

A COBRANÇA INDEVIDA NO DIREITO DO CONSUMIDOR: ESTRUTURA DA RELAÇÃO JURÍDICA E EFETIVIDADE APLICATIVA DA NORMA

Leonel Vinicius Jaeger Betti Junior*

RESUMO

A massificação das relações, característica da sociedade de consumo, possibilita a ocorrência de práticas abusivas como a cobrança indevida (que não deve ser confundida com aquela realizada por meios abusivos/vexatórios). Por sua frequência, tais fenômenos adquirem especial relevância social. Tendo em vista esta realidade, o Código de Defesa do Consumidor dispõe que aquele cobrado indevidamente tem direito à repetição do indébito, em quantia igual ao dobro do que pagou em excesso (art. 42, parágrafo único). Faz-se necessária uma interpretação/aplicação principiológica do instrumento legal, considerando-se não apenas a relação intersubjetiva entre as partes (dano patrimonial e moral) mas, também, suas consequências macrológicas (reflexos na confiança do consumidor, ilegítimas vantagens concorrenciais etc.). Em outras palavras: deve-se focar a prevenção de danos em vez da simples reparação. Assim, a decomposição lógica/estrutural da regra contida no art. 42 faz concluir que sua incidência ocorre quando um fornecedor/prestador cobra do consumidor em quantia já paga ou sequer contratada (ou seja: sem dívida; sem nenhuma contraprestação). Sem embargo, o maior obstáculo hermenêutico à efetivação do potencial preventivo do instrumento é a imprecisão do texto, que, em seu conseqüente, refere apenas à “repetição em dobro do que se pagou em excesso”, aparentemente desamparando o consumidor que se recusa a fazer o pagamento indevido. Portanto, conclui-se que, por interpretação sistemática/teleológica, nestes casos deve-se condenar o fornecedor a indenizar o consumidor em quantia equivalente à que pretendeu receber indevidamente.

PALAVRAS CHAVES: CONSUMIDOR; DÍVIDAS; PRÁTICA ABUSIVA; COBRANÇA INDEVIDA; REGRA JURÍDICA; REPARAÇÃO DE DANOS, RECUSA DE PAGAMENTO; EFICÁCIA APLICATIVA; INTERPRETAÇÃO SISTEMÁTICA; TELEOLÓGICA.

* Advogado, pós-graduado em Direito Empresarial e mestrando pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná –PUCPR

RESUMEN

La masificación de las relaciones, característica de la sociedad de consumo, hace posible la ocurrencia de los abusos, tales como la cobranza indebida (no se confunda con aquella hecha por medios abusivos/vejatorios). Por su frecuencia, esos fenómenos adquieren especial significación social. Teniendo en cuenta eso, el Código de Defensa del Consumidor y Usuarios dispone que aquél erróneamente cobrado tiene derecho a la repetición del cobro indebido, por el doble de la cantidad que haya pagado en exceso (párrafo único del art. 42). Se hace necesaria una interpretación/aplicación principiológica del precepto jurídico, teniendo en cuenta no sólo la relación intersubjetiva entre las partes (daños patrimoniales y morales), sino también sus consecuencias macrológicas (que se reflejan en la confianza de los consumidores, ilegal ventajas competitivas). Es decir: debería concentrarse en la prevención de los daños en lugar de la sencilla reparación. Por lo tanto, la descomposición lógica de la estructura de la regla contenida en el art. 42 hace concluir que esta incide cuando un proveedor hace el cobro de monto ya pagado o siquiera contratado (o sea: sin deuda; sin ninguna contraprestación). Sin embargo, el mayor obstáculo hermenéutico para la efectivación del carácter preventivo del precepto es la imprecisión de su texto, que, en su consecuente, se refiere solo a la "repetición en el doble que si se haya pagado en exceso", aparentemente, a desamparar al consumidor que se recuse a hacer el pago cobro indebido. Por lo tanto, se concluye que, por interpretación sistemática/teleológica en estos casos se debe condenar al proveedor a indemnizar al consumidor en cuantía equivalente a la que pretendió obtener indebidamente.

PALAVRAS-CLAVE: CONSUMIDOR; DEUDAS; PRÁCTICAS ABUSIVAS; COBRO INDEBIDO; REGLA JURÍDICA; REPARACIÓN DE DAÑOS, RECUSA DEL PAGO; EFICACIA APLICATIVA; INTERPRETACIÓN SISTEMÁTICA; TELEOLÓGICA.

INTRODUÇÃO

O objeto deste estudo (cobrança indevida no direito do consumidor) se, por uma lado, é extremamente pontual, por outro, apresenta alto grau de ocorrência nas relações de consumo, tendo conseqüências que afetam tanto o consumidor (individualmente considerado) quanto o próprio funcionamento do mercado.

A massificação das formas de “contato” entre fornecedores e consumidores, mormente no que atine aos modernos meios de concessão de crédito (cartões, boletos e débitos automáticos em conta corrente) proporcionam terreno propício ao abuso praticado na forma de cobranças indevidas. Atento ao problema, o legislador infraconstitucional preocupou-se em coibir estas práticas, instituindo, no âmbito da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), uma Seção específica, intitulada “*Da Cobrança de Dívidas*”. Por meio do art. 42 desta, a Lei contempla duas realidades distintas: a cobrança por meios abusivos/vexatórios e a cobrança de valores indevidos. Quanto à segunda, dispõe no parágrafo único: “*O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, em quantia igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.*”

Visando a explicitar premissas, definir-se-á “*cobrança indevida*” a hipótese que se refere ao aspecto substancial – *quantum* – cobrado, deixando de se analisar a questão da cobrança abusiva (ligada à forma/meios de cobrança – vexatória etc.)

A aparente clareza da regra não resiste a um exame mais atento. Neste sentido, como definir o quê seria o “engano justificável” capaz de ensejar a exclusão da sanção? A incidência da regra dar-se-ia em face de cobrança judicial ou apenas em face de procedimentos extrajudiciais? Qual seria a aplicação a ser dada à norma em caso de “mera cobrança” (desacompanhada de pagamento)?

A busca pelas respostas a estas questões constitui o escopo deste artigo, desenvolvendo-se em um contexto de interpretação sistemático-teleológica.

Intentando abandonar a mera interpretação literal para dialogar com outras fontes regradoras (tais como o Código Civil), procurou-se não perder de vista aplicação dos princípios correlatos, viabilizando uma (re)construção crítica da norma, capaz de colaborar para a realização da efetividade aplicativa/preventiva do instrumento.

1 O CONTEXTO DA ORDEM ECONÔMICA

O problema da cobrança indevida (e o tratamento jurídico/normativo à ele dispensado) deve ser compreendido em vista dos princípios da Ordem Econômica consagrados pela Constituição Federal de 1988 que, além de corrigir as falhas intrínsecas do mercado, visam a garantir a própria funcionalidade deste (condição *sine qua non* do desenvolvimento sustentável).

O vetor mais relevante para qualquer compreensão normativa de conteúdo econômico é o princípio da liberdade, que vem insculpido, ao mesmo tempo, como fundamento e objetivo da República ((CF, art. 1º, IV e art. 3º, I) e como fundamento basilar da Ordem Econômica (CF, art 170, *caput*). Para este trabalho, o sentido de liberdade que interessa é aquele que “aponta para uma condição material - real - de ação”¹, ou seja: que se relaciona com a liberdade individual do consumidor e com a atuação de cada fornecedor em relação aos demais atores do mercado. Tais agentes devem poder exercer e desfrutar de sua liberdade sem sofrer restrições injustas – abusos - por parte de outros agentes.² Esta prescrição realiza, em síntese, os valores sociais da livre iniciativa, nas formas insculpidas na Constituição Federal de 1988.

Caracterizado tal cenário, conclui-se que as disposições constitucionais tendentes a garantir a liberdade devem nortear, de forma indissociável, a aplicação da legislação infraconstitucional. Para além do plano individual, em vez de se limitar à uma consideração “casuística” da norma colocada no Código de Defesa do Consumidor - *atrelada somente à relação “fornecedor/infrator” X “consumidor/vítima”* – deve-se buscar uma análise mais ampla, com a compreensão das repercussões macroeconômicas e sociais do problema em um contexto de desenvolvimento social atrelado ao bom funcionamento do mercado (voltando-se à proteção de direitos e interesses coletivos e difusos). Assim, maximiza-se a eficácia aplicativa da norma (realizando sua finalidade inerente), potencializando seu caráter preventivo de danos. Em relação à esta realidade normativa, NUSDEO³ adverte que “*no campo da análise e interpretação da lei, elas passam a ser cada vez menos semânticas, isto é, literais, e sempre mais teleológicas, quer dizer, voltadas às suas finalidades econômicas, em sentido amplo [...].*” Por seu turno, RIZZATO NUNES⁴ arremata, peremptoriamente, que “*para se interpretar adequadamente o CDC, é preciso ter em mente que as relações jurídicas estabelecidas são atreladas ao sistema de produção massificado, o que faz com que se deva privilegiar o coletivo e o difuso [...].*” Como o abuso ocorre em escala massificada, faz-se necessário um diagnóstico sob a ótica dos fenômenos agregados, implicando na busca de soluções macrológicas.⁵

¹ NUNES, Luiz Antônio Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. p. 06.

² mas sofrendo restrições normativas em medida suficiente para garantir o exercício da liberdade dos demais.

³ NUSDEO, Fábio. Curso de Economia: introdução ao direito econômico. p. 208.

⁴ NUNES, Luiz Antônio Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. p. 69.

⁵ FERRAZ, Roberto. A Macrológica do Direito Econômico. Revista de Direito Mercantil Industrial, Econômico e Financeiro, v. 142, *passim*.

Tal percepção impõe uma mudança do paradigma de análise das necessidades e finalidades atreladas às normas jurídicas pertencentes àquele ramo que se pode denominar de “*Direito de danos*”. Pode-se afirmar que a codificação civil⁶, em princípio, preocupava-se tão somente com a *responsabilidade/sanção*, apenas visando a punir o infrator; em um segundo momento, o foco deslocou-se para a reparação do dano sofrido pelo prejudicado. Atualmente, em face da massificação das relações e da complexidade conjuntural composta de direitos difusos e coletivos, o paradigma aplicativo/normativo desloca-se para *antecipação e prevenção de danos*.⁷ A prevenção, desta forma, supera a simplicidade do esquema “*sanção-reparação*” e, sem olvidar destes, direciona-se para a análise dos custos econômicos e sociais de longo prazo aplicados à antecipação e prevenção, visando a minimizar a necessidade de reparações e, em relação a estas, apresentando saldo jurídico e econômico positivo.

A antecipação/prevenção colocada em um contexto de análise econômica do Direito, apresenta vantagens em relação à “*sanção/reparação*”, na forma de menores custos sociais (representados pelo dano pessoal da vítima e daqueles que o cercam) e financeiros propriamente ditos, reduzindo a necessidade de movimentação do aparato judiciário (que, como é cediço, demanda altos custos de manutenção). Deve-se atentar que falar de análise econômica da norma não se trata de analisar apenas o campo da repercussão financeiro-orçamentária que advirá de sua aplicação. Trata-se, com maior propriedade, de analisar o custo social dos possíveis sentidos atribuídos àquela, considerando uma projeção também social de suas conseqüências (em oposição às meramente individuais). Nas palavras de GHERSI,⁸ “*a idéia é resolver a complexidade, com um instrumento que reúna âmbitos: jurídicos (a engenharia pragmática do direito); econômicos (recursos privados e públicos em conveniente adequação); sociológicos (pois sua finalidade implica diminuir riscos aos indivíduos e assegurar a inexistência de conflitos e a convivência eficaz)*”

Com efeito, são estas perspectivas que devem nortear a análise do problema da cobrança indevida, voltando atenção às conseqüências coletivas e difusas (“macro”) que podem decorrer das possíveis soluções a serem aplicadas em face do problema

⁶ Em nosso ordenamento consubstanciada no Código Civil de 1916.

⁷ cf. GHERSI. Carlos Alberto. *Tercera via en derecho de daños: anticipación, prevención e reparación*. In Revista de Direito do Consumidor nº 50. p. 225-238.

⁸ GHERSI. Carlos Alberto. *Tercera via en derecho de daños: anticipación, prevención e reparación*. In Revista de Direito do Consumidor nº 50. p. 231.

aparentemente individual (“micro”), sem, entretanto, esquecer da importância axiológica da tutela dos interesses individuais.⁹

1.1. As diversas formas de dano

A cobrança de valores indevidos constitui uma mácula dentro do mercado de consumo, ameaçando a integridade e a segurança das relações massificadas (e de seus participantes), sendo capaz de, em última análise, comprometer o ideal funcionamento do mercado.¹⁰ A prática ilícita gera danos de diferentes espécies e em diferentes níveis:

a) o primeiro e mais facilmente perceptível, é o dano patrimonial suportado pelo sujeito que efetivamente desembolsa os valores indevidamente cobrados;

b) em segundo lugar, o dano moral consubstanciado no constrangimento ilegal daquele que, sem haver consumido algum produto/serviço ou, ainda, tendo sido destinatário de produto ou serviço defeituoso (viciado - impróprio ou inadequado ao consumo), é alvo da cobrança ilegal;

c) em terceiro lugar, constitui um dano à livre concorrência, na medida em que o fornecedor infrator auferir valores que não lhe são legitimamente devidos (sem contraprestação alguma), obtendo uma vantagem competitiva sobre seus concorrentes (causando dano coletivo) que se mantenham dentro dos padrões corretos de atuação; e

d) por fim, pode-se citar o dano difuso causado ao funcionamento do próprio mercado amplamente considerado (ou seja, em última instância, à própria sociedade), na forma de uma “crise de confiança” incutida nos destinatários/ consumidores, provocada pela desatenção às suas legítimas expectativas.¹¹

⁹ vale consignar que a análise efetuada insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo esta pré-condição de existência da cobrança indevida nos moldes aqui tratados. Sem pretensão de adentrar os meandros do conceito, basta dizer que tal relação qualifica-se por seus sujeitos e por seu objeto, na definição trazida pelos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90.

¹⁰ Neste sentido, caracteriza uma prática abusiva, apesar de não inserida no rol do art. 39 do CDC (pois este assume, expressamente, sua não taxatividade ao dispor: “*é vedado [...] dentre outras práticas abusivas*”).

¹¹ Explica-se: o eficiente funcionamento do mercado depende da estabilidade e segurança das contratações entre seus agentes/atores. Estes fatores somente se consolidam, incentivando o consumo e o desenvolvimento, os agentes confiem que que não sofrerão nenhum abuso (expectativa unificada de legitimidade, posto que, além das proibições expressas às práticas abusivas, a cláusula geral de boa-fé impõe o dever de as partes mutuamente zelarem pela integridade moral e patrimonial umas das outras). Por óbvio, o indivíduo alvo de uma cobrança indevida ficará, no mínimo, reticente em realizar nova forma de contratação semelhante àquela que lhe causou o transtorno (além disso, deve-se considerar o fator geometricamente progressivo da “divulgação do descontentamento” e seus efeitos sobre os diversos possíveis consumidores que tomarem ciência das vicissitudes suportadas pela “vítima”).

2 A MATÉRIA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2.1 A espécie normativa

O Código de Defesa do Consumidor apresenta, em termos de estrutura normativa, características predominantemente principiológicas. Em outras palavras, a legislação desvincula-se da pretensão de regular toda e qualquer situação possível¹², preferindo, por outro turno, estabelecer princípios, verdadeiros “nortes” categóricos capazes de guiar o aplicador do direito na solução de novas controvérsias.

Como se verá adiante, os princípios inseridos no CDC possuirão extremada relevância na interpretação do disposto no art. 42. Este, contudo, de princípio não se trata. Analisando a estrutura lógica do parágrafo único do art. 42, percebe-se, sem maiores dificuldades, que se trata de uma regra.

Regras são instrumentos normativos que possuem alto grau de pretensão decisória, ou seja, determinam uma solução legislativamente determinada e sopesada em face de um tipo de conflito preteritamente constatado. Ocorrido seu pressuposto, descrevem um comportamento específico e de adoção obrigatória. As regras estabelecem uma relação artificial de imputação (se “A” é, então “B” *deve ser*) e possuem estrutura lógica formada por uma hipótese (pressuposto, antecedente) e um conseqüente (mandamento).

O parágrafo único do art. 42 caracteriza-se como uma regra na medida em que contém a descrição hipotética de uma situação (a cobrança, por parte de um fornecedor, de valores indevidos em face de um consumidor) e prescreve que, uma vez ocorrida aquela, o infrator deve adotar determinado comportamento (restituir ao lesado o valor dele injustamente auferiu acrescido de uma penalidade pecuniária fixada em montante equivalente).¹³

Identificada a espécie normativa tratada, resta analisar sua estrutura. Como ensina PAULO DE BARROS CARVALHO¹⁴, a integridade conceitual da hipótese e do

¹² Utilizando, como instrumento, a técnica das cláusulas abertas. Como expõe FABIANO MENKE: “o ordenamento jurídico brasileiro não ficou imune a essas influências e acabou por adotá-las, com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor e mais recentemente com o Código Civil de 2002, inspirado em uma concepção bastante distinta do Código de Bevilacqua, principalmente por estar arrimado numa idéia de sistema aberto e móvel e não mais numa noção de código bastante em si, fechado e com pretensões de resolver todos os problemas a partir do conteúdo de seus artigos” (*in* Revista de Direito do Consumidor n° 50, p. 13/14).

¹³ Identifica-se a regra do art. 42 como sendo uma “norma secundária” ou “perinorma” pois, em face de violação de um dever jurídico (cobrança indevida), impõe uma sanção (restituição e penalidade no equivalente).

¹⁴ CARVALHO, Paulo de Barros, Teoria da Norma Tributária. 2ª ed. p. 75.

conseqüente não impedem que possamos promover a “decomposição lógica” dos conceitos, permitindo a identificação de “*dados fundamentais, que informarão o estudo sistemático*” destas categorias jurídicas. Em outras palavras, o conceito contido na hipótese e no conseqüente é formado por diversos *critérios* que permitem ao intérprete identificar (reconhecer), com precisão suficiente, sua efetiva ocorrência, bem como individualizar (em termos de objeto e sujeitos) a relação jurídica originada por força do vínculo criado em razão do fenômeno da incidência. Isto posto, passa-se à análise dos critérios da regra do art. 42, *parágrafo único*.

2.2 A hipótese de incidência

Hipótese de incidência “*é a representação mental de um fato ou circunstância de fato, contida em uma proposição legislativa*”¹⁵ ou, ainda, é a descrição legislativa (necessariamente hipotética) de um fato cuja ocorrência, *in concreto*, a lei atribui força jurídica. A hipótese normativa é composta de um núcleo (aspecto material) e outros aspectos adjetivos que lhe determinam a especificidade em maior ou menor grau.

2.2.1 O Critério material

No plano lógico-abstrato, o critério material é a descrição hipotética de um evento (ação), abstraída de quaisquer outras coordenadas. No dizer de PAULO DE BARROS CARVALHO, “*esta abstração emerge sempre do encontro de expressões genéricas designativas de comportamentos de pessoas, sejam aqueles que encerrem um fazer, um dar ou, simplesmente, um ser (estado) [...] Este núcleo, ao qual nos referimos, será formado, invariavelmente, por um verbo seguido de seu complemento. Daí porque aludirmos ao comportamento humano [...]*”¹⁶

Com efeito, a regra do art. 42 preceitua que “o consumidor *cobrado em quantia indevida*, tem direito a repetição do indébito [...]”. Deste enunciado, extrai-se o critério material da norma (verbo + complemento) que é “*realizar cobrança de quantia indevida*.”

2.2.2 O significado da expressão “quantia indevida”

¹⁵ ATALIBA, Geraldo, Hipótese de Incidência Tributária, p. 55 e 69.

¹⁶ CARVALHO, Paulo de Barros, Teoria da Norma Tributária. 2ª ed. p. 76.

Quantia indevida é, basicamente, aquela já paga ou não contratada. Por tal raciocínio, valor indevidamente cobrado pode ser aquele: a) que foi devido mas já pago; b) um *plus* irregularmente acrescido a um valor legitimamente devido; ou c) completamente descabido porque não contratado. Para efeito de precisão científica, é correto afirmar que a quantia indevida, para o art. 42 do CDC, é aquela prestação cobrada sem a devida contraprestação por parte do fornecedor.¹⁷ Neste sentido, a legitimidade da prestação é intimamente ligada à sua contratação por meio de idônea manifestação volitiva do consumidor. Mesmo que exista uma contraprestação realizada em função da cobrança, se aquela não foi expressamente solicitada pelo destinatário, não pode existir obrigação de pagamento.

2.2.3 Cobrança judicial X cobrança extrajudicial

Outro importante aspecto, que diz respeito à descrição hipotética da regra, é se esta engloba qualquer forma de cobrança ou apenas a cobrança extrajudicial. A discussão tem origem na provável fonte de inspiração do parágrafo único do art. 42 do CDC, qual seja: o art. 1531 do antigo Código Civil de 1916 que, hoje atualizado na forma do art. 940 do Código de 2002), dispõe: “*Aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressaltar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição.*”

Por utilizar o verbo “demandar” (ao passo que o CDC refere-se a *cobrar*), parte da doutrina (inclusive os autores do anteprojeto) entende que a regra do Código Civil é norma especial, destinada à regulação das cobranças indevidas em juízo e o CDC seria norma posterior que veio regular uma situação antes não contemplada. Por outro lado, respeitáveis doutrinadores, como RIZZATO NUNES, propugnam posição contrária. Este, por exemplo, afirma que “*dizer que a pena só é possível na cobrança extrajudicial, não tem qualquer sustentação.*” Em seguida coloca: “*seria pueril afirmar que, na cobrança abusiva, só por ser judicial, o credor não responde pelas penas do parágrafo único do art. 42. Como é que uma atitude abusiva se transmudaria em lícita*

¹⁷ Se existiu uma contratação e o pagamento já foi realizado, sua nova cobrança se dá sem nenhuma *nova* contraprestação por parte do fornecedor; se existe uma contratação e, ao preço contratado é acrescido algum outro valor não anuído, à sua cobrança não corresponde qualquer contrapartida; e, por fim, se não existe contratação alguma, valores eventualmente cobrados não possuem qualquer pretensão de legitimidade.

apenas pelo fato do ajuizamento da medida? Se assim fosse, bastaria dar entrada em ações judiciais para, burlando a lei, praticar toda sorte de abusos”. E arremata: “e pior. A afirmação é estranha: na cobrança extrajudicial incide a Lei nº 8.078. A cobrança prossegue e transforma-se em judicial. Neste ponto incide o Código Civil. A relação jurídica de consumo torna-se privada?”

Para elucidar este imbrólio, deve-se considerar o “ciclo de desenvolvimento” de uma cobrança indevida: existindo esta *-extrajudicialmente-* o consumidor terá duas alternativas: a) pagar (caso em que encerrará a querela conceitual e, sem dúvida, provocará a incidência do art. 42); ou b) recusar-se a pagar. Na segunda situação, se o fornecedor/infrator insistir em receber os valores correspondentes, ajuizará uma ação de cobrança/execução. Com isso, incidiria o art. 940/CC, fazendo surgir para o demandado o direito subjetivo à receber o dobro do que pagou ou, se nada pagou, receber o equivalente. O problema estaria resolvido, com a conclusão de que as normas seriam complementares e atuariam em momentos distintos da relação de cobrança, não fossem dois obstáculos: a) a excludente do art. 941 do CC, que elide a penalidade se o autor desistir da ação antes de contestada a lide. Desta forma, subsistiria àquele injustamente demandado/cobrado, o “direito de haver indenização por prejuízos que prove ter sofrido”; e b) o entendimento do Supremo Tribunal Federal que, em relação à norma Civil, firmou a súmula 159, no sentido que a cobrança indevida, se procedida de boa-fé, não ocasiona a pena naquela prevista.

Todavia, tanto a excludente de responsabilidade pela boa-fé quanto a pela desistência da ação não se coadunam com os princípios orientadores da Lei nº 8.078/90. Tratando-se de relação de consumo, via de regra, a intenção do agente (boa ou má-fé em sentido subjetivo) é irrelevante para efeitos de incidência normativa, razão pela qual prevalece o sistema de responsabilidade objetiva. No que toca a desistência da ação, se admitida a inaplicabilidade do CDC à cobrança judicial, restaria sem sanção alguma a conduta abusiva do fornecedor/ infrator que, não se olvide, invadiu a esfera de liberdade do consumidor, cobrando um débito inexistente por considerável período de tempo (primeiro extra e depois judicialmente) e movimentou injustificadamente o aparato judicial, com todas as notórias conseqüências negativas que tal proceder gera à intimidade da pessoa e do corpo social.

A solução tecnicamente mais eficiente (do ponto de vista econômico e social), considerando os já expostos princípios garantidores do livre mercado (principalmente a tendência à prevenção de danos), é a da exclusão mútua dos âmbitos

normativizados. Explica-se: como ensina LIMA MARQUES¹⁸, o CDC é Lei especial, aplicável às relações de consumo e o CC/2002 é lei geral sobre direito civil. Neste sentido, apresentam pontos de convergência e de divergência, de toda sorte, convivendo no mesmo sistema. A hermenêutica mais coerente assume o diálogo sistemático entre as fontes, de forma que se aplica a lei especial às relações de consumo e a lei geral às demais relações intercivis e interempresariais. Seu campo de atuação prioritária é distinto, imbricando-se apenas complementar e subsidiariamente na medida necessária à integração/reconstrução de seus sentidos. É esclarecedor perceber que aqueles que consideram o art. 940/CC como regulador das cobranças indevidas judiciais o fazem porque o dispositivo remete ao verbo “demandar”. Ora, a questão coloca-se no plano da espécie de relação jurídica (civil/empresarial ou de consumo) e não no plano da *etapa* da cobrança. Ademais, a legislação especial (que é de ordem pública, diga-se de passagem), coloca a expressão “cobrança”, não limitando o conceito de forma alguma. Por isso, é razoável assumir que *regula qualquer âmbito e forma de cobrança indevida direcionada ao consumidor, judicial ou extrajudicial, não podendo o intérprete colocar limitações aonde a lei não o faz*, o que seria contrário ao espírito de efetividade e amplitude da proteção à parte naturalmente vulnerável.

2.3 A excludente

Por expressa opção legislativa, ressaltou-se uma situação na qual, mesmo existindo a cobrança de valores indevidos no âmbito de relações de consumo, *grosso modo*, não se configura a hipótese da regra do art. 42. Colocando de forma mais técnica, incide concomitantemente uma outra regra expressa no mesmo enunciado legal (cuja hipótese é a excludente) que, com efeito, mutila parcialmente a definição de “indevidamente cobrado”, impedindo a incidência da regra principal e, conseqüentemente, o surgimento do direito subjetivo (do consumidor) à repetição em dobro. Tal regra mutiladora atua na presença da excludente “*engano justificável*”.¹⁹

O ponto fundamental da questão refere-se à definição do conceito de engano justificável, já que a própria regra não o faz expressamente. Mais uma vez, a doutrina

¹⁸ MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais**. p. 542/544.

¹⁹ Por óbvio: se já efetuado algum pagamento, a caracterização de nova cobrança por “*engano justificável*” não exclui a repetição do indébito, de forma que apenas a aplicação da sanção (em dobro) é elidida.

diverge. Para HERMAN BENJAMIM²⁰, o engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor). ANDRADE DA SILVEIRA²¹ afirma que tal figura seria aquela não decorrente de dolo ou culpa, citando como exemplo os erros decorrentes de equívocos de cálculo (pois “ninguém está a salvo de ler números defeituosamente”). Já ARRUDA ALVIM²² não define o que seria engano justificável mas, como exemplo de tal modalidade, cita aquele advindo de falha no sistema de compensação bancária. Com o devido respeito, estas posições (que ligam o conceito de engano justificável à situação subjetiva do fornecedor - dolo ou culpa)- não se sustentam.

Em um contexto coerente, observa-se que o CDC instituiu um sistema de responsabilização *objetiva* dos fornecedores pelo fato do produto ou do serviço, retirando o elemento “culpa” (em sentido amplo) dos requisitos necessários à configuração da responsabilidade civil nas relações de consumo. A cobrança indevida é, na mesma medida em que o fato do produto/serviço, uma fonte de dano ao consumidor, não fazendo sentido, em seu âmbito, pretender-se discutir a culpa do agente (o que dificultaria a proteção dos interesses da parte lesada).

A cobrança, como o fornecimento de produtos e serviços, está compreendida nas atividades rotineiras do fornecedor, em relação às quais se exige domínio e perícia em nível profissional, a ponto de que o desenvolvimento normal do negócio não cause danos aos consumidores. A responsabilidade pela reparação destes está compreendida no risco do negócio (sendo internalizada nos custos de produção/desenvolvimento). Como peremptoriamente afirma LIMA MARQUES²³, “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta.”

Assim, a justificação do engano deve estar, por razões de integridade sistemática, necessariamente atrelada à mesmas causas excludentes de responsabilidade aplicáveis aos casos de fato do produto/serviço: aquelas que excluem o *nexo de causalidade* entre a conduta e dano. Entretanto, deve-se analisar com cautela as situações imprevisíveis (caso fortuito). Em se tratando de relações de consumo, em razão dos deveres de cuidado e proteção impostos ao fornecedor, a interpretação do conceito de “imprevisível” deve se dar sob ângulo bastante restrito, assumindo feições

²⁰ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

²¹ SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. **Práticas Mercantis no Direito do Consumidor**. p. 219/220.

²² ALVIM. Arruda. Código do Consumidor Comentado. p.101.

²³ MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais**. p. 541.

diferentes da legislação civil (geral). O que é considerado imprevisível para o ser humano médio, não o pode ser para aquele que domina técnicas específicas de determinado negócio e assume livremente o risco de atuar comercialmente no mercado. Neste sentido, esclarece LIMA MARQUES²⁴: “*o fornecedor deve, como profissional, dominar todos os tipos de erros prováveis em sua atividade, erros de cálculo, impressão do valor errado por computador, troca de nome nas correspondências etc.[...]. Em matéria contratual, a noção de “ausência de culpa” fica deslocada, pois o que há é dever, obrigação de cumprir o que se vinculou.*”

Como matéria de defesa que é, o ônus probatório relativo à justificação do engano cabe ao fornecedor (quem o alega). E nem poderia ser diferente, posto que o caráter do engano diz respeito à atividade deste. Do contrário, caso fosse exigido que o consumidor comprovasse a “não justificabilidade do engano”, a sanção restaria inócua, em vista da difícil – para não dizer impossível – produção de tal prova. Ademais, o sistema processual civil autoriza esta compreensão, posto que atribui ao réu o ônus probatório em relação “à fato *impeditivo*, modificativo ou extintivo do direito do autor” (CPC, art. 333, II). Uma vez que o engano justificável é fato impeditivo do direito do consumidor/autor à repetição em dobro, sua prova cabe ao fornecedor/réu.

Definidos os critérios configuradores da hipótese normativa, resta expor os critérios de seu conseqüente.

2.4 O conseqüente normativo

O conseqüente normativo, também chamado mandamento, determina as conseqüências jurídicas advindas da incidência da regra sobre o fato descrito na hipótese. Estas conseqüências, em se tratando de uma relação jurídica de conteúdo patrimonial, ligarão dois sujeitos por um vínculo obrigacional relacionado à algum crédito (valor pecuniário). De tal definição, depreende-se a necessidade de estabelecer critérios que permitam aferir “quem deve pagar” e “quem tem direito à receber”, bem como “quanto”. Tais critérios são comumente denominados como “critério pessoal” (passivo e ativo) e “critério quantitativo”, respectivamente.

2.4.1 O critério pessoal

²⁴ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. p. 635.

Se o critério material (núcleo) da hipótese é um “verbo + complemento” e se tal verbo exprime uma ação humana – na presente análise, uma a ser praticada no campo das relações de consumo – tal ação terá um autor e será realizada em detrimento de alguém. Enquanto estrutura estática (ou seja: mera hipótese, antes da ocorrência do fato), a regra indica possíveis sujeitos da relação jurídica obrigacional futura. Assim, desde logo, percebe-se que, no caso em análise, o pólo ativo será ocupado por um consumidor e o polo passivo pelo fornecedor/infrator.²⁵ Um olhar criterioso, entretanto, revela que a *definição concreta* dos sujeitos ocorre apenas após a realização do evento abstratamente descrito na hipótese. Esta proporciona apenas o esquema de raciocínio que permitirá a individualização efetiva do sujeito que deve pagar e daquele que possui o direito subjetivo a receber. Por isso, o critério pessoal pertence ao conseqüente da norma.

Procedida a prática abusiva, ocorre a incidência da regra, formando a relação jurídica entre as partes, cujo conteúdo é um dever imputado ao sujeito passivo, que corresponde a um direito subjetivo de titularidade do sujeito ativo. Assim, o parágrafo único do art. 42 do CDC produz uma inversão nos pólos do que seria, ao menos aparentemente, a relação creditícia normal entre fornecedor/credor e consumidor/devedor, imputando ao - *agora* - sujeito passivo (fornecedor) o dever de entregar certa quantia pecuniária ao sujeito ativo (consumidor).

O sujeito ativo (detentor do direito subjetivo ao crédito) é o consumidor alvo da cobrança. Já o sujeito passivo, será o “autor” da mesma, de forma que será identificado pela pertinência lógica entre a situação e a pessoa, identificada na associação do fato com seu autor. Estes sujeitos encontrar-se-ão ligados por um vínculo obrigacional, ou seja, pela obrigação de um entregar ao outro certa quantia economicamente apreciável. Mas a quanto corresponderia tal conteúdo econômico?

2.4.2 O critério quantitativo

O último critério do conseqüente é o quantitativo, que permite responder o questionamento lançado acima. Este critério é composto por todas as informações que permitam ao intérprete dimensionar o *quantum* devido. No art. 42 do CDC, o legislador

²⁵ Assim, poder-se-ia pensar, em um primeiro momento, que o critério pessoal compõe a hipótese normativa. Entretanto, estes podem vir a ser “qualquer” consumidor ou “qualquer” fornecedor.

optou por indicar um elemento que, após colhido da realidade fática, permitisse identificar, objetivamente, o valor devido. Desta feita, o art. 42 coloca o direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, com acréscimo de correção monetária e juros legais. Sem maiores problemas, o operador jurídico, constatando o montante indevidamente percebido pelo fornecedor, pode, com segurança, fixar o conteúdo do direito creditício subjetivo do consumidor, por meio de uma simples operação de multiplicação procedida de atualização monetária (por índice oficial que assegure o valor da moeda) e acréscimo de juros legais (definidos pelos artigos 406 e 407 do Código Civil) .

Nesta seara, é oportuno destacar a imprecisão terminológica do artigo: a lei remete à “repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso”. Ora: repetição do indébito é, a rigor, correspondente ao que se pagou em excesso. O dobro, ao contrário do que faz parecer o texto legal, não é repetição; é, em verdade, sanção. Metade do valor a ser pago refere-se ao retorno ao *status quo ante* (sanando o enriquecimento sem causa e correlativo empobrecimento ilegítimo). A outra metade corresponde à sanção, fator inibidor de reiteração da prática e de indenização objetiva pela agrura suportada pela “vítima”. Esta sanção (penalidade) impões que os procedimentos de cobrança sejam conduzidos com maior responsabilidade.

Finalizando o tópico, cabe assentar que, independentemente da repetição do indébito e da sanção, sua aplicação não exclui, de forma alguma, a reparação que assiste ao consumidor por demais prejuízos materiais e/ou morais oriundos da prática abusiva contra ele direcionada.

3 O PROBLEMA DA MERA COBRANÇA

3.1 A contradição do texto

Como já se pôde perceber, a questão fundamental surgida no estudo do parágrafo único do art. 42 é o problema da mera cobrança.

A primeira razão pela qual esta se coloca depreende-se da estrutura sintática do texto legislativo que contém uma imprecisão terminológica que gera, *a priori*, uma contradição (ou, no mínimo, incompletude) dos conceitos postos no plano hipotético.

Por um lado, a regra encontra-se inserida em uma seção denominada “da cobrança indevida” e sua redação inicia-se com o preceito “ o consumidor *cobrado* em quantia indevida [...]”. Por outro, continua: ” tem direito “à *repetição do indébito* em valor igual ao dobro do que *pagou* em excesso”.

Apesar de o sentido da palavra “cobrar” poder ser entendido como sinônimo de “receber”, o sentido comumente conferido aos dois verbos são diferentes. Cobrar, a rigor, significa “*exigir, pedir, reclamar*” determinado valor. Ocorre que quem é cobrado, não necessariamente efetua o pagamento. A cobrança e o pagamento são situações diferentes que não necessariamente decorrem uma da outra.

Aliás, o consumidor cobrado indevidamente, com toda a razão (e se tiver meios de identificar o não cabimento do que lhe é exigido), pode legitimamente (e até deve, moralmente) recusar-se a entregar valor a quem não lhe faz jus. Este é o problema sob o ponto de vista sintático/gramatical, estritamente formal. A situação torna-se mais grave e, proporcionalmente, a busca por uma solução torna-se mais relevante no plano material.

3.2 A insuficiência do texto

Como visto, caso entenda-se o efetivo pagamento como pressuposto da incidência normativa, restaria sem penalidade o comportamento do fornecedor/infrator que não recebesse valor algum. Também restaria sem reparação objetiva o consumidor que legitimamente se recusasse a anuir com o comportamento excessivo que lhe afligiu. Diz-se “reparação objetiva” porque, de forma alguma, a linha exegética adotada implica exclusão da indenização por eventuais outros danos patrimoniais e morais que decorram do mesmo fato ilícito. Entretanto, esta modalidade indenizatória é insuficiente para coibir a prática abusiva em tela, tendo em vista que, por vezes, a possibilidade de sanção em montante incerto e dependente de fixação futura não é estímulo suficiente para impedir a realização do ilícito. Na consecução de tal finalidade, é muito mais eficiente que o possível infrator tenha conhecimento prévio do quanto lhe será imputado.²⁶

²⁶ Como reparação, a fixação de danos morais, no caso de mera cobrança, acaba por ser um tanto quanto inócua, uma vez que a magistratura, mormente a atuante perante os Juizados Especiais Cíveis, acaba por considerar que, por exemplo, o simples recebimento de um (ou vários) boletos bancários, o lançamento de um excesso em débito automático ou fatura de cartão de crédito, não caracterizam, *per se*, um atentado à intimidade, à honra e à imagem suficiente à gerar um dano moral. A prática profissional demonstra que, neste tipo de situação, é corriqueiro que o julgador considere existente o dano somente se atrelado à uma inscrição em cadastro de inadimplentes. Em oposição aos princípios norteadores do sistema e à necessidade de se proteger a esfera de liberdade dos agentes e o livre funcionamento do

A fixação de um parâmetro objetivo para a imposição do *quantum* sancionatório (ligado ao montante cobrado, como ocorreria se existisse o pagamento) resolve o problema. Se por um lado evitar-se-ia a não-penalização, por outro, criar-se-ia um obstáculo objetivo ao abuso excessivo na eventual definição deste valor.

Em exercício de abstração, considere-se o cálculo econômico de custo/benefício que atine ao fornecedor. Em escala massificada, observada sob a ótica da interpretação econômica do direito, deve-se atentar que um procedimento abusivo de cobrança não atinge apenas *um* consumidor. Dos prejudicados, muitos procedem o pagamento indevido e sequer percebem que o fizeram, proporcionando um considerável aporte de recursos ao infrator. Dos que percebem, vários nada fariam a respeito (seja por desídia, seja porque as vias de reclamação - *judicial ou extra* - são de difícil acesso). Certos indivíduos, por sua vez, pagariam e pleiteariam a devolução. Neste caso, de qualquer maneira, os recursos ficaram, por um relevante período de tempo, à disposição do infrator (que poderá aplicá-los etc.). Alguns, com efeito, recusar-se-iam a efetuar o pagamento (e, nestes casos, não haveria nenhuma sanção objetivamente aplicável). Sem grandes ilações econômicas, depreende-se, com o perdão da expressão, que o “crime compensaria”. A quantia auferida superaria, consideravelmente, o montante eventualmente devolvido e eventuais restituições em dobro. Além da simples dimensão pecuniária, as conseqüências negativas estendem-se ao plano coletivo, posto que a percepção de valores indevidos, em face dos quais não despendeu recurso algum (praticamente sem custo correlato), confere uma vantagem competitiva (sobre a concorrência) ao infrator. No plano difuso, ponto digno de atrair a atenção do Direito é o dano provocado à sociedade em si, na forma da já citada crise de confiança nos instrumentos do mercado e, não se olvide, no dano social considerado em face da repercussão, nesta esfera, dos infortúnios individuais causados à cada consumidor. Com muita propriedade, estes encontram-se inseridos na exposição de motivos, traçada pelo Congresso dos Estados Unidos, no citado *Fair Debt Collection Practices Act*, citada pelo próprio autor do anteprojeto que resultaria no dispositivo do art. 42:²⁷ *práticas abusivas de cobrança de dívidas contribuem para o número de insolvências civis, para*

mercado, o Poder Judiciário acaba preocupando-se mais com a questão pontual de um enriquecimento sem causa do que com a prevenção do dano individual, coletivo e difuso.

²⁷ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos,. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

*a instabilidade matrimonial, para a perda de emprego e para a invasão da privacidade individual.”*²⁸

Em face desta realidade, uma interpretação não restritiva da possibilidade de sanção insere-se em um contexto extremamente salutar ao incentivo e manutenção de práticas comerciais eticamente responsáveis, prevenindo o dano decorrente da cobrança indevida em todos seus aspectos (individual, coletivo e difuso).

Tendo-se noção de que a norma jurídica não guarda necessária e exata correspondência com o texto legal ou melhor, com o sentido gramatical deste, resta superado o impasse. Explica-se: a norma, como magistralmente discorre AVILA²⁹, “*não são os textos nem o conjunto deles, mas os sentidos construídos a partir da interpretação sistemática dos textos legais.*” Assim, a constituição dos sentidos da norma não deve ser efetuada apenas com base em um único enunciado legislativo, sendo imprescindível a consideração sistemática de todas os outros textos e normas integrantes do ordenamento. Este processo, decorre do que ALFREDO BECKER³⁰ denominou, com propriedade, de o “*cânone hermenêutico da totalidade do sistema jurídico*”, esclarecendo, com base na doutrina de EZIO VANONI, que toda regra é válida apenas em relação necessária de influências recíprocas com um número ilimitado de outras normas, que a determinam mais expressamente, que a limitam, que a completam de modo mais ou menos imediato. Em relação ao específico dispositivo em análise, tanto a constituição do sentido do que deve ser considerado “cobrança indevida”, quanto ao alcance da penalidade/sanção, devem ser pautados pela análise das outras fontes legislativas pertinentes. No caso, os principais vetores do processo serão os princípios constitucionais que determinam a manutenção/proteção da funcionalidade do sistema (mercado), como colocado, “*garantindo que todos os agentes possam exercer e desfrutar de sua liberdade sem sofrer restrições injustas em razão de abusos cometidos por outros agentes*”, bem como aqueles que protegem a inviolabilidade da esfera privada e da dignidade das pessoas. Como princípios, estas normas não

²⁸ No original: *Abusive debt collection practices contribute to the number of personal bankruptcies, to marital instability, to the loss of jobs, and to invasions of individual privacy.*

²⁹ ÁVILA, Humberto B. Teoria dos Princípios. p. 23. O complemento do raciocínio é: “*como comprovam as modificações de sentidos dos termos no tempo e no espaço e as controvérsias doutrinárias a respeito de qual o sentido adequado que se deve atribuir a um texto legal. Por outro lado, a concepção que aproxima o significado da intenção do legislador pressupõe a existência de um autor determinado e de uma vontade unívoca fundadora do texto. Isso, no entanto, também não sucede, pois o processo legislativo qualifica-se justamente como um processo complexo que não se submeta a um autor individual, nem a uma vontade específica.*”

³⁰ BECKER, Alfredo Augusto, Teoria Geral do Direito Tributário, p. 115-116.

especificam o comportamento a ser adotado, apenas colocando a necessidade de se adotar, dentre os possíveis, aquele que mais colabore para que a consecução do estado de fato/finalidade à ser alcançada.

Em se tratando da cobrança indevida, tal comportamento a ser adotado é, justamente – consoante à sua finalidade intrínseca – sancionar as hipóteses de mera cobrança. Os parâmetros de tal aplicação são fornecidos pelo já citado diálogo de fontes, - *integrativo/reconstrutivo de sentidos* - a ser travado com a referida regra de Direito Civil (art. 940/CC). Por esta, aquele que cobra o que já foi pago deve restituir o que pagou, mais o equivalente e aquele que cobra apenas o que não lhe é devido fica obrigado a prestar ao sujeito ativo o equivalente do que dele exigiu. Transferindo analogicamente o segundo preceito à relação de cobrança indevida consumerista, alcança-se uma solução sistematicamente satisfatória, que extirpa toda e qualquer contradição e/ou lacuna que poderia subsistir se a operação se der de modo diverso (além de realizar os referidos valores inerentes ao sistema e maximizar a prevenção de danos futuros).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desta feita, conclui-se, por meio de uma análise jurídica sistemática/teleológica (e economicamente macrológica), que a aplicação socialmente mais eficiente (mais justa) da regra contida no parágrafo único do art. 42 da Lei nº 8.078/90, é a seguinte:

Em havendo a cobrança indevida (judicial ou extrajudicial, independentemente) seguida do efetivo desembolso do valor por parte do consumidor (pagamento), o fornecedor/infrator fica obrigado a restituir o valor pago acrescido de uma penalidade fixada em montante igual àquele (sem prejuízo de com correção e juros).

No caso de mera cobrança desacompanhada do pagamento, aquele que a procedeu deve ser obrigado a indenizar o consumidor (sujeito ativo desta relação) em valor equivalente ao exigido (com os acréscimos citados).

REFERÊNCIAS

ALVIM, Arruda. **Código do Consumidor Comentado e Legislação Comentada**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991. 327 p.

ATALIBA, Geraldo. **Hipótese de incidência tributária**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. 209 p.

ÁVILA, Humberto Bergmann. **Teoria dos Princípios: da definição à aplicação dos princípios jurídicos**. 4ª ed. São Paulo: Malheiros, 2005. 138 p.

BECKER, Alfredo Augusto. **Teoria Geral do Direito Tributário**. 3. ed. São Paulo: Lejus, 1998. 684 p.

BRASIL. Constituição, 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Manole. 2004.

BRASIL. **Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**.

CARVALHO, Paulo de Barros. **Curso de Direito Tributário**. 12. ed. São Paulo: Saraiva., 1999. 503 p.

_____; **Teoria da Norma Tributária**. 3. ed. São Paulo: Max Limonad, 1998. 200 p.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2004. 319 p.

FEDERAL TRADE COMMISSION STAFF. **Commentary on the Fair Debt Collection Practices Act**. Disponível em <http://www.ftc.gov/os/statutes/fdcpa/commentary.htm>.

FERRAZ, Roberto. A Macrológica do Direito Econômico. *Revista de Direito Mercantil Industrial, Econômico e Financeiro*, v. 142. 2007. p. 80-86.

GHERSI, Carlos Alberto. **Tercera vía en derecho de daños: anticipación, prevención y reparación**. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 50, abril/2004. p. 225-238.

GRINOVER, Ada Pellegrini, et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998. 916 p.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. 668 p.

MARQUES, Cláudia Lima, et. al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – art. 1º a 74 – Aspectos Materiais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosamaria de Andrade. **Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. 1855 p.

NUSDEO, Fábio. **Curso de Economia: introdução ao Direito Econômico**. 3ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001. 376 p.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito material (arts. 1º a 54)**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007. 870 p.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva. 2004. 776 p.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 19ª ed. São Paulo: Malheiros, 2001. 878 p.

SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. **Práticas Mercantis no Direito do Consumidor**. Curitiba: Juruá, 1999. 285 p.

UNITED STATES OF AMERICA. **Fair Debt Collection Practices Act. As Amendment by the Public Law 104-208**, 110 Stat. 3009. Washington – DC . 30 de setembro de 1996.