O Direito Processual do Consumidor nada mais é do que a área do Direito que disciplina os procedimentos a serem adotados nos casos de litígio (conflito) em relação de consumo (relação jurídica entre consumidores e fornecedores de bens e serviços).

Vale lembrar que é o **Direito do Consumidor** quem cuida das relações de consumo *como um todo* (não apenas da parte procedimental), trazendo princípios, direitos, deveres, definições, etc. O objetivo primordial do direito do consumidor é *garantir a justa proteção do consumidor de bens e serviços*, em respeito ao inciso V do art. 170 da Constituição Federal, o qual estabelece que a **defesa do consumidor** é um dos *princípios que devem orientar a ordem econômica no Brasil*. Assim, veremos quais as formalidades estabelecidas pelo Direito Processual do Consumidor para viabilizar que os consumidores exijam os direitos a eles garantidos.

Área de estudo

O direito processual do consumidor é uma área autônoma ou um desdobramento do processo civil? Podemos encarar o Direito Processual do Consumidor como uma **área autônoma** do Direito, uma vez que possui um considerável número de particularidades e um objeto de estudo peculiar: litígios que envolvem *relações de consumo*.

Disciplina

Vejamos abaixo as normas que disciplinam o Direito Processual do Consumidor.

- **Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC)**: arts. 81 a 104 (Capítulo “Defesa do consumidor em juízo”). É sempre o *principal instrumento normativo* quando se trata de relações de consumo;
- **Lei 13.105/15 (Código de Processo Civil - CPC)**: possui aplicação subsidiária (supre eventual omissão da legislação especial do consumidor sobre determinado assunto) e complementar;
- **Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública - ACP)**: possui aplicação subsidiária e complementar para os casos de Ação Civil Pública envolvendo relações de consumo.

Defesa de Direitos

Os consumidores, bem como outras vítimas de relações de consumo, podem defender seus direitos e interesses por meio de demanda (ação) *individual ou coletiva* (art. 81, caput, CDC).

Defesa Coletiva

A defesa coletiva (ação coletiva) é aquela que possui mais de um autor. Ou seja, são vários consumidores defendendo direitos em comum em face de um mesmo fornecedor. A defesa

coletiva poderá ser pleiteada quando existir um dos seguintes tipos de interesses/direitos (art. 81, § único, CDC):

- **Difusos**
    - Os direitos pleiteados são *transindividuais* (os direitos pleiteados ultrapassam a esfera de direitos de um único indivíduo, dizendo respeito a uma coletividade);
    - Possuem *natureza indivisível* (é impossível medir a porção de direito correspondente a cada consumidor);
    - Os titulares do direito são *pessoas indeterminadas* (não é possível determinar quantos e/ou quais são todos os titulares do direito pleiteado), mas ligadas por uma mesma circunstância de fato (ter adquirido produtos de um mesmo lote defeituoso, por exemplo).

  Exemplo: propaganda enganosa veiculada em uma televisão. A coletividade como um todo possui o direito a não receber propaganda abusiva, tratando-se de direito transindividual. O número total de pessoas atingidas pela propaganda, de certo, não pode ser aferido, mas sabe-se que elas existem e são titulares do direito a não-enganosidade. Note que os titulares de tal direito não têm nenhum vínculo jurídico, apenas o fato em comum de terem visto a mesma propaganda.

- **Coletivos** (direito coletivo em sentido estrito)
    - Os direitos pleiteados são *transindividuais;*
    - Possuem *natureza indivisível;*
    - Os titulares do direito são *pessoas* ***determinadas ou determináveis***, pertencentes a um *mesmo grupo, categoria ou classe*, e ligadas, entre si ou com parte contrária, por uma mesma **relação jurídica base anterior à lesão**.

  Exemplo: aumento abusivo de mensalidade de uma escola infantil. O direito à diminuição da mensalidade, embora interesse a cada um individualmente, diz respeito aos pais (ou responsáveis financeiros) como um todo. Veja, não é possível fracionar o direito a não-abusividade, que pertence à coletividade como um todo. É possível, no entanto, identificar separadamente os atingidos – os pais – que formam um grupo com uma relação jurídica em comum (contrato com a escola) anterior ao dano.

- **Individuais homogêneos**
    - Os direitos pleiteados são *individuais homogêneos* (os direitos pleiteados dizem respeito a cada indivíduo particularmente, mas possuem a mesma origem comum em fato ou relação jurídica);
    - Possuem *natureza divisível* (é perfeitamente possível identificar em que medida cada pessoa sofreu o dano);

- Os titulares do direito são *pessoas determinadas ou determináveis,* ligadas, entre si ou com parte contrária, por uma relação jurídica base posterior à lesão.

Exemplo: celulares da marca X com a bateria fervendo. As pessoas são afetadas em diferentes intensidades e em casos particulares (modo, tempo e extensão do dano diversos), mas com origem comum (defeito de fabricação da marca X). A ligação entre tais pessoas é posterior ao fato, ou seja, só vieram a se identificar como grupo em razão do defeito na bateria do celular. Aqui, o dano é diferente em cada caso e pode ser mensurado para que cada um receba a reparação do dano de forma proporcional. Portanto, *trata-se de uma união de ações individuais em uma única ação coletiva.*

Tabela resumo: hipóteses de defesa coletiva (ação coletiva)

TABELA RESUMO: HIPÓTESES DE DEFESA COLETIVA (AÇÃO COLETIVA)

Para defesa de interesses — Difusos	**Para defesa de interesses — Coletivos**	**Para defesa de interesses — Individuais homogêneos**
Direitos: transindividuais	Direitos: transindividuais	Direitos: individuais homogêneos
Natureza: indivisível	Natureza: indivisível	Natureza: divisível
Pessoas: indeterminadas (ligadas por circunstância de fato)	Pessoas: determinadas ou determináveis (ligadas por situação de fato ou direito anterior à lesão)	Pessoas: determinadas ou determináveis (ligadas apenas em decorrência da lesão)