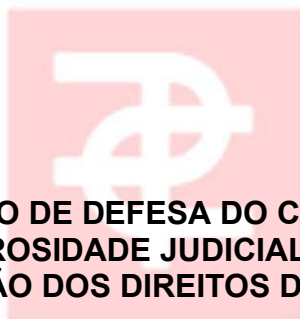


FACULDADE SANTA LUZIA - FSL
CURSO DE DIREITO BACHARELADO



**A FRAGILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS
PRÁTICAS ABUSIVAS E À MOROSIDADE JUDICIAL: DESAFIOS E PROPOSTAS
PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

FACULDADE
Santa Luzia

Aqui, voce faz a diferença!

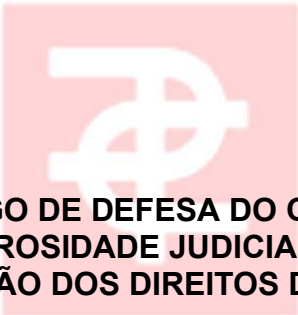
ORIENTANDO (A): ALEFE ARAÚJO BISPO

ORIENTADOR (A): PROF. ESP. FILIPE DA SILVA COELHO

SANTA INÊS/MA

2025

ALEFE ARAÚJO BISPO



**A FRAGILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS
PRÁTICAS ABUSIVAS E À MOROSIDADE JUDICIAL: DESAFIOS E PROPOSTAS
PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

FACULDADE
Santa Luzia

Artigo Científico apresentado à disciplina
Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso
de Direito da Faculdade Santa Luzia - FSL.

Orientador: Prof. Esp. Filipe Coelho da Silva

SANTA INÊS/MA

2025

ALEFE ARAÚJO BISPO

A FRAGILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS
PRÁTICAS ABUSIVAS E À MOROSIDADE JUDICIAL: DESAFIOS E PROPOSTAS
PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Data da Defesa: 15 de Dezembro de 2025

BANCA EXAMINADORA

Filipe da Silva Coelho

Orientador

Nome Completo e Titulação

Elisângela Macedo Valentim

Examinador 1

Nome Completo e Titulação

Leonardo Maciel Lima

Examinador 2

Nome Completo e Titulação

Nota:

10,0 (Dez)

O pressuposto da vulnerabilidade aos perigos depende mais da falta de confiança nas defesas disponíveis do que o volume ou da natureza das ameaças reais.

Zygmunt Bauman

RESUMO

O presente artigo tem como objeto a análise das fragilidades do Código de Defesa do Consumidor (CDC) no enfrentamento das práticas abusivas perpetradas por empresas, especialmente no contexto digital, bancário e de telecomunicações, bem como os reflexos da morosidade judicial na ineficácia da proteção consumerista. O objetivo geral é compreender como essas limitações impactam na efetivação dos direitos do consumidor. Como objetivos específicos, busca-se investigar as práticas abusivas mais recorrentes, avaliar as falhas do CDC na atualidade e propor soluções legislativas, processuais e tecnológicas. O trabalho está dividido em três capítulos: o primeiro aborda os fundamentos do Direito do Consumidor; o segundo analisa as principais práticas abusivas contemporâneas e a ineficiência das sanções; e o terceiro apresenta propostas para aprimorar a proteção do consumidor no Brasil. A metodologia empregada é qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, documental, legislativa, jurisprudencial e de direito comparado. Ao final, conclui-se que medidas como a criação de juizados especializados, aplicação de multas automáticas e o uso de tecnologias são fundamentais para tornar efetiva a proteção consumerista.

PALAVRAS CHAVE

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor. Direito do Consumidor. Morosidade Judicial. Práticas Abusivas. Proteção ao Consumidor.

ABSTRACT

This article analyzes the weaknesses of the Brazilian Consumer Defense Code (CDC) in addressing abusive practices carried out by companies, especially in the digital, banking, and telecommunications sectors, as well as the impacts of judicial slowness on the effectiveness of consumer protection. The general objective is to understand how these limitations affect the enforcement of consumer rights. Specifically, it aims to investigate the most recurrent abusive practices, evaluate the current failures of the CDC, and propose legislative, procedural, and technological solutions. The study is divided into three chapters: the first addresses the fundamentals of Consumer Law; the second analyzes the main contemporary abusive practices and the inefficiency of sanctions; and the third presents proposals to improve consumer protection in Brazil. The methodology is qualitative, based on bibliographical, documentary, legislative, jurisprudential, and comparative law research. In conclusion, the creation of specialized courts, automatic fines, and the use of technology are essential measures to ensure effective consumer protection.

KEYWORDS

Keywords: Consumer Defense Code. Consumer Law. Judicial Delay. Abusive Practices. Consumer Protection.

1. INTRODUÇÃO

A proteção do consumidor ocupa papel central no ordenamento jurídico brasileiro desde a Constituição Federal de 1988, que elevou a defesa do consumidor à categoria de direito fundamental e princípio da ordem econômica. Entretanto, mais de três décadas após a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), as relações de consumo tornaram-se significativamente mais complexas, especialmente nos setores bancário, digital e de telecomunicações. Nesse cenário, multiplicam-se práticas abusivas que exploram a vulnerabilidade do consumidor, enquanto a morosidade judicial impede respostas céleres e eficazes, comprometendo a função reparatória e pedagógica da responsabilidade civil.

O aumento constante de reclamações nos Procons, a reincidência de condutas ilícitas por grandes empresas e o crescimento exponencial de fraudes e abusos digitais demonstram que o CDC, apesar de robusto, revela limitações para enfrentar os desafios contemporâneos. Assim, este trabalho analisa as fragilidades estruturais do sistema de proteção ao consumidor, destacando como práticas abusivas se perpetuam e como a lentidão judicial contribui para a ineficácia das sanções.

A partir desse diagnóstico, busca-se refletir sobre caminhos possíveis para a modernização da tutela consumerista, considerando medidas legislativas, tecnológicas, administrativas e processuais capazes de tornar efetivo o direito do consumidor no Brasil.

O presente estudo tem por objeto avaliar as fragilidades do Código de Defesa do Consumidor e as consequências da morosidade judicial na proteção do consumidor brasileiro, buscando identificar as práticas abusivas mais recorrentes e propor mecanismos que assegurem maior efetividade ao sistema nacional de defesa do consumidor. Nesse sentido, o objetivo geral consiste em compreender de que maneira as insuficiências normativas do CDC, aliadas à lentidão judicial, enfraquecem a concretização dos direitos consumeristas no Brasil.

Para alcançar tal finalidade, o trabalho se propõe a analisar os princípios constitucionais e legais que estruturam o Direito do Consumidor, identificar e examinar as principais práticas abusivas presentes no mercado contemporâneo e avaliar os impactos da morosidade judicial sobre a eficácia da tutela consumerista. Além disso, busca-se apresentar medidas, processuais e tecnológicas capazes de fortalecer o sistema de proteção, utilizando dados atualizados de órgãos oficiais para compor um

diagnóstico empírico consistente. O estudo também integrará modelos internacionais eficazes, especialmente aqueles adotados por países com estruturas regulatórias mais rígidas, de modo a oferecer propostas compatíveis e aplicáveis ao contexto brasileiro.

METODOLOGIA

A pesquisa adota abordagem qualitativa, fundamentada em análise bibliográfica, documental, legislativa e jurisprudencial. São examinadas obras clássicas do Direito do Consumidor, relatórios oficiais de órgãos de proteção (Procon, Senacon, IBGE, CNJ), dados estatísticos sobre reclamações e judicialização, além de estudos comparados envolvendo Japão, União Europeia e Estados Unidos. A metodologia inclui também análise crítica de decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) relacionadas a práticas abusivas e responsabilidade civil do fornecedor.

2. FUNDAMENTOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

2.1 Evolução Histórica e Origem do Direito do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor constitui um tema relativamente recente no âmbito jurídico, pois se trata de uma norma com menos de três décadas de vigência no Brasil. Contudo, é possível relacioná-lo ao processo histórico do consumo, especialmente à evolução ocorrida a partir da Revolução Industrial do aço e do carvão, na Inglaterra dos séculos XVIII e XIX, que posteriormente se expandiu para a Europa e os Estados Unidos.

Esse período foi marcado pelo aumento da demanda e da fabricação de produtos, impulsionado pelas máquinas movidas a vapor. Dessa forma, a produção industrial se intensificou e o trabalho artesanal passou gradativamente a ser substituído pelos novos métodos mecanizados.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 — o Código de Defesa do Consumidor (CDC) — entrou em vigor em 11 de março de 1991 e marcou uma importante inovação no ordenamento jurídico brasileiro. Ela representou uma verdadeira transformação na lógica de proteção jurídica, superando uma antiga perspectiva liberalista e individual do Direito Civil e inaugurando uma abordagem de caráter social. Com isso, o direito passou a assumir um papel ativo, voltado a garantir o equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteger a confiança e as legítimas

expectativas dos consumidores. (MARQUES, 1998, p. 4).

Nesse sentido, o Código Civil dialoga constantemente com as disposições do Código de Defesa do Consumidor em quaisquer conflitos envolvendo relações de consumo. Assim, o consumidor, além de contar com a proteção específica de uma lei que tutela seus direitos, também se beneficia da complementaridade de outras fontes normativas.

No Brasil, a Constituição de 1988 incorporou expressamente a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio econômico, o que possibilitou a criação de um dos sistemas jurídicos mais avançados da época.

A Revolução Industrial trouxe consigo uma verdadeira transformação no consumo e, como consequência, as relações privadas passaram a adquirir um caráter massificado. A tradicional negociação individual foi gradualmente substituída por contratações coletivas. Os contratos, antes fruto de tratativas personalizadas, passaram a ser firmados sem qualquer negociação prévia. Nesse contexto, as empresas aderiram a padronização de seus instrumentos contratuais, apresentando aos consumidores modelos previamente impressos e uniformizados (MARQUES, 1998, p. 4).

Foi, de certa forma, um movimento positivo de transformação ao conferir agilidade e segurança nas transações na sociedade massificada, no entanto, trouxe perigos aos consumidores que aderem, sem conhecer devidamente, todas as cláusulas contratuais. (MARQUES, 1998, p. 4).

A situação mudou drasticamente com o surgimento da sociedade de massa, onde a quantidade de contratos explodiu e contratar se tornou algo habitual para o consumidor. Nesse novo cenário de intensa atividade contratual, os remédios jurídicos clássicos se revelaram obsoletos.

É neste contexto de inadequação que surge o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelecendo princípios próprios para tutelar as novas relações de consumo.

2.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES

O consumidor é econômica, social e juridicamente vulnerável, apresentando sinais de fragilidade e impotência diante do poder econômico. Essa vulnerabilidade constitui sua característica essencial, uma qualidade ontológica, intrínseca e

indissociável, independentemente de sua condição social, cultural ou econômica, seja ele pessoa física ou jurídica (AMARAL, 2010, p. 65). De acordo com o Princípio da Vulnerabilidade (art. 4º, I, do CDC), reconhece-se que o consumidor é a parte hipossuficiente na relação jurídica de consumo.

No que se refere à ordem técnica, ligada tanto aos meios de produção quanto aos aspectos administrativos e técnicos que são envolvidos na produção e distribuição de produtos e na prestação de serviços, é o fornecedor quem detém o domínio desses elementos. Além disso, cabe a ele tomar as decisões essenciais: o que produzir, quando produzir e de que forma produzir. Assim, o consumidor fica limitado ao que é disponibilizado no mercado, de modo que sua “escolha” já nasce reduzida. Ele só pode optar entre as alternativas previamente definidas e ofertadas unilateralmente pelo fornecedor, sempre orientado pela busca do lucro. Quanto à ordem econômica, está se relaciona à superior capacidade financeira que, em regra, o fornecedor possui em comparação ao consumidor. Contudo, isso não significa que não possam existir consumidores individuais com elevada capacidade econômica, por vezes superior comparado à pequenos fornecedores. (NUNES, 2011, p.174).

O princípio do dever governamental (art. 4º, II, VI e VII, do CDC) estabelece que o Estado deve promover, conforme a lei, a defesa do consumidor. Trata-se de uma obrigação estatal, que envolve todos os níveis de governo na proteção do consumidor brasileiro. Para isso, existem órgãos públicos específicos que desempenham essa função, como os Procons estaduais e municipais, o Ministério da Justiça, a Polícia Civil e o Ministério Público. (AMARAL, 2010, p. 72).

Esse princípio legitima a intervenção direta do Estado para assegurar uma proteção efetiva ao consumidor, garantindo não apenas o acesso a produtos e serviços essenciais, mas também a qualidade e a adequação desses, no que diz respeito à segurança, durabilidade e desempenho. (NUNES, 2011, p.175).

No tocante ao princípio da boa-fé nas relações de consumo (art. 4º, III, do CDC), distinguem-se a boa-fé subjetiva e a boa-fé objetiva. A boa-fé subjetiva está ligada à condição interna do sujeito, à sua convicção de agir de forma compatível com o direito, refletindo honestidade e ausência de intenção de prejudicar. Já a boa-fé objetiva configura uma verdadeira regra jurídica de conduta (AMARAL, 2010, p. 75).

Isso significa que as partes envolvidas na relação de consumo devem agir

com transparência, seriedade, cautela, boa-fé, evitando qualquer conduta voltada à esperteza, ao lucro fácil ou à imposição de prejuízo à outra parte. O Código de Defesa do Consumidor contém diversas presunções importantes, como a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do produto ou do serviço (art. 12, CDC) e a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor no processo civil (art. 6º, VIII). Prevê, ainda, a nulidade absoluta das cláusulas abusivas (art. 51, CDC) e daquelas que determinem a perda total das prestações já pagas pelo consumidor em contratos de compra e venda de bens móveis ou imóveis com pagamento parcelado (art. 53) (ALMEIDA, 2009, p. 50).

2.3 PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL

A defesa do consumidor, assegurada simultaneamente como direito fundamental e como diretriz econômica, evidencia seu caráter transversal e indispensável para o funcionamento adequado da ordem jurídica e da dinâmica de mercado, pois atua como elemento estruturante das relações sociais e comerciais ao garantir condições mínimas de equilíbrio entre as partes. Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) brasileiro desempenha papel central ao estabelecer a proteção jurídica nas relações de consumo, definindo conceitos essenciais de consumidor e fornecedor, fixando princípios orientadores, prevendo sanções a práticas ilícitas e instituindo a Política Nacional das Relações de Consumo como instrumento de ação estatal voltado à harmonização das relações de consumo, ao fortalecimento da transparência e à efetiva tutela do consumidor, de modo a assegurar que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente seja enfrentada por meio de mecanismos normativos e institucionais capazes de promover um mercado mais justo, eficiente e socialmente responsável.

Essa rede protetiva criada pelo CDC repercutiu em outras políticas, como demonstra o inciso V do artigo 170 da Constituição Federal, referenciado no artigo 1º do próprio Código. Assim, o princípio da proteção ao consumidor, além de previsto no CDC, também está expressamente consagrado na Constituição.

Como observa Pfeiffer (2010), o princípio protetivo constitucional exige a concretização tanto da igualdade formal quanto da igualdade material, por tratar-se de um direito fundamental. Nesse sentido, Marques e Miragem (2014) esclarecem que a igualdade na aplicação da lei diz respeito à igualdade formal, ao passo que a igualdade perante a lei demanda tratamento diferenciado aos desiguais, configurando a igualdade

material. Esta última pressupõe intervenções estatais (como a legislação consumerista) com o objetivo de proteger a parte vulnerável nas relações de consumo.

Essa proteção abrange dimensões que a doutrina brasileira identificou como técnica, jurídica, econômica e informacional, nas quais se manifestam as vulnerabilidades do consumidor. Sob a ótica da igualdade material, não se pode considerar o conjunto de consumidores como um grupo homogêneo, pois há significativas diferenças entre eles, assim como entre os variados serviços e produtos disponíveis no mercado. Existem consumidores mais instruídos e outros com pouca ou nenhuma instrução; alguns possuem apenas recursos suficientes para adquirir bens essenciais, enquanto outros apresentam vulnerabilidades específicas. Tudo isso evidencia a impossibilidade de tratar os consumidores como uma categoria uniforme. Como bem afirmou Herman Benjamin (1988, p. 70), existem “consumidores e consumidores.”

PRÁTICAS ABUSÍVAS E INEFICÁCIA DO CDC NO MERCADO ATUAL

3.1 PUBLICIDADE ENGANOSA E DARK PATTERNS

Tendo a publicidade como uma forma de aproximar o consumidor dos produtos ou serviços oferecidos, surgem diversos problemas relacionados ao uso dos termos publicidade e propaganda (NUNES, 2018).

“Propaganda” tem origem no termo *propagare*, relacionado à ideia de algo que deve ser difundido — ou seja, a propagação de ideias, conhecimentos e informações. Já “publicidade” remete ao que é público ou realizado em público. Assim, considerando o objetivo do anunciante de promover seus produtos ou serviços, ambos os termos podem ser utilizados para expressar essa finalidade, funcionando como sinônimos (NUNES, 2018).

Além disso, conforme aponta Tartuce (2018, p. 420), a publicidade pode ser compreendida como “qualquer forma de transmissão difusa de dados e informações com o intuito de motivar a aquisição de produtos ou serviços no mercado de consumo.”

No ambiente digital contemporâneo, as plataformas utilizam **dark patterns** (padrões de design persuasivo e manipulador) para induzir comportamentos dos usuários que nem sempre correspondem à vontade livre e informada do consumidor. Esses recursos, ao distorcer a autodeterminação, violam princípios essenciais do CDC,

como o dever de informação clara e a boa-fé objetiva.

Trata-se de um descompasso normativo em relação a economia digital de mercado posto que é algo não tratado originalmente acerca de design persuasivo, algoritmos e dark patterns; há ausência de dispositivos expressos que responsabilizem provedores por manipulação de interfaces ou tratamentos algorítmicos que induzam erro ou consentimento tácito. Isso cria lacuna normativa explorada por plataformas.

Do ponto de vista jurídico, embora o ordenamento brasileiro ainda não disponha de norma específica que proíba expressamente todos os tipos de dark patterns, existe crescente doutrina e propostas legislativas para coibir tais práticas. O artigo “Dark patterns: vedação aos padrões obscuros no mercado digital” argumenta que a lacuna normativa constitui uma fragilidade da regulação consumerista frente à inovação tecnológica.

É ressaltado por estudos acadêmicos, como o de Heitor Ferreira Gonzaga, explicam que os dark patterns podem violar tanto o direito do consumidor quanto o direito à proteção de dados pessoais, sendo necessária uma regulação adaptativa e multidisciplinar para lidar com seus efeitos nocivos.

Diante dessa afirmação, é importante observar que, nessa transmissão difusa de informações dirigida ao consumidor, o artigo 6º da Lei 8.078/90 estabelece, em seu inciso III, como direito essencial do consumidor o acesso a informações claras e adequadas. Isso inclui a divulgação correta sobre a composição, características, quantidade, qualidade, preço e até mesmo os riscos relacionados aos diferentes produtos e serviços. Além disso, o inciso IV do mesmo artigo assegura a proteção do consumidor contra os prejuízos e excessos que a publicidade pode causar, resguardando-o da publicidade enganosa e abusiva.

No Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), ainda que nem todas as decisões utilizem expressamente o termo *dark patterns*, já existem processos e entendimentos que tratam de práticas digitais capazes de induzir o consumidor a contratações inadvertidas, reconhecendo-as como formas de prática abusiva. Em ações classificadas como “Práticas Abusivas”, como no processo 1148002-46.2024.8.26.0100, o Tribunal analisa condutas que comprometem a clareza das informações, dificultam o exercício da vontade e geram vício de consentimento — elementos típicos dos *dark patterns*. A jurisprudência do TJSP, ao exigir transparência

e coibir mecanismos que limitem a compreensão ou manipulem escolhas do consumidor, reforça que tais estratégias violam a boa-fé objetiva e se enquadram nas hipóteses do art. 39 do CDC, mesmo quando não nomeadas diretamente como *dark patterns*.

Ressalta-se ainda que o artigo 36 do Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da identificação da publicidade, vedando qualquer forma de publicidade dissimulada ou subliminar — aquela em que a mensagem parece não ter caráter publicitário, embora o tenha. Assim, o consumidor deve ser capaz de reconhecer que está diante de uma propaganda, não podendo ser induzido ou surpreendido por ela (TARTUCE, 2018).

A LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) também pode fornecer fundamento para controle dessas técnicas, na medida em que manipulações de interface podem implicar tratamento de dados pessoais ou violação da transparência exigida no processamento de dados. Em decisões recentes, tribunais brasileiros começam a reconhecer a responsabilidade de plataformas quando seus sistemas favorecem práticas enganosas ou ocultam informações essenciais ao usuário.

Logo, os dark patterns representam uma nova fronteira de práticas abusivas, não prevista de forma direta no CDC de 1990, o que evidencia a desatualização normativa frente à economia digital.

3.2 ABUSIVIDADES OCULTAS E CONTRATOS ONEROSOS

Outra fonte significativa de abuso reside nos contratos eletrônicos ou de adesão, extremamente extensos e redigidos em linguagem técnica, dificultando a compreensão do consumidor médio. Nessas cláusulas ocultas, muitas vezes ocorre:

1. Limitações de responsabilidade, penalidades ou tarifas extras são escondidas nas minúcias do documento, sem destaque adequado.
2. Termos de uso ou políticas de privacidade podem prever consentimentos tácitos para o tratamento de dados ou renúncia de direitos sem que o consumidor perceba sua real extensão.
3. Contratos de fidelização ou reajuste automático de tarifas (em telecomunicações ou bancos) impõem ônus elevados aos consumidores, sem que haja transparência plena no momento da contratação.

Com o avanço das tecnologias nos últimos anos, muitas novidades têm chegado ao mercado com designs modernos, capazes de atrair a atenção dos consumidores e despertar o desejo por novos produtos e marcas.

Esses elementos contradizem os princípios do CDC: vulnerabilidade, transparência e boa-fé objetiva. Quando o consumidor não entende os efeitos reais dos termos pactuados, sua autodeterminação é comprometida, restando fragilizado diante da parte mais poderosa.

3.3 Setores com Alta Incidência de Abusividades

Prática abusiva é toda conduta que se afasta dos padrões de boa conduta mercadológica em relação ao consumidor. Qualquer comportamento que contrarie aquilo que se espera quanto à lealdade e correção nas relações de consumo configura uma prática abusiva. Essas práticas, de natureza comercial, manifestam-se na fase pós-produção, como no aproveitamento da fragilidade ou ignorância do consumidor — seja por motivo de idade, saúde, conhecimento ou condição social — para impor-lhe produtos ou serviços.

É justamente nessa etapa que o presente trabalho se concentrará. As práticas comerciais abusivas consistem, portanto, em comportamentos desleais adotados por fornecedores e prestadores de serviços, considerados violações ao Código de Defesa do Consumidor e capazes de causar efetivo prejuízo aos consumidores finais.

Dentre os maiores índices de reclamações, estão o setor:

- **Telecomunicações:** cobranças indevidas, fidelização abusiva.

Setor historicamente campeão de reclamações nos Procons. As práticas comerciais abusivas manifestam-se de forma crescente e variada, exigindo leitura ordenada dos setores mais problemáticos: primeiro, as telecomunicações — onde cobranças indevidas e fidelização abusiva continuam no topo das queixas (a Anatel registrou 1.306.213 reclamações em 2023), muitas vezes com baixa taxa de solução pelas operadoras.

- **Bancário:** tarifas ocultas, venda casada, juros unilaterais.

Em seguida, o setor bancário, marcado por tarifas ocultas, venda casada e aplicação de juros disparem — levantamentos do Procon-SP mostram diferenças de até

447,50% entre tarifas por serviços prioritários e indicadores que colocam bancos entre as empresas mais reclamadas.

No setor bancário, a jurisprudência é vasta e favorável ao consumidor:

Súmula 479/STJ – Responsabilidade objetiva por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de atividades bancárias.

Tema 466/STJ – Fraude é risco inerente à atividade.

STJ (2024): bancos têm dever de detectar transações atípicas e bloqueá-las, sob pena de indenizar clientes vítimas de golpes de engenharia social.

STJ (2025): reconheceu responsabilidade de instituições de pagamento em golpes de “falsa central de atendimento”, em razão de falhas de segurança.

Essa construção jurisprudencial reforça que o mercado financeiro brasileiro opera, muitas vezes, com déficit de proteção ao consumidor, sobretudo idosos, analfabetos funcionais, pessoas de baixa renda e usuários com pouca familiaridade digital, grupos amplamente afetados por fraudes, contratos abusivos e práticas desleais.

- **Comércio Eletrônico:** fraudes, atrasos, propaganda enganosa.

Por fim, o comércio eletrônico, que enfrenta fraudes, atrasos e propaganda enganosa: embora tentativas de fraude tenham recuado (de 5,77% em 2022 para 4,09% das transações em 2023, segundo estudo da Equifax/Konduto), o impacto sobre consumidores e lojistas permanece relevante em valores e volume.

Em casos de golpes praticados dentro das plataformas, como anúncios falsos ou links fraudulentos, decisões recentes reforçam que a plataforma tem dever de vigilância mínima e deve indenizar o consumidor quando não adota mecanismos eficazes de prevenção.

Esses exemplos demonstram que em 2023, a Fundação Procon-SP registrou 769.556 atendimentos, indicando que o setor de telecomunicações e bancos respondem por mais de 60% das reclamações registradas, o que demonstra tanto a extensão dos problemas quanto a necessidade de medidas regulatórias e de maior efetividade na defesa do consumidor.

3.4 Morosidade Judicial e Ineficiência das Sanções

O acesso ao Poder Judiciário é um direito fundamental previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição da República de 1988, sendo referido pela doutrina como

princípio da inafastabilidade da jurisdição, princípio da proteção judiciária, princípio do acesso à justiça ou, conforme expressa Rosemiro Pereira Leal, princípio do acesso à jurisdição. Entretanto, não basta assegurar ao cidadão a possibilidade de recorrer ao Judiciário; é necessário que essa prestação seja eficiente e adequada, capaz de solucionar o conflito em tempo oportuno e de forma apropriada.

A eficiência, nesse contexto, corresponde à obtenção do máximo resultado com o menor dispêndio possível de recursos. Isso não implica que a resposta judicial deva ser imediata, mas exige que a decisão não se prolongue por vários anos, observando-se, assim, uma duração razoável do processo.

Tal garantia está expressamente prevista no art. 5º, LXXVIII, da Constituição da República, segundo o qual “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

O processo constitucional incorpora princípios como celeridade, efetividade, eficiência e duração razoável do processo. Contudo, na realidade atual, a concretização desses princípios tem se revelado um grande desafio. Observa-se uma prestação jurisdicional excessivamente lenta, gerando diversos problemas e comprometendo a qualidade da tutela oferecida ao cidadão.

No entanto, multas aplicadas por órgãos de defesa do consumidor frequentemente são simbólicas frente ao faturamento das grandes empresas, reduzindo o poder dissuasório das punições administrativas. Em práticas digitais e fraudes bancárias, o ônus de provar a culpa ou a falha técnica muitas vezes recai sobre o consumidor — que não tem acesso aos logs, algoritmos ou sistemas internos — o que inviabiliza a efetividade do direito material. E a atuação dispersa entre Procons, Senacon, agências reguladoras e Poder Judiciário gera respostas desarticuladas, permitindo que empresas migrem entre jurisdições e reduzindo a eficácia da fiscalização.

A soma dessas fragilidades estruturais — multas administrativas ineficazes, dificuldades probatórias impostas ao consumidor e a fragmentação institucional entre Procons, Senacon, agências reguladoras e o Judiciário — revela um sistema de proteção que ainda opera de forma reativa e descoordenada. Esse cenário se agrava diante da morosidade judicial, evidenciada pelo *Justiça em Números* (CNJ, 2024), que

aponta tempo médio superior a quatro anos para o julgamento de ações consumeristas.

A demora não apenas frustra a reparação efetiva, mas também enfraquece o caráter pedagógico da responsabilização, gerando um ambiente em que práticas abusivas se tornam financeiramente vantajosas para grandes fornecedores. Assim, a ausência de mecanismos integrados de prevenção e resposta rápida permite que ilícitos se repitam em larga escala, configurando verdadeira demanda repetitiva estrutural.

3.5 A Judicialização da Proteção Consumerista e a Fragilidade Institucional do CDC

Diante dessa realidade, a jurisprudência dos tribunais superiores desempenha papel fundamental na tentativa de suprir lacunas normativas e uniformizar o tratamento das controvérsias. Súmulas, temas repetitivos e teses firmadas pelo STJ buscam consolidar entendimentos que assegurem maior proteção ao consumidor, especialmente em setores marcados pela reincidência de ilícitos, como o bancário, o digital e o de telecomunicações.

Aqui se destacam algumas das sumulas e decisões mais relevantes que demonstram a fragilidade institucional do CDC frente a esses abusos:

Súmula 479 (STJ): que reafirma a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes internas e externas;

Súmula 385 (STJ): que delimita o cabimento de danos morais em casos de negativação irregular;

Tese firmada no Tema 1.085/STJ – que estabelece diretrizes para tutela do superendividamento, priorizando medidas de recomposição financeira e prevenção a práticas abusivas que favoreçam o ciclo de endividamento contínuo.

Tais enunciados evidenciam o esforço dos tribunais em responder a demandas massificadas, mas também demonstram que, na ausência de políticas públicas integradas, o Judiciário se torna o principal (e muitas vezes único) espaço de contenção das práticas abusivas, sobrecarregando-se e enfraquecendo a efetividade do próprio CDC.

4. PROPOSTAS PARA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

A análise das práticas abusivas e da jurisprudência revela que a fragilidade

do CDC não decorre apenas de lacunas normativas, mas também de limitações estruturais que impedem a plena proteção do consumidor. A velocidade com que surgem novas formas de abusividade, especialmente no ambiente digital, supera a capacidade regulatória e fiscalizatória do Estado, gerando um cenário em que o consumidor permanece vulnerável mesmo com um dos códigos mais avançados do mundo.

Mediante demonstrado através dados obtidos através do Procon é notório que cerca de 78% dos consumidores não conseguiram resolver o problema diretamente com o fornecedor e conforme Relatórios da Justiça (CNJ) as ações consumeristas levam, em média, 4 anos e 2 meses para um desfecho final, oque reduz o caráter reparatório e, sobretudo, o caráter pedagógico da tutela.

Diante das fragilidades evidenciadas no sistema de proteção ao consumidor, especialmente frente às práticas abusivas complexas e à morosidade judicial, algumas propostas concretas se mostram essenciais para aprimorar a efetividade do CDC. São medidas que combinam tecnologia, inovação regulatória, aprimoramento processual e maior rigor administrativo, tomando como referência modelos internacionais bem-sucedidos.

Sua efetividade depende de um ecossistema mais amplo e célere, (fiscalização assídua, agilidade judicial, repressão administrativa eficiente e atualização contínua diante de novas tecnologias.

Um exemplo mais próximo da nossa realidade foi a criação da instituição do “Núcleo de Justiça 4.0 – Empréstimos Consignados” pelo Tribunal de Justiça do Maranhão que revela, de forma eloquente, uma falha estrutural no sistema tradicional de varas judiciais para lidar com demandas massificadas relacionadas a fraudes em empréstimos consignados. Por meio do Ato da Presidência nº 60/2022 e, posteriormente, da Ato nº 32/2024, o TJMA estendeu a competência territorial desse Núcleo para todo o estado, de modo que todos os processos relativos a fraude em consignados tramitam exclusivamente por esta instância.

Essa concentração processual, aliada à especialização digital (o Núcleo é 100% virtual), surge como resposta prática ao acúmulo de litígios semelhantes que antes sobrecarregavam diversas varas comuns, gerando ineficiência, lentidão e falta de uniformidade no tratamento desses casos.

Além disso, a Corregedoria-Geral da Justiça do Maranhão regulamentou, por meio da Portaria CGJ nº 4261/2024, a redistribuição automática de processos em curso para o Núcleo 4.0, quando configurado o assunto “empréstimo consignado” (Código 11806), mostrando que o próprio sistema judiciário reconhece a sobrecarga das varas locais e a necessidade de centralizar e uniformizar essas ações.

O CNJ confirmou a validade dessa estrutura especializada em decisão administrativa, reforçando que o Núcleo representa uma solução institucional eficaz para demandas repetitivas e complexas, que exigem tecnologia, especialização e tramitação uniforme para garantir a efetividade da tutela consumerista.

Diante desse cenário, torna-se necessário adotar medidas inovadoras que reforcem a prevenção, a celeridade e a eficiência da defesa do consumidor. Assim, algumas propostas concretas se destacam:

4.1. Sistema Nacional de Prevenção de Práticas Abusivas

Inspirado na *Consumer Affairs Agency* do Japão, este sistema teria como finalidade o monitoramento contínuo de abusividades, utilizando ferramentas de inteligência artificial para identificar padrões de fraude, publicidade enganosa, dark patterns e outras condutas ilícitas. A partir desse monitoramento, seriam emitidos alertas públicos e sanções administrativas automáticas, aumentando a capacidade preventiva do Estado e reduzindo a reincidência.

4.2. Resolução Imediata de Conflitos (RIC)

Com base no modelo europeu de *Online Dispute Resolution (ODR)*, a criação de um sistema nacional de resolução imediata permitiria solucionar conflitos de consumo em até 30 dias, sem necessidade de judicialização. Além de reduzir a sobrecarga dos Procons e do Judiciário, esse mecanismo garantiria respostas mais rápidas ao consumidor, fortalecendo o caráter pedagógico da responsabilização.

4.3. Auditoria Obrigatória de Algoritmos

Seguindo as diretrizes da Lei de Serviços Digitais da União Europeia (*Digital Services Act*), plataformas digitais de grande porte deveriam ser obrigadas a realizar auditorias periódicas de seus algoritmos, a fim de identificar e eliminar mecanismos que favoreçam práticas manipulativas, como dark patterns. Essas auditorias aumentariam a transparência e permitiriam ao consumidor exercer sua autodeterminação de forma

consciente.

4.4. Multas Progressivas Vinculadas ao Faturamento

Enquanto no Brasil 87% das multas aplicadas pelos Procons em 2023 não ultrapassaram R\$ 2.000,00, países da União Europeia adotam multas proporcionais ao faturamento global, que variam entre 4% e 6% da receita anual. A adoção de sanções desse tipo impediria que grandes empresas tratassem a violação da lei como “custo operacional”, tornando as punições verdadeiramente dissuasivas.

4.5. Especialização por Setor Judicial

A criação de varas e câmaras especializadas em temas como direito digital, telecomunicações e operações financeiras abusivas contribuiria para julgamentos mais técnicos, coerentes e céleres. A especialização reduz erros interpretativos, promove uniformização de entendimentos e diminui o tempo de tramitação, fortalecendo a confiança do consumidor na via judicial.

4.6. Sistema Nacional Unificado de Dados de Reclamações

Inspirado no modelo norte-americano do *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB), esse sistema reuniria, em base única e de acesso público, dados sobre reclamações, empresas reincidentes, tipos de abusividades e índices de resolução. A transparência resultante permitiria maior controle social, pesquisa acadêmica qualificada e políticas públicas baseadas em evidências.

4.7. Implicações para a Efetividade do CDC

Essas práticas abusivas demonstram que o CDC sofre de descompasso com a modernidade: há inovação tecnológica (algoritmos, big data, interfaces manipuladoras) que a lei não regula especificamente, o que fragiliza a proteção dos consumidores.

A morosidade judicial agrega mais complexidade: mesmo quando há direito, consumidores podem desistir ou demorar muito para obter reparação, o que reduz o efeito dissuasório das sanções. A fragmentação normativa (entre direito do consumidor, direito digital, proteção de dados) dificulta uma resposta integrada e eficiente para práticas abusivas modernas.

Há urgência em adoção de medidas legislativas e regulatórias: regulamentações específicas de dark patterns, fortalecimento dos mecanismos de

fiscalização (Procons, Senacon), exigência de transparência nas plataformas, auditoria algorítmica, entre outras.

CONCLUSÃO

A análise das práticas abusivas contemporâneas, aliada à morosidade judicial e às limitações estruturais do Estado, evidencia que o Código de Defesa do Consumidor, embora seja um dos instrumentos mais avançados do mundo, não possui hoje plena capacidade de proteger o consumidor diante da complexidade dos mercados digitais, financeiros e de telecomunicações. A investigação demonstrou que o problema não é apenas normativo, mas sistêmico: envolve falhas de fiscalização, insuficiência das sanções, assimetria informacional crescente e um Judiciário sobrecarregado.

Os dados empíricos reforçam essa conclusão. Procon-SP registrou, em 2023, que telecomunicações e bancos responderam por mais de 60% das reclamações, enquanto o CNJ aponta que ações consumeristas demoram, em média, 4 anos e 2 meses para uma solução definitiva (tempo incompatível com a realidade dinâmica das relações de consumo). A jurisprudência analisada (como a Súmula 479, Tema 466, Tema 977 e decisões recentes sobre golpes bancários e dark patterns) revela que, apesar dos avanços, o sistema continua reativo, resolvendo problemas apenas após danos já consumados.

Diante desse cenário, torna-se imperativo modernizar o ecossistema de proteção ao consumidor por meio de políticas públicas coordenadas, inovações tecnológicas, mecanismos extrajudiciais céleres e sanções proporcionais ao poder econômico dos fornecedores. Propostas como a criação de um Sistema Nacional de Prevenção de Práticas Abusivas, auditorias algorítmicas obrigatórias, resolução imediata de conflitos (RIC), multas progressivas vinculadas ao faturamento e especialização judicial mostram-se essenciais para equilibrar a relação entre consumidores e grandes corporações.

Conclui-se, portanto, que a efetividade do CDC não depende apenas de reformas legislativas, mas da construção de um modelo integrado de proteção (tecnológico, regulatório e judicial) capaz de responder às novas formas de abusividade que emergem no contexto digital.

Somente assim será possível garantir a concretização dos direitos consumeristas, reduzir a vulnerabilidade estrutural do consumidor e promover um mercado mais transparente, ético e equilibrado no Brasil.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Reclamações sobre telecomunicações caem 24,1% em 2023. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-02/reclamacoes-sobre-telecomunicacoes-caem-241-em-2023> . Acesso em: 18 nov. 2025.

ARXIV. Dark patterns and digital market practices. 2023. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2303.03888>. Acesso em: 18 nov. 2025.

BENJAMIN, Antônio Herman. O conceito jurídico do consumidor. Revista dos Tribunais: RT, v. 77, n. 628, fev. 1988. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/8866/conceito_juridico_consumidor_Benjamin_RDT.pdf . Acesso em: 17 nov. 2025.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

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

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta o comércio eletrônico.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

BRASIL. Lei Geral de Telecomunicações. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

CAA JAPAN. Consumer Affairs Agency Japan. Disponível em: <https://www.caa.go.jp/en> . Acesso em: 18 nov. 2025.

COMPRAS ONLINE. Tentativas de fraude em e-commerce em 2023. E-Commerce Brasil. 2023. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/em-2023-409-das-transacoes-nos-e-commerces-brasileiros-foram-tentativas-de-fraude> . Acesso em: 18 nov. 2025.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direito do Consumidor. 13. ed. São Paulo: Saraiva Jur., 2022.

GOMES, Orlando. Contratos. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

JOTA. Dark patterns: vedação aos padrões obscuros no mercado digital. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/dark-patterns-vedacao-aos-padroes-obscuros-no-mercado-digital>. Acesso em: 18 nov. 2025.

LEAL, Rosemiro Pereira. Teoria Geral do Processo: primeiros estudos. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos

vulneráveis. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. E-book. Disponível em: <https://nextproview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/77791989/v2/document/100079678> . Acesso em: 17 nov. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. A atualização do CDC em matéria de crédito e superendividamento. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jul-03/lima-marques-atualizacao-cdc-materia-credito-superendividamento> . Acesso em: 17 nov. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade no direito do consumidor contemporâneo. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2025.

MIGALHAS. Decisão judicial sobre banco e consumidor. 2025. Disponível em:

https://www.migalhas.com.br/arquivos/2025/6/8F1C2E58D0C875_decisao-banco.pdf. Acesso em: 21 nov. 2025.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Saraiva Jur., 2021.

PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. Defesa da concorrência e bem-estar do consumidor. 2010. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito da USP, São Paulo, 2010. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2133/tde-26092011-104134/publico/versao_completa_Roberto_Pfeiffer.pdf . Acesso em: 17 nov. 2025.

PROCON-SP. Tarifas bancárias. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/tarifas-bancarias>. Acesso em: 18 nov. 2025.

STJ – SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Súmula 385. Disponível em:

https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula385.pdf . Acesso em: 21 nov. 2025.

TJMA – Tribunal de Justiça do Maranhão. TJMA regulamenta Núcleo de Justiça 4.0 – Empréstimos consignados. Disponível em:

<https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/514106/tjma-regulamenta-nucleo-de-justica-40-emprestimos-consignados> . Acesso em: 21 nov. 2025.

TJMA – Tribunal de Justiça do Maranhão. Portaria PNAOG. Disponível em:

<https://www.tjma.jus.br/atos/portal/geral/511097/202/pnaog> . Acesso em: 21 nov. 2025.



FACULDADE
Santa Luzia

Aqui, você faz a diferença!