UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA

DEPARTAMENTO DE DIREITO

DESCONSTRUÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PELAS DECISÕES JUDICIAIS: UMA ANÁLISE CRÍTICA DOS JULGADOS QUE IMPACTAM NEGATIVAMENTE A GARANTIA SOBRE SEUS DIREITOS

VITÓRIA APARECIDA SILVA DE OLIVEIRA

OURO PRETO - MG
2025

VITÓRIA APARECIDA SILVA DE OLIVEIRA

DESCONSTRUÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PELAS DECISÕES JUDICIAIS: UMA ANÁLISE CRÍTICA DOS JULGADOS QUE IMPACTAM NEGATIVAMENTE A GARANTIA SOBRE SEUS DIREITOS

Monografia apresentada ao curso de Graduação de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Felipe Comarela Milanez

OURO PRETO - MG
2025

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO

FOLHA DE APROVAÇÃO

Vitória Aparecida Silva de Oliveira

Desconstrução da proteção do consumidor pelas decisões judiciais: análise crítica dos julgados que impactam negativamente a garantia sobre seus direitos

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal
de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito

Aprovada em 02 de setembro de 2025.

Membros da banca

Dr. Felipe Comarela Milanez - Orientador (Universidade Federal de Ouro Preto)
Dra. Beatriz Schettini - (Universidade Federal de Ouro Preto)
Dr. Federico Matos Nunes (Universidade Federal de Ouro Preto)

Felipe Comarela Milanez, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 03/09/2025

Documento assinado eletronicamente por **Felipe Comarela Milanez**, **PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 03/09/2025, às 14:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **0972548** e o código CRC **AF03B156**.

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35402-163
Telefone: (31)3559-1545 - www.ufop.br

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me permitir chegar até aqui. Este momento representa a realização de um grande sonho.

Aos meus queridos pais, José Carlos e Rosa Maria, minha profunda gratidão por nunca medirem esforços para que meus sonhos se tornassem realidade. Obrigada pelo amor incondicional e pelo apoio constante ao longo de toda a graduação. Vocês são, para mim, os maiores exemplos de amor, fé e determinação. A presença de vocês é um lembrete diário do que realmente importa.

À minha irmã, Brenda Oliveira, agradeço pela cumplicidade e parceria.

Ao Marisson, sou imensamente grata por seu amor e por todo o companheirismo. Sua presença torna cada desafio mais leve e cada conquista mais significativa pelo seu apoio.

À minha filha, Ana Cecília, dedico meu mais profundo agradecimento. Você foi, sem dúvida, minha maior inspiração para seguir em frente e fazer as coisas acontecerem. Tudo isso é por você.

Às minhas amigas queridas que compartilharam comigo a jornada desafiadora e transformadora em Ouro Preto, Ana Tamiris, Bethânia Martins, Juliana Benetti, Isabella Ponciano, Letícia Gabriely e Ramires Nathany, meu muito obrigada por cada momento de apoio, força e amizade.

Ao meu orientador, Felipe Comarela, agradeço pela orientação atenciosa e pelo incentivo constante ao longo dessa caminhada, que não foi fácil. Sua dedicação é prova de que, com esforço, é possível alcançar nossos sonhos.

E ao Sr. Emídio e à Dona Nelita, meu sincero agradecimento pelo acolhimento generoso. A hospitalidade de vocês tornou essa caminhada mais leve e cheia de afeto.

A todos vocês, meu mais sincero agradecimento. Cada um faz parte da minha história e me ajudou a construir essa conquista. Este trabalho é fruto de um esforço coletivo, e é com humildade e carinho que compartilho esta vitória.

“Deus não colocaria desejos em nosso coração que Ele mesmo não seja capaz de realizar” -
Santa Terezinha do Menino Jesus

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a aplicação efetiva da legislação consumerista à luz da Constituição Federal de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, com base no exame crítico de jurisprudências que impactam a proteção dos consumidores nas relações de consumo. A pesquisa adota abordagem teórica, buscando compreender a complexidade do tema e a interação das relações consumeristas e os princípios constitucionais. Para tanto, foi realizado um estudo bibliográfico que possibilitou identificar os principais desafios e avanços na efetivação dos direitos do consumidor, especialmente diante da necessidade de harmonização entre normas jurídicas e práticas do mercado. A análise demonstrou que a interpretação judicial tem papel determinante na consolidação de uma cultura de respeito aos direitos fundamentais nas relações de consumo.

Palavra-chave: Código de Defesa do Consumidor; Constituição Federal; Desconstrução jurisprudencial; Interpretação judicial; Princípios fundamentais; Relações de consumo.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the effective application of consumer legislation in light of the 1988 Federal Constitution and the Consumer Protection Code, based on a critical examination of case law that impacts consumer protection in consumer relations. The research adopts a theoretical approach, seeking to understand the complexity of the topic and the interaction between consumer relations and constitutional principles. To this end, a bibliographical study was conducted to identify the main challenges and advances in the enforcement of consumer rights, especially given the need for harmonization between legal standards and market practices. The analysis demonstrated that judicial interpretation plays a decisive role in consolidating a culture of respect for fundamental rights in consumer relations.

Keyword: Consumer Protection Code; Federal Constitution; Jurisprudential deconstruction; Judicial interpretation; Fundamental principles; Consumer relations.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CDC - Código de Defesa do Consumidor
CF - Constituição Federal
CPC - Código de Processo Civil
IRDR - Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas
PROCON - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor
STJ - Supremo Tribunal de Justiça
SUS - Sistema Único de Saúde
TJMG - Tribunal de Justiça de Minas Gerais
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 9

2 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR SOB A PERSPECTIVA DO ARTIGO 170 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, ESTABELECIDA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)..... 14

2.1 Objetivos da política nacional das relações de consumo..... 16

2.2 Os principais princípios fundamentais do código de defesa do consumidor..... 17

2.2.1 Princípio da vulnerabilidade..... 18

2.2.2 Princípio da intervenção estatal..... 18

2.2.3 Princípio da harmonia nas relações de consumo..... 20

2.2.4 Princípio da boa-fé objetiva..... 20

2.2.5 Princípios da educação e da informação..... 22

3 OS EFEITOS DAS DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO..... 24

3.1 Reembolso por extravio de bagagem se limita a itens essenciais, reafirma o Tribunal De Justiça De São Paulo (TJSP)..... 27

3.2 Interesse de agir do consumidor e a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial (Tema 91 Incidente De Resolução De Demandas Repetitivas (IRDR) - TJMG)..... 29

3.3 Prestação de serviço de assessoria contábil entre particulares e ausência de relação de consumo, pelo Supremo Tribunal De Justiça (STJ)..... 31

4 CONCLUSÃO..... 35

REFERÊNCIAS..... 37

1 INTRODUÇÃO

Identificar que os direitos básicos dos consumidores nem sempre são efetivamente garantidos constitui um verdadeiro desafio. Em uma sociedade em que o consumo é constante e inevitável, o ato de consumir ocorre de forma contínua, o que estabelece condição de consumidores permanentes. Diante disso, surge a indagação: até que ponto a proteção jurídica está assegurada? Essa dúvida tem sido objeto de recorrente discussão no âmbito do Poder Judiciário.

Em um mundo globalizado, em que as formas de consumo se diversificaram e se expandiram com o avanço tecnológico, torna-se indispensável o debate sobre a efetivação dos direitos consumeristas. Apesar dos inúmeros progressos, é lamentável constatar, no cotidiano, a frequente violação desses direitos nas mais variadas relações de consumo. A realidade evidencia que, mesmo com os instrumentos legais disponíveis, os consumidores seguem sendo vulneráveis e na maioria das vezes a parte prejudicada das relações de consumo. (Silveira; Lessa; Constante, 2021).

É notório o desafio enfrentado por aqueles que atuam no sistema judiciário ao buscar garantir e assegurar os direitos de quem depende da sua tutela. No entanto, impõe-se uma reflexão crítica sobre a real preparação e orientação dos operadores do direito para enfrentar esse cenário e oferecer a devida proteção jurídica aos consumidores.

Ademais, falar em equidade torna-se essencial. É necessário haver equilíbrio na interpretação da norma jurídica, respeitando as particularidades de cada caso concreto, para que se alcance uma solução justa e eficaz. Assim, torna-se fundamental a análise do atual panorama jurídico das normas consumeristas, com o objetivo de compreender suas falhas, seus avanços e os desafios que persistem na concretização da proteção ao consumidor.

Em suma, esse trabalho tem o objetivo de fazer a análise crítica de alguns julgados que impactam negativamente a garantia dos consumidores sobre seus direitos. O Capítulo 2 aborda a proteção do consumidor sob a perspectiva do artigo 170 da Constituição Federal e da política nacional das relações de consumo, estabelecida pelo código de defesa do consumidor (CDC). No Capítulo 3, são examinados os efeitos das decisões judiciais nas relações de consumo, evidenciando como a jurisprudência pode reforçar ou limitar os direitos garantidos em lei. Inicialmente, no item 3.1, examina-se o posicionamento adotado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que limita o direito ao reembolso por extravio de bagagem apenas aos itens considerados essenciais, gerando consequências práticas relevantes para os consumidores lesados. Em seguida, o item 3.2 aborda a discussão acerca do interesse de agir

nas ações de consumo, a partir do Tema 91 do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) julgado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), que condiciona o ajuizamento da ação à tentativa prévia de solução extrajudicial. E o item 3.3 analisa um acórdão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que afastou a configuração de relação de consumo em um contrato de prestação de serviços de assessoria contábil entre particulares, o que, segundo a análise crítica apresentada, revela uma desconexão com os princípios protetivos do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o Capítulo 4 traz as conclusões obtidas a partir da análise dos temas desenvolvidos, reafirmando a importância da efetividade dos direitos do consumidor e da atuação crítica diante das decisões judiciais que possam comprometer essa proteção.

2 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR SOB A PERSPECTIVA DO ARTIGO 170 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, ESTABELECIDA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)

A Constituição Federal de 1988, enquanto marco normativo fundamental do Estado Democrático de Direito, assegura de forma ampla os direitos e deveres dos cidadãos, contemplando todos os aspectos essenciais à promoção da dignidade da pessoa humana. Nesse contexto, o direito do consumidor também recebe proteção constitucional expressa, evidenciando a preocupação do legislador constituinte com o equilíbrio nas relações de consumo.

É importante destacar que a responsabilidade decorrente da relação contratual deve ser observada, sobretudo, pelo fornecedor, que, em regra, detém posição de superioridade na negociação, dispondo de recursos e conhecimentos técnicos significativamente superiores aos do consumidor, parte vulnerável da relação. Portanto, a análise da Constituição Federal no que tange à proteção do consumidor é essencial para garantir relações justas e dignas, especialmente por se tratar da norma maior do ordenamento jurídico brasileiro.

Dessa forma, percebe-se que a tutela dos direitos dos consumidores não apenas está prevista em legislação infraconstitucional, como CDC, mas também possui assento constitucional, o que reforça seu caráter obrigatório, vinculante e inafastável por parte do Estado e dos agentes econômicos. Nos termos do artigo 170 CF:

> Art. 170. 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:
> I - soberania nacional;
> II - propriedade privada;
> III - função social da propriedade;
> IV - livre concorrência;
> V - defesa do consumidor;
> VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
> VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
> VIII - busca do pleno emprego;
> IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.
> Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei. (Brasil, 1990).

O artigo 170 da Constituição Federal consagra a proteção das relações de consumo, assegurando o livre exercício da atividade econômica, desde que respeitadas as normas legais. Assim, consumidor e fornecedor podem estabelecer uma relação contratual pautada em suas vontades e necessidades, sempre sob a proteção e os limites impostos pelo texto constitucional, como expõe Rizzatto Nunes:

> O mercado é composto, como se sabe, não só pelos empreendedores da atividade econômica, mas também pelos consumidores. Não existe mercado sem consumidor.
> Ao estipular como princípios a livre concorrência e a defesa do consumidor, o legislador constituinte está dizendo que nenhuma exploração poderá atingir os consumidores nos direitos a eles outorgados (que estão regrados na Constituição e também nas normas infraconstitucionais). Está também designado que o empreendedor tem de oferecer o melhor de sua exploração, independentemente de atingir ou não os direitos do consumidor. Ou, em outras palavras, mesmo respeitando os direitos do consumidor, o explorador tem de oferecer mais. A garantia dos direitos do consumidor é o mínimo. A regra constitucional exige mais. Essa ilação decorre do sentido de livre concorrência.
> Quando se fala em regime capitalista fundado na dignidade da pessoa humana, nos valores sociais e na cidadania, como é o nosso caso, o que se está pressupondo é que esse regime capitalista é fundado num mercado, numa possibilidade de exploração econômica que vai gerar responsabilidade social, porque é da sociedade que se trata. (2025, p.64).

Com base nos argumentos supracitados, compreende-se que a ordem econômica está intrinsecamente ligada à relação entre fornecedor e consumidor. No entanto, é imprescindível assegurar a responsabilidade decorrente dessa relação contratual, a qual, lamentavelmente, é frequentemente violada. Diante disso, em muitos casos torna-se inevitável que o Poder Judiciário atue de forma eficaz na proteção dos direitos consumeristas, promovendo a efetiva concretização da justiça e o equilíbrio nas relações de consumo.

A previsão da defesa do consumidor como princípio da ordem econômica revela que a proteção desse sujeito de direito transcende a mera esfera privada, passando a integrar a estrutura econômica do país. Isso significa que o respeito aos direitos dos consumidores é condição para o desenvolvimento sustentável do mercado, sendo, portanto, uma diretriz para políticas públicas, para a formulação de leis e para a atuação dos órgãos reguladores.

Como afirma, André Fernando Reusing Namorato e Tasso Duarte de Melo:

> Os direitos fundamentais são direitos que, por seu conteúdo e importância, foram levados ao texto constitucional com o objetivo de maior proteção e efetividade. Nas palavras de Marcelo Schenk Duque, “O sentido clássico dos direitos fundamentais repousa no fato de que eles asseguram determinado acervo de bens jurídicos e de ações das pessoas, contra violações estatais”Atualmente, o conceito é mais amplo, designando um rol de princípios e garantias que devem nortear a vida de todas as pessoas. (2019, p. 3).

Não se trata apenas de preservar o equilíbrio contratual, mas de reconhecer que a vulnerabilidade do consumidor compromete a própria dinâmica de concorrência leal e da eficiência econômica. Um mercado que desconsidera os direitos do consumidor torna-se distorcido, injusto e insustentável. Dessa forma, a efetividade do artigo 170, inciso V, da Constituição, é fundamental para assegurar um ambiente de negócios pautado em valores éticos e democráticos. Conforme salienta, Tauã Lima Verdan:

> Salta aos olhos, desta sorte, o relevo indiscutível que reveste o Direito do Consumidor, sendo considerada, inclusive, como irrecusável importância jurídica, econômica e política, sendo dotado de caráter absolutamente inovador, eis que elevou a defesa do consumidor à posição eminente de direito fundamental, atribuindo-lhe, ainda, a condição de princípio estruturador e conformador da própria ordem econômica. Verifica-se, portanto, que com as inovações apresentadas no Texto Constitucional erigiram os consumidores como detentores de direitos constitucionais fundamentais, conjugado, de maneira robusta, com o relevante propósito de legitimar todas as medidas de intervenção estatal necessárias e a salvaguardar as disposições entalhadas na Carta de 1988. (2013, p. 14).

Sob essa ótica, a atuação do Estado deve ir além da fiscalização e da sanção: deve promover educação para o consumo, incentivar práticas empresariais responsáveis e garantir mecanismos acessíveis de reparação de danos. A defesa do consumidor é, portanto, um compromisso coletivo, que exige a conjugação de esforços entre poder público, iniciativa privada e sociedade civil.

Por fim, a análise da tutela do consumidor à luz do artigo 170 da Constituição Federal reforça a centralidade desse direito no projeto constitucional brasileiro. A valorização do trabalho humano, a justiça social e a dignidade da pessoa humana que não podem ser efetivamente garantidas sem a proteção robusta e contínua do consumidor, figura indispensável à consolidação de um mercado ético, competitivo e inclusivo.

Em uma sociedade caracterizada pelo consumo constante e intensificado, torna-se imprescindível a proteção específica dos direitos dos consumidores. Embora esteja sob a égide da autonomia privada, no qual cada indivíduo é, em regra, livre para contratar serviços ou adquirir produtos, essa liberdade encontra limitações relevantes impostas por fatores concretos, como o monopólio de mercado exercido por grandes empresas, o poder aquisitivo reduzido de parte significativa da população e os impactos da economia global sobre o cenário nacional.

Diante desse contexto, revela-se essencial garantir mecanismos que assegurem o equilíbrio nas relações de consumo e que resguardem os direitos do consumidor. Com esse objetivo, foi introduzido no ordenamento jurídico brasileiro o Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Trata-se de um diploma

legal de natureza pública e interesse social, destinado a promover justiça nas relações consumeristas, conforme disposto em seu artigo 1º: “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” (Brasil, 1990, art. 1º).

Nesse sentido, Mário Ferreira Monte, conceitua:

> Na verdade, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor foi o culminar de um movimento, já que, como confessadamente dizem os autores de seu anteprojeto, ele se inspirou em outras leis advindas de outros países [...]. Por outro lado, significa o primeiro passo para a codificação, no resto do mundo, porque, na verdade, foi o primeiro Código a surgir, principalmente se atendermos à sua ambiciosa estrutura, bem como à quantidade de normas que regulamentam todas as matérias atinentes ao consumidor e onde tem lugar mesmo um conjunto de normas sancionatórias, administrativas e penais.(2019,p.7).

Essa medida reflete o compromisso do legislador em assegurar uma ordem de consumo justa, segura e equilibrada, em consonância com os ditames constitucionais da dignidade da pessoa humana, da cidadania e da defesa do consumidor (arts. 1º, III; 5º, XXXII; e 170, V, da Constituição Federal). Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor não apenas regulamenta as relações contratuais, mas também consagra uma nova lógica de proteção social, reforçando o papel do Estado na regulação das práticas comerciais e na defesa efetiva da cidadania nas relações de consumo. Assim, o CDC estabelece no título II, o artigo 4° que trata da Política Nacional de Relações de Consumo:

> 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;
> II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
> a) por iniciativa direta;
> b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
> c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
> d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
> III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
> IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
> V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
> VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e

> criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
> VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
> VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
> IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;
> X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Brasil, 1990).

Dessa forma, a Política Nacional das Relações de Consumo, delineada pelo Código de Defesa do Consumidor, configura-se como um marco normativo essencial para o fortalecimento da cidadania e para a consolidação de uma ordem econômica mais justa e equilibrada.

Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor e estabelecer instrumentos concretos de proteção, o CDC vai além da simples regulação contratual: promove uma transformação no modo como se concebem as relações de mercado, incorporando valores constitucionais como a dignidade da pessoa humana, a solidariedade e o respeito mútuo. A implementação dessa política exige atuação constante e articulada entre Estado, sociedade civil e setor empresarial, de modo a garantir não apenas a efetividade das normas, mas também a construção de uma cultura de consumo mais consciente, transparente e responsável.

Conforme destaca Felipe P. Braga Netto:

> O CDC busca efetividade. Não deseja trazer belas consagrações retóricas de direito com pouca ou nenhuma eficácia social. Para evitar tal armadilha, tão comum no discurso jurídico, o CDC buscou dotar o consumidor de instrumentos que permitam um real exercício dos direitos a ele assegurados. (2008, p. 49).

O CDC não apenas estabelece diretrizes jurídicas, mas inaugura uma nova racionalidade nas relações de consumo, voltada à promoção da justiça social e da equidade. O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor não é meramente declaratório, mas funcional, pois serve de base para a criação de mecanismos que corrijam os desequilíbrios estruturais típicos do mercado, a efetividade das normas consumeristas está diretamente vinculada à sua capacidade de produzir mudanças concretas e perceptíveis no cotidiano das relações entre consumidores e fornecedores.

Vale ressaltar que embora o sistema de proteção ao consumidor seja relativamente recente, sua eficácia tem apresentado avanços significativos. A estrutura firmemente ancorada na Constituição Federal, aliada às disposições materiais presentes no Código de Defesa do Consumidor, produz efeitos positivos que se irradiam por toda a sociedade. É comum que até mesmo cidadãos com menor escolaridade tenham noção de seus direitos enquanto

consumidores, assim como da obrigação de cumprimento por parte dos fornecedores. Assim, a eficácia desse sistema garante sua efetividade, a qual deve ser compreendida também como instrumento de promoção dos direitos humanos, considerando a relevância social do tema na contemporaneidade.(Fonseca, 2018).

Portanto, o CDC não deve ser lido como um texto jurídico autossuficiente, mas como instrumento dinâmico de transformação social, cuja eficácia depende de sua constante aplicação crítica e contextualizada. A atuação dos órgãos de defesa do consumidor, a judicialização de condutas lesivas e a educação para o consumo são caminhos complementares que traduzem, na prática, a busca por um mercado mais humanizado e equilibrado. Ao fornecer instrumentos reais para o exercício dos direitos assegurados, o Código rompe com o formalismo jurídico tradicional e inaugura um paradigma comprometido com a justiça material e com a efetivação dos direitos fundamentais no âmbito das relações privadas. Neste sentido deve-se dizer, que os direitos fundamentais do consumidor não se limitam àqueles expressamente previstos na Constituição Federal, estendendo-se também às normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, desde que estejam vinculadas à noção de essencialidade. Isso se justifica pelo fato de que os direitos fundamentais possuem natureza principiológica e funcionam como diretrizes que orientam a maximização da proteção jurídica. Outrossim, o Código de Defesa do Consumidor possui um caráter multidisciplinar, abordando inclusive aspectos penais, o que o configura como um verdadeiro microssistema jurídico, articulando-se com diversos ramos do Direito. (Romão, 2019).

2.1 Objetivos da política nacional das relações de consumo

A Política Nacional das Relações de Consumo, prevista nos artigos 4º e 5º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), tem como objetivo principal o equilíbrio e a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores. Essa política é fundamentada na proteção da parte mais vulnerável da relação de consumo, reconhecendo que o consumidor, em regra, possui menor poder técnico, informacional e econômico diante do fornecedor.

Dentre os princípios que orientam essa política, destacam-se a transparência, a boa-fé, a prevenção e reparação de danos, bem como a coibição de práticas abusivas. O CDC busca garantir que o consumidor tenha acesso a informações claras, precisas e adequadas sobre os produtos e serviços adquiridos, assegurando o direito à escolha consciente e segura. A legislação também prevê o dever do fornecedor de agir com lealdade e responsabilidade nas relações contratuais.

Além disso, a Política Nacional das Relações de Consumo visa incentivar práticas comerciais justas, fomentar a educação para o consumo e promover a participação dos consumidores nas decisões governamentais que lhes digam respeito. Dessa forma, o CDC busca não apenas reagir a abusos já cometidos, mas também prevenir conflitos e promover um mercado mais ético e equilibrado.

Outro ponto relevante é a proteção da saúde e segurança do consumidor, especialmente diante de produtos ou serviços potencialmente perigosos. A política determina que os riscos devem ser previamente informados e que o fornecedor deve tomar todas as medidas possíveis para evitar danos, assumindo sua responsabilidade objetiva em caso de falhas. Essa diretriz reforça o caráter preventivo e protetivo do CDC.

Por fim, a Política Nacional das Relações de Consumo também estimula a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon e o Ministério Público, além de promover mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação. Com isso, a legislação busca fortalecer os direitos dos consumidores e promover a justiça nas relações de consumo, equilibrando os interesses envolvidos e assegurando uma ordem econômica mais justa.

2.2 Os principais princípios fundamentais do código de defesa do consumidor

É possível destacar os principais princípios fundamentais do CDC e sua relevância nas relações de consumo. Esses princípios foram concebidos como pilares estruturais do microssistema jurídico consumerista, cuja finalidade precípua é assegurar uma proteção eficaz e abrangente ao consumidor, parte reconhecidamente vulnerável nas relações de mercado.

Esses fundamentos norteiam tanto a interpretação quanto a aplicação das normas do CDC, conferindo ao ordenamento jurídico uma dimensão ética e protetiva, capaz de equilibrar a relação entre fornecedores e consumidores. A aplicação prática desses princípios pode ser observada em diversas situações do cotidiano. Portanto, os princípios fundamentais do CDC não apenas conferem legitimidade à legislação consumerista, mas também promovem uma cultura de respeito e equilíbrio nas relações comerciais. Sua observância é indispensável para a consolidação de um mercado mais justo, ético e comprometido com os direitos dos consumidores, contribuindo, assim, para a realização da justiça social e da cidadania plena no contexto das relações de consumo. (Soares, 2023).

2.2.1 Princípio da vulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade do consumidor norteia as relações de consumo, reconhecendo-o como a parte mais frágil da relação jurídica consumerista. Tal reconhecimento decorre do fato de que, em grande parte das situações, o consumidor dispõe de limitações financeiras, informacionais e técnicas para defender seus próprios interesses. Dessa forma, torna-se essencial assegurar mecanismos de proteção e amparo jurídico ao consumidor, que, na maioria das vezes, desconhece os seus direitos ou não possui acesso às ferramentas necessárias para exercê-los de forma plena. É nesse contexto que se justifica a atuação do Estado e dos órgãos de defesa do consumidor, proporcionando orientação adequada e garantindo a efetividade dos direitos previstos no ordenamento jurídico. (Tartuce; Daniel, 2025).

Além disso, a vulnerabilidade do consumidor não se limita apenas ao aspecto econômico, mas também se estende às dimensões técnica, jurídica e informacional. Em muitos casos, o consumidor não possui o conhecimento necessário para compreender os termos de um contrato, os riscos associados a determinados produtos ou serviços, tampouco a capacidade de contestar cláusulas abusivas ou práticas comerciais enganosas. Essa desigualdade estrutural nas relações de consumo exige uma atuação normativa e institucional robusta, que compense tal desvantagem por meio de regras mais rígidas para fornecedores, bem como por mecanismos eficazes de fiscalização e punição.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao consagrar o princípio da vulnerabilidade em seu artigo 4º, inciso I, reconhece expressamente essa condição e impõe ao Estado e à iniciativa privada o dever de agir com boa-fé, transparência e responsabilidade social. Em suma, apenas ao assumir que o consumidor ocupa posição de dependência frente ao fornecedor, entende-se sua condição de vulnerabilidade o que torna possível restaurar o equilíbrio nas relações jurídicas de consumo. (Rocha; Castro, 2017).

Portanto, a proteção ao consumidor, fundamentada no princípio da vulnerabilidade, não se trata apenas de um ideal de justiça social, mas de uma exigência prática para o funcionamento ético e equilibrado do mercado. Fortalecer a consciência do consumidor, ampliar o acesso à informação e garantir o cumprimento das normas protetivas são medidas essenciais para assegurar a cidadania plena em um ambiente de consumo cada vez mais complexo, dinâmico e, por vezes, predatório.

2.2.2 Princípio da intervenção estatal

A intervenção estatal é um princípio que se justifica pela necessidade de assegurar condições mínimas de dignidade à população, especialmente nas relações de consumo. Essa atuação do Estado visa proteger o consumidor, parte geralmente mais vulnerável nas interações com o mercado, garantindo que seus direitos não sejam apenas reconhecidos, mas efetivamente respeitados.

No contexto brasileiro, essa intervenção se manifesta de diversas formas, como na existência de políticas públicas voltadas à saúde, educação, habitação. Um exemplo emblemático é o Sistema Único de Saúde (SUS), que representa um dos principais instrumentos de efetivação do direito à saúde e à dignidade da pessoa humana no Brasil.

Além disso, autarquias e agências reguladoras, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), desempenham um papel relevante ao fiscalizar e regulamentar práticas de consumo, protegendo o interesse público e coibindo abusos por parte do setor privado.

No entanto, a eficácia dessa intervenção muitas vezes esbarra em limitações práticas. Pode-se citar o caso recorrente que é a limitação do atendimento no SUS, especialmente quando se trata de demandas por tratamentos complexos ou medicamentos de alto custo. Nessas situações, o cidadão frequentemente precisa recorrer ao Poder Judiciário para obter o que, em tese, deveria ser garantido administrativamente. Surge, então, a judicialização da saúde, fenômeno que reflete não apenas a ineficiência da administração pública em cumprir seu papel, mas também o clamor da população por acesso a direitos básicos.

Esse cenário levanta uma série de questionamentos: até que ponto é legítimo e viável que o Poder Judiciário continue suprindo, por meio de decisões individuais, as lacunas deixadas pelo Executivo? Até onde a judicialização pode ou deve ir, considerando que o problema é estrutural e anterior à própria demanda judicial ? Ao mesmo tempo, juízes se veem diante de situações extremas, em que a concessão ou negativa de um pedido pode significar a vida, ou a morte de uma pessoa.

O desafio, portanto, é duplo: ao Estado, cabe aprimorar sua atuação preventiva e estruturante, garantindo que os direitos sociais sejam respeitados de forma ampla, contínua e universal; ao Judiciário, compete julgar com sensibilidade e responsabilidade, equilibrando os princípios da legalidade e da dignidade humana.

Mais do que decisões pontuais, é necessário pensar em soluções sistêmicas, que envolvam planejamento público eficiente, financiamento adequado e políticas sociais

sustentáveis. A intervenção estatal deve, assim, deixar de ser apenas reativa e emergencial para se tornar efetivamente protetiva e planejada, refletindo um compromisso genuíno com os direitos fundamentais da população.

2.2.3 Princípio da harmonia nas relações de consumo

Esse princípio reconhece que, apesar da autonomia contratual ser um valor importante no ordenamento jurídico, nas relações de consumo essa autonomia é assimétrica. O fornecedor geralmente detém superioridade técnica, econômica e informacional, o que pode gerar abusos se não houver mecanismos de contenção. Por isso, o Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer o princípio da harmonização dos interesses no art. 4º, inciso III, impõe um dever de cooperação entre as partes, com vistas à preservação do equilíbrio contratual e à prevenção de litígios.

A harmonia, portanto, deve estar presente tanto na formação quanto na execução dos contratos de consumo. Isso significa que cláusulas contratuais devem ser redigidas de forma clara, objetiva e acessível, e que práticas comerciais devem respeitar os direitos básicos do consumidor, evitando imposições unilaterais ou condições excessivamente onerosas. Quando há desequilíbrio ou quebra dessa harmonia, o ordenamento jurídico autoriza a revisão de cláusulas abusivas e a responsabilização do fornecedor, com base nos princípios da equidade e da função social do contrato.

Promover a harmonia nas relações de consumo é, assim, essencial para a construção de um mercado mais justo e eficiente. Ao garantir que ambas as partes sejam respeitadas, o princípio contribui para a estabilidade das relações contratuais, fortalece a confiança do consumidor no sistema de consumo e colabora com a pacificação social, reduzindo o número de conflitos judiciais.

2.2.4 Princípio da boa-fé objetiva

Um dos princípios mais consagrados e fundamentais do ordenamento jurídico, especialmente no campo do Direito Civil e do Direito do Consumidor, é o princípio da boa-fé objetiva que refere-se a um padrão de conduta esperado nas relações jurídicas: agir com lealdade, transparência, cooperação e respeito mútuo ao legítimo interesse da outra parte.

Nas relações contratuais, a boa-fé objetiva impõe um dever de conduta ética e correta desde as tratativas preliminares, passando pela celebração e execução do contrato, até sua

eventual finalização. Trata-se de um verdadeiro dever jurídico de comportamento, que abrange a observância de princípios como confiança, lealdade, honestidade, informação adequada e respeito à função social do contrato.

Esse princípio é especialmente relevante nas relações de consumo, em que há, por natureza, uma desigualdade entre consumidor e fornecedor. A boa-fé objetiva atua como instrumento de equilíbrio, impondo ao fornecedor o dever de agir com correção e transparência, evitando práticas abusivas, omissões relevantes ou cláusulas contratuais que surpreendam o consumidor. Da mesma forma, também se espera do consumidor um comportamento ético, embora sua vulnerabilidade imponha ao fornecedor um grau maior de responsabilidade.(Tartuce; Daniel, 2025).

O descumprimento da boa-fé objetiva pode acarretar diversas consequências jurídicas, como a nulidade de cláusulas contratuais abusivas, a responsabilização por perdas e danos, e até mesmo a revisão ou resolução do contrato. Além disso, a teoria dos deveres anexos, decorrentes da boa-fé, impõe obrigações específicas, como o dever de informar, o dever de não frustrar a legítima expectativa da outra parte e o dever de mitigar os próprios prejuízos. Assim, conceitua Gustavo Tepedino o princípio da boa-fé objetiva:

> A positivação da boa-fé como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo, em 1990, deu fundamento legal à adoção, no Brasil, da noção de boa-fé objetiva conforme construída pelos tribunais alemães e italianos, a partir do § 242 do Código Civil alemão e do artigo 1.375 do Código Civil italiano. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, desenvolveu-se, no direito brasileiro, a doutrina da boa-fé objetiva, inserida como princípio da política nacional de relações de consumo, a permear, em certa medida, o rol dos "direitos básicos do consumidor" (art. 6º, CDC). Também o art. 51, em matéria de práticas comerciais abusivas, vale-se da boa-fé objetiva, declarando nulas as obrigações que fossem com ela incompatíveis. A boa-fé objetiva aparece, assim, a partir de então, como cláusula geral que, assumindo diferentes feições, impõe às partes o dever de colaborarem mutuamente para a consecução dos fins perseguidos com a celebração do contrato. Embora até o advento do Código Civil de 2002 fosse prevista apenas no Código Comercial e no Código de Defesa do Consumidor, já se operava sua ampla aplicação às relações empresariais, por obra da jurisprudência e da doutrina [...]. (2025, p. 40).

Nesse contexto, a boa-fé objetiva não é apenas um ideal ético, mas um verdadeiro princípio jurídico estruturante das relações contratuais modernas. Sua observância contribui para a segurança jurídica, para a confiança nas relações privadas e para a promoção de um ambiente contratual mais justo e equilibrado, especialmente em contextos marcados pela disparidade entre as partes, como é o caso das relações de consumo.

Logo, o princípio impõe deveres anexos as partes contratantes, tais como os deveres de lealdade, cooperação, informação e cuidados mútuos. Tais deveres não estão expressamente pactuados no contrato, mas decorrem da própria natureza relacional da boa-fé,

que exige das partes uma conduta pautada na consideração dos interesses alheios. Uma vez que deixa de ser apenas um elemento de interpretação para se consolidar como mecanismo efetivo de justiça contratual, pois torna-se compatível com os valores constitucionais da dignidade da pessoa humana, da equidade e da função social dos contratos.

2.2.5 Princípios da educação e da informação

Os princípios da Educação e da Informação no âmbito do Direito do Consumidor caminham de forma indissociável, pois ambos visam assegurar o pleno exercício da cidadania nas relações de consumo. Tais princípios estão expressamente previstos no artigo 6º, incisos II e III, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como direitos básicos do consumidor o acesso à educação para o consumo e à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços colocados no mercado.

O princípio da informação garante ao consumidor o direito de receber, de forma precisa, clara, ostensiva e em língua portuguesa, todas as características essenciais do produto ou serviço, inclusive seus riscos, composição, preço e condições de uso. Já o princípio da educação para o consumo tem por objetivo capacitar o consumidor para que ele compreenda os seus direitos e deveres, promovendo a conscientização crítica nas relações de mercado. Ambos princípios, quando efetivamente observados, permitem uma relação contratual mais justa, equilibrada e transparente.

Entretanto, no cotidiano, é notória a violação recorrente a esses princípios. Produtos com embalagens pouco legíveis, etiquetas com letras miúdas e ilegíveis, informações omitidas ou propositalmente obscuras, além de contratos repletos de cláusulas abusivas redigidas em linguagem técnica e inacessível ao consumidor médio, revelam uma prática ainda muito comum de desinformação. Nesse cenário, o consumidor, parte notoriamente vulnerável da relação, acaba sendo exposto a prejuízos decorrentes de sua ignorância técnica, jurídica ou mesmo linguística.

Dessa forma, a atuação estatal por meio dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon e o Ministério Público, torna-se imprescindível para fiscalizar o cumprimento dessas normas e punir práticas abusivas. Igualmente importante é o fomento de políticas públicas voltadas à educação para o consumo, por meio de de campanhas de conscientização, distribuição de cartilhas explicativas, utilização dos meios de comunicação de massa e, principalmente, a inclusão da temática nas grades curriculares das redes de ensino público e privado, desde a educação básica. Educar o consumidor é uma estratégia de longo prazo que

visa a formação de cidadãos conscientes, críticos e preparados para exercer seus direitos e deveres com autonomia e responsabilidade no mercado de consumo.

Portanto, os princípios da educação e da informação devem ser compreendidos como pilares estruturantes de uma sociedade de consumo equilibrada e ética. Sua efetivação demanda não apenas normas claras, mas também fiscalização constante e investimento em educação para o consumo, com vistas a reduzir a vulnerabilidade do consumidor e promover o respeito à dignidade da pessoa humana nas relações mercantis.

O papel do Estado torna-se essencial na criação de políticas públicas voltadas à orientação e capacitação do consumidor, sobretudo por meio de campanhas educativas, inserção de conteúdos sobre direitos do consumidor no currículo escolar e incentivo à transparência nas práticas empresariais. Ao fomentar a consciência crítica do cidadão, constrói-se um ambiente de consumo mais justo, em que as escolhas são feitas com base em informações adequadas e verdadeiras, diminuindo os efeitos assimétricos típicos das relações de mercado. (Almeida; Lenza, 2025).

Além disso, cabe aos fornecedores adotar uma postura proativa no cumprimento de seu dever de informar, assegurando que os produtos e serviços oferecidos contenham dados claros, precisos e suficientes quanto às suas características, riscos e condições de uso. Essa conduta não apenas fortalece a confiança nas relações de consumo, como também contribui para a prevenção de litígios, harmonizando os interesses envolvidos e concretizando, na prática, os direitos fundamentais previstos no CDC.

3 OS EFEITOS DAS DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Convém destacar que, apesar dos avanços legislativos e da sólida base constitucional que sustenta a proteção do consumidor, nem sempre o Poder Judiciário assegura, de forma plena, os direitos previstos nas normas consumeristas. Em diversas ocasiões, observam-se decisões judiciais que deixam de garantir a efetividade da tutela prevista no Código de Defesa do Consumidor e na Constituição Federal, o que gera frustração para os jurisdicionados que, muitas vezes, depositam a expectativa de uma resposta célere e eficaz às suas demandas.

Essa realidade levanta importantes reflexões sobre a atuação judicial nas relações de consumo. A recorrente ineficácia das decisões pode decorrer da ausência de uma análise aprofundada dos aspectos fáticos do caso concreto, o que compromete a correta aplicação da norma. Em processos que envolvem consumidores vulneráveis, é essencial que o julgador compreenda não apenas os aspectos jurídicos, mas também o contexto social e econômico que envolve a parte hipossuficiente.

Dessa forma, surge um questionamento relevante no campo jurídico: trata-se de uma falha na interpretação e aplicação das normas consumeristas, ou da carência de um estudo mais sensível e rigoroso sobre a realidade fática apresentada nos autos? Seja qual for a resposta, é evidente que a efetivação dos direitos do consumidor exige não apenas leis bem estruturadas, mas também uma atuação judicial comprometida com os princípios que regem a proteção da parte vulnerável nas relações de consumo.

Convém destacar que, embora possa parecer excessivamente rigorosa a exigência de que o julgador profira uma decisão justa e equânime às partes, tal rigor se justifica plenamente. Isso porque, nas relações de consumo, é comum que o consumidor se encontre em situação de vulnerabilidade diante do fornecedor, de modo que a efetivação de seus direitos muitas vezes depende exclusivamente da atuação firme e imparcial do Poder Judiciário.

Nessa perspectiva, a responsabilidade do magistrado assume papel fundamental na concretização da justiça social, especialmente quando se trata de garantir direitos assegurados tanto pela Constituição Federal, quanto pelo Código de Defesa do Consumidor. A atuação judicial, portanto, deve estar orientada por princípios como o da dignidade da pessoa humana, da isonomia, da boa-fé e da proteção ao hipossuficiente.

Além disso, destaca-se a imprescindível aplicação da imparcialidade nas decisões, conforme bem ressalta Artur César de Souza:

> A análise da imparcialidade no âmbito da atividade jurisdicional destacou-se, prioritariamente, após a Revolução Francesa, momento histórico em que se postulou a figura de um juiz imparcial, um juiz que não deveria tender na relação processual a nenhuma das partes, sendo a regra audi alteram partem um postulado fundamental de justiça. A partir desse momento, passou-se a exigir de quem apreciava um determinado comportamento, emitindo um dado juízo de valor, um exercício de atividade humana de forma desinteressada e desapaixonada, colocando-se acima dos interesses particulares trazidos ao processo. O estímulo do juiz deveria residir unicamente no interesse público da resolução da lide segundo os parâmetros da lei. A imparcialidade apresentou-se desta maneira como característica exclusiva da função jurisdicional e, durante muitos anos, como critério de diferenciação entre as outras funções do Estado, principalmente quando comparada com a função administrativa. (2018, p. 49)

A imparcialidade do juiz, princípio previsto na Constituição Federal em seu artigo 5°, menciona o direito ao juiz natural, essencial para a garantia de um julgamento justo e equilibrado. Ela assegura que o magistrado analise os fatos, as provas e os argumentos apresentados pelas partes de forma neutra, sem qualquer preferência ou preconceito. Quando o juiz atua com imparcialidade, cria-se um ambiente de segurança jurídica, no qual as partes confiam que seus direitos serão avaliados com seriedade e responsabilidade.

Somente com a imparcialidade é possível garantir que ambas as partes sejam tratadas com igualdade e tenham a mesma oportunidade de defesa no processo. O julgamento justo depende diretamente dessa postura isenta do magistrado, que deve se afastar de qualquer interesse pessoal ou influência externa. Assim, a imparcialidade não protege apenas as partes envolvidas, mas fortalece a credibilidade e a legitimidade do próprio Poder Judiciário.

Mais do que uma exigência de ordem técnica, a prestação jurisdicional justa é uma imposição ética e constitucional. É dever do Estado, por consequência, de seus agentes, assegurar que os direitos do cidadão-consumidor sejam respeitados e promovidos de maneira integral e efetiva, conforme estabelecem os preceitos fundamentais do ordenamento jurídico brasileiro.

Conforme destaca Leonardo Roscoe Bessa, a importância da aplicação do CDC:

> Os destinatários da proteção do CDC, ou melhor, as situações-suporte fático - que ensejam a incidência da referida lei, constituem um dos temas mais abordados pela doutrina especializada. A explicação é simples, talvez óbvia. Como o CDC confere um tratamento diferenciado a um sujeito concreto, ou, em alguns casos, uma disciplina específica de atividade ao mercado de consumo – que é, pela própria natureza, potencialmente ofensiva a legítimos interesses existenciais e materiais – cumpre necessariamente identificar e delimitar estes sujeitos e atividades, de modo a se concluir pela incidência ou não do diploma especial. (2007, p. 45)

A análise da aplicação do CDC é de suma importância tanto para o fortalecimento dos direitos fundamentais do cidadão quanto para o aperfeiçoamento das práticas comerciais no Brasil. O CDC representa um marco jurídico que rompe com a lógica contratualista

clássica ao reconhecer a hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor, estabelecendo mecanismos protetivos que assegurem equilíbrio e justiça nas relações de consumo. Avaliar sua aplicação, portanto, permite verificar se tais instrumentos estão sendo corretamente utilizados por órgãos públicos, empresas e pelo Judiciário, garantindo efetividade ao sistema normativo.

Além disso, essa análise contribui para identificar lacunas interpretativas, práticas abusivas ainda recorrentes e formas de aperfeiçoar a atuação dos entes envolvidos na defesa do consumidor. A aplicação concreta do CDC deve ser constantemente monitorada, pois não basta sua existência formal; é necessário que seus princípios, como o da boa-fé, transparência, informação adequada e proteção contra cláusulas abusivas, sejam plenamente incorporados à realidade social. Dessa forma, analisar sua aplicação é essencial para consolidar uma cultura de consumo consciente, responsável e pautada na dignidade da pessoa humana.

Em razão disso, torna-se legítima e até mesmo necessária, a cobrança da sociedade por decisões judiciais que reflitam o espírito protetivo do CDC e a força normativa da Constituição, garantindo, assim, que a cidadania seja exercida de maneira plena e que as desigualdades estruturais nas relações de consumo sejam efetivamente combatidas. No próximo capítulo, inicia à análise do primeiro julgado selecionado, com o propósito de verificar se, de fato, a proteção do consumidor foi efetivamente resguardada pelas decisões proferidas pelos magistrados. Pelo exposto, tal exame revela-se essencial para uma reflexão sobre a atual conjuntura do Poder Judiciário.

3.1 Reembolso por extravio de bagagem se limita a itens essenciais, reafirma o Tribunal De Justiça De São Paulo (TJSP)

O primeiro julgado selecionado para análise é a Apelação Cível nº 1035573-39.2024.8.26.0100[1], proferida pela 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Na decisão, restou consignado que as companhias aéreas estão obrigadas a realizar o reembolso ao passageiro em casos de extravio de bagagem apenas quanto aos itens estritamente essenciais, limitando-se a um conjunto mínimo de bens pessoais necessários à manutenção da dignidade e da saúde do consumidor no período de privação.

[1] SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 1035573-39.2024.8.26.0100.** Relator: Roberto Mac Cracken. Julgado em 30 jan. 2025. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=8F5712BDD44F215A66B005A58F984858.cjsg1.

O julgado evidencia sob a justificativa de interpretar restritivamente a responsabilidade das companhias aéreas, que mitiga os direitos do consumidor ao estabelecer um critério rígido e reducionista para a reparação dos danos causados. Tal entendimento, embora fundado em disposições internacionais que regulam o transporte aéreo, como a Convenção de Montreal e Varsóvia, esbarra frontalmente nas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, o qual exige, de maneira expressa, a reparação integral dos danos suportados pela parte hipossuficiente.

O Supremo Tribunal Federal decidiu que, nos casos de transporte internacional, devem prevalecer as convenções internacionais de Montreal e Varsóvia, inclusive em ações que envolvem indenização e ressarcimento relacionados a cargas e mercadorias. O relator do caso, o ministro Luís Roberto Barroso, destacou em seu voto que essa orientação já havia sido adotada pelo STF em 2017, quando foi reconhecida a prevalência dessas convenções em julgamento com repercussão geral (Tema 210)[2]. Naquela ocasião, no entanto, a decisão se restringia às relações envolvendo passageiros e bagagens, como nos casos de atraso de voo.

Contudo, a crítica central, reside no fato de que o sistema de responsabilização civil vigente no Brasil apresenta parâmetros obsoletos e desatualizados, sobretudo no que diz respeito às indenizações por danos materiais e morais decorrentes de falhas na prestação do serviço de transporte aéreo. A adoção de tetos indenizatórios fixados com base em valores desproporcionais ao custo de vida atual configura uma afronta à lógica reparatória e à função pedagógica da responsabilidade civil. A prática judicial tem se mantido atrelada a limites fixos e defasados, que acabam por reduzir o papel protetivo do Judiciário e por estimular a leniência das empresas transportadoras, já que o impacto financeiro de suas falhas se torna previsível e irrisório.

Além disso, observa-se uma aplicação parcial das convenções internacionais, com ênfase apenas na delimitação de responsabilidades, sem o devido diálogo com as disposições do CDC no tocante ao dano extrapatrimonial. Essa dissociação normativa compromete a coerência do ordenamento jurídico e enfraquece a tutela dos direitos do consumidor.

Revela-se imprescindível o reconhecimento, pelos tribunais, da autonomia e da superioridade normativa do CDC sempre que estiver em jogo o equilíbrio contratual e a reparação integral dos danos. A lógica consumerista é fundada na proteção da parte

[2] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça.**Tema: 210.Título:Limitação de indenizações por danos decorrentes de extravio de bagagem com fundamento na Convenção de Varsóvia**.Ministro:Gilmar Mendes. Trânsito em Julgado - 13/12/2022.Disponível em: https://portal.stf.jus.br/.

vulnerável, sendo incompatível com critérios indenizatórios que subdimensionam o impacto real das falhas na prestação do serviço.

A existência de um teto indenizatório, por sua vez, acaba por estimular o descumprimento reiterado das obrigações contratuais pelas companhias aéreas, uma vez que o risco de condenação é diluído e previsível. Isso compromete a eficácia sancionatória do sistema jurídico, desvirtua o caráter pedagógico das condenações e esvazia a força normativa do CDC, que busca não apenas reparar, mas também prevenir condutas abusivas e incentivar a melhoria dos padrões de serviço.

Nesse cenário, impõe-se uma urgente revisão legislativa e jurisprudencial, com vistas à adequação dos valores indenizatórios aos parâmetros da realidade econômica atual. É necessário adotar critérios que reflitam o custo de reposição dos bens, o grau de sofrimento experimentado pelo passageiro e os princípios da boa-fé, confiança e dignidade da pessoa humana. Tal revisão assegura um efeito pedagógico eficaz, reafirmando a centralidade do consumidor nas relações de consumo e promovendo maior equilíbrio nas relações contratuais.

Em síntese, a continuidade da aplicação de critérios ultrapassados e limitadores na indenização por extravio de bagagens no transporte aéreo internacional compromete não apenas a justiça do caso concreto, mas também a legitimidade e efetividade do sistema de proteção ao consumidor brasileiro. A reparação integral do dano, em sua acepção plena, exige uma atuação mais sensível e atualizada por parte do Judiciário, comprometida com os princípios constitucionais da dignidade humana e da vedação ao retrocesso social. Somente assim será possível promover um ambiente de consumo mais justo, eficaz e compatível com as demandas do século XXI.

3.2 Interesse de agir do consumidor e a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial (TEMA 91 Incidente De Resolução De Demandas Repetitivas (IRDR) - TJMG)

A proteção ao consumidor, além de ser reconhecida expressamente como direito fundamental no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, também figura como princípio informador da ordem econômica nacional (art. 170, inciso V), o que revela sua centralidade dentro do modelo jurídico-constitucional brasileiro. A consagração dual desses dispositivos indica que o Direito do Consumidor deve ser compreendido não apenas como um mecanismo de tutela individual, mas como expressão de uma política pública voltada à justiça social, à correção de desigualdades estruturais e à construção de um mercado mais equilibrado.

No contexto dessa proteção, o julgamento do Tema 91 do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais[3] reacendeu o debate sobre a legitimidade da exigência de tentativa prévia de solução extrajudicial como requisito para a caracterização do interesse de agir em ações judiciais de natureza consumerista. A discussão se assenta na compatibilidade dessa exigência com os princípios do devido processo legal e da inafastabilidade da jurisdição, além de considerar sua função na organização e racionalização do sistema de justiça.

Sob a premissa básica de que a atuação jurisdicional não deve ser a primeira nem a única via para resolução de litígios, mas sim um instrumento a ser utilizado após a tentativa frustrada de resolução consensual. O art. 3º, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil (CPC), consagra o modelo de "justiça multiportas", pelo qual se reconhece a validade e a eficácia de métodos alternativos de resolução de disputas, como a mediação, conciliação e negociação, inclusive como meios preferenciais de pacificação social. Nessa perspectiva, a exigência da demonstração da tentativa de solução extrajudicial se insere no esforço constitucional e legislativo de promover um acesso à justiça mais qualificado, racional e eficaz.

Além disso, o cenário atual de hiper judicialização com milhares de demandas idênticas ou repetitivas, reforça a necessidade de mecanismos que contenham a litigância massiva, especialmente em matérias consumeristas. A existência de plataformas públicas e gratuitas, como o Procon e o Consumidor.gov.br, bem como os canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), oferece meios acessíveis e eficazes para o consumidor buscar soluções rápidas e menos onerosas. A exigência de que tais mecanismos sejam utilizados antes do ajuizamento da ação não implica restrição de direitos, mas sim uma ordenação responsável do exercício do direito de ação.

Essa medida atua ainda como instrumento de contenção da chamada "litigância predatória", caracterizada pelo ajuizamento automatizado e massivo de ações padronizadas, muitas vezes promovidas por terceiros que utilizam a figura do consumidor para movimentar a máquina judiciária com interesses econômicos próprios. Ao exigir que o consumidor demonstre, minimamente, a tentativa de resolver o conflito pela via extrajudicial, desestimula-se a judicialização oportunista e valoriza o diálogo direto entre as partes, em consonância com os princípios da boa-fé objetiva e da cooperação processual.

Outro argumento relevante é que a jurisdição estatal deve ser compreendida como último ratio, ou seja, como o instrumento a ser acionado apenas quando as outras vias

[3] BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais.**Tema 91 do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas – IRDR.** Belo Horizonte, 08 de abril de 2025. Disponível em:https://www.tjmg.jus.br](https://www.tjmg.jus.br.

legítimas se mostrarem ineficazes. A prestação jurisdicional envolve recursos públicos, mobilização de estrutura estatal e tempo do juiz, do Ministério Público e da Defensoria Pública, entre outros atores. Utilizar o sistema judicial de forma indiscriminada, sem antes tentar resolver o litígio por meios consensuais, compromete a eficiência da administração da justiça, contrariando o princípio da eficiência administrativa previsto no art. 37 da Constituição Federal.

Ademais, a exigência da tentativa extrajudicial não viola o princípio da inafastabilidade da jurisdição, uma vez que não impede o acesso ao Judiciário, apenas o estrutura e qualifica. Trata-se de um filtro legítimo, desde que aplicado com razoabilidade, proporcionalidade e respeito às peculiaridades do caso concreto. A recusa em aplicar qualquer exigência pré-processual sob o argumento da proteção do consumidor compromete a credibilidade do sistema e estimula a judicialização desnecessária. Desjudicializar não é abdicar do direito de ação, mas transformá-lo em instrumento de justiça racional e eficiente, priorizando soluções cooperativas e integradas.

Logo, a tese que defende a exigência de tentativa prévia de solução extrajudicial como requisito do interesse de agir no processo consumerista se revela coerente com os objetivos contemporâneos da tutela jurisdicional, ao promover economia processual, evitar o uso predatório do Judiciário, reforçar os deveres de boa-fé e cooperação, e incentivar a cultura da paz social. Desde que aplicada com razoabilidade e resguardado o direito à jurisdição quando frustrados os meios extrajudiciais, tal exigência contribui para a evolução do sistema de justiça e fortalece a proteção do próprio consumidor, ao garantir respostas mais rápidas, eficazes e socialmente sustentáveis.

3.3 Prestação de serviço de assessoria contábil entre particulares e ausência de relação de consumo, pelo Supremo Tribunal De Justiça (STJ)

O julgamento do Recurso Especial nº 2.164.369/CE pelo Superior Tribunal de Justiça[4] é o último julgado a ser analisado, ao afastar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor em uma relação contratual firmada entre um profissional da contabilidade e seu cliente, reacende um importante debate sobre os limites e a amplitude da proteção consumerista no ordenamento jurídico brasileiro. A decisão, ao considerar que se trata de uma relação contratual de natureza estritamente civil, marcada por simetria entre as partes,

[4] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2.164.369/CE**. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma, decisão em 8 de novembro de 2024. Disponível em: https://portal.stf.jus.br/.

desconsidera elementos essenciais do microssistema de tutela do consumidor, especialmente o princípio da vulnerabilidade, que constitui um dos pilares estruturantes do CDC.

Segundo o acórdão proferido, o contador, atuando de forma autônoma e sem estrutura empresarial relevante, não se enquadraria no conceito de fornecedor previsto no art. 3º do CDC. Do mesmo modo, o contratante também não poderia ser qualificado como consumidor, uma vez que não ficou demonstrado desequilíbrio contratual ou condição de hipossuficiência. Tal interpretação, contudo, mostra-se demasiadamente formalista e alheia à lógica protetiva do CDC, cuja essência está na reconstrução da equidade contratual por meio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, ainda que essa seja apenas técnica ou informacional, o que é rotineiro em relações entre leigos e profissionais liberais.

A vulnerabilidade do consumidor, conforme consagrado no art. 4º, inciso I, do CDC, não exige demonstração de fragilidade econômica, tampouco depende da comprovação de incapacidade absoluta. Ao contrário, basta que se configure assimetria de conhecimento ou de acesso à informação, característica comum na relação entre um cliente e um profissional técnico especializado, como é o caso dos contadores. Ainda que o contratante disponha de certo grau de instrução, é presumido que não detém os conhecimentos específicos da ciência contábil, o que o coloca em posição de desvantagem estrutural no momento da contratação e da eventual identificação de vícios no serviço.

Sobre os profissionais liberais, Júlio Moraes Oliveira afirma:

> O artigo 14 do CDC estabelece em seu § 4.°:“A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”. O CDC é explícito ao mencionar neste inciso que os serviços/produtos fornecidos por profissionais liberais são de responsabilidade subjetiva e deverão ser apurados mediante culpa.Os profissionais liberais são aqueles contratados pelo consumidor, com base na confiança e competência que inspiram ao cliente, isto é, intuito personae. O CDC é claro ao declarar que esta exceção somente abrange a “responsabilidade pessoal” do profissional ou seja, a daquele profissional que presta serviço “solidário”, que faz do seu conhecimento fruto para sua sobrevivência. A responsabilidade do profissional liberal no CDC poderá ser distinta, em virtude da diferença entre a obrigação de meio ou de resultado. (2016, p. 21).

Nesse sentido, necessário se faz mencionar o entendimento jurisprudencial que afirma a relação consumerista dos profissionais liberais:

> APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CIRURGIA ORTOGNÁTICA. ERRO MÉDICO/ODONTOLÓGICO . DESVIO DE SEPTO NASAL. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. ÔNUS DA PROVA DO PROFISSIONAL LIBERAL. NEXO DE CAUSALIDADE . COMPROVAÇÃO. CULPA DO CIRURGIÃO DENTISTA. CONFIGURAÇÃO. DANOS MORAIS . MAJORAÇÃO. VALOR INDENIZADO EXTRAJUDICIALMENTE. COMPENSAÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA . 1. O profissional liberal (dentista) responde subjetivamente pelos danos causados aos pacientes, conforme previsto no art. 14, § 4º, do CDC. Portanto, a responsabilização

> decorrente de erro médico/odontológico exige que o conjunto probatório ateste, no mínimo, o nexo causal entre o resultado danoso alegado e a culpa do profissional de saúde que executou o procedimento . 2. Malgrado seja subjetiva a responsabilidade do profissional liberal (art. 14, § 4º, do CDC), incumbe-lhe o ônus de provar que não procedeu com culpa (negligência, imprudência ou imperícia). 3 . No caso concreto, o conjunto probatório demonstra a existência de nexo de causalidade entre intercorrências no procedimento cirúrgico e os danos causados à Autora, que não foi refutado, ônus que incumbia ao Requerido. 4. A reparação por danos morais somente é capaz de amenizar, em alguma medida, o sofrimento enfrentado pela paciente, além de tentar coibir a repetição das condutas lesivas verificadas. Na busca por critérios dotados de alguma objetividade, capazes de nortear a difícil tarefa de fixação de um valor para os danos morais decorrentes de lesões que não são passíveis de quantificação econômica, a doutrina e a jurisprudência determinam a observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, aplicados às circunstâncias do caso concreto, tais como o grau de culpa do ofensor, a condição econômica de ambas as partes, a importância do bem jurídico lesado, os reflexos do ato danoso no contexto pessoal e social, além do caráter reparador e pedagógico da indenização . 5. Na hipótese em apreço, reputa-se adequada a estipulação da importância de R$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de indenização por danos morais devidos à Autora, pois tal valor observa a aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade às circunstâncias do caso concreto. 6 . Tendo sido a Autora previamente indenizada na seara extrajudicial, a quantia paga deve ser decotada do total a ser compensado a título de indenização por danos morais, a fim de evitar o enriquecimento indevido da Requerente. 7. Apelações da Autora e do Réu conhecidas e parcialmente providas.
>
> (TJ-DF 07004900720228070012 1770796, Relator.: DIAULAS COSTA RIBEIRO, Data de Julgamento: 19/10/2023, 8ª Turma Cível, Data de Publicação: 27/10/2023)

Nestes casos, o critério determinante foi justamente o grau de tecnicidade do serviço prestado e a consequente dependência do contratante quanto à conduta do prestador, o que caracteriza a relação de consumo. Não se trata de equiparar tais profissionais a grandes empresas, mas de reconhecer que o contrato celebrado entre partes com conhecimentos desiguais exige uma leitura constitucionalmente orientada, que valorize a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva.

Ao afastar a aplicação do CDC, a decisão compromete também o acesso a garantias processuais típicas da defesa do consumidor, especialmente a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do referido código. Essa ferramenta é de fundamental importância em demandas que envolvem falhas técnicas ou vícios ocultos na prestação do serviço, uma vez que o consumidor, por sua posição de vulnerabilidade, geralmente não possui os elementos técnicos ou documentais necessários para comprovar o defeito ou a negligência do prestador. Ao exigir tal comprovação como condição para a responsabilização, transfere-se ao consumidor um encargo que inviabiliza, na prática, a busca por reparação judicial.

Além disso, o afastamento da proteção consumerista implica negar o caráter protetivo e distributivo do CDC, afastando sua incidência com base em uma visão privatista e

contratualista da relação jurídica. Tal compreensão ignora a natureza assimétrica das relações de consumo contemporâneas, nas quais a informação, a técnica e a especialização constituem verdadeiros instrumentos de poder. Nesse sentido, o consumidor não é considerado vulnerável apenas por sua posição econômica, mas, sobretudo, por sua incapacidade técnica de avaliar riscos, responsabilidades e consequências do serviço prestado, realidade ainda mais evidente nas áreas de contabilidade, direito, engenharia, saúde e finanças.

O julgado assim, ao optar por uma interpretação restritiva do conceito de consumidor, retrocede na evolução da jurisprudência brasileira, que caminha no sentido de uma leitura ampliativa e conforme à Constituição Federal e os direitos previstos no CDC. O princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), aliado à função social dos contratos (art. 421 do Código Civil), impõe a aplicação de regras protetivas sempre que se verificar a existência de desequilíbrio estrutural entre as partes contratantes. A omissão em reconhecer tal assimetria contribui para perpetuar práticas profissionais desidiosas, ao mesmo tempo em que dificulta a responsabilização do prestador de serviço.

A decisão também repercute negativamente na confiança do cidadão nas instituições jurídicas, pois sinaliza que a proteção do consumidor não está garantida em relações contratuais individualizadas, mesmo quando envolvem prestação de serviços técnicos e de alta complexidade. Esse recuo compromete não apenas a segurança jurídica do contratante, mas também desestimula a responsabilização ética e jurídica dos profissionais liberais, que passam a se escudar em formalismos contratuais para evitar o alcance de normas mais rigorosas e protetivas.

Diante disso, é imprescindível reafirmar que o CDC foi concebido para proteger não apenas o consumidor em sentido econômico, mas todos aqueles que, ao contratar serviços ou adquirir produtos, encontram-se em posição de desvantagem estrutural, técnica, jurídica ou informacional. Essa interpretação está alinhada com a finalidade social do direito, que deve ser compreendido como instrumento de transformação das desigualdades sociais e de promoção da justiça material. Ao se afastar desse paradigma, o julgado do STJ não apenas restringe indevidamente a proteção legal, como também enfraquece os mecanismos de efetividade das normas constitucionais.

Desse modo, a decisão do STJ no Recurso Especial nº 2.164.369/CE constitui um precedente preocupante, na medida em que enfraquece a efetividade do sistema de proteção ao consumidor e compromete os avanços conquistados ao longo das últimas décadas. Em tempos nos quais se exige maior transparência, responsabilidade e respeito às normas regulatórias, o afastamento do CDC em relações nitidamente assimétricas representa não

apenas um retrocesso normativo, mas também uma ameaça à função garantidora do Judiciário.

É urgente, portanto, que o entendimento ora consolidado seja revisto, para que se restabeleça a coerência do sistema de proteção do consumidor, garantindo-se a aplicação do CDC sempre que houver indícios razoáveis de vulnerabilidade estrutural na relação contratual, ainda que entre indivíduos e profissionais autônomos. Essa postura interpretativa não só é juridicamente justificável, como socialmente necessária, para a consolidação de um mercado mais justo, ético e comprometido com os direitos fundamentais dos cidadãos.

4 CONCLUSÃO

A presente monografia teve como objetivo central a análise crítica de decisões judiciais que, sob a ótica da autora, enfraquecem a proteção legal conferida ao consumidor no ordenamento jurídico brasileiro. A partir do exame de fundamentos constitucionais, dos princípios consagrados no Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência recente, observou-se que, embora haja um arcabouço normativo sólido destinado à defesa dos consumidores, sua concretização prática ainda encontra sérios obstáculos, especialmente no âmbito judicial.

Ao longo do trabalho, ficou evidente que a atuação do Poder Judiciário nem sempre reflete o espírito protetivo da legislação consumerista. Julgados como o que restringe o reembolso por extravio de bagagem apenas a itens essenciais, o desabono a exigência de tentativa prévia de solução extrajudicial como condição para o ajuizamento de demandas, ou ainda a recusa em reconhecer a relação de consumo em contratos com profissionais liberais, demonstram uma tendência preocupante de desconstrução da efetividade dos direitos consumeristas. Essas decisões, quando fundadas em interpretações formalistas ou descoladas da realidade fática e social, acabam por inviabilizar a função garantidora do CDC e por enfraquecer a confiança do consumidor nas instituições de justiça.

Verificou-se, ademais, que muitos julgados desconsideram elementos essenciais da relação de consumo, como a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor, e deixam de aplicar mecanismos protetivos fundamentais, como a inversão do ônus da prova, o que torna o acesso à justiça substancialmente mais difícil para a parte hipossuficiente. Esse panorama reforça a necessidade de um olhar mais sensível e constitucionalmente orientado por parte dos magistrados, capaz de articular os princípios da dignidade da pessoa humana, da função social dos contratos, da boa-fé objetiva e da isonomia.

Não se ignora que o sistema judiciário enfrenta desafios estruturais, como o volume excessivo de demandas e a necessidade de racionalização da prestação jurisdicional. Contudo, tais dificuldades não podem servir de justificativa para o esvaziamento dos direitos dos consumidores, tampouco para a adoção de soluções padronizadas que não dialoguem com a complexidade das relações de consumo contemporâneas, pois muitas das vezes são apenas cópias automatizadas que não possui uma análise eficiente do caso concreto. Portanto, a efetividade do CDC exige não apenas a aplicação literal de suas normas, mas uma interpretação finalística, dinâmica e comprometida com sua missão transformadora.

Nesse sentido, é oportuno destacar o alerta feito por Fábio Torres de Sousa, Desembargador do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e professor da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG):

> Não há mais tempo, diante da imensidão de processos, para postergar ações. O consumidor e o fornecedor necessitam de agilidade no equacionamento dos conflitos. Mais do que compilar números, é necessária conduta, que importe em redução de acervo de processos de direito do consumidor e que a solução dos conflitos seja mais célere.
> Nessa nova realidade, magistrados, membros do Ministério Público, advogados, defensores públicos, consumidores e fornecedores devem estar preparados para reconhecerem na esfera extrajudicial a forma adequada de resolução de conflitos de consumo. Diante da realidade brasileira de elevada utilização de ação, desjudicializar é o verbo a ser conjugado, em prol de uma sociedade de consumo mais equilibrada, justa e efetiva [...]. (2023).

A citação reforça a urgência de uma reestruturação no modo como os conflitos de consumo são enfrentados no país, destacando a necessidade de medidas que combinem agilidade com efetividade e proteção à parte vulnerável.

Diante disso, conclui-se que é urgente promover um reaparelhamento hermenêutico do Direito do Consumidor, de modo a resgatar sua função social originária e impedir retrocessos em sua aplicação. Isso implica, entre outros aspectos, o fortalecimento da formação humanística e crítica dos operadores do Direito, a valorização das decisões fundadas em justiça material, e a ampliação do diálogo entre jurisprudência, doutrina e sociedade civil organizada. Também se revela necessária a revisão de paradigmas normativos que limitam, de forma inadequada, o alcance da reparação de danos, seja por meio de reformas legislativas, seja pela reinterpretação de tratados internacionais em consonância com os direitos fundamentais consagrados na Constituição Federal.

Por fim, esta pesquisa reafirma a importância do CDC como instrumento não apenas normativo, mas também emancipatório, na medida em que busca equilibrar relações historicamente marcadas pela desigualdade. A desconstrução das decisões judiciais que negam ou minimizam os direitos do consumidor é um passo essencial para consolidar um sistema de justiça mais ético, inclusivo e comprometido com a dignidade de todos os cidadãos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de; LENZA, Pedro. **Coleção Esquematizado - Direito do Consumidor - 13ª Edição 2025.** 13. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book. p.214. ISBN 9788553628124. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553628124/. Acesso em: 04 ago. 2025.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor: análise crítica da relação de consumo.** Brasília: Brasília Jurídica 2007.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. 2. ed. São Paulo: Juspodium 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 30 jul. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **STF confirma prevalência de convenções internacionais sobre transporte aéreo de cargas e mercadorias**. 27 de fevereiro de 2025. Disponível em: https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-confirma-prevalencia-de-convencoes-internacionais-sobre-transporte-aereo-de-cargas-e-mercadorias/. Acesso em: 3 ago. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 2.164.369/CE.** Relator: Ministro Paulo Sérgio Domingues. Brasília, DF, julgado em 06/11/2024. Disponível em: https://www.stj.jus.br/. Acesso em: 18/05/2025.

CONVENÇÃO DE MONTREAL. **Convenção para Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional.** Montreal, 28 maio de 1999. Promulgada pelo Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm. Acesso em: 30 jul. 2025.

CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. **Convenção para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional**. Varsóvia, 12 out. 1929. Promulgada pelo Decreto n.º 20.704, de 24 de novembro de 1931. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1910-1929/d20704.htm. Acesso em: 3 ago. 2025.

FONSECA, Rosemeri Terezinha da. **A proteção do consumidor e os direitos humanos.** Revista Direitos Humanos e Democracia, v. 6, n. 6, p. 109–124, jan./jun. 2018. ISSN 2316-7390.

MELO, Tasso Duarte de; NAMORATO, André Fernando Reusing. **A defesa e proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica.** In: 12-30 anos de

Constituição Federal e Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2019.

MONTE, Mário Ferreira. **Da Protecção Penal do Consumidor: o problema da (des)criminalização no incitamento ao consumo.** Coimbra: Almedina, 2009. Acesso em: 30 jun. 2025.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor** - 16ª Edição 2025. 16. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2024. E-book. p. 63. ISBN 9788553625987. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553625987/. Acesso em: 30 jun. 2025.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **Curso de direito do consumidor completo**. 3. ed. rev., atual. e ampl. Belo Horizonte: D'Plácido Editora, 2016.

ROCHA, Ana Cláudia Loyola da; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de. **A proteção do consumidor como princípio da ordem econômica.** Revista Brasileira de Direito Empresarial, v. 4, n. 1, p. 147–165, jan./abr. 2017.

ROMÃO, Renata Maldonado Silveira. **Direitos fundamentais do consumidor brasileiro na contemporaneidade.** Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, n. 7, p. 767–780, out. 2019. ISSN 2358-1557.

SANTANNA, Gustavo. **Direito do consumidor**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. E-book. p. 189. ISBN 9788595022874. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595022874/. Acesso em: 30 jun. 2025.

SILVEIRA, Guaracy Carlos da; LESSA, Bruno de S.; CONSTANTE, Fernanda Lery P.; et al. **Antropologia do Consumo.** Porto Alegre: SAGAH, 2021. E-book. p.95. ISBN 9786556902210. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556902210/. Acesso em: 01 jul. 2025.

SOARES, Ricardo Maurício F. **Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência.** Rio de Janeiro: Expressa, 2023. E-book. p.24. ISBN 9786553624429. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553624429/. Acesso em: 06 ago. 2025.

SOUSA, FÁBIO T. **A Necessária Desjudicialização da Relação de Consumo**. Consultor Jurídico. São Paulo,14 de junho de 2023. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2023-jun-14/garantias-consumo-necessaria-desjudicializacao-relacao-consumo2/#:~:text=A%20judicializa%C3%A7%C3%A3o%20mostra%20que%20o,demandas%20de%20rela%C3%A7%C3%A3o%20de%20consumo. Acesso em: 18 jun. 2025.

SOUZA, Artur César de. **A Parcialidade Positiva do Juiz.** São Paulo: Almedina Brasil, 2018. E-book. p. 49. ISBN 9788584933631. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788584933631/. Acesso em: 28 jun. 2025.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor - Vol. Único - 14ª Edição 2025.** 14. ed. Rio de Janeiro: Método, 2025. E-book. p.77. ISBN 9788530996963. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530996963/. Acesso em: 06 ago. 2025.

TEPEDINO, Gustavo; KONDER, Carlos N.; BANDEIRA, Paula G. **Fundamentos do Direito Civil Contratos** Vol. 3 - 6ª Edição 2025. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. E-book. p. 84. ISBN 9788530996727. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530996727/. Acesso em: 17 jun. 2025.

VERDAN, Tauã Lima. **A proteção do consumidor na Constituição de 1988: um reflexo dos direitos de terceira dimensão.** Disponível em: https://www.stf.jus.br. Acesso em: 31 mar. 2013.