

O ESTADO NA CONDIÇÃO DE CONSUMIDOR

THE STATE AS A CONSUMER

ROSANA RIBEIRO FELISBERTO
ARIANE SHERMAM MORAIS VIEIRA

RESUMO: Nos últimos anos o direito brasileiro promoveu um avanço considerável na proteção e defesa do consumidor, organizando sistemas de defesa e promulgando legislação para regulamentar o assunto. A abrangência da proteção conferida pelo ordenamento jurídico, contudo, faz surgir questionamentos acerca de alguns pontos específicos como, por exemplo, a classificação do Estado como consumidor diante da norma insculpida no *caput* do artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. O questionamento surge a partir da fundamentação da defesa do consumidor na vulnerabilidade em confronto com os princípios da Administração Pública e demais prerrogativas do Estado.

PALAVRA-CHAVE: Estado – consumidor – vulnerabilidade

ABSTRACT: In recent years the Brazilian law has promoted a considerable advance in the consumer protection, organizing defense systems and enacting legislation to regulate the issue. The scope of protection afforded by the legal system, however, raised doubts about some specific points, for example, the classification of the State as a consumer before the sculptured standard in the *caput* of Article 2 of the *Código de Defesa do Consumidor*. The question arises from the grounds of consumer vulnerability in confrontation with the principles of Public Administration and other State prerogatives.

KEYWORDS: State – consumer – vulnerability]

SUMÁRIO: Introdução. 1. Definição de Consumidor: Estado como consumidor. 2 Vulnerabilidade. 2.1 Do cabimento da classificação do Estado como vulnerável. 3 Conclusão. 4 Referências

Introdução

A Constituição da República de 1988, de maneira expressa já no artigo 5º, XXXII, traz para o Estado a obrigação de promover a defesa do consumidor, confirmando essa perspectiva ao elencar como princípio a ser observado pela ordem econômica a defesa do consumidor, no inciso V do artigo 170.

Seguindo a orientação constitucional, foi criado o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90; CDC – traçando as diretrizes gerais de um sistema nacional e legislativo de proteção ao consumidor. Segundo os autores do anteprojeto do CDC, este código foi criado tendo como fundamento a perspectiva que o consumidor é parte vulnerável na relação jurídica em nossa sociedade, devendo então existir a intervenção estatal para reequilibrar a situação entre as partes:

Se antes fornecedor e consumidor encontravam-se em uma situação de relativo equilíbrio de poder de barganha (até porque se conheciam), agora é o fornecedor (fabricante, produtor, construtor, importador ou comerciante) que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, “dita as regras”. E o Direito não pode ficar alheio a tal fenômeno.¹

Diante deste contexto de criação da legislação consumerista e da atuação do Estado no sentido de proteger o consumidor, de modo a reequilibrar a relação jurídica, tem-se que tal proteção se justifica em razão da vulnerabilidade do consumidor. Sendo a vulnerabilidade um ponto central ao se tratar do tema, surge o questionamento se o Estado poderia ou não ser considerado consumidor e, o sendo, se gozaria das garantias e prerrogativas previstas para este, uma vez que o Estado também possui prerrogativas oriundas do regramento do Direito Administrativo.

É a tentativa de elucidar esses questionamentos propostos que orienta a exposição do presente artigo, como se segue.

I. Definição de Consumidor: Estado como Consumidor

Para responder ao questionamento de se o Estado poderia ou não ser enquadrado como consumidor, é necessário, primeiro, definir o conceito de consumidor para o nosso ordenamento jurídico.

1 GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código Brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8ªed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. p.6.

O artigo 2º do CDC traz a definição de consumidor como qualquer pessoa, física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto como destinatário final. Partindo de uma interpretação mais ligeira sobre o dispositivo legal, pode-se incluir o Estado na categoria de consumidor quando, por exemplo, adquire móveis para uma secretaria. Neste caso, o Estado é o destinatário final, aquele que frui, consome os móveis adquiridos no mercado e o CDC autoriza expressamente que a pessoa jurídica seja enquadrada como consumidora.

Entretanto, se o fundamento da proteção ao consumidor é a vulnerabilidade deste, alguns teóricos questionam a possibilidade de se tratar o Estado como consumidor, uma vez que este possui prerrogativas que o distinguem dos demais consumidores, colocando-o em pé de igualdade ou mesmo em posição privilegiada em sua relação com os fornecedores.

O CDC é silente em relação ao Estado, não dispondo expressamente sobre seu enquadramento ou não como consumidor. Diante da disposição geral de que a pessoa jurídica pode ser consumidora, o Estado seria consumidor, desde que cumpra dois outros requisitos: o produto ser retirado do mercado; vulnerabilidade.

Retirar o produto do mercado implica romper a cadeia de fornecedores, de maneira que o último a compor essa cadeia não pode mais ser considerado fornecedor, pois o produto ou serviço não se destina a sua própria atividade comercial. Assim, se um órgão municipal de saúde adquire produtos de limpeza para conservar suas dependências, estaria realizando uma relação de consumo, pois o produto é destinado ao seu uso e fruição. De outra forma, contudo, se o mesmo órgão municipal de saúde adquire medicamentos a serem distribuídos para a população, não se caracterizaria, nesta relação, como consumidor, pois o produto tem outro destinatário final que não o próprio órgão.

Na outra ponta da relação de consumo, dispõe o artigo 3º do CDC que a atividade do fornecedor é caracterizada pela “produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. O consumidor se coloca em relação jurídica com o fornecedor, sendo destinatário final do produto ou serviço.

Assim, toda vez que o Estado adquire um produto e o utiliza em suas atividades de modo a fruí-lo e consumi-lo, coloca-se no último grau da cadeia o que, por definição, o retira da categoria de fornecedor.

Já em relação ao outro requisito, a vulnerabilidade, não se pode dizer que o Estado é caracterizado por ser vulnerável. Regra geral o Estado não está em posição de desvantagem em relação ao fornecedor. Em grande parte dos casos, pode-se verificar que o Estado está mais bem municiado na relação jurídica que realiza com aquele que lhe fornece o produto ou serviço.

Ainda que o Estado esteja representado na relação por um órgão de um pequeno município do interior diante de uma empresa multinacional, esta situação por si só não caracteriza a vulnerabilidade do órgão, pois este é regido por princípios próprios, expressos e/ou reconhecidos, da Administração Pública, que lhe garantem algumas prerrogativas em relação ao setor privado. São exemplos disso o princípio da legalidade e o princípio da continuidade de serviços públicos.

Diante disto, chega-se ao ponto chave da discussão aqui travada: questiona-se se faltando ao Estado o requisito da vulnerabilidade diante do fornecedor e se este requisito é tido como fundamento da proteção ao consumidor, poderia o Estado ser enquadrado na legislação consumerista de modo a exercer os direitos nela previstos.

2. Vulnerabilidade

Feitas as considerações acima cabe agora tecer comentários a respeito da vulnerabilidade nos contratos de consumo. Fala-se em contratos, neste caso específico, pois o direito do consumo trabalha com conceitos essencialmente relacionais; só se fala em consumidor onde está presente o fornecedor de produtos e/ou serviços, e vice-versa. A relação jurídica básica entabulada entre esses dois entes se dá por meio dos contratos.

Efetivamente, como já foi dito, nas relações de consumo, trabalha-se com uma noção de desequilíbrio entre contratantes, e, por esta razão, o ordenamento jurídico dispõe normas protetivas do consumidor, parte mais vulnerável nas relações retro mencionadas.

De fato, a vulnerabilidade serviu não apenas como um dos elementos que fundamentaram o surgimento de um sistema de defesa e proteção do consumidor. Para alguns autores, a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor é um dado de realidade que justifica a adoção de uma série de normas protetivas pelo ordenamento jurídico.

A vulnerabilidade seria, então, uma realidade pré-jurídica, ou seja, não se trataria de um conceito do direito, mas um conceito reconhecido por ele.

Assim, hoje se tem o entendimento de que o indivíduo é vulnerável pelo simples fato de ser consumidor.²

Como se percebe, por fazer parte da construção do conceito de consumidor, a vulnerabilidade não apenas é um fundamento que justifica a proteção, como também se configura presunção favorável ao consumidor quando verificada a relação consumerista. A presunção de vulnerabilidade, contudo, não pode ser tomada de maneira taxativa ou absoluta. Nesse sentido:

Entendemos que a verificação da ocorrência da vulnerabilidade é a regra estabelecida na lei, ficando a verificação das eventuais exceções a cargo da prudente apreciação do magistrado, interpretando tais normas *cum grano salis*, tendo aqui cabimento a preocupação externada no inciso III, do artigo 4º, do CDC (...).³

Com efeito, as normas esposadas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor visam mitigar ou corrigir situações de flagrante desequilíbrio advindas das relações travadas entre consumidores e fornecedores.

Importante observar ainda que, no âmbito das relações de consumo, utiliza-se em larga escala a técnica de contratação consubstanciada nos denominados “contratos de adesão”. Essa técnica caracteriza-se pela substancial redução da esfera de negociabilidade dos ditos contratos, legando ao consumidor, na esmagadora maioria das vezes, apenas a opção de “pegar ou largar”, isto é, ou o contratante-consumidor aceita o contrato com o conteúdo previamente disposto pelo fornecedor de produtos e/ou serviços ou deixa de contratar, indo procurar outro fornecedor que se adéque melhor a suas demandas.

A partir desta dinâmica de contratação, vê-se que, conforme já foi dito em linhas anteriores, o consumidor assume posição flagrantemente mais vulnerável na relação que trava com o fornecedor de produtos e/ou serviços e, deste modo, por ser o pólo mais fraco da relação contratual faz jus à incidência das normas protetivas contidas no diploma legal consumerista. Destarte, de acordo com a lição de Cláudia Lima Marques, em sua obra *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, “este desequilíbrio de forças entre os contratantes é a justificação pra a um tratamento desequili-

2 COSTA, Ângelo Brandelli. HENNINGEN, Inês. *Processos de subjetivação nas políticas de defesa do consumidor: Vulnerabilidade e cidadania em questão*. Psico. V. 41, n. 3, pp.406-413. p.408.

3 CORRÊA, Luís Fernando Nigro. CORRÊA, Osiris Leite. *Código de Defesa do Consumidor: aspectos relevantes*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. 228p. p.27.

brado e desigual dos contratantes, protegendo o direito àquele na posição mais fraca, o vulnerável, o que é desigual fática e juridicamente”.⁴

O diploma consumerista tem como escopo, portanto, a busca pelo equilíbrio contratual. Deste modo, não há, pelo menos a princípio, como aplicar as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor às relações contratuais travadas entre dois profissionais. Isso porque entre esses dois entes não é possível visualizar, pelo menos de antemão, qualquer vulnerabilidade que justifique a incidência das normas protetivas do diploma legal consumerista. Não há, entre eles, vulnerabilidade autorizadora da aplicação de tutela especial, que afaste a efetivação de normas do direito civil e do direito comercial. O conceito de profissional, neste ramo especializado do direito privado, remete àquela pessoa que possui conhecimento técnico específico e que entabula relações no mercado de forma habitual, como reflexo de sua atividade. No entanto, é possível entrever exceções à regra geral que presume a ausência de vulnerabilidade nos contratos celebrados entre profissionais – imagine-se, por exemplo, um advogado que se vê impelido a celebrar contrato abusivo com o único fornecedor legal de computadores na região em que ele atua, confiando que nada lhe ocorrerá de errado.

Ainda quanto à concepção de vulnerabilidade cabe reproduzir aqui outra valiosa lição de Cláudia Lima Marques, que, remetendo a estudos de autores europeus sobre este termo específico, diz o seguinte:

[...] procuram distingui-la de sua fonte ou base filosófica, a igualdade ou desigualdade entre sujeitos. Isso porque, a igualdade é uma visão macro, do homem e da sociedade, noção mais objetiva e consolidada, onde a desigualdade se aprecia sempre pela comparação de situações e pessoas, como fizemos acima: aos iguais, trata-se igualmente, aos desiguais, trata-se desigualmente para alcançar à Justiça. Já a vulnerabilidade é filha deste princípio, mas noção flexível e não consolidada, que apresenta traços de subjetividade, que a caracterizam: a vulnerabilidade não necessita sempre de uma comparação entre situações e sujeitos.⁵

Vulnerabilidade é, então, nesta linha de pensamento, condição da pessoa, que a coloca em estado inerente de risco nas relações entabuladas no mercado de consumo. Essa vulnerabilidade pode ser permanente ou provisória, entendida a partir de um viés individual ou coletivo. É essa

4 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais*. 4ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002, p.268.

5 *Ibid.*, p.269.

noção de vulnerabilidade, em suma, que justifica a incidência das normas protetivas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ainda de acordo com os ensinamentos de Cláudia Lima Marques cabe estabelecer a existência de três tipos principais de vulnerabilidade: a **técnica**, a **jurídica** e a **fática**.⁶

Fala-se, portanto, em **vulnerabilidade técnica** quando o consumidor não possui conhecimentos técnicos específicos sobre o produto ou serviço que adquire no mercado e, deste modo, encontra-se em situação propícia ao engano acerca das características e utilidade deste bem. A vulnerabilidade técnica do consumidor não profissional é presumida pelo sistema normativo do Código do Consumidor; por outro lado, a vulnerabilidade técnica do profissional, quando este retira bem do mercado para consumo como destinatário final, deve ser aferida no caso concreto. Deve ser salientado, todavia, que o artigo 2º do diploma legal consumerista não faz qualquer menção à ideia de conhecimento técnico específico da pessoa natural ou jurídica que retira produto ou serviço do mercado enquanto destinatária final. Assim sendo, não cabe, pelo menos a princípio, restringir o âmbito de aplicação das normas consumeristas quando se estiver diante de pessoa jurídica ou natural que possa ser categorizada como profissional, mormente quando ela retira produtos ou serviços do mercado de consumo como destinatária final.

Com efeito, em tese se poderia questionar a existência de vulnerabilidade do Estado quando este frui o bem ou serviço como destinatário final, tendo a seu dispor uma equipe técnica capaz de avaliar o serviço ou produto. Entretanto, como a legislação não restringe expressamente a vulnerabilidade nesta situação, tal fato, por si só, não seria suficiente para excluir o Estado do rol de consumidores.

O mesmo vale para a denominada **vulnerabilidade jurídica ou científica**, que se relaciona à falta de acesso a conhecimentos jurídicos, econômicos e contábeis específicos, necessários à celebração e execução equilibrada dos contratos de consumo. Também neste caso se presume a vulnerabilidade do consumidor, pessoa natural ou jurídica, ainda que seja mais difícil visualizar essa espécie de posição fragilizada da pessoa jurídica profissional que retira produtos ou serviços do mercado como destinatária final. Nesta hipótese é de se presumir que a pessoa jurídica profissional há

6 A autora inclui em versões mais recentes de sua obra a denominada vulnerabilidade informacional, considerada de extrema importância, por revelar o déficit de informações que coloca o consumidor em posição desvantajosa em face do fornecedor de produtos e/ou serviços.

de estar amparada em instrumental jurídico e técnico capaz de permitir a melhor realização de seus fins econômicos.

Lembre-se, contudo, como já foi dito anteriormente, a lei consumerista não faz qualquer distinção entre pessoa natural e pessoa jurídica para incidência de seus comandos protetivos e, mais ainda, não há menção, para fins de aplicação do conceito de consumidor, à ideia de profissionalidade. Assim sendo, vale a presunção de vulnerabilidade, em qualquer de suas modalidades, do consumidor pessoa natural ou jurídica, profissional ou não. Cabe dizer, entretanto, que essa presunção de vulnerabilidade do consumidor pode ser afastada, a partir da análise cuidadosa das características de cada caso concreto, tendo em vista que não é absoluta.

Neste ponto, ao se tratar do Estado, cabe observar que o mesmo também está submetido às regras e princípios que regem a Administração pública, dentre eles o da legalidade. Neste sentido, regra geral o Estado conta com assessoria jurídica e econômica própria, em muitos casos por exigência legal, o que descaracterizaria este aspecto da vulnerabilidade. Mais uma vez, contudo, a descaracterização da presunção de vulnerabilidade, por esse aspecto, não exclui, isoladamente, o Estado da classificação de consumidor.

Por fim, há a **vulnerabilidade fática ou socioeconômica**, a partir da qual se presume a posição de fragilidade do consumidor em face do poderio econômico do fornecedor de produtos e/ou serviços, do monopólio que ele exerce em determinada esfera da economia ou da essencialidade do produto ou serviço que ele oferece no mercado. Também neste aspecto da vulnerabilidade, em muitos casos, se verifica a inexistência da presunção aplicável ao Estado.

Realizada a delimitação dos conceitos de cada um dos tipos de vulnerabilidade e deixando de lado, em razão da brevidade deste artigo, as discussões acerca de até em qual ponto eles influenciam no alargamento ou na redução da concepção de consumidor, vale a discussão sobre quando o Estado pode ser considerado vulnerável em suas relações de consumo.

2.1. Do Cabimento da Classificação do Estado como Vulnerável

Pontue-se que o Estado, aqui, é visto na figura das entidades e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta - excluídas as empresas

estatais (empresas públicas e sociedades de economia mista) exploradoras de atividades econômicas, que atuam sob um regime predominantemente de direito privado. De fato, o que se enfoca neste trabalho é o Estado como contratante/consumidor fora dos casos legais em que ele deve seguir necessariamente os procedimentos legais de licitação e contratação, com destaque para as previsões da Lei n. 8.666/1993 (Licitações e Contratos) e Lei n. 10.520/ 2002 (Pregão). Isto porque, nestes procedimentos, o Estado conta com uma série de regras e princípios estabelecidos, por exemplo, no *caput* do artigo 3o da Lei n. 8.666/1993, que lhe garantem uma “posição de vantagem” em relação ao contratante particular, em prestígio do princípio administrativo da supremacia do interesse público sobre o interesse privado. Neste trabalho, interessam, portanto, as hipóteses legais que contêm permissivo para que o Estado adquira bens ou serviços no mercado de consumo sem se submeter ao procedimento licitatório. Trata-se da hipótese, por exemplo, em que o Estado realiza compras ou contrata serviços com dispensa – necessariamente motivada - do procedimento licitatório, conforme disposição do inciso II do artigo 24 da Lei de Licitações (lei n. 8.666/1993)

O que se observa, deste modo, é que o Estado pode se inserir regularmente nas relações de consumo, se colocando como destinatário final do serviço ou produto disponibilizado no mercado pela cadeia de fornecedores. Uma vez colocado nesta situação, caberia verificar a existência ou não dos aspectos da vulnerabilidade em relação ao Estado.

Destarte, cabe ainda analisar se existe a aplicação de algum princípio, norma especial ou garantia de outro ramo do Direito, a que o Estado faça jus pelo ordenamento jurídico, por se tratar de Poder Público. Somente depois de verificados todos estes pontos é possível responder se o Estado pode ou não ser considerado consumidor.

De fato, quando destituído de seu poder de império, que lhe confere posição de destacada ascendência nas relações travadas com os particulares, o Estado pode adquirir produtos ou serviços no mercado na condição de consumidor. Nestes casos é que incidirão sobre ele (o Estado) as normas protetivas garantidoras do equilíbrio da relação consumidor/fornecedor, pois, sendo consumidor, há que ser reconhecida ao Estado a condição de vulnerabilidade, presumida para os consumidores em geral.

Lembrando-se que a presunção pode ser descaracterizada, mas somente se forem descaracterizada em seus três aspectos.

Nesse sentido, cabe indagar em quais tipos de vulnerabilidade o Estado, enquanto destinatário final de produtos e serviços postos no mercado de consumo, regra geral, pode se enquadrar.

Em princípio não há que se excluir do âmbito da proteção do consumidor, ainda que seja este o Estado, qualquer tipo de característica intrínseca de vulnerabilidade. Mas cabe perquirir se nas situações concretas essa presunção de vulnerabilidade persiste, mormente quando se sabe que o consumidor em questão é dotado de estrutura fática e jurídica hábil a colocá-lo em posição de destacada vantagem em face dos particulares com os quais ele celebra contratos.

Não se pode excluir de plano, contudo, a possibilidade de que o Estado possa sim estar em condição de vulnerabilidade técnica em face de determinado fornecedor de produtos ou serviços.

Não só é possível, como até mesmo provável, que o Estado, em determinada situação concreta, se encontre em posição mais frágil em relação a determinado fornecedor de produtos ou serviços no mercado de consumo, especialmente quando falte a ele conhecimentos mais específicos sobre as características e utilidade das mercadorias (produtos ou serviços) adquiridas.

Por disposições jurídicas de ramos do Direito diferentes do consumerista, certo é que o Estado deve estar provido de pessoal técnico apto a avaliar as condições de produtos ou serviços adquiridos no mercado de consumo. Entretanto, com fulcro no princípio da razoabilidade, não é possível exigir conhecimento técnico detalhado e imune a erros do ente estatal que adquire produtos ou serviços no mercado de consumo, especialmente quando estes produtos ou serviços constituírem novidades do mercado e sobre eles ainda não houver se consolidado certo conhecimento quanto ao alcance de suas características e utilidade.

Nesta mesma linha de pensamento, é possível prever, ainda que com mais dificuldade, a vulnerabilidade do Estado quanto a conhecimentos jurídicos, econômicos e contábeis específicos, necessários à celebração e execução equilibrada de contratos de consumo.

Por fim, é possível vislumbrar a condição de vulnerabilidade fática ou socioeconômica do Estado, no momento em que ele trava suas relações de consumo. Com efeito, não se olvida que determinado ente estatal - um pequeno município, por exemplo - se veja em posição de vulnerabilidade frente a certo fornecedor de produtos ou serviços que detenha significativo poderio econômico ou que exerça monopólio em de-

terminada área da economia, comprometendo sua autonomia de escolha e a diversidade dos produtos e/ou serviços ofertados no mercado.

Diante de tudo o exposto, pode-se afirmar que, uma vez colocado na relação com fornecedores como destinatário final de um serviço ou produto, o Estado é considerado, e assim deve ser considerado, consumidor, com todas as proteções legislativas pertinentes. Tal posição de consumidor, tendo em vista que é decorrente de uma presunção legislativa de vulnerabilidade, somente pode ser descaracterizada se for também descaracterizada no caso concreto a vulnerabilidade, integralmente em seus três aspectos – técnico, jurídico e econômico.

3. Conclusão

Como se viu nos parágrafos anteriores, a partir do momento em que é reconhecida ao Estado a condição de consumidor deve-se também, como corolário deste reconhecimento, aceitar a posição de vulnerabilidade em que ele se coloca ao travar relações no mercado com os fornecedores de produtos e/ou serviços.

Esse reconhecimento da possibilidade de o Estado ser classificado como vulnerável nas relações de consumo abre espaço para que outros questionamentos sejam feitos, como, por exemplo: Em que medida o reconhecimento dessa vulnerabilidade do Estado no âmbito do direito consumerista se estende ao campo do direito processual? Isto porque se sabe que o ordenamento jurídico dispõe de mecanismos como a inversão do ônus da prova e modificação de foro de competência, em hipóteses previamente delimitadas, como instrumentos de garantia da efetividade da proteção ao consumidor, conforme as particularidades de cada caso concreto. Além disso, seriam estas medidas inteiramente aplicáveis ao Estado consumidor? Trata-se de questões relevantes, que merecem investigação mais profunda, ainda que não constituam objeto de análise específica neste trabalho.

Por fim, é pertinente lembrar que a presunção de vulnerabilidade do consumidor de produtos e serviços não é absoluta. Essa posição de fragilidade do consumidor, seja ele o Estado ou um particular, perante o fornecedor, nas relações entabuladas no mercado de consumo, somente poderá ser afastada através de uma análise mais acurada do caso concreto, sempre em consonância com o sistema normativo formado pelas normas consumeristas.

Referências Bibliográficas

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988*. Brasília: Diário Oficial da União. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 15jun2011.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Brasília: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em 15jun2011.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 21ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009. 1177p.

COSTA, Ângelo Brandelli. HENNINGEN, Inês. *Processos de subjetivação nas políticas de defesa do consumidor: Vulnerabilidade e cidadania em questão*. Psico. V. 41, n. 3, pp.406-413, jul./set.2010. Disponível em <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/viewFile/8168/5863>> Acesso: 27 mar. 2012.

CORRÊA, Luís Fernando Nigro. CORRÊA, Osiris Leite. *Código de Defesa do Consumidor: aspectos relevantes*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. 228p.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código Brasileiro de defesa do consumidor: comentários pelos autores do anteprojeto*. 8ªed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. 1162p.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais*. 4ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

NORAT, Markus Samuel Leite. *Evolução Histórica do Direito do Consumidor*. Revista Cognitione Juris. João Pessoa. Ano I, n. 3, agosto de 2011. Disponível em <<http://www.cognitionejuris.com/artigos/02/12.html>>. Acesso: 28 mar. 2012.