



GRUPO DE ESTUDOS SOBRE DIREITO,  
INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

**IMPULSO  
CERTO**  
Projeto de Extensão

# PRÁTICAS ABUSIVAS NO E- COMMERCE

UM GUIA PARA CONSUMIDORES DO  
MERCADO VIRTUAL

**#GEDIDTRILHAS**

Produzido por  
**Mirelly Vitória Martins Lima**

Orientado por  
**Dr. Fabiano Ferreira Lopes**

Universidade Federal do Maranhão – UFMA  
Centro de Ciências Sociais  
Departamento de Direito

# PRÁTICAS ABUSIVAS NO E- COMMERCE

UM GUIA PARA CONSUMIDORES DO  
MERCADO VIRTUAL

**#GEDIDTRILHAS**

Por Mirelly Vitória Martins Lima | Orientador: Dr. Fabiano Ferreira Lopes  
Grupo de Estudos sobre Direito, Inovação e Desenvolvimento – GEDID  
Projeto de Extensão Impulso Certo

São Luís | MA  
2025

# SUMÁRIO

Apresentação.....	2
PRÁTICAS ABUSIVAS NO E-COMMERCE: UM GUIA PARA CONSUMIDORES DO MERCADO VIRTUAL.....	3
CAPÍTULO 1   O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	5
CAPÍTULO 2   QUAIS SÃO AS PRÁTICAS ABUSIVAS DENTRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO? ....	6
CAPÍTULO 3   COMO PODE SER FEITA A IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DENTRO DO E-COMMERCE? .....	7
CAPÍTULO 4   QUAIS SÃO OS TÍPICOS EXEMPLOS DE PRÁTICA ABUSIVA NO COMÉRCIO VIRTUAL?.....	8
CAPÍTULO 5   COMO É POSSÍVEL DENUNCIAR ESSAS PRÁTICAS ABUSIVAS? .....	11
Procon .....	11
Ação Judicial.....	11
Defensoria Pública .....	11
Junta Comercial ou Receita Federal .....	11
Plataformas online.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
REFERÊNCIAS .....	15

## Apresentação

Este eBook integra as ações de extensão do **GEDID – Grupo de Estudos sobre Direito, Inovação e Desenvolvimento**, da **Universidade Federal do Maranhão (UFMA)**, e representa parte do compromisso do grupo com a difusão ampla e acessível do conhecimento jurídico produzido em suas atividades acadêmicas. O GEDID é formado por estudantes e pesquisadores dedicados ao estudo do Direito a partir de uma perspectiva interdisciplinar, com especial atenção à interface entre Direito, inovação tecnológica e desenvolvimento socioeconômico. Os trabalhos desenvolvidos no grupo se estruturam com base na **Análise Econômica do Direito (AED)**, método que busca compreender os efeitos e a eficiência das normas jurídicas à luz de seus impactos concretos na realidade social. Este eBook reúne textos elaborados a partir das discussões realizadas nos encontros do grupo, no contexto do projeto de extensão **Impulso Certo**, que contempla iniciativas como o GEDID Esclarece, os Minicursos GEDID e o GEDID Trilhas. A proposta é clara: traduzir o **conhecimento teórico** para uma **linguagem acessível**, crítica e transformadora, capaz de **dialogar com a sociedade de forma direta**, sem perder a densidade científica. Os temas abordados refletem desafios contemporâneos relacionados à **regulação econômica**, aos impactos jurídicos das **inovações tecnológicas** e às políticas públicas voltadas ao **desenvolvimento**. Por isso, este material se destina a toda pessoa interessada em compreender como o Direito pode atuar como instrumento de **transformação social**, eficiência institucional e justiça econômica. Todo o conteúdo aqui apresentado é autoral e representa o esforço coletivo dos membros do GEDID em construir pontes entre o saber acadêmico e a realidade social. Esperamos que esta leitura inspire novas reflexões, estimule o pensamento crítico e reforce o papel da universidade pública na promoção de um conhecimento acessível, ético e socialmente comprometido.

Boa leitura!

**Fabiano Ferreira Lopes<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Professor Adjunto do Curso de Direito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Doutor em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Graduado em Direito e em Ciências Contábeis pela Universidade CEUMA (UniCEUMA). Professor orientador e líder do Grupo de Estudos sobre Direito, Inovação e Desenvolvimento (GEDID/UFMA).

# PRÁTICAS ABUSIVAS NO E-COMMERCE: UM GUIA PARA CONSUMIDORES DO MERCADO VIRTUAL<sup>2</sup>

Nos últimos anos, o desenvolvimento exponencial da tecnologia em diversas linhas trouxe ao cotidiano da sociedade uma nova forma econômica: o *e-commerce*, que é, em suma, o processo de compra e venda por meio da internet, ou seja, se trata do mercado virtual.

O mercado virtual, também chamado de comércio eletrônico, mudou a forma como consumidores e empresas realizam interações e efetivam as transações comerciais. Com a internet e a disseminação dos eletrônicos, esse tornou-se uma parte integral da economia global e essa realidade repentina trouxe uma série de oportunidades, mas também desafios que merecem atenção do ponto de vista jurídico.

Nesse sentido, com alguns cliques, os indivíduos conseguem acessar uma variedade de produtos e serviços imedível, independentemente de sua localização geográfica. Essa possibilidade democratizou o acesso ao consumo, pois permitiu que pessoas em regiões distintas pudessem adquirir produtos que, outrora, eram inacessíveis. As plataformas de e-commerce, como Amazon, Shopee, Shein e Mercado Livre tornaram-se febres mundiais, com uma experiência de compra que rivaliza com as lojas físicas em termos de variedade e comodidade.

Sendo assim, esse tipo de prática tem se tornado cada vez mais popular entre os consumidores por vários motivos - como a pandemia da COVID-19, a qual inseriu a população num contexto de isolamento social e tornou-se um marco no crescimento das compras online -, a exemplo da facilidade de acesso citada, da variedade de produtos,

---

<sup>2</sup> Elaborado pela discente Mirelly Vitória Martins Lima, estudante do Curso de Direito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e membro do Grupo de Estudos sobre Direito, Inovação e Desenvolvimento (GEDID), sob orientação do Prof. Dr. Fabiano Ferreira Lopes.

das promoções e descontos e até mesmo pela segurança que esse processo assegura ao comprador.

Esses fatos repercutem diretamente no aspecto jurídico da operação, haja vista que o Direito possui um papel crucial nesse comércio virtual, já que é responsável por estabelecer embasamento legal para essas transações realizadas na modalidade *online*, seja na formação de contratos, na proteção de dados dos usuários e, em especial, na defesa do consumidor, ponto que é o foco do presente texto.

Um dos aspectos mais problemáticos do crescimento do comércio eletrônico é a disseminação de sites fraudulentos, os quais se aproveitam da vulnerabilidade dos consumidores e os lesam, ferindo a legislação. Esse tipo de sítio virtual parece legítimo e produtos a preços atraentes, mas, na realidade, engana muitos usuários. Muitas vezes, consumidores são atraídos por promoções irresistíveis, e após a conclusão da transação comercial, descobrem que foram vítimas de práticas abusivas, com suas informações pessoais e financeiras comprometidas. Assim, essa ocorrência ressalta a importância da cautela na navegação pela internet e de sempre verificar a reputação dos vendedores.

# CAPÍTULO 1 | O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

De início, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual se refere ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, instaurou uma história de grandes conquistas para os brasileiros, pois esse documento é um dos instrumentos legais mais avançados na promoção da harmonia nas relações de consumo e na proteção dos direitos dos consumidores. Consigo, trouxe um espectro de regulamentações sobre as relações consumeristas, nunca antes visto na história legislativa do Brasil, em sincronia com a Constituição Federal de 1988, tornou-se um extraordinário marco em termos de inovação e resgate da cidadania.

O Código apresenta-se como uma legislação atual, de grande relevo no cenário nacional, uma normatização vigorosa, que demanda um estudo profundo de seus institutos, permeados e orientados pelos valores e princípios éticos da boa-fé, da transparência, da publicidade, dentre outros.

Desde então, com o decorrer de todos os governos, o CDC ganhou novos decretos e regulamentações, de forma que se manteve atualizado até a atualidade, em que pese a necessidade de constantes inserções de novos tópicos, em face do acelerado avanço tecnológico dos últimos anos. Evidente tal necessidade, haja vista que na época que surgiu, ainda não havia internet, fibra óptica, telefonia móvel, *e-commerce* e *marketplace*.

Aliadas ao crescimento exacerbado do mercado virtual com a consequente aderência do público, as práticas abusivas têm encontrado espaço e inúmeros consumidores têm sido vítimas desses atos, os quais estão previstos no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Nessa ótica, fica evidente a suma importância do Direito no *e-commerce*, e é por essa razão que este *e-book* busca trazer informações pertinentes aos consumidores no âmbito do comércio online, a fim de conscientizar e prevenir possíveis situações de práticas abusivas.

## CAPÍTULO 2 | QUAIS SÃO AS PRÁTICAS ABUSIVAS DENTRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO?

As práticas abusivas dizem respeito aos comportamentos que violam o Código de Defesa do Consumidor, de forma que comprometem as relações de consumo vão contra a legislação vigente.

Dentro de uma relação de consumo, um dos princípios de suma importância para a seguridade da transação é justamente o princípio da boa-fé, pois garante que as partes atuem com honestidade, transparência e lealdade nas suas interações.

Nesse sentido, na prática comercial, o fornecedor não pode, de forma alguma, conseguir vantagem exagerada frente ao consumidor, visto que o Código de Defesa do Consumidor busca a equidade entre as partes e é responsável por punir qualquer ato consideravelmente abusivo e proibido.

Entre essas práticas, cabe citar exemplos, como a venda casada, a recusa de demandas dos consumidores, o envio de produtos sem solicitação prévia, a ausência de orçamento, a ausência de prazo para cumprimento da obrigação do fornecedor, produtos e serviços sem especificação legal, reajuste e aumento de preço e por último a cobrança indevida. E essa situação torna-se ainda pior quando está no contexto virtual, pois o consumidor vê-se distante do fornecedor. E é esse ponto que o teor jurídico entra em cena, pois levando em consideração que o consumidor possui inerente fragilidade técnica, informacional, econômica e jurídica, o Direito deu-lhe a proteção contratual, ao passo que inseriu no Código uma série de dispositivos de aplicação obrigatória e imediata às relações de consumo.

## CAPÍTULO 3 | COMO PODE SER FEITA A IDENTIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DENTRO DO E-COMMERCE?

Infelizmente, em desconsideração ao que o Código determina, muitos fornecedores fazem uso das referidas práticas diariamente e lesam consumidores de forma mais simples à formas mais complexas.

A fim de evitar tornar-se vítima desse abuso, é fundamental que o indivíduo consumidor tenha conhecimento prévio acerca dos seus direitos e do que é certo e errado dentro das relações consumeristas. E, por mais que torne-se vítima dessa prática errônea, o indivíduo precisa ter ciência da possibilidade de denúncia e resolução de problema.

Logo, um dos pontos de partida para identificar essas práticas seria justamente observar comportamentos e sinais alterados, que fogem do previamente acordado entre o consumidor e o fornecedor, visto que abuso de direito constitui um ato lícito pelo conteúdo e ilícito pelas consequências, nas palavras de Tartuce (2014).

Em que pese a digitalização intensificada cada vez mais, onde as compras online se tornaram uma parte integral do cotidiano, é fundamental que o consumidor tome cuidado com sites que não apresentam avaliações ou selos de qualidade. O acesso facilitado a uma carta de produtos e serviços a partir da tela do dispositivo móvel é corriqueiro, mas essa facilidade traz riscos notórios. Logo, precaução é inevitável para uma experiência positiva nos *marketplaces*.

## CAPÍTULO 4 | QUAIS SÃO OS TÍPICOS EXEMPLOS DE PRÁTICA ABUSIVA NO COMÉRCIO VIRTUAL?

Um típico exemplo de prática abusiva é justamente o **aumento de preço de um determinado produto sem justa causa**, situação muito comum na conhecida “Black Friday”, que se trata de um evento de vendas que ocorre anualmente, geralmente na última sexta-feira de novembro e que é conhecido por oferecer grandes descontos em uma ampla variedade de produtos.

Acontece que em decorrência dessa crença comum que nesse dia o comércio entra em grande desconto, muitos consumidores esperam a data o ano inteiro para realizar compras esperadas e, quando chega o dia, se deparam com várias mercadorias com valor elevado e com *banners* afirmando que estão em promoção, para dar a falsa ideia de que o consumidor está economizando, ato vedado pelo inciso X do artigo 39 do Código sendo assim, essa prática pode e deve ser denunciada.

Aconteceu isso também na fase da pandemia de COVID-19, já citada anteriormente, pois trouxe desafios econômicos inimagináveis para a sociedade brasileira, mas também, infelizmente, foi palco para práticas comerciais abusivas que afetaram a confiança nas relações consumeristas.

Com a problemática provocada pelo cenário pandêmico, muitos consumidores passaram por dificuldades financeiras, o que os tornou ainda mais vulneráveis a práticas econômicas injustas. O aumento dos preços online de produtos essenciais, como alimentos, medicamentos e itens de higiene, sem uma justificativa válida, foi muito presente e caracterizou-se como uma prática abusiva e antiética. Em muitos casos, os fornecedores de diversos locais alegaram que os aumentos aconteceram com a elevação nos custos de produção, logística ou escassez de insumos. Entretanto, muitos indivíduos e órgãos de defesa do consumidor questionaram a legitimidade dessas justificativas de forma correta, visto que essa prática é vedada pelo CDC.

Outra situação comum, que é também vedada pelo Código, é **a conduta do fornecedor que se vale de vulnerabilidades específicas do consumidor** para impor a

contratação de produtos ou serviços. Nesse caso, uma ocorrência cotidiana tem sido o contrato do empréstimo consignado na modalidade *online*.

Com a ascensão dos bancos online, muitos consumidores idosos e também os consumidores analfabetos e semianalfabetos têm sido vítimas de muitos contratos abusivos os quais não são devidamente esclarecidos para esses indivíduos, o que os leva até mesmo ao endividamento sem que eles tenham ciência do que realmente aconteceu.

De acordo com o artigo 39, inciso IV do CPC: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. O avanço da idade traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e fraudes. Inegavelmente o analfabetismo digital também mostra-se como um grande problema nesse aspecto, e esse fator aliado à idade avançada e a existência de fornecedores que abusam da boa-fé geram inúmeros prejuízos às relações de consumo. Por isso, a demanda é delicada e requer um cuidado e olhar específico.

Outra prática é a **venda casada**, também conhecida como venda condicionada, cruzada ou conjugada. Essa prática é ilegal, abusiva e desrespeita o Código de Defesa do Consumidor, pois inibe a liberdade de escolha e por isso proibida por lei, definidas como crime contra a ordem econômica e contra as relações de consumo. Essa prática já era extremamente banalizada no comércio presencial e encontrou espaço no mercado virtual. No contexto do e-commerce, pode ser vista em lojas de departamento, por exemplo. Como a compra de um dispositivo eletrônico ser condicionada a aquisição de uma garantia estendida, sem que o consumidor tenha interesse, para que a realização da compra tenha sucesso. Outro caso comum, pode também ser apontado a situação com as operadoras de telefonia móvel, que constantemente aparecem em anúncios online com “combos” de telefonia, serviço de internet e TV que “não podem ser oferecidos isoladamente”.

Ainda no artigo 39, o inciso VIII veda “**colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas** expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”.

Nessa ótica, infere-se outra ocorrência frequente no mercado virtual, haja vista que, em função da distância e da impossibilidade do consumidor ter acesso direto e real ao produto no momento em que a compra é realizada, acontece de ser lesado no momento em que recebe a compra. Muitas vezes, ao receber a encomenda, o indivíduo consumidor se depara com um produto que não possui a devida autorização para ser comercializado, podendo ser até mesmo prejudicial para o bem físico e mental do sujeito que realiza tal compra. Essas ocorrências são muito normais quando tratamos de sites sem selo de verificação ou regularização e essa situação é mais comum, inclusive, no mercado virtual do que no mercado tradicional, levando em consideração que a fiscalização não pode ser realizada com a mesma efetividade nos dois casos.

A **publicidade enganosa** merece destaque nesse rol. Acontece que os consumidores são atraídos por anúncios que prometem produtos ou serviços com características e benefícios que não correspondem à realidade. Essa prática fere o direito à informação adequada e transparente, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor. Diante de uma situação como essa, o consumidor pode denunciar o caso aos órgãos competentes, como o Procon, para que sejam adotadas as medidas necessárias.

É importante também destacar a **fraude na entrega de produtos**. Nesses casos, o consumidor realiza a compra e o pagamento, mas o produto nunca é entregue. Essa prática abusiva pode acarretar prejuízos financeiros e frustração ao consumidor. A fim de evitar esse tipo de situação, é recomendado verificar a reputação do vendedor, ler avaliações de outros consumidores e utilizar plataformas de compra confiáveis.

Além desses, existem diversos outros casos de práticas abusivas no comércio *online*, de modo que é válido que o consumidor busque cada vez mais conhecimento sobre o assunto e que seja ciente que a lei assegura proteção jurídica.

## CAPÍTULO 5 | COMO É POSSÍVEL DENUNCIAR ESSAS PRÁTICAS ABUSIVAS?

### Procon

Procon, o qual trata-se de um órgão estadual de defesa do consumidor. Pelo Procon, qualquer empresa pode ser intimada a lidar com um conflito consumerista. Tal órgão também se dedica a fornecer orientações sobre questões de consumo, inclusive consumo virtual, além de atuar com medidas administrativas para cessar práticas abusivas de empresas. Existem unidades do Procon em todos os Estados brasileiros, além de alguns municipais também.

### Ação Judicial

Ação Judicial, quando a prática for responsável por danos significativos e o consumidor não conseguir resolver o problema em contato com o fornecedor. O poder judiciário tem a capacidade de limitar ou proibir práticas comerciais consideradas abusivas, como as conhecidas vendas casadas e a publicidade enganosa. As decisões judiciais podem servir de precedentes, promovendo um ambiente de consumo virtual mais justo e responsável

### Defensoria Pública

Defensoria Pública, quando o consumidor for hipossuficiente, haja vista que o órgão promove assistência jurídica gratuita àqueles que comprovam a necessidade. O órgão é responsável por cuidar das relações de consumo e proteger o consumidor, tanto individual como coletivamente, no âmbito preventivo, extrajudicial e judicial. A Instituição atua, por exemplo, nos casos de práticas comerciais abusivas, superendividamento e serviços inadequados de operadoras.

### Junta Comercial ou Receita Federal

Junta Comercial ou Receita Federal, a fim de denunciar as empresas que agem de maneira fraudulenta ou que não cumprem com suas obrigações fiscais.

## Plataformas online

Plataformas online, como o “Reclame Aqui”, pois esse tipo de ferramenta é bastante eficaz na resolução de conflitos consumeristas, tendo em vista que muitas empresas online se preocupam com a reputação que esses sítios virtuais são capazes de disseminar motivados pelas reclamações registradas.

---

É válido ressaltar que esses meios, assim como o *e-commerce*, também contam com acesso facilitado mediante o uso de dispositivos eletrônicos, o que faz com que o consumidor possa realizar suas denúncias de suas próprias residências.

Esse aparato representa um avanço significativo na proteção dos direitos dos consumidores, pois com a digitalização desses serviços e a crescente dependência da internet, os consumidores agora têm à sua disposição uma série de plataformas e ferramentas que tornam o processo de denúncia mais acessível, rápido e eficiente.

Esses espaços online citados acima deixam os usuários comentarem e apresentarem documentos como notas fiscais e fotos também permite que acompanhem o andamento de suas queixas. Logo, é fundamental a responsabilização das empresas e a solução de problemas de forma mais íntegra.

No mais, a possibilidade de realizar denúncias diretamente por meio de redes sociais e plataformas digitais, como comentado, aumenta a visibilidade das reclamações. Esse fator gera um ambiente de pressão sobre os fornecedores, incentivando um atendimento respeitoso.

Em comparação com os métodos tradicionais, a denúncia online é mais ágil, visto que muitas vezes exigem deslocamento e os formulários em papel são desgastantes, enquanto o processo online pode ser concluído em minutos. Indivíduos consumidores de diversas localidades, incluindo aqueles em áreas isoladas, conseguem acessar os mecanismos de reclamação e defesa de seus direitos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Defesa do Consumidor, desde sua criação, buscou assegurar os direitos fundamentais, a exemplo da proteção contra práticas abusivas e a possibilidade de reparação por danos. Desse modo, ele gera um ambiente comercial correto e dentro dos fundamentos planejados.

É evidente a eficácia do direito no âmbito do direito do consumidor na proteção e na promoção de um ambiente de consumo saudável e justo. Sendo assim, é importante que os consumidores se sintam encorajados a denunciar práticas abusivas. Essa eficácia não está apenas na aplicação das normas estabelecidas, mas também na capacidade dessas normas de assegurar que os direitos dos consumidores sejam efetivamente respeitados e garantidos.

No sentido do comércio virtual, o Código de Direito do Consumidor foi capaz de se adaptar às inovações que ocorreram nos últimos anos de forma rápida, visto que já apresenta inúmeras atualizações regulamentares e dispõe de apoio jurídico no meio eletrônico, assim como o mercado em questão.

Além disso, a identificação de práticas abusivas no *e-commerce* requer uma atenção redobrada por parte dos consumidores, que devem estar atentos a aspectos como a publicidade enganosa, transparência nas condições de venda e uso responsável de dados pessoais. A conscientização e a educação do consumidor são ferramentas poderosas nesse processo, contribuindo para um ambiente de consumo mais justo e ético.

Desse modo, com o apoio do Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, do Poder Judiciário, da Defensoria Pública e de outros meios, o Direito consegue se alinhar e se efetivar em meio ao cenário de práticas abusivas exacerbadas no comércio eletrônico e busca, ainda, conscientizar cada vez mais os indivíduos consumidores acerca dos seus direitos e deveres em tal posição.

Essas instituições desempenham a proteção dos consumidores, oferecendo mecanismos para que denúncias sejam formalizadas e as injustiças sejam corrigidas.

Mediante a realização de campanhas, seminários e materiais informativos, esses órgãos objetivam a conscientização sobre os direitos dos consumidores, tornando-os mais informados para saber o que fazer diante de práticas desleais, principalmente nas que ocorrem em ambiente virtual, as quais mostram-se mais difíceis de serem corrigidas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 1 out. 2024.

TARTUCE, Carlos Roberto Gonçalves. **Manual de Direito Civil**. 2. ed. São Paulo: Método, 2014.

PROCON - SP. 33 anos do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/33-anos-do-codigo-de-defesa-do-consumidor/>. Acesso em: 2 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). Procon: como abrir reclamação. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/procon-como-abrir-reclamacao>. Acesso em: 2 out. 2024.

PROCON NITERÓI. Black Friday: 6 direitos do consumidor que você precisa saber para fazer boas compras. Disponível em: <http://procon.niteroi.rj.gov.br/2022/11/25/black-friday-6-direitos-do-consumidor-que-voce-precisa-saber-para-fazer-boas-compras>. Acesso em: 4 out. 2024.

GARCIA, Rayssa Cardoso. **Análise jurídica acerca da efetividade do Código de Defesa do Consumidor face às práticas abusivas**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Unidade Acadêmica de Direito, Sousa-PB, 2015.

DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO SUL. Defesa do consumidor: como a Defensoria Pública pode ajudar o cidadão. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/defesa-do-consumidor-como-a-defensoria-publica-pode-ajudar-o-cidadao>. Acesso em: 4 out. 2024.

WADA, Ricardo Morishita. **As práticas abusivas e o dano moral coletivo no Código de Defesa do Consumidor**. 2003. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Acesso em: 04 out. 2024.

FIGUEREDO, Maria Auxiliadora de. **As práticas abusivas à luz dos direitos do consumidor: uma análise para além do código de defesa do consumidor**. 2022. 24f. Artigo (Graduação em Direito). - Centro Universitário Unifametro, Fortaleza, 2022. Acesso em: 04 out. 2024.

**IMPULSO  
CERTO**  
Projeto de Extensão

