por três vezes repetidas a frase "R\$ 5.000,00 POR MÊS DURANTE 1 ANO". Aplicação do disposto nos artigos 30 e 46 do CDC. [...] 7. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO (STJ, RECURSO ESPECIAL N. 1.740.997 CE. Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília. DJe. 12.06.2020)

Outro ponto que merece destaque no julgado é a interpretação de cláusulas mais favoráveis ao consumidor e a exigência de informações claras no período de contratação do serviço, conforme entendimento do relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino durante seu voto:

A revolução trazida pelo Código de Defesa do Consumidor em todos os momentos de uma relação negocial em que presentes as figuras centrais da relação consumerista operou-se, notadamente, no tocante à exigência de informação clara no período pré-contratual acerca do negócio a ser celebrado, tendo em vista um modelo de transparência por ele exigido nas relações de consumo (BRASÍLIA, 2020, p. 08).

Além disso, afirma que desde 1990 o consumidor ficou desonerado de adotar uma posição ativa no sentido de buscar pela mais completa informação acerca do produto ou serviço por ele contrato, cabendo ao fornecedor o dever de passar ao consumidor a informação necessária, seja ela jurídica ou não (BRASÍLIA, 2020).

Outro julgado que versa sobre a interpretação mais favorável ao consumidor é o Recurso Inominado nº 0302077-07.2018.8.24.0139 que foi julgado em 24 de junho de 2021 pela Primeira Turma Recursal de Florianópolis – Santa Catarina:

CONSUMIDOR. SEGURO RESIDENCIAL. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. SEGURO PACTUADO JUNTO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E PRÊMIO DEBITADO EM SUA CONTA BANCÁRIA. PRELIMINAR RECHAÇADA. NEGATIVA DE COBERTURA. FURTO DE PERTENCES DO SEGURADO. APÓLICE QUE ESPECIFICA COBERTURA EM CASO DE FURTO QUALIFICADO. AUTOR VÍTIMA DE FURTO SIMPLES. FALTA DE CONHECIMENTO TÉCNICO POR PARTE DO CONSUMIDOR PARA DIFERENCIAÇÃO DO DELITO SIMPLES E QUALIFICADO. VULNERABILIDADE DO CONTRATANTE. INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO. ART. 54, §4º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CLÁUSULA ABUSIVA. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA DEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. ART. 46 DA LEI 9.099/1995. RECURSO INOMINADO CONHECIDO E DESPROVIDO (TJSC, PROCEDIMENTO DO JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL n. 0302077-07.2018.8.24.0139, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Paulo Marcos de Farias, Primeira Turma Recursal - Florianópolis (Capital), j. 24-06-2021).

Merece destaque o argumento da vulnerabilidade do contratante e interpretação mais favorável ao consumidor, devidamente esclarecida na ementa acima, demonstrando-se que nesses casos as cláusulas abusivas devem ser extirpadas da relação entre as partes.

Outro caso prático de vulnerabilidade do consumidor foi no julgamento do Recurso Inominado nº 0300519-05.2018.8.24.0008 em 09 de setembro de 2020 pela Terceira Turma Recursal de Florianópolis – Santa Catarina:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE COBRANÇA DE SEGURO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. FURTO OCORRIDO NA RESIDÊNCIA LOCADA PELA AUTORA. NEGATIVA DE COBERTURA SOB ALEGAÇÃO DE NÃO CONFIGURAÇÃO DE FURTO QUALIFICADO. CLÁUSULA ABUSIVA. EXIGÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO DO TIPO PENAL E SUAS QUALIFICADORAS. INEXISTÊNCIA, NO CASO CONCRETO, DE QUALQUER CONDUTA DA RECORRENTE QUE CARACTERIZASSE AGRAVAMENTO DE RISCO. VULNERABILIDADE DO CONTRATANTE. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 51, INCISO I, DO CÓDIGO

DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJSC, Recurso Inominado n. 0300519-05.2018.8.24.0008, de Blumenau, rel. Antonio Augusto Baggio e Ubaldo, Terceira Turma Recursal, j. 09-09-2020).

Conforme voto do Relator Antônio Augusto Baggio e Ubaldo no julgamento do feito, foi possível denotar a abusividade da cláusula que “por exigir do segurado conhecimento do tipo penal (furto) e suas qualificadoras, coloca o contratante em situação de vulnerabilidade, e, portanto é considerada abusiva” (SANTA CATARINA, 2020).

Assim, verifica-se na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina que nos casos de contrato de adesão, qual seja, contrato de seguro foram evidenciadas cláusulas abusivas e diante da vulnerabilidade do consumidor foram interpretadas em seu favor.

Além do mais, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que deve haver reciprocidade em caso de cláusula estabelecendo penalidade do contrato. Logo, se é prevista uma penalidade para o consumidor, é primordial que a mesma pena esteja estabelecida também em face do fornecedor inadimplente ou que não cumpra sua obrigação contratual (THEODORO JUNIOR, 2020).

Outro julgado importante do Superior Tribunal de Justiça é no sentido que se o consumidor exercer o seu direito de arrependimento consagrado no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, terá direito a ser ressarcido todos os valores pagos, incluídas as despesas postais (FAGUNDES, 2022).

Portanto, com base nos entendimentos jurisprudenciais do Superior Tribunal de Justiça e Tribunal de Justiça de Santa Catarina, pode-se dizer que o Direito Brasileiro visa proteger a vulnerabilidade do consumidor diante das cláusulas consideradas abusivas a fim de resguardar através da tutela jurídica uma relação justa e equilibrada entre as partes envolvidas, bem como interpreta favoravelmente as cláusulas em favor da parte mais vulnerável.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Desde os primórdios do Direito, existe a real necessidade da proteção dos direitos dos consumidores, principalmente a parte das minorias, sempre existiram

indagações acerca desses direitos perante toda a sociedade, contudo, não havia legislação que abarcava tais normativas.

Entretanto, todas as pessoas tem o direito de proteção nas relações de consumo eis que se trata da parte mais vulnerável da relação, seja adquirindo um serviço ou produto e até mesmo na busca pela informação sobre determinado fornecedor.

Logo, a Constituição Federal, elencou no seu texto os princípios básicos como a proteção da vida, da segurança, da saúde, a educação para o consumo, o direito à informação clara, sucinta e adequada, a proteção a publicidade enganosa e abusivas por meio das relações de consumo. Sendo que o não cumprimento dessas normas prolatadas fere a maior norma vigente no ordenamento jurídico pátrio.

Segundo a Carta Magna de 1988, em seu artigo 5º inciso XXXII, a proteção ao consumidor, onde compete ao estado promover na forma da lei a defesa do consumidor o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Contudo, existem uma série de dificuldades e necessidades que a parte consumidora enfrenta diante de tal desequilíbrio entre consumidor e fornecedor.

Atualmente, as relações de consumo vêm sofrendo, a cada dia, uma constante mudança por causa da evolução dos meios de comunicação, principalmente por conta da expansão do acesso à internet que vem causando uma grande transformação nas relações comerciais no século XXI.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor foi criado por meio de uma lei na década de 1990, o que o obriga as legislações posteriores a se adequarem à nova realidade do mercado.

Logo, é evidente a importância constitucional das garantias estabelecidas aos consumidores visando compensar de alguma forma a suas vulnerabilidades nas relações de consumos, principalmente a jurídica.

A parte consumidora tem seus direitos violados diariamente e de fato ainda há uma enorme necessidade de proteção aos direitos basilares, porém, há uma busca através da legislação e das garantias para que os consumidores tenham seus direitos respeitados.

O presente trabalho demonstrou que nas relações de consumo, a tutela do consumidor fica à mercê da vulnerabilidade do próprio consumidor, que por se tratar

de parte vulnerável, ou mais fraca, acaba submetendo-se às condições que lhe são impostas pelos fornecedores, parte mais forte da relação.

Nesse caso, deve o Direito agir de forma atuante e consistente para que tal vulnerabilidade seja minimizada e as relações de consumo sejam praticadas de forma equalitária entre as partes envolvidas, principalmente nas relações de consumo.

Assim, ainda que exista amparo legal para tutelar os direitos do consumidor através do Código de Defesa do Consumidor, todo o ordenamento jurídico deve buscar a equiparação nas relações contratuais.

É importante mencionar que nem todos os tipos de contratos possuem abusividade nas suas cláusulas, eis que, alguns apenas vêm de encontro com a modernização proposta pelo Direito e pela sociedade em si. É verdade que desenvolve pactos contratuais de forma massificada, porém, somente com o intuito de viabilizar o procedimento de contratação, sem causar qualquer prejuízo para os consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor foi uma das maiores e mais importantes conquistas do Direito final do século XX, com intuito de manter as relações contratuais equilibradas, e de tentar igualar os desiguais, sem que existisse prejuízo ou benefício a nenhuma das partes em detrimento da outra.

Logo, o Código Consumerista, é uma lei garantidora e o consumidor deve exigir que ela seja cumprida, respeitada e aplicada, de forma que, por ser uma lei de ordem pública e de interesse social, não deve ser jamais excluída e ignorada, principalmente quando em defesa da parte consumidora, a parte vulnerável da relação de consumo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book.

BORGES, Luis Roberto. **A vulnerabilidade do consumidor e os contratos de relação de consumo**. 2010. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp150326.pdf>. Acesso em: 05 out. 2023.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o código civil**. Brasília. DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 14 mar. 2023.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Brasília. DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso 14. mar. 2023

BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.740.997 CE**. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 12 de junho de 2020. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num\\_registro=201801126565&dt\\_publicacao=12/06/2020](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201801126565&dt_publicacao=12/06/2020). Acesso em: 05. out. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sergio C. **Programa de Direito do Consumidor**. Salvador: Grupo GEN, 2022. E-book.

FAGUNDES, Gilnara Ghabriele de Azevedo. **Direito do consumidor: o princípio da vulnerabilidade e a defesa do consumidor no direito brasileiro**. 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/22544/1/TCC%20COMPLETO%202.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2023.

FRAZÃO, Raimundo Nonato Saraiva. **O princípio da vulnerabilidade no código de defesa do consumidor: uma leitura da relação entre fornecedores e consumidores de serviços de hospedagem em ouro preto**. 2019. Disponível em: [https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/2534/1/MONOGRAFIA\\_Princ%C3%ADpioVulnerabilidadeC%C3%B3digo.pdf](https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/2534/1/MONOGRAFIA_Princ%C3%ADpioVulnerabilidadeC%C3%B3digo.pdf). Acesso em: 15 maio 2023.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo Mario Viga. **Novo curso de direito civil: v.4, contratos**. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book.

GONCALVES, Carlos R. **Direito civil brasileiro: Contratos e Atos Unilaterais**. v.3. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. E-book.

GUAZI, Victor Hugo Barilli. **O direito do consumidor ao arrependimento: análise do artigo 49 da lei 8.078/90 e suas possíveis alterações**. análise do artigo 49 da lei 8.078/90 e suas possíveis alterações. 2020. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8504/67649735>. Acesso em: 22 abr. 2023.

KLERING, Maria A. V; CRUZ, Marco. A. R. C. **A tese da vulnerabilidade informacional como mecanismo de efetividade de direitos fundamentais do consumidor nos julgados do oeste de Santa Catarina pelo TJSC**. 2022. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/siepe/article/view/31050/18165>. Acesso em: 14 maio 2023.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. *In*: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; AGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (Org.). **Direito do consumidor: 30 anos do CDC**. São Paulo: Forense, 2020.

PERES FILHO, José Augusto. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Método, 2022. E-book.

PIRES, Karla Beatriz Nascimento. **A proteção constitucional do consumidor**. 2003. Disponível em: [https://unigoias.com.br/wp-content/uploads/cap\\_02\\_2003.pdf](https://unigoias.com.br/wp-content/uploads/cap_02_2003.pdf). Acesso em: 22 abr. 2023.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça (1ª Turma Recursal) **Recurso Inominado nº 0302077-07.2018.8.24.0139**. Relator: Des. Paulo Marcos de Farias. Florianópolis, 24 de junho de 2021. Disponível em: [https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=&only\\_ementa=&frase=&id=311624886660991411911726584513&categoria=acordao\\_tr\\_eproc](https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=&only_ementa=&frase=&id=311624886660991411911726584513&categoria=acordao_tr_eproc). Acesso em: 14 jun. 2023.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça (3ª Turma Recursal) **Recurso Inominado n. 0300519-05.2018.8.24.0008**. Relator: Des. Paulo Marcos de Farias. Florianópolis, 09 de setembro de 2020. Disponível em: [https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=&only\\_ementa=&frase=&id=AAAgOzAAVAALyZqAAF&categoria=tr5](https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=&only_ementa=&frase=&id=AAAgOzAAVAALyZqAAF&categoria=tr5). Acesso em: 14 jun. 2023.

SIERADZKI, Larissa Maria. **Superendividamento**: análise acerca da hipervulnerabilidade do consumidor idoso. 2021. Disponível em: <http://www.periodicos.unc.br/index.php/acaddir/article/view/3129>. Acesso em: 22 abr. 2023.

SILVESTRINI, João Pedro. **A contribuição do código de defesa do consumidor na tutela de interesses individuais e coletivos**. 2019. Disponível Em: [http://srvapp2s.santoangelo.uri.br/seer/index.php/direito\\_e\\_justica/article/view/2869](http://srvapp2s.santoangelo.uri.br/seer/index.php/direito_e_justica/article/view/2869). Acesso em: 22 abr. 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: Direito Material e Processual. Volume Único. Salvador: Grupo GEN, 2023. E-book.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2020. E-book.