

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: reflexões e aspectos ao consumo pelo olhar da descolonização

THE CONSUMER DEFENSE CODE: reflections and aspects to consumption through the perspective of decolonization

EL CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: reflexiones y aspectos al consumo a través de la perspectiva de descolonización

David Wagner Machado Brito Fernandes
Faculdade INSTED

Júlia Rezende Jurema
Faculdade INSTED

Luís Henrique Moraes da Silva
Faculdade INSTED

Maycon Igor de Souza Caceres
Faculdade INSTED

Fábio do Vale
Faculdade INSTED

RESUMO: Nossa apreciação busca entendimento sobre a abrangência do Código de Defesa do Consumidor que abrange inúmeros conflitos judiciais. Através de fundamentos Constitucionais, buscaremos a relação entre fabricante, consumidor e fornecedor, criado após a crise financeira mundial que ocorreu durante as décadas de 1960 e 1970, que ocasionaram o surgimento dos primeiros órgãos de defesa do consumidor no Brasil. O novo código do consumidor (ou simplesmente CPC) foi criado em 11 de setembro de 1990, trazendo avanços na proteção do direito do consumidor, de maneira moderna e fácil interpretação. Para o funcionamento do CPC são necessários órgãos para que suas normas sejam exercidas, como o PROCON, por exemplo. Outro ponto a ser abordado é o chamado "superendividamento" e o papel do PROCON na Negociação de dívidas relacionadas a consumo (previsto na resolução Normativa SEDHAST n. 272/2021), e dos meios que acerçam o endividamento por consumo, como o telemarketing, nesse âmbito, o estado de Mato Grosso do Sul, hoje está à frente através de um programa (sistema) criado pelo Governo do Estado chamado Bloqtel, que com base no PROCON, protege ligações de telemarketing desde ano de 2009.

PALAVRAS-CHAVE: Defesa do consumidor. Superendividamento. PROCON. descolonização. CPC.

ABSTRACT: Our assessment seeks to understand the scope of the Consumer Protection Code, which covers numerous judicial conflicts. Through Constitutional foundations, we will seek the relationship between manufacturer, consumer and supplier, created after the global financial crisis that occurred during the 1960s and 1970s, which led to the emergence of the first consumer protection bodies in Brazil. The new consumer code (or simply CPC) was created on September 11, 1990, bringing advances in the protection of consumer rights, in a modern and easy to interpret way. For the operation of the CPC, bodies are necessary for its rules to be exercised, such as PROCON, for example. Another point to be addressed is the so-called “over-indebtedness” and the role of PROCON in the Negotiation of debts related to consumption (provided for in Normative Resolution SEDHAST n. 272/2021), and the means that approach indebtedness for consumption, such as telemarketing, in this context, the state of Mato Grosso do Sul, today is at the forefront through a program (system) created by the State Government called Bloqtel, which based on PROCON, protects telemarketing calls since 2009.

KEYWORDS: Consumer protection. Over-indebtedness. PROCON. decolonization. CPC.

RESUMEN: Nuestra evaluación busca comprender el alcance del Código de Protección al Consumidor, que cubre numerosos conflictos judiciales. A través de fundamentos Constitucionales, buscaremos la relación entre fabricante, consumidor y proveedor, creada después de la crisis financiera mundial ocurrida durante las décadas de 1960 y 1970, que llevó al surgimiento de los primeros órganos de protección al consumidor en Brasil. El nuevo código del consumidor (o simplemente CPC) fue creado el 11 de septiembre de 1990, trayendo avances en la protección de los derechos del consumidor, de una forma moderna y fácil de interpretar. Para el funcionamiento del CPC son necesarios órganos para el ejercicio de sus normas, como el PROCON, por ejemplo. Otro punto a ser abordado es el denominado “sobreendeudamiento” y el papel del PROCON en la Negociación de deudas relacionadas con el consumo (previsto en la Resolución Normativa SEDHAST n. 272/2021), y los medios que abordan el endeudamiento por consumo, como el telemercadeo, en este contexto, el estado de Mato Grosso do Sul, hoy está a la vanguardia a través de un programa (sistema) creado por el Gobierno del Estado llamado Bloqtel, que con base en PROCON, protege las llamadas de telemercadeo desde 2009.

PALABRAS CLAVE: Protección al consumidor. Sobreendeudamiento. PROCON. descolonización. CPC.

INTRODUÇÃO

O consumidor está mais atento pois deve ao apoio da comunicação, o consumidor sabe quais são os seus direitos, está denunciando mais, buscando a solução do conflito. A lei é uma lei muito moderna que temos no Brasil, foi copiada por muitos países de primeiro mundo, temos uma legislação moderna, de fácil interpretação, aliás ela foi escrita para ser interpretada de forma popular e uma legislação que encantou, hoje o consumidor busca o seu direito. Temos muito a comemorar e muito a avançar, o código foi feito para aproximar o fornecedor e consumidor para colocar no mesmo nível para que o

consumidor possa falar com o consumidor que busca os seus direitos ainda hoje. (SALOMÃO, 2021)

Na década de 1960 e 1970, o sistema de moedas nacional e uma crise financeira travou o ritmo de indústrias em todos países, marcando a alta de preços e escassez de produtos no mercado mundial, surgindo assim os primeiros órgãos de defesa do consumidor no Brasil. Em 1985, ocorreu o fim da ditadura militar que durou 21 anos, sendo criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, para assessorar o presidente da república em garantias fundamentais em nossa Constituição Federal editada em 1988. O artigo 5º, XXXII começa a traçar a garantia e proteção do consumidor. As garantias fundamentais que garante a dignidade da pessoa humana, as garantias da moralidade, honra e representa aqui o marco em que o consumidor pode exercer o direito de escolha e suporte que garanta também ao produto comprado, visto que após o regime militar o crescimento da indústria encoraja a melhorar seus produtos e ao consumidor assegurando em buscar seu direito.

Atualmente o consumidor é livre para exigir que tudo o que foi anunciado, seja qual for o meio de publicação, venha a ser cumprido, conciliar contratos e receber a devolução monetária, caso o produto tenha defeitos. Publicidades enganosas, abusivas, que por omissão artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor, que passa a induzir o consumidor ao erro da compra.

DESENVOLVIMENTO

Os consumidores do Mato Grosso do Sul contam com o Núcleo Permanente de Atendimento ao Consumidor Endividado/Superendividado (NUPACES), implementando ao PROCON/MS, por meio da Resolução Normativa SEDHAST n. 272/2021, objetivando mediar a negociação de dívidas decorrentes de relação de consumo, realizando audiências de conciliação extrajudicial com os fornecedores do consumidor superendividado. (MARCELO SALOMÃO, SUPERINTENDENTE DO PROCON/MS, 2021)

O Novo Código de Defesa do Consumidor foi criado em 11 de setembro de 1990, trazendo avanços na proteção da política de Defesa do Consumidor.

Completamos 31 anos de Código de Defesa do Consumidor, trazendo com o decorrer dessa linha temporal, esclarecimentos ao consumidor sobre seus direitos de defesa ao consumo. É uma legislação moderna, de fácil interpretação ao público, favorecendo ao consumidor, a busca em reclamações sobre produtos ou propagandas abusivas e idôneas, através de denúncias populares, obtém-se a proteção de seus direitos, que se seja necessário um árbitro judicial.

O Código de Defesa do Consumidor tem como importante característica a proximidade entre consumidor, fabricante e fornecedor, de modo rápido e pouco burocrático, fácil ressarcimento ao consumidor quando assim entender-se lesado por sua compra. O Estado de Mato Grosso do Sul, hoje está à frente através de um programa (sistema) criado pelo Governo do Estado chamado Bloqtel, que protege ligações de telemarketing desde ano de 2009. O PROCON, faz a mediação e ajuda não só o consumidor, bem como o fornecedor a buscar os direitos.

Adverte-se a importância que nem sempre o consumidor está em sua razão de troca de produto, onde o PROCON também atua com eficiência. O direito de arrependimento encontra-se no artigo 49 do CDC. O consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Em caso em que o consumidor ainda queira buscar o seu direito de arrependimento, a lei não exige que o consumidor explique o motivo da desistência da compra e o vendedor terá que fazer a devolução do dinheiro recebido. O CDC garante ao consumidor o direito a desistência da compra sobre o produto, não exigindo que esteja em caixas lacrados como no ato do

recebimento da mercadoria. Bem como o fornecedor está assegurado a troca ou devolução do dinheiro caso comprovado de defeitos ou danos sobre o produto adquirido.

O Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, foi pioneiro no sistema Bloqtel, disponibilizou um serviço oferecido pela Superintendência para a Orientação e Defesa do Consumidor – Procon/MS, órgão da Secretaria do Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho – Sedhast, que possibilita o bloqueio do telefone do consumidor para recebimento de telemarketing, por meio do site disponibilizado pelo governo estadual. A Lei Estadual desse bloqueio de ligações passou a valer-se, em 2009. Essa lei restringe ligações telefônicas com ofertas de produtos.

Para ser atendido pelo NUPACES basta que o consumidor procure o PROCON/MS, solicitando atendimento, sendo deliberado pelos técnicos do NUPACES a viabilidade de instauração de procedimento extrajudicial de recuperação. No NUPACES, o consumidor contará com auxílio dos técnicos do PROCON/MS para elaborar plano de pagamento de suas dívidas, com a finalidade de ser apresentado aos fornecedores/credores, em audiência de conciliação, em sede administrativa. (Superintendente do PROCON, MARCELO SALOMÃO)

A Lei Federal nº 14.181/2021, prevista nos artigos 104-A, 104-B e 104-C do Código de Defesa do Consumidor (CDC), aborda a conciliação superendividamento, a repactuação de dívidas e o plano de pagamentos.

Por meio dessa Lei Federal, viabiliza a conciliação em audiências, de onde sairá um compromisso por um juiz de direito a formulação de prazos e condições para pagá-los. A incapacidade de administrar as despesas pessoais e familiares, formula um grande número de consumidores de riscos. O comprometimento de quase toda renda mensal com pagamentos de dívidas altas, créditos rotativos, cheques especiais e altos juros em cartões de crédito baixo do padrão real ganho financeiros, trouxe esse número elevado de inadimplência, necessitando assim, que o legislativo assegure o consumidor, fornecedor e fabricante a continuar com a relação de compra e venda de mercadorias.

Motivos inúmeros levam uma pessoa a se endividar como perda de emprego, mudança de hábitos por termos passado por uma pandemia mundial, onde flexibilizou muito horário e fechamentos de comércio. Estamos em um mundo pandêmico também em doenças mentais (depressões, falências empresariais), entre outros, comanda a ampliação de dívidas não pagas. O fato é que inúmeros fatos envolvem um superendividamento, e isso acaba batendo às portas do Poder Judiciário, especialmente porque ainda não há uma legislação específica para o problema no Brasil.

O Supremo Tribunal de Justiça (STF), já precisou debater por muitas vezes o comprometimento de rendas e situação de vulnerabilidade de idosos, em desconto de folhas do INSS de linhas de créditos com taxas menores de juros para aposentados e pensionistas. O Plano de Pagamento deverá conter: medidas de dilação de prazos e pagamentos e de redução dos encargos de dívidas ou de remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar seu pagamento; referência a suspensão ou a extinção das ações judiciais em curso; a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de banco de dados e cadastros de inadimplentes e condicionamentos de seus efeitos à obtenção pelo consumidor, de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento.

Trata-se de um esforço conjunto que deve contar com o empenho de todos os envolvidos, principalmente dos credores em entender que o consumidor é reconhecidamente vulnerável e hipossuficiente. Por sua vez, o consumidor deverá ter o forte propósito de se abster de condutas que agravam sua situação financeira. (Superintendente do Procon/ms Marcelo Salomão, 2021)

Principalmente durante a pandemia e pós pandemia, a conciliação no superendividamento é muito bem vinda, posto que houve um aumento considerável no desemprego e na desigualdade social, o que fez o superendividamento dos consumidores agravar ainda mais, pois não estão conseguindo arcar com seus compromissos. (Superintendente do Procon/ms Marcelo Salomão, 2021)

O avanço trazido pela legislação foi tão expressivo que a presença dos credores à audiência de conciliação será, de certa forma, obrigatória, posto que, caso qualquer credor não compareça à audiência de conciliação, injustificadamente, e exigibilidade do débito será suspensa, os encargos de mora interrompidos e ocorrerá a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor. (Superintendente do Procon/ms Marcelo Salomão, 2021)

O ministro Luís Felipe Salomão, relator, explicou inicialmente que o caso dos autos não se enquadraria como consignação em folhas de pagamento – modalidade em que é permitido, como regra, o desconto de até 30% do salário do funcionário público. Citando lições da doutrina, o ministro apontou que o percentual de 70% é aquele imaginado como o mínimo existencial – o mínimo para que o devedor possa viver de forma digna, sem cair no superendividamento.

O Relator também ressaltou que, no âmbito do direito comparado, não é possível extrair experiência similar àquela gerada pela jurisprudência até então, em que havia a limitação da cobrança de prestação contratual em conta corrente com o objetivo de evitar o superendividamento.

“No Brasil, à mingua de novas disposições legais específicas, há procedimento, já previsto no ordenamento jurídico, para casos de superendividamento ou sobre-endividamento – do qual podem lançar mão os próprios devedores -, que é o da insolvência civil”, afirmou o ministro.

Foi discutida no REsp. 1.358.057, que teve origem em ação civil pública na qual o Ministro Público Federal (MPF) buscava a anulação de contrato de cartão de crédito sênior oferecido por um banco. Segundo o MPF, o cartão - direcionado a aposentados e pensionistas – permitia o débito automático do valor mínimo da fatura, de forma que o saldo remanescente, se não pago no vencimento, ficava sujeito a encargos que chegavam a 11% ao mês.

O tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) considerou que o sistema adotado pelo cartão sênior causava dúvidas ao consumidor idoso e favorecia o

superendividamento. Para o TRF4, os idosos, categoria hiper vulnerável de consumidores, teriam discernimento menor que a população em geral.

Também a REsp 1.783.731, a Terceira Turma analisou ação civil pública promovida pelo MPF contra a Caixa Econômica Federal (CEF) em razão da política adotada pela instituição financeira de restringir a contratação de empréstimos consignados para pessoa cuja idade, somada com o prazo do contrato, ultrapasse 80 anos. Em sua defesa, a CEF alegou, entre outros pontos, que o objetivo dessa cautela na contratação era evitar o superendividamento dos consumidores idosos. Além disso, a instituição citou estudos que apontavam a fragilidade de alguns idosos diante de pressões familiares para obtenção de empréstimos.

A relatora do recurso especial, ministra Nancy Andrighi, explicou que a adoção do critério etário para distinguir o tratamento da população em geral é válida quando é adequadamente justificada e fundamentada no ordenamento jurídico, avaliando-se sua razoabilidade diante dos princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana.

No REsp 1.726.270 o tema superendividamento foi analisado pela Terceira Turma ao julgar a validade do chamado “cadastro de passagem” ou “cadastro de consultas anteriores”. É um banco de dados de natureza neutra, que por isso, está subordinado como qualquer outro cadastro de consumo. Artigo 43 do CDC.

CONCLUSÃO

A pandemia foi primordial para levar ao estado de vulnerabilidade de endividamento e não só a pandemia como a perda de renda familiar, muitos perderam recursos e subsistência mínima. A dívida não é só um número. Temos uma pessoa por trás, uma história. (SALOMÃO, 2021, p. 11)

Com o surgimento da Lei nº 8.078/90 de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, que se preocupou em garantir que o consumidor, como parte vulnerável, não ficasse à mercê do fornecedor. Para tanto dedicou um capítulo para defesa daquele, conceituando, os direitos transindividuais (difusos, coletivos e individuais homogêneos).

Percebeu-se nesse viés, desde a criação do código do consumidor a preocupação dos fornecedores, em adequarem-se às exigências do mesmo, como por exemplo, o controle de qualidade dos produtos lançados no mercado, e a prática do RECALL quando necessária, tomando assim a relação de consumo mais transparente, princípio basilar do diploma de consumerista.

Em consequência, o artigo 81 do CDC garantiu que a defesa dos consumidores deve ser realizada de forma individual e coletiva, quando se tratar de direitos difusos, os transindividuais, de natureza indivisível, que sejam titulares de pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato.

Concluimos, portanto, que os dispositivos legais que prescrevem a defesa e a proteção ao consumidor em juízo são verdadeiras normas de ordem pública e interesse social, de forma de que sua observância e obrigações são obrigatórias. Sabe-se que o processo judicial, a mediação e conciliação são incentivadas dentro dos sistemas legais internos, e a negociação hoje é valorizada e reconhecida dentro de todas adoções e formas de acordos e resoluções de conflitos, o que for possível impedir a formação de litígio judicial, por ser mais custoso e demorado. Obter resultados rápidos, em várias formas e alternativas de resolução de conflitos.

As práticas abusivas devem ser eliminadas por interesses de todos agentes econômicos, o Estado, os fornecedores e os consumidores. Assim representa a responsabilidade compartilhada em ética e cidadania. No Brasil, a Política Nacional das Relações de Consumo e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor formulam a base de estrutura que confere ao poder público a oportunidade de agir em favor do consumidor para que não ocorram violações, sendo notável a conduta do Procon, em prevenção e efetividade em ações punitivas peculiares.

O CDC traz em seu artigo 4º, inciso V, o incentivo à criação de formas eficientes de controle de qualidade e segurança, além de incentivos à resolução de conflitos por meios alternativos. Concluimos em nossas pesquisas, uma

massiva quantidade de ações ingressadas nos Tribunais de Justiça, versa o Direito do Consumidor.

Nesse viés, observamos que fornecedores adotam pequenas mudanças nos processos de respostas às reclamações, contendo fraude e violações, reduzindo assim processos judiciais, contribuindo para a política nacional de relações de consumo.

A crise econômica brasileira se arrasta há alguns anos e, estamos transitando por um período pandêmico de coronavírus, que o cenário atingiu todos os países de forma globalizada, e concluímos que o Direito do Consumidor se estendeu de forma bastante abrangente no mercado internacional.

A parcela de população já se encontrava em situação de endividamento agravada principalmente nos mais vulneráveis. A doutrina os considera hipervulneráveis, aqueles indivíduos, consumidores, que se mostram mais frágeis em relação aos fornecedores e a ação do mercado de consumo, reconhecidamente as crianças, os idosos, os portadores de deficiências, os analfabetos e aqueles que apresentam enfermidades que possam ser manifestadas ou agravadas pelo consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e que se mostram inofensivos a outras pessoas.

Ao tratarmos ao tema o fenômeno do endividamento, que se diz a respeito da impossibilidade que manifesta do consumidor, cidadão, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, tendo sua capacidade de gerir as despesas pessoais e familiares totalmente comprometidas

Conforme dispões o relatório “Endividamento de Risco no Brasil”, publicado pelo Banco Central em junho de 2020, cerca de 4,6 milhões de pessoas consideradas devedores de risco, comprometidos os consumidores que se encontrarem em inadimplemento superior a 90 dias no pagamento de empréstimos, estejam com sua renda mensal comprometida com o pagamento das dívidas acima de 50%, uso simultâneo de cheque especial, crédito pessoal e crédito rotativo e renda mensal disponível abaixo da linha de pobreza. E ainda

que não existia um número total de superendividados no país, conforme conta o mapa da inadimplência da Serasa, eles estão entre 62,5 milhões de brasileiros com dívidas.

Compreendemos que os motivos para que o consumidor se torne um superendividado são de natureza diversa, são eles causas imprevisíveis como uma situação de doença ou desemprego, ou mesmo compra ou contratação de um serviço de forma impensada ou deficiência informal. Os mais atingidos são os idosos portadores de deficiência que se mostram mais suscetíveis aos abusos cometidos nas relações de consumo realizando empréstimos, principalmente consignados.

Observamos que, a fim de equacionar essa situação de superendividamento, tão corriqueira atualmente, foi editada a Lei nº 14.181/2021, que, além de prever instauração de programas de educação financeira e consumo consciente, também traz previsões acerca de medidas para a ampliação das políticas de renegociação de dívidas. A norma alterou o Código de Defesa do Consumidor (CDC ou Lei nº 10.741/2003), representando um passo importante para a proteção dos consumidores, que têm sua vulnerabilidade agravada, prestigiando o direito e a tutela do consumidor em sua integridade e em prol de sua dignidade e exercício de sua cidadania.

Desse viés entendemos que das alterações feitas pela nova lei interessa destacar a que inseriu os incisos VI e VII no artigo 5º, do CDC, prevendo que, para execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos: instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural e instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. Tais medidas têm por objetivo facilitar e tornar mais célere o acesso do consumidor aos instrumentos de solução de conflitos junto aos seus credores trazendo instrumentos que o poder público utilizará para providenciar a execução de Política Nacional das Relações de Consumo a ser

desempenhada através dos órgãos que fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Assim para não finalizar nossas conclusões e pesquisas destacamos as principais normas aprovadas na Lei do Superendividamento

A alteração dos textos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Estatuto do Idoso possibilita que o consumidor desista de contratar empréstimo consignado dentro de sete dias do contrato sem indicar o motivo. Para isso, a financeira deve disponibilizar ao consumidor acesso fácil a um formulário, por meio físico ou eletrônico, em que constam os dados de identificação e a forma de devolução de quantias recebidas e eventuais juros. As regras presentes na lei não se aplicam às dívidas relacionadas aos bens de alto valor.

A matéria proíbe as propostas feitas sem consulta aos serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do interessado. As medidas são ainda mais severas quando o consumidor pertence aos grupos mais vulneráveis, por exemplo idosos ou analfabetos, tornando-se proibido assediar ou pressionar o consumidor para contratar crédito ou comprar produto ou serviço.

A renegociação é semelhante ao plano judicial de falência de uma empresa. O juiz poderá começar o processo de repactuação das dívidas com a presença de todos os credores, após a solicitação do consumidor. Na audiência, o requerente poderá apresentar um plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos para quitação. As negociações respeitarão as garantias acordadas originalmente. A novidade é o chamado conceito de "mínimo existencial". Um regulamento da lei deverá definir a quantia da renda do devedor que não poderá ser usada para pagar as dívidas, com a intenção de impedir que a pessoa tenha de contrair novas dívidas para pagar despesas mínimas como água e luz ou mesmo pagar as dívidas antigas. Os credores que não comparecerem às audiências de conciliação, sem a apresentação de justificativa, terão suas dívidas suspensas, assim como os juros por atraso. Além disso, eles não serão priorizados na hora de receber o dinheiro de volta. O pedido de repactuação poderá ser

repetido após dois anos da quitação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado.

Se não houver acordo com o credor ou se o credor não comparecer à primeira negociação, o texto prevê que o juiz forneça um plano judicial compulsório de pagamento, atendendo pedido do consumidor. Os credores serão convocados e um administrador nomeado pelo juiz terá 30 dias para apresentar um plano de pagamento com aumento de prazo e descontos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, André. "Procon destaca aprovação de lei que protege consumidores de superendividamento". In: *Governo do Estado do Acre*. Disponível em: <https://agencia.ac.gov.br/procon-destaca-aprovacao-de-lei-que-protege-consumidores-de-superendividamento/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SOBRAL PINTO, Cristiano. "A Lei do Superendividamento e os JECs". *Consultor jurídico*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-11/garantias-consumo-lei-superendividamento-jecs>. Acesso em: 10 nov. 2021.

AZEVEDO, F. C. de. "Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor". *Revista do direito do consumidor*. São Paulo: Editora RT, 2009, a.18, n.69, p.32 - 89, jan-mar. 2009.

BENJAMIN, A. H.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. *Manual de direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

BRASIL. *Constituição* (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 2011.

BRASIL. "Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico e turístico e dá outras providências". Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm. Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. "Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências". Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor

[%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs&text=Art.,48%20de%20suas%20Disposi%C3%A7%C3%B5es%20Transit%C3%B3rias](#). Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. "Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código do processo civil". Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 nov. 2021.

CAVALIERI FILHO, S. *Programa de direito do consumidor*. 3º ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

FARIAS, J. L. *Direito do consumidor*. Brasília: Editora Anatel/UNB, 2009.

GRINOVER, A. P. *et al. Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 7º ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2001.

NERY JUNIOR, Nelson. *Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante*: analisado até 3 de setembro de 2004. 8º ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2004.

NUNES, L. A. R. *Curso de direito do consumidor*, 6º ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2011.

VIGLIAR, J. M. M. *Interesses difusos e coletivos*. São Paulo: Editora CPC, 2003.