



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2022.0001005290**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035583-91.2021.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LALAMOVE TECNOLOGIA (BRASIL) LTDA. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada TISSIANA KULLERKUPPE SARMENTO.

**ACORDAM**, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento aos recursos. V. U. Proferiu sustentação oral a Dra. Gabriela Ramos Caiado.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 7 de dezembro de 2022.

**CÉSAR ZALAF**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº: 3159**

**APELAÇÃO Nº: 1035583-91.2021.8.26.0002**

**COMARCA: SÃO PAULO - 14ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO**

**APELANTE: LALAMOVE TECNOLOGIA BRASIL LTDA**

**APELANTE: BANCO SANTANDER S.A.**

**APELADO: TISSIANA KULLERKUPPE SARMENTO**

**JUIZ: FABIO HENRIQUE PRADO DE TOLEDO**

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO DELIVERY. AUTORA QUE CONTRATOU SERVIÇOS DE ENTREGA VIA APLICATIVO (LALAMOVE) E FOI VÍTIMA DE GOLPE PERPETRADO PELO ENTREGADOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR OS RÉUS A INDENIZAR A AUTORA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

APELO DA RÉ LALAMOVE. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO QUE NÃO VINGAM. RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO PRESTADO QUANTO À GESTÃO DO APLICATIVO E À FORMA DE PAGAMENTO. A PRESTADORA DE SERVIÇO RESPONDE PELOS ATOS PRATICADOS PELOS ENTREGADORES, INDEPENDENTEMENTE DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO. RELAÇÃO DE CONSUMO. ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO CIVIL C.C 14, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESSARCIMENTO DO VALOR DESCONTADO, MEDIDA QUE SE IMPÕE. DANO MORAL. AUTORA QUE TENTOU SOLUCIONAR O PROBLEMA EXTRAJUDICIALMENTE, SEM ÊXITO. VALOR DOS DANOS MORAIS PONDERADAMENTE ARBITRADOS. RECURSO IMPROVIDO.

RECURSO DO RÉU BANCO SANTANDER. RESPONSABILIDADE OBJETIVA POR FORTUITO INTERNO. FRAGILIDADE NO SISTEMA DE SEGURANÇA E PRESERVAÇÃO DOS DADOS DE SEUS CLIENTES. OPERAÇÃO QUE DESTOA DO PERFIL DE USO DA AUTORA. DANOS MATERIAIS E MORAIS DEVIDAMENTE COMPROVADOS.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

RECURSO IMPROVIDO.

Tratam-se de recursos de Apelação interpostos contra r. sentença de fls. 207/210 que julgou procedente Ação de Ressarcimento de Danos Materiais e Morais proposta por **TISSIANA KULLERKUPPE SARMENTO** contra **LALAMOVE TECNOLOGIA BRASIL LTDA E BANCO SANTANDER S/A**, para “(1) a declaração de inexigibilidade do pagamento realizado no valor de R\$ 4.990,00 condenando a 2ª Ré a estornar o valor à conta corrente de titularidade da autora; (2) a condenação solidária das requeridas ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 679,19 referente aos juros remuneratórios pelo uso do limite da conta corrente da autora e pelo empréstimo pessoal tomado com a 2ª Ré para cobrir o prejuízo, além do IOF. Se inclui neste pedido os juros remuneratórios do empréstimo pessoal até sua quitação, em fase de liquidação ao término da ação; (3) a condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, que será corrigido monetariamente desde a data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, estes contados da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil. Em razão da sucumbência, condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios do patrono da parte autora, que fixo em 15% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º do Novo Código de Processo Civil.”

Inconformada, recorre a Ré Lalamove, aduzindo ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, pois atua como intermediadora, operando através aplicativos móveis e site, entre motorista independente e usuários em diversos tipos de mercadoria. No mérito, sustenta culpa exclusiva de terceiro ao aplicar o golpe e da vítima que realizou pagamento com cartão bancário e senha pessoal. Busca a improcedência da ação, com o consequente afastamento de indenização por danos morais e materiais. Alternativamente busca minorar o valor da indenização por danos morais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apela, ainda, o Réu Banco Santander negando falha na prestação do serviço, pois não contribuiu para o ato ilícito praticado pelo entregador, bem como atribui a culpa exclusiva à Autora que inseriu seu cartão com chip e digitou sua senha, de forma que inexistente responsabilidade nos termos do artigo 13, § 3º, II do CDC. Pretende também afastar sua condenação em danos materiais e morais ou alternativamente reduzir o valor dos danos morais.

Recursos tempestivos e com preparo. Contrarrazões às fls. 293/312. Há oposição ao julgamento virtual pela Ré Lalamove às fls. 319/320.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos, e, quanto aos seus objetos, não merecem ser providos os recursos dos réus.

Trata-se de Ação de Ressarcimento de Danos Materiais e Morais, onde o Autor narrou que “(1) percebeu que havia sido vítima do chamado de “golpe do delivery”; (2) o entregador, indicado como sendo Fábio Soares Nascimento, já estaria bloqueado da plataforma mas que, entretanto, a empresa não seria responsável pelo ocorrido, já que somente era um app; (4) o cliente deveria buscar a operadora de cartão de crédito ou o banco para que houvesse o cancelamento da compra; (5) teve que pagar à 2ª Ré, juros remuneratórios pela utilização de seu limite da conta corrente, no valor de R\$ 125,54 (período de 11/04/21 a 10/05/21) e de R\$ 375,56 (período de 11/05/21 a 10/06/21), além de ter sido forçada a contratar um empréstimo pessoal com a 2ª Ré no valor de R\$ 5.000,00 para cobrir o prejuízo, com custo efetivo total de 3,23% ao



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*mês, 47,27% ao ano, além de pagar IOF no valor de R\$ 178,09, totalizando até o presente momento R\$ 679,19, sem contar os juros pelo transcurso do tempo até a quitação do referido empréstimo. Com esses argumentos, requer: (1) a declaração da inexigibilidade do pagamento realizado no valor de R\$ 4.990,00 condenando a 2ª Ré a estornar o valor à conta corrente de titularidade da autora; (2) alternativamente, que condene solidariamente as requeridas ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 4.999,00; (3) a condenação solidária das Requeridas ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 679,19 referente aos juros remuneratórios pelo uso do limite da conta corrente da Autora e pelo empréstimo pessoal tomado com a 2ª Ré para cobrir o prejuízo, além do IOF. Se inclui neste pedido os juros remuneratórios do empréstimo pessoal até sua quitação, sendo impossível mensurar neste momento, devendo ser objeto de liquidação ao término da ação; (4) a condenação solidária das Requeridas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00” (fls.207/208). Ao após, a r. sentença foi julgada procedente, do que recorrem os Réus.*

Inicialmente, é de rigor qualificar a relação jurídica havida entre as partes como de consumo.

Quanto ao Recurso da Ré Lalamove, não vinga a arguição de ilegitimidade passiva. Para tanto, destaco trecho da Apelação Cível 1034774-98.2021.8.26.0100; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022, em casos análogos:

*“A empresa de tecnologia atua por meio do site e de aplicativo, conectando usuários que desejam gerar renda por meio de entregas com usuários que necessitam do serviço de compra e respectiva entrega. Ao intermediar vendas pela internet, com promessa de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*entrega rápida e segura, a Rappi age em parceria com entregadores autônomos, incrementando sua atividade. Diante disso, não se pode admitir que transfira o risco de sua atividade ao consumidor, que fez uso de seus serviços ao escolher a Rappi como intermediadora, e não o motoboy que foi por ela credenciado. Ademais, acresço que a Ré Rappi não negou a existência do pedido pela intervenção da plataforma de compra com delivery, o valor correto da operação. Ainda que defenda que sua atuação se dá como mera intermediadora, é fato que a sociedade empresária presta seu nome para dar credibilidade aos fornecedores em sua plataforma cadastrados. Se a Ré assim atua, deve responder pelos equívocos dos fornecedores cadastrados.”*

Ademais, com base na teoria da asserção, conforme admitida pela jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, por ter sido apontada pela Autora como responsável pela prestação de serviços, bem como por incidir, no caso, o Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que foi em decorrência dos serviços prestados pela Ré, que foi utilizado pela Autora, que este veio a sofrer o golpe aqui versado, aproveitando-se, o meliante, portanto, desta atuação da empresa Ré para perpetrá-lo.

Quanto ao mérito, destaco que a r. sentença em relação à Ré Lalamove deve permanecer inalterada.

No presente caso, é incontroverso que a Autora realizou serviço de entrega de camiseta pelo aplicativo mantido pela Ré, Lalamove, e que foi vítima do “golpe do delivery”, perpetrado por entregador vinculado ao aplicativo. O golpe já é nacionalmente conhecido e, embora a Ré sustente que avise



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

os consumidores que o pagamento foi feito pelo aplicativo e nada é cobrado na entrega, isso não se mostrou suficiente. E, apesar de inexistir vínculo empregatício entre o entregador e a Ré, a fraude somente ocorreu por meio da vinculação entre ambos. E, neste sentido, de acordo com a disposição dos artigos 14 e 18, do CDC, a responsabilidade dos fornecedores que integram a cadeia de consumo é objetiva e solidária ante o fato e vício do produto, ou do serviço.

Como já asseverado, a Ré, na condição de fornecedora da plataforma de delivery, faz parte da cadeia de consumo e deve ser responsabilizada por eventuais danos decorrentes da falha de seu serviço. **Outrossim, o golpe somente foi possível porque o fraudador teve acesso aos dados pessoais do consumidor através do aplicativo da Ré.** E, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, tendo em vista que a Autora estava utilizando do serviço fornecido pela Ré e acreditou serem verídicas as informações que lhe foram passadas, pois, como já dito, o fraudador teve acesso aos seus dados através do aplicativo. Portanto, os argumentos de culpa exclusiva da vítima e do fraudador (terceiro), não se prestaram para excluir a responsabilidade da Lalamove.

Nesta esteira, entendimento deste E. Tribunal:

*“APELAÇÃO CÍVEL Golpe do delivery Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de parcial procedência Inconformismo da ré 1. **Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição da petição inicial. Teoria da asserção 2. Compra realizada por meio de aplicativo em plataforma digital de titularidade da ré. Fraude perpetrada por entregador vinculado à ré. Prestadora de serviços que responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente do vínculo empregatício.**”*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**Precedentes deste E. Tribunal de Justiça Dano material, ademais, que restou comprovado, no valor de R\$ 3.711,30 (três mil setecentos e onze reais e trinta centavos). Fraude perpetrada, no caso, por meio de mensagens trocadas entre a autora e o entregador pela própria plataforma da ré Sentença mantida.** Majoração da verba honorária devida pela ré aos patronos da autora, em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1060790-89.2021.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível -39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2022; Data de Registro:03/03/2022

Daí decorre que são devidos os danos materiais, pois, a Autora comprovou que foi ludibriado com o valor de R\$ 3,80 pela taxa de entrega, ao passo que foi subtraído e descontado em sua fatura de cartão de crédito, a quantia de R\$ 8.003,80, através de pagamento direcionado à Fernanda dos Santos, fls. 47, no dia 14/12/2021.

Quanto aos danos morais, além do fato violador, é certo que os transtornos suportados pela Autora ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar justa reparação. A Autora, antes de propor a ação, foi obrigada a contrair empréstimo para cobrir o saldo negativo de sua conta corrente e tentou solucionar a questão administrativamente (fls.38/43 pelo serviço de atendimento ao consumidor), contudo, a Ré, a despeito da recorrência do fato vivenciado pela Autora, negou-se a ajudá-la, sendo necessária a intervenção do Judiciário. Assim, impõe-se o dever de indenizar.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).*

Na hipótese dos autos, entendo que o valor de R\$ 6.000,00 fixado na r. sentença, mostra-se proporcional, bem como atende o caráter repressivo e reparatório do instituto, evitando o enriquecimento indevido da vítima e coibindo a reiteração da conduta lesiva do ofensor, parâmetro este, já estabelecido por este Tribunal em casos análogos. Confira-se:

*Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência parcial – Irresignação de ambas as partes – Preliminar de ilegitimidade passiva – Afastamento - Relação de consumo – Empresa ré que é parte legítima para figurar no polo passivo da*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*ação, sendo responsável pelo defeito na prestação de serviço, independentemente da existência de vínculo empregatício com o entregador – Golpe do delivery - Falha na prestação de serviço caracterizada - Autor vítima de golpe perpetrado por entregador vinculado ao aplicativo – Dano material - Reconhecimento para devolução do valor debitado indevidamente – **Dano moral – Demandante que faz jus à reparação deste dano - Situação vivenciada que não se traduz em mero aborrecimento** – Recurso do autor provido e improvido o da ré. (TJSP; Apelação Cível 1018769-98.2021.8.26.0003; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2022; Data de Registro: 21/06/2022)*

*APELAÇÃO – Ação indenizatória – Compra em aplicativo de "delivery" – Golpe iniciado na plataforma da requerida – Pedidos improcedentes – Pleito de reforma – Possibilidade – Relação de Consumo – Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros – Impossibilidade – Utilização do sistema da requerida que se mostrou essencial à empreitada criminosa – Estelionatário que após ter acesso aos dados do pedido do autor se comunicou com o requerente e o orientou de forma a induzi-lo a erro – Pagamento de taxa de entrega inexistente – Valor exibido na tela que ocultava os demais dígitos da cobrança – Requerida que integra a cadeia de consumo e é a responsável*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*por selecionar seus colaboradores – Risco da atividade – Relação de consumo – Princípio do diálogo das fontes – Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor – Ressarcimento do valor descontado, medida que se impõe – Dano moral – Autor que tentou solucionar o problema extrajudicialmente, sem êxito, a despeito do grande número de casos semelhantes – Necessidade de intervenção do judiciário – Quantum indenizatório que deve ser fixado atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta – Circunstâncias fáticas, que, in casu, autorizam a fixação em R\$5.000,00 – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1050964-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2022; Data de Registro: 14/06/2022)*

No que diz respeito ao recurso do Réu Banco Santander, entendo que os fundamentos ventilados em razões recursais, não merecem ser acolhidos.

Observo que apesar de o Réu alegar que não houve falha na prestação de serviço e atribuir a culpa pelo incidente exclusivamente à autora, a segurança dos serviços bancários e das informações dos clientes deve ser



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

totalmente garantida pelas instituições financeiras, que devem ser responsabilizadas quando existirem falhas que prejudiquem o consumidor.

A falha na prestação do serviço dever ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, com a inversão do ônus probatório em razão da vulnerabilidade técnica e informacional do apelado (art. 6º, VIII, do CDC). É fato incontroverso que a Autora foi vítima do denominado “golpe do delivery”, situação em que terceiros, detentores de informações sigilosas, fazem uso de máquina com visor adulterado, cobrando valores vultosos.

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, a movimentação financeira questionada – compra em cartão no valor de R\$ 4.990,00 – destoava do perfil de gastos da Autora.

Caberia ao Réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão, como bem assinalado em julgado semelhante deste Tribunal de Justiça:

*“Apelação. Prestação de serviços bancários. “Golpe do delivery”. Lançamento não reconhecido em fatura de cartão de crédito. Operação indevida. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. Recursos da parte ré. 1. Cerceamento de defesa não configurado. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC). Questão controvertida esclarecida nos autos. 2. **Golpe do delivery. Responsabilidade objetiva da instituição***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, mantendo-se o cancelamento de tal cobrança nas faturas de cartão de crédito. 3. Dano moral. Ocorrência. Caracterizado o abalo no estado anímico da parte autora, considerando as peculiaridades do caso. Abalo da honra objetiva da autora, que teve cancelado o seu limite de crédito, no cartão, em razão do comprometimento de grande parte de sua margem de crédito. Ré que se negou, injustificadamente, por meses, ao cumprimento da tutela antecipada voltada à exclusão de tal cobrança das faturas, comprometendo o limite de crédito concedido à autora, impedindo-a de realizar pequenos pagamentos, necessários à sua subsistência, além de impingir-lhe, falsamente, a pecha de que estaria inapta ao cumprimento de suas obrigações financeiras. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1008730-38.2021.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2022; Data de Registro: 22/07/2022)*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Feitas estas considerações, o banco deverá suportar as consequências do risco de sua atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ e do artigo 14 do CDC, não havendo que se falar em culpa exclusiva da Autora. A simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora, caso tivessem sido feitas por terceiro.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça<sup>1</sup> no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*.

Ante o exposto, nego provimento aos recursos e majoro, com fundamento no artigo 85, §11º do CPC, os honorários para 16% sobre o valor da condenação.

**CÉSAR ZALAF**

**RELATOR**

---

<sup>1</sup> ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006  
(O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).