

O CONSUMIDOR E O ACESSO À JUSTIÇA

Carolina Leitão¹

Aprovado em dezembro de 2010

Resumo: A garantia de um acesso real e efetivo à justiça para os cidadãos representa uma das maiores preocupações dos processualistas modernos que vêem no processo um importante instrumento para fazer justiça. O Código de defesa do consumidor já está semeado por esse ideal, uma vez que garante aos consumidores direitos de diversas naturezas para que tenham oportunidade de litigar nas mesmas condições dos fornecedores, via de regra o lado mais forte.

Palavras-chaves: Acesso à Justiça. Consumidor.

1 Introdução

O Direito do consumidor constitui um dos temas mais em voga no mundo contemporâneo. A razão desse realce é decorrência das próprias características da sociedade moderna, ou seja, conseqüência do modo como ela se encontra estruturada: consumo e produção em larga escala, uso contínuo de poderosas estratégias de marketing, globalização do comércio e das finanças, alargamento do crédito, etc.

Nesse cenário único, o consumidor passou a ser uma figura central e de suma importância, pois é ele que compra os produtos e serviços, isto é, ele é quem mantém o mercado global em contínua circulação, tornando ativa a economia dos países.

Todavia, apesar do consumidor ocupar uma função de destaque na atual conjectura global, ele está em desvantagem, se comparado ao fornecedor, isto é, as relações de consumo são caracterizadas, normalmente, pela desigualdade existente entre o consumidor (o elo mais fraco) e o fornecedor (o mais forte), haja vista que este detém superioridade técnica, financeira e jurídica.

A questão do acesso à Justiça assume significativo relevo nesse contexto, já que propõe “igualdade de oportunidades” para as partes no curso do processo, garantindo-lhes todos os meios necessários para a defesa adequada de seus direitos. Isso se opõe ao favorecimento histórico dos fornecedores, vindo a beneficiar

¹ Carolina Leitão é estudante do Curso de Direito da Universidade Federal do Piauí e integrante do projeto de extensão Escritório Modelo Prof. Roberto Lyra Filho, sob a coordenação e orientação da Profa. Adriana Castelo Branco de Siqueira.

diretamente os consumidores. A lógica seria supor que o fornecedor obteria sucesso na lide, já que normalmente dispõe de todos os meios para esse fim. Mas a idéia de acesso à Justiça veio para destruir essa presunção porque propõe a extinção do desnivelamento entre as partes.

O presente artigo tem como objetivo realizar um breve estudo sobre o acesso à Justiça, o Código de Defesa do Consumidor e sobre os direitos e instrumentos processuais nele presentes que visam garantir ao consumidor um real e efetivo acesso à Justiça.

2 O Código de Defesa do Consumidor

2.1 História

O advento da sociedade de consumo aliado a todas as transformações sofridas pelo mundo, tanto sociais como científicas, não trouxe somente benefícios aos consumidores, ao contrário, em muitas ocasiões os malefícios foram maiores.

Se, antes, consumidores e fornecedores tinham condições de estar em pé de igualdade, hoje, essa possibilidade praticamente não existe mais, tendo em vista que os fornecedores assumiram o controle da relação, representando o pólo com maior força.

Não obstante, as relações de consumo tornaram-se complexas demais: os consumidores dificilmente têm contato com os fornecedores, já que estes se tornaram grandes empresários preocupados somente em produzir cada vez mais, sem ao menos ter conhecimento de quem compra seus produtos ou serviços.

Esse novo quadro, caracterizado pela vulnerabilidade do consumidor, não poderia deixar de influenciar o Direito, que logo tratou de fazer nascer e desenvolver uma disciplina jurídica autônoma: o Direito do consumidor, positivado no Código de defesa do Consumidor.

Esse Código foi criado em 11 de setembro de 1990 (Lei nº 8.078) por expressa determinação constitucional, vale dizer, o constituinte de 1988, no artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, impôs que o Congresso Nacional, em até cento e oitenta dias depois de promulgada a Constituição, o elaborasse.

Ressalte-se que, antes mesmo do Código ser elaborado, a CF/88 já havia alçado a defesa do consumidor como um direito e garantia fundamental (art. 5º inciso XXXII) de todos, cabendo ao Estado a promoção dessa defesa. Do mesmo modo, já havia inserido a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da ordem econômica, no inciso V do artigo 170.

Isso demonstra que à época da elaboração da Constituição já havia uma grande preocupação com a situação jurídica do consumidor, tendo em vista que este assumiu um papel de destaque no cenário atual, qualificado pela intensa atividade econômica.

Não é à toa que, logo no artigo 1º, o CDC dispõe que o Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Isso significa que as normas desse diploma legal são cogentes, isto é, não podem ser renunciadas.

2.2 Princípios norteadores

O Código de defesa do Consumidor reconhece a fragilidade deste no seu trato com o fornecedor e por isso é permeado por alguns princípios e garantias que procuram proteger o consumidor de eventuais abusos do fornecedor, assim como facilitar a defesa de seus direitos.

a) Princípio da vulnerabilidade do consumidor

Todo o diploma consumerista está pautado na idéia da fragilidade, da vulnerabilidade do consumidor. Isto porque, regra geral, o consumidor encontra-se em uma posição de inferioridade frente ao fornecedor.

O consumidor, na atual conjectura, encontra-se, por todos os lados, “cercado” de poderosas estratégias de *marketing* que incentivam a compra. Muitas vezes, ele passa a comprar produtos ou serviços de que não precisa, simplesmente porque foi levado a acreditar nessa premente necessidade pelas propagandas que estão em toda parte: televisão, rádio, *outdoors*, jornais, etc.

Essa vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica e financeira:

- Técnica: refere-se à falta de conhecimentos técnicos do consumidor em relação ao produto ou serviço adquirido e, por isso, tende a ser mais facilmente ludibriado pelo fornecedor a respeito da utilidade ou qualidade daqueles. Conseqüência disso são as dificuldades que o consumidor tem de provar perante o juiz os vícios do produto ou serviço adquirido, tendo em vista que ele, regularmente, é um leigo no assunto, sendo o fornecedor o detentor de todos os conhecimentos técnicos;

- Jurídica: está relacionada ao fato de o consumidor ser um litigante eventual (inexperiente em litigar) e o fornecedor um litigante habitual (litiga com habitualidade). Os fornecedores já estão acostumados em lidar cotidianamente com uma grande quantidade de processos, sendo orientados por uma excelente equipe de advogados. O consumidor, ao revés, não está preparado para esses tipos de situações e fica desorientado, pois não sabe o que fazer ou como agir.

- Financeira: faz menção à tradicional superioridade financeira dos fornecedores em detrimento dos consumidores. Aqueles possuem condições de pagar bons advogados para lhes defender em juízo, o que não ocorre com estes.

Faz-se mister, antes de mais nada, diferenciar vulnerabilidade de hipossuficiência. A vulnerabilidade é inerente a todo e qualquer consumidor, ou seja, a qualidade de consumidor pressupõe a vulnerabilidade na relação de consumo. A hipossuficiência é atributo somente de alguns consumidores que, além de presumivelmente vulneráveis são carentes cultural ou financeiramente.

b) Princípio da transparência nas relações de consumo

As relações de consumo devem estar permeadas de transparência, isto é, de boas intenções. Deve existir uma lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor.

Exemplo encontra-se no art. 46 do CDC, que assim dispõe:

Art. 46 - Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Vê-se claramente que o artigo garante ao consumidor a exoneração das cláusulas contratuais às quais o consumidor não tiver tido conhecimento prévio ou que

forem redigidas de modo a dificultar a sua compreensão. Isto porque, presume-se que o fornecedor agiu com má-fé, ou seja, com intenção de enganar ou ludibriar o consumidor.

c) Princípio da informação

O artigo 6º inciso III do diploma consumerista dispõe ser direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como a correta especificação de quantidade, características, composição, qualidade, preço e sobre os riscos que eventualmente apresentem. Isto porque a escolha do consumidor será pautada em todas essas informações, ou seja, a opção por um produto ou serviço em detrimento de outros será feita com base naqueles dados.

Ademais, existem outros artigos no Código que fazem menção a esse dever de informação como, por exemplo, os artigos 30 e 31 que tratam da informação publicitária e da apresentação dos produtos ou serviços, o artigo 52 que versa sobre as informações de preço, juros e prestações que devem preceder a outorga de crédito, dentre outros.

d) Princípio da segurança

O fornecedor tem o dever de garantir que seus produtos e serviços não causem riscos à saúde, à integridade física ou ao patrimônio do consumidor.

Em princípio, essa é a regra. Todavia, é muito difícil ou quase impossível existir um produto ou serviço que não acarrete um risco, mesmo que seja o menor possível. Por isso, os doutrinadores destacam que a ideia de risco não deve ser levada ao “pé da letra”, uma vez que aqueles produtos ou serviços em que os riscos sejam considerados normais e previsíveis serão tolerados.

Basta lembrar a enorme quantidade de medicamentos colocados em circulação no mercado todos os dias. Todo medicamento acarreta um risco, mesmo que seja pequeno, mas mesmo assim são vendidos aos milhares porque são imprescindíveis à saúde.

3 O Acesso à Justiça

A expressão “acesso à Justiça” parece significar, à primeira vista, apenas a possibilidade de acesso pelos jurisdicionados ao Poder Judiciário, ou seja, possibilidade de ingressar em juízo. Esse ponto de vista, típico do Estado Liberal, era reflexo das concepções eminentemente individualistas e formais do direito dos séculos dezoito e dezenove. O Estado, nessa época, apenas preocupava-se em não permitir que outros infringissem o direito que cada um tinha de propor ou contestar uma ação. Se algumas pessoas não conseguiam defender seus direitos adequadamente em juízo, isso não era considerado problema estatal.

Entretanto, com o advento do *Welfare State* e o reconhecimento dos direitos sociais, coletivos e difusos, o acesso à Justiça teve seu significado ampliado, isto é, não se restringia apenas a idéia de “acessibilidade”. Pelo contrário, passou a constituir, também, o dever que o Estado tem de garantir essa acessibilidade, de modo a proporcionar a todos a proteção efetiva e concreta de seus interesses.

O tema adquiriu importantíssimo relevo nos últimos tempos e tem sido uma das maiores preocupações dos processualistas modernos, que vêem no processo um importante instrumento social que visa eliminar conflitos e fazer justiça. Por isso mesmo, eles vêm desenvolvendo estudos onde procuram relacionar as causas que obstaculizam esses objetivos de se tornarem realidade e as respectivas soluções para os mesmos.

O acesso à justiça é um direito fundamental de todos e está previsto no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Para Cappelletti e Garth (1988) o acesso à Justiça constitui o mais básico dos direitos humanos e é requisito essencial de um sistema jurídico que se autodenomine moderno e igualitário, que pretenda não apenas elencar os direitos de todos, mas também garanti-los.

Cappelletti e Garth (1988) explicitam a evolução dessa idéia, que passou por três ondas (ou fases).

A primeira onda está relacionada com a procura de garantir o acesso à Justiça às classes menos favorecidas economicamente, uma vez que as pessoas necessitadas

não possuem condições de pagar um bom profissional para lhes defender em juízo, muito menos de arcar com as custas processuais.

Nessa fase, diversos Estados empenharam-se na tarefa de proporcionar meios aos necessitados de ter acesso à Justiça, na grande maioria das vezes, dando a eles a garantia de assistência jurídica gratuita. A Constituição Federal brasileira, por exemplo, assegura essa assistência aos que comprovarem insuficiência de recursos.

A segunda onda está voltada para os interesses difusos, uma vez que o processo civil tradicional, de cunho eminentemente individualista, não possuía capacidade para proteger esses direitos e interesses, que surgiram em decorrência da evolução das relações sociais. Aqui, houve a mudança de postura do processo civil, que passou de uma visão individualista, a uma visão social e coletiva, de forma a assegurar a realização dos direitos difusos.

A percepção da existência desses direitos coletivos fez com que o processo civil tradicional fosse reinterpretado, vale dizer, conceitos básicos de processo civil, como a "citação", não mais serviam aos titulares de direitos difusos, que não podem comparecer em juízo em razão do grande contingente numérico.

A terceira onda, vivida atualmente, visualiza o acesso à justiça mais amplamente, preocupando-se em garantir ao cidadão satisfação com a prestação da tutela jurisdicional. O direito e o Estado devem ser vistos como instrumentos a serviço dos indivíduos e de suas necessidades, e não o contrário. Conforme Cappelletti e Garth (1998), ela inclui os posicionamentos das duas anteriores, mas vai muito além delas, na medida em que tenta quebrar as barreiras ao acesso de modo mais efetivo.

O processo deve ser meio para obtenção de resultados efetivos, justos e éticos para que possa concretizar, a todos, o acesso a uma ordem jurídica justa. Desse modo, ele deve ser instrumento para a consecução das pretensões dos titulares dos direitos materiais envolvidos, assim como garantia do uso de todos os meios necessários para que as partes possam defender-se adequadamente durante a disputa judicial.

Não basta a existência de instrumentos para veicular as pretensões e demandas: é preciso que tais instrumentos sejam concebidos adequadamente para a obtenção dos efeitos práticos desejados e esperados pelos titulares de direitos subjetivos ou posições de vantagem. (SOARES, 2006, p. 23)

O princípio da efetividade processual deriva da clássica idéia chiovendiana, segundo a qual o processo deve dar a alguém tudo aquilo, e somente aquilo, que ele tem o direito de conseguir. Cintra, Grinover e Dinamarco (2006, p. 41) afirmam que o princípio “deve servir de alerta contra tomadas de posição que tornem acanhadas ou mesmo inúteis as medidas judiciais, deixando resíduos de injustiça”.

Cintra, Grinover e Dinamarco (2006) destacam que no desenrolar do *iter* processual, as partes devem ter a oportunidade de dialogar com o juiz para que possam participar da formação do convencimento deste. Ao mesmo tempo, o magistrado deve ter participação no processo, isto é, ele mesmo deve buscar elementos para a sua própria instrução.

Essa fase é marcada por uma ampla variedade de reformas que visam garantir, a todos, a defesa adequada de seus direitos: mudanças na estrutura dos tribunais, criação de novos órgãos do poder judiciário, alteração na legislação processual, dentre outras.

No Brasil, por exemplo, houve a implantação de Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que são caracterizados pela celeridade processual, pela informalidade e simplicidade no trato das questões, pela oralidade e economia processual, além de ter como escopo maior a busca da conciliação entre as partes.

Porém, existem inúmeros fatores que impedem que esse acesso à Justiça seja concretizado efetivamente a todos, principalmente no Brasil, país marcado por tantas desigualdades sociais e regionais.

Apesar de o acesso a Justiça estar previsto na CF como um direito fundamental, não é essa a realidade do país.

Como é sabido, existem milhares de miseráveis no território nacional que não tem condições de arcar com as despesas advocatícias e as custas processuais. Sem dúvida nenhuma, a pobreza é um fator que obstaculiza a Justiça, pois os pobres, sem dinheiro, em tese não poderiam litigar judicialmente.

Contudo, a Constituição Federal de 1988 assegura assistência jurídica integral e gratuita (art. 5º inciso LXXIV) aos que comprovarem insuficiência de recursos. Aparentemente a Carta Magna encontrou uma solução para o problema da pobreza do

país, assegurando aos que comprovarem a insuficiência de recursos, uma defesa adequada em juízo.

No entanto, o problema é que esta defesa não é adequada: o que era para ser, não é. O número de defensores públicos é muito pequeno comparado à imensa quantidade de causas que eles têm de defender. Eles são mal pagos, comparando ao desgastante serviço que tem prestar à população, gerando uma falta de motivação e desânimo por parte deles. Sem mencionar na falta de bons e modernos equipamentos de informática que auxiliariam o trabalho dos mesmos.

Na mesma situação estão os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, abarrotados de processos e com falhos e velhos equipamentos de informática, demonstrando mais uma vez o desinteresse do Estado para com a Justiça.

A Justiça no país é muito lenta e representa mais um entrave ao direito de acesso à uma ordem jurídica justa. Isso gera, inclusive, um descrédito por parte da população no Estado e, principalmente, no poder Judiciário. Muitas pessoas, cujos interesses foram violados, preferem enfrentar os prejuízos a ter que ingressar em juízo.

Todo esse cenário só demonstra que, no final, apenas quem é abastado economicamente “tem vez” neste país. É preciso, portanto, que o Estado volte suas atenções para toda essa decepcionante realidade e interesse-se em garantir que os direitos de cada um sejam efetivamente realizados.

4 O Código de Defesa do Consumidor e o Acesso à Justiça

Com o advento da era da globalização da informação, da produção, das finanças e do consumo, as relações pessoais passaram a ser, cada vez mais, desiguais. A parte mais forte da relação sempre quer impor seus interesses à parte mais fraca, precisando esta, portanto, de proteção jurídica contra esses abusos.

Ora, as relações entre consumidor e fornecedor ilustram muito bem essa desigualdade e vulnerabilidade da parte mais fraca. Cabe, então, ao Estado, agir de modo a garantir a defesa do consumidor, e ela está prevista na Carta Magna de 1988 como um direito fundamental.

Nesta seara, o Código de Defesa do consumidor elenca alguns direitos que visam garantir, aos consumidores, real e efetivo acesso à justiça, assim como, a facilitação da defesa de seus direitos.

O CDC inovou ao prever que a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e das vítimas pode ser exercida em juízo individual ou coletivamente (art. 81, *caput*), regulamentando as hipóteses em que a defesa coletiva poderá ser exercida. É o que acontece com a publicidade abusiva veiculada através da imprensa, que atinge um enorme contingente de pessoas. Tendo em vista que os titulares de direitos difusos e coletivos são muito numerosos, evita-se, com essas ações, a inclusão de todos eles como parte no processo.

O estatuto consumerista faz menção, também, à assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente (art. 5º, I), como instrumento para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo. A regra tem como escopo assegurar ao consumidor necessitado o seu direito de ação e, por conseguinte, proporcionar-lhe o acesso à uma ordem jurídica justa através de um processo justo e efetivo.

Além disso, podemos citar, ainda, a título de exemplo: os incisos V, VII e VIII, do art. 6º, que versam sobre o acesso à justiça e a inversão do ônus da prova em proveito do consumidor; o art. 28, que trata da desconsideração da personalidade jurídica da sociedade; o art. 47, que determina que a interpretação dos contratos deva ser feita da maneira mais favorável ao consumidor; o art. 83, que possibilita o ajuizamento de todas as espécies de ações; e os arts. 12 e 14, que tratam da responsabilidade civil objetiva dos fornecedores em casos danos causados aos consumidores.

O art. 6º, VII determina, expressamente, ser direito básico do consumidor o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos (sejam morais, patrimoniais, individuais, coletivos ou difusos) e a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados (reforçando, nesse caso, o disposto no art. 5º, I). As assertivas do inciso, portanto, demonstram a intenção enfática do legislador em fazer com que o consumidor não deixe de ter uma tutela jurisdicional efetiva e real.

O art. 47 é taxativo ao impor que os contratos de consumo devem ser interpretados da maneira mais favorável ao consumidor, uma vez que este é reconhecidamente mais fraco. O dispositivo é reflexo imediato do princípio constitucional da isonomia – baseia-se na máxima de que os desiguais devem ser tratados desigualmente na exata medida de sua desigualdade – já que proporciona ao consumidor um meio de suprir sua desvantagem ante ao fornecedor.

Já o art. 83 permite que sejam ajuizadas todas as espécies de ações possíveis para que se possa defender, efetiva e adequadamente, os direitos e interesses dos consumidores.

O art. 6º, VIII é um dos dispositivos de maior relevância do CDC. Ele trata da inversão do ônus da prova em favor do consumidor e constitui um poderoso instrumento de acesso à Justiça, uma vez que procura compensar a desigualdade existente entre o consumidor e fornecedor. O próprio art. 51, VI inclusive, declara nula de pleno de direito as cláusulas contratuais que estabeleçam a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor.

O motivo da importância reside no fato de que, em muitas situações, é muito difícil ou quase impossível ao consumidor conseguir provar o seu direito, seja porque a prova está na posse do fornecedor ou mesmo porque o consumidor é leigo no assunto.

Assim assevera Aguiar Júnior:

O preceito é importante porque um dos instrumentos mais comuns usados em juízo para negar os direitos subjetivos é invocar as regras sobre a prova, para exigir formalidades, impor restrições à sua apuração, criar critérios de valoração, etc., tudo com o fim de obstaculizar a aplicação da norma que consagra o direito material. Ademais, pode ser impossível ou muito difícil ao consumidor fazer a prova do fato, mas inversamente fácil ao fornecedor, daí porque deve recair sobre este, que dispõe de condições para esclarecer os fatos, o dever de prová-los (1995, p. 8).

Entretanto, a inversão do ônus da prova não é concedida automaticamente. Além de não ser aplicável a todas as lides, é preciso o preenchimento de certos requisitos previstos legalmente para que possa ser feito o seu uso.

Primeiramente, portanto, deve ser avaliado se na lide em questão a atividade probatória desenvolvida foi suficiente para o devido entendimento do que foi dito pelo

consumidor. Se o foi, não há necessidade da inversão do *onus probandi*, caso contrário, a inversão pode ser concedida.

As regras sobre a distribuição do ônus da prova têm natureza subsidiária e não incidem em toda e qualquer lide, mas apenas naquelas em que a atividade probatória desenvolvida não foi suficiente para o esclarecimento das alegações de fatos relevantes para o julgamento da causa (SOARES, 2006, p. 214).

Se existe a necessidade da inversão do ônus da prova, faz-se mister que os fatos narrados pelo consumidor sejam verossímeis ou que o mesmo seja hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Basta a constatação de apenas um dos requisitos (verossimilhança dos fatos ou hipossuficiência do consumidor) para que o juiz autorize a inversão do ônus da prova. Cabe a ele a avaliação da presença e do conteúdo desses requisitos, segundo regras ordinárias da experiência. Uma vez constatados o atendimento deles, ele tem o dever de conceder a inversão.

Percebe-se, assim, que o Código de defesa do Consumidor foi elaborado em consonância com o novo enfoque do acesso à Justiça, ou seja, com aquela concepção mais ampla de que o Estado deve ser garantidor desse acesso e de que o processo deve servir de instrumento a ele, por meio de resultados mais justos e efetivos. Não fosse isso, o consumidor não teria condições de litigar em nível de igualdade com o fornecedor.

5 Conclusão

Quando se trata de relações de consumo, sendo o consumidor a parte mais vulnerável, a lógica seria supor que o fornecedor sempre lograria êxito nas lides, justamente porque detém todos os meios para esse fim.

Porém, o novo enfoque do acesso à Justiça vem com o intuito de acabar com essa presunção, fazendo com que as partes no processo “ludem” em igualdade, com paridade de “armas”, conseqüentemente, para obter resultados mais justos e efetivos.

O próprio CDC já está permeado por esse novo enfoque, prevendo direitos e medidas instrumentais que visam proteger o consumidor dos abusos do fornecedor,

assim como a facilitação da defesa dos seus direitos, destacando-se a inversão do ônus da prova.

No entanto, o que se vê na realidade brasileira é que toda essa construção doutrinária fica “no papel”. Existe um verdadeiro desinteresse do governo em proporcionar medidas para pôr em prática todo o ideal do acesso. Os obstáculos são muitos: pobreza de grande parte da população, lentidão processual, burocracia e formalidades excessivas ainda existentes, dentre outros.

É preciso que o Estado cumpra seu papel, pois afinal, o acesso à Justiça é um direito fundamental consagrado na Carta Magna e cabe ao Estado o dever de assegurá-lo.

Referências Bibliográficas

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. O acesso do consumidor à justiça no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, n. 16, p. 22-28, out./dez. 1995.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor**: à luz da jurisprudência do STJ. 3 ed. Salvador: Podivm, 2009.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 22 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2006.

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

MELO, Nehemias Domingos. **Dano moral nas relações de consumo**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOARES, Fábio Costa. **Acesso do consumidor à Justiça**: os fundamentos constitucionais do direito à prova e da inversão do ônus da prova. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Federais Cíveis e Criminais**: comentários à Lei 10.259, de 10.07.2001. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

