

O consumidor antissocial

Milena Donato OLIVA*

Ketlyn Chaves de SOUZA**

RESUMO: O presente artigo investiga a legitimidade da recusa de contratar à luz do art. 39, IX, do Código de Defesa do Consumidor, propondo a construção da figura do consumidor antissocial, apta a justificar, em hipóteses excepcionais, o afastamento do dever de contratar. Parte-se da premissa de que a vedação à recusa de atendimento não impõe ao fornecedor um dever absoluto de contratar, admitindo-se, em situações excepcionais, a recusa diante de comportamentos abusivos, agressivos ou desrespeitosos por parte do consumidor. Em paralelismo ao instituto do condômino antissocial, o trabalho propõe critérios para a identificação de situações excepcionais que legitimam a recusa em contratar, bem como para a delimitação dos deveres procedimentais a serem observados pelos fornecedores. Nessa perspectiva, são examinados três cenários paradigmáticos: (i) condutas inadequadas dirigidas aos funcionários do fornecedor; (ii) condutas inadequadas em relação aos demais consumidores e (iii) descumprimento de normas de segurança sanitária. Analisa-se, ainda, a disciplina do “passageiro indisciplinado” no transporte aéreo como parâmetro normativo. Sustenta-se, ademais, que a recusa de contratar deve observar a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, com destaque para o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se sua efetivação direta pelo fornecedor, independentemente de prévia autorização judicial, desde que respeitados os critérios de proporcionalidade, temporariedade e fundamentação. A categoria do consumidor antissocial oferece parâmetros jurídicos para a recusa excepcional de contratar compatíveis com a ordem constitucional e com a finalidade protetiva do direito do consumidor.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor antissocial; abuso do direito; recusa da contratação; eficácia horizontal dos direitos fundamentais; proporcionalidade.

SUMÁRIO: 1. Introdução; – 2. A construção do conceito do consumidor antissocial; – 2.1. Condutas inadequadas em relação aos funcionários do fornecedor; – 2.2. Condutas inadequadas em relação aos demais consumidores; – 2.3. Descumprimento de normas de segurança sanitária; – 3. A previsão legal expressa do consumidor antissocial: o passageiro indisciplinado; – 4. O procedimento da recusa de contratar à luz da legalidade constitucional: autoexecutoriedade privada e limitação temporal da medida; – 5. Considerações finais; – Referências bibliográficas.

TITLE: *The Antisocial Consumer*

ABSTRACT: *This article examines the legitimacy of the refusal to contract under Article 39, IX, of the Brazilian Consumer Protection Code, proposing the development of the concept of the antisocial consumer as a legal category capable of justifying, in exceptional circumstances, the exclusion of the duty to contract. It is premised on the understanding that the prohibition against refusing to provide services does not impose an absolute duty to contract upon suppliers, allowing refusal in exceptional situations involving abusive, aggressive, or disrespectful conduct on the part of consumers. By analogy with the legal concept of the antisocial condominium owner, the article proposes criteria for identifying exceptional situations that justify the refusal to contract, as well as for defining the procedural safeguards to be observed by suppliers. From this perspective, three paradigmatic scenarios are examined: (i)*

* Doutora e Mestra em Direito Civil pela UERJ. Professora de Direito Civil da UERJ. Sócia do escritório Gustavo Tepedino Advogados - GTA. E-mail: mdo@tepedino.adv.br. Instagram: @profa.milenadonatoliva. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0651-5286>.

** Doutoranda e Mestra em Direito Civil pela UERJ. Professora Efetiva de Direito Civil da UEG. Pesquisadora em equidade social e de gênero, com ênfase em populações vulneráveis. Defensora Pública/GO. E-mail: ketlynchaves@ueg.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2128-3858>.

inappropriate conduct directed at the supplier's employees; (ii) inappropriate conduct toward other consumers; and (iii) non-compliance with public health and safety regulations. The article also analyzes the legal framework governing the "unruly passenger" in air transportation as a normative benchmark. Furthermore, it argues that the refusal to contract must comply with the horizontal effect of fundamental rights, particularly the rights to adversarial proceedings and due process, thereby allowing suppliers to enforce such refusal without prior judicial authorization, provided that the requirements of proportionality, temporariness, and reasoned justification are observed. It concludes that the concept of the antisocial consumer provides legal parameters for an exceptional refusal to contract that are consistent with the constitutional order and with the protective purpose of consumer law.

KEYWORDS: Antisocial consumer; abuse of rights; refusal to contract; horizontal effect of fundamental rights; proportionality.

CONTENTS: 1. Introduction; – 2. Constructing the concept of the antisocial consumer; – 2.1. Inappropriate conduct toward the supplier's employees; – 2.2. Inappropriate conduct toward other customers; – 2.3. Non-compliance with sanitary safety regulations; – 3. The Unruly Passenger as an Express Statutory Basis for the Antisocial Consumer; – 4. The procedure for refusal to contract in light of constitutional legality: private self-execution and temporal limitation of the measure; – 5. Concluding remarks; – References.

1. Introdução

A ordem constitucional vigente, ao consagrar a dignidade da pessoa humana¹ como fundamento da República (art. 1º, inciso III) e ao estabelecer, entre os objetivos fundamentais da República, a construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, inciso I), bem como a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º, inciso IV), instituiu um sistema voltado à plena realização da pessoa humana.

O contrato, tradicional *locus* da autonomia privada,² passa a ser compreendido como instrumento de realização dos valores constitucionais, submetendo-se ao juízo de

¹ “[...] a dignidade pertence a todas as pessoas, de modo que devem ser consideradas ilegítimas todas as distinções que levem a considerar algumas vidas não dignas, ou menos dignas de serem vividas, ou que cheguem a negar a capacidade jurídica, típica das leis raciais, que confinaram milhões de seres humanos à categoria de ‘não-pessoas’” (RODOTÀ, Stefano. A antropologia do *homo dignus*. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes. *Civilistica.com*, a. 6, n. 2, 2017, p. 6 e 11). V. tb. BARBOZA, Heloisa Helena. Proteção dos vulneráveis na Constituição de 1988: uma questão de igualdade. In: NEVES, Thiago. (Coord.). *Direito & justiça social: por uma sociedade mais justa, livre e solidária: estudos em homenagem ao Professor Sylvio Capanema de Souza*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109; MOREIRA, Adilson José. Direito das relações raciais: uma leitura das formas de governança racial na história constitucional brasileira. *Revista Estudos Institucionais*, [s.l.], a. 10, n. 4, set.-dez./2024, p. 1132.

² Além da expressão “autonomia privada”, o trabalho também fará referência à “autonomia negocial”, terminologia adotada por Pietro Perlingieri e que apresenta maior amplitude conceitual, na medida em que abrange tanto os sujeitos de direito privado quanto os de direito público. Segundo o autor, a autonomia negocial consiste no “[...] poder reconhecido ou atribuído pelo ordenamento ao sujeito de direito público ou privado de regular com próprias manifestações de vontade, interesses privados ou públicos, ainda que não necessariamente próprios” (PERLINGIERI, Pietro. *O direito civil na legalidade constitucional*. Trad. Maria Cristina De Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 338).

merecimento de tutela pelo ordenamento.³ Nessa perspectiva, a liberdade de contratar se encontra funcionalizada à concretização da legalidade constitucional.⁴ A autonomia negocial deixa de constituir um fim em si mesma, encontrando fundamento de legitimidade apenas quando orientada à promoção dos valores constitucionais.⁵

Nessa ordem de ideias, o sentido tradicional da liberdade de contratar – entendido como a prerrogativa de decidir se contratar, quando contratar e com quem contratar – sofre significativa conformação no âmbito das relações de consumo.⁶ Sob tal ótica, se o fornecedor se dispõe a ofertar produtos e serviços no mercado de consumo, a recusa da contratação – em regra – é vedada à luz do art. 39, inciso IX, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).⁷

Contudo, em determinadas situações, o fornecedor pode declinar da contratação, desde que apresente justificativa legítima e objetivamente verificável, observado procedimento que assegure a adequação e proporcionalidade da medida. Nesse sentido, a definição de parâmetros capazes de aferir a legitimidade da recusa mostra-se essencial para evitar negativas arbitrárias, tendo em vista que o fornecedor não possui discricionariedade para

³ Sobre o tema, confira-se SOUZA, Eduardo Nunes de. Merecimento de tutela: a nova fronteira da legalidade no direito civil. In: MORAES, Carlos Eduardo Guerra de; RIBEIRO, Ricardo Lodi. (Orgs.). *Direito UERJ 80*, vol. 2: direito civil. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2015, p. 73-106 e MORAES, Maria Celina Bodin de. O jovem direito civil-constitucional. *Civilistica.com*, a. 1, n. 1, 2012, p. 1-4.

⁴ Conforme leciona Gustavo Tepedino, “não é possível admitir espécies de zonas francas de atuação da autonomia privada, imunes ao controle axiológico ditado pela Constituição” (TEPEDINO, Gustavo. Notas sobre a função social dos contratos. *Temas de direito civil*, t. III. Rio de Janeiro: Renovar, 2009, p. 155). V. tb. PERLINGIERI, Pietro. *O direito civil na legalidade constitucional*. Trad. Maria Cristina De Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 576-577; PERLINGIERI, Pietro. Os valores e o ordenamento “aberto”. *Civilistica.com*, a. 3, n. 1, 2014, p. 1-9; TEPEDINO, Gustavo; MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; KONDER, Carlos Nelson; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz; OLIVA, Milena Donato. History, fundamentals and perspectives of Civil-constitutional Law methodology. In: GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz; SIQUEIRA, Gustavo Silveira (Orgs.). *Graduate Program UERJ Law School fields and research*. Londrina: Engenho das Letras, 2024, p. 17-50.

⁵ “[a] liberdade de contratar sofre uma alteração de ordem qualitativa, deixando de ser compreendida como um valor em si mesma, como um poder irrestrito dos contratantes, para se transformar em uma liberdade instrumental, voltada à realização de valores consagrados pela ordem jurídica. Embora a liberdade de contratar não seja mais vista com os contornos absolutos que lhe emprestava o pensamento liberal, continua sendo um princípio do direito dos contratos, na visão da doutrina brasileira” (SCHREIBER, Anderson. *Manual de direito civil contemporâneo*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020). V. tb. MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 10.

⁶ “A teoria jurídica do contrato foi construída, no século XIX, a partir da premissa da liberdade de contratar, ou seja, de que as pessoas contratam quando, como e com quem desejam. Daí por que, desde que resolvidos os problemas dos vícios de consentimento, os contratos deveriam, como regra, ser considerados válidos e vinculantes, assegurando-se o *pacta sunt servanda*. [...] O fenômeno das sociedades de massa, que teve como um dos importantes reflexos o crescimento exponencial dos contratos de adesão e de outras formas de contratação mais simplificadas e muito distantes de uma livre negociação, também evidenciou que, em muitos casos, o contrato estava muito longe de ser propriamente um acordo de vontades na concepção clássica da expressão” (FRAZÃO, Ana. Liberdade de contratar e alocação de riscos. *Jota*, 10.6.2020).

⁷ CDC, art. 39: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais”. Acerca do dispositivo, veja-se MARTINS, Guilherme Magalhães; ALMEIDA, Vitor. Lente antidiscriminatória no Direito do Consumidor: interseção tardia e agenda propositiva. *Conjur*, 24.9.2025.

escolher quais consumidores serão atendidos.⁸ A recusa da contratação deve ser dotada de transparência, pois apenas com o conhecimento dos critérios utilizados será possível efetuar seu controle valorativo.

Com o escopo de contribuir para a identificação de critérios que legitimam a recusa de contratar, o presente artigo propõe o estudo da figura que ora se denomina, por paralelismo ao condômino antissocial, de consumidor antissocial.⁹ A investigação dessa categoria revela-se fundamental para compreender em que medida comportamentos do consumidor podem justificar a recusa de contratar no mercado de consumo sem arbitrariedades ou violação de direitos fundamentais por parte do fornecedor. Pretende-se, portanto, à luz da legalidade constitucional, delimitar os contornos dogmáticos do consumidor antissocial e propor parâmetros interpretativos aptos a orientar sua aplicação de modo compatível com a tutela da dignidade da pessoa humana, a boa-fé objetiva e a proteção do consumidor.

A pesquisa desenvolvida possui natureza jurídico-dogmática e dimensão propositiva, estruturando-se a partir da interpretação sistemática e axiológica do art. 39, IX, do CDC à luz da legalidade constitucional. Adota-se a metodologia civil-constitucional, que impõe a releitura dos institutos de direito privado em conformidade com os valores e princípios constitucionais, especialmente a dignidade da pessoa humana, a solidariedade social e a igualdade substancial. Parte-se da premissa de que a interpretação das normas de direito privado deve orientar-se pelo merecimento de tutela dos interesses juridicamente relevantes em conflito, afastando soluções fundadas em categorias abstratas ou em construções dogmáticas dissociadas da ordem constitucional.

⁸ Há de se distinguir a recusa legítima, que é fundada em razões objetivas e compatíveis com a Constituição da República, da recusa discriminatória, que se ancora em preconceitos ou critérios arbitrários. Milena Donato Oliva e Jeniffer Gomes da Silva pontuam que “nem toda discriminação é vedada pelo direito. Apenas quando se baseia em critérios ou fins ilegítimos, em violação à isonomia constitucionalmente assegurada, é que se torna ilícita. A discriminação pode ser ilícita por se basear diretamente em elementos vedados para certos fins, como a cor ou o gênero (discriminação direta), ou quando, embora com amparo em critérios aparentemente inofensivos, como o endereço residencial, acaba por atingir negativamente pessoas de determinada raça, por exemplo (discriminação indireta)” (OLIVA, Milena Donato; SILVA, Jeniffer Gomes da. Discriminação algorítmica nas relações de consumo. *Migalhas*, 23.2.2021). Confirma-se, também, REQUIÃO, Maurício; COSTA, Diego. Discriminação algorítmica: ações afirmativas como estratégia de combate. *Civilistica.com*, a. 11, n. 3, 2022, 1-24; GUIMARÃES, Luíza Resende. Inteligência artificial e enviesamento algorítmico: novas formas de discriminação contra pessoas com deficiência. *Civilistica.com*, a. 13, n. 2, 2024, p. 1-25; MIRAGEM, Bruno. Discriminação injusta e o direito do consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Coords.). *O direito do consumidor no mundo em transformação*. São Paulo: RT, 2020, p. 203-230.

⁹ Cf., sobre o tema, SOUZA, Ketlyn Chaves de. *Direito contratual antidiscriminatório: a interpretação do art. 39, IX, do CDC à luz da legalidade constitucional*. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) apresentada no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, 2025.

Para tanto, o trabalho combina revisão bibliográfica, análise da legislação e estudo de casos concretos. Inicialmente, investiga-se a construção dogmática da figura do condômino antissocial, tomada como parâmetro hermenêutico para a elaboração da categoria do consumidor antissocial, sem que isso implique transposição automática entre regimes jurídicos distintos. Em seguida, examinam-se diferentes hipóteses em que a recusa de contratar pode revelar-se constitucionalmente legítima, com especial atenção à tutela dos trabalhadores, dos demais consumidores e da saúde coletiva, bem como ao regime jurídico do passageiro indisciplinado no transporte aéreo.

O percurso argumentativo é predominantemente dedutivo, por partir de premissas constitucionais e dogmáticas para a formulação de critérios interpretativos aptos a orientar a aplicação da categoria proposta. Sem prejuízo disso, a pesquisa também incorpora elementos indutivos, na medida em que extrai dos casos concretos examinados parâmetros para a delimitação dos pressupostos, dos limites e das garantias aplicáveis à recusa excepcional de contratar.

2. A construção do conceito do consumidor antissocial

“*O cliente sempre tem razão*” é uma expressão antiga e amplamente difundida no senso comum e na prática empresarial. Mas será que essa máxima é sempre verdadeira? Ou haveria comportamentos do consumidor tão graves que autorizariam o fornecedor a recusar a contratação? É possível sustentar a existência da figura do consumidor antissocial, em paralelo à categoria do condômino antissocial?

Ao mesmo tempo em que o Código de Defesa do Consumidor não contempla um catálogo expresso de deveres dos consumidores, tampouco tutela comportamentos abusivos incompatíveis com os valores que informam o ordenamento jurídico. A proteção do consumidor não se presta a legitimar condutas ofensivas à boa-fé, ao respeito mútuo e à convivência social. Dessa forma, o consumidor que demonstrar conduta inadequada – agressiva, desrespeitosa ou violenta – poderá ter a contratação recusada. Para a construção da figura do consumidor antissocial, mostra-se útil recorrer, por paralelismo, às bases dogmáticas desenvolvidas em torno do condômino antissocial.¹⁰ Embora se trate

¹⁰ O condômino antissocial “não é aquele que apresenta dificuldade em se relacionar com os demais moradores do prédio, preferindo solitude do seu lar ao invés de buscar estreitar laços de amizade com os seus vizinhos. Tal tipo de condômino não é, do ponto de vista técnico, antissocial. Este seria o condômino que, como já aludido, reiteradamente desrespeita os deveres condominiais, de modo a tornar sua convivência com os demais insustentável” (MARQUES, Vinícius Rangel. *A exclusão do condômino antissocial no Direito brasileiro*. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) apresentada no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, 2023, p. 32-33).

de realidades distintas, ambas as categorias partem da premissa de que o exercício de posições jurídicas subjetivas encontra limites na tutela da convivência social e na vedação ao abuso do direito.¹¹

O condômino antissocial é extraído do art. 1.337, parágrafo único, do Código Civil.¹² Trata-se do condômino que, mediante a prática reiterada de comportamentos gravemente reprováveis, compromete a convivência condominial e, em situações extremas, torna inviável sua permanência no condomínio.¹³ Embora o Código Civil não preveja expressamente a possibilidade de exclusão do condômino antissocial, tem-se admitido essa medida como consequência da incompatibilidade de convivência. Nessa direção, foi aprovado, na V Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal, o Enunciado nº 508:

Verificando-se que a sanção pecuniária mostrou-se ineficaz, a garantia fundamental da função social da propriedade (arts. 5º, XXIII, da CRFB e 1.228, § 1º, do CC) e a vedação ao abuso do direito (arts. 187 e 1.228, § 2º, do CC) justificam a exclusão do condômino antissocial, desde que a ulterior assembleia prevista na parte final do parágrafo único do art. 1.337 do Código Civil delibere a propositura de ação judicial com esse fim, asseguradas todas as garantias inerentes ao devido processo legal.¹⁴

Na mesma linha, a Lei nº 13.777/2018, que incluiu o Capítulo VII-A no Código Civil para tratar da multipropriedade, previu, no art. 1.358-J, § 1º, inciso II, a possibilidade de

¹¹ Cf. SOUZA, Eduardo Nunes de. Abuso do direito: novas perspectivas entre a licitude e o merecimento de tutela. *Revista Trimestral de Direito Civil*, vol. 50. Rio de Janeiro: Padma, abr.-jun./2012, p. 63.

¹² Art. 1.337, CC: “O condômino, ou possuidor, que não cumpre reiteradamente com os seus deveres perante o condomínio poderá, por deliberação de três quartos dos condôminos restantes, ser constrangido a pagar multa correspondente até ao quádruplo do valor atribuído à contribuição para as despesas condominiais, conforme a gravidade das faltas e a reiteração, independentemente das perdas e danos que se apurem. Parágrafo único. O condômino ou possuidor que, por seu reiterado comportamento antissocial, gerar incompatibilidade de convivência com os demais condôminos ou possuidores, poderá ser constrangido a pagar multa correspondente ao quádruplo do valor atribuído à contribuição para as despesas condominiais, até ulterior deliberação da assembleia”.

¹³ “O Código Civil não teve a coragem encontrada em legislações alienígenas de prever para a hipótese de incompatibilidade de convivência a interdição temporária ou, conforme o caso, definitiva do uso da unidade imobiliária. Imaginemos uma situação em que o condômino abastado prefira pagar as multas arbitradas e continue realizando as suas festas madrugada adentro, praticando comércio que acarrete em um alto consumo de água e mantendo os seus animais ferozes no interior do imóvel, entre outras práticas ainda mais condenáveis, como a exploração à prostituição ou o favorecimento ao consumo de drogas ilícitas no condomínio. O que fazer? Saem os condôminos ordeiros e cumpridores de suas obrigações e fica reinando absoluto no edifício o arruaçeiro, o chalaceador, o intrigueiro, o egoísta, [...] o mau-caráter, o insuportável? Pensamos que não” (MELO, Marco Aurélio Bezerra de. O condômino antissocial pode ser expulso da vida condominial? *Grupo Gen*. Disponível em: blog.grupogen.com.br/). V. tb. MORAN, Maria Regina Pagetti Moran. *Exclusão do condômino nocivo nos condomínios em edifícios*. São Paulo: Led Editora de Direito, 1996, p. 92.

¹⁴ Cf. Enunciado nº 92 da I Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal, segundo o qual “as sanções do art. 1.337 do novo Código Civil não podem ser aplicadas sem que se garanta direito de defesa ao condômino nocivo”.

suspensão do direito de uso e gozo do imóvel correspondente à fração de tempo do multiproprietário que descumprir reiteradamente seus deveres. Veja-se:

Art. 1.358-J. São obrigações do multiproprietário, além daquelas previstas no instrumento de instituição e na convenção de condomínio em multipropriedade: [...]

§ 1º Conforme previsão que deverá constar da respectiva convenção de condomínio em multipropriedade, o multiproprietário estará sujeito a: [...]

II – multa progressiva e perda temporária do direito de utilização do imóvel no período correspondente à sua fração de tempo, no caso de descumprimento reiterado de deveres.¹⁵

Na apelação nº 1049070-59.2016.8.26.0114,¹⁶ julgada pela 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, reconheceu-se a possibilidade de afastamento dos condôminos do imóvel em razão de agressões físicas praticadas contra a síndica e outra moradora. Os autos evidenciam a reiteração de condutas antissociais, demonstrada pelo elevado número de registros no livro de ocorrências, notificações, advertências e multas.

De acordo com o relator, os fatos comprovados nos autos ultrapassaram “o limiar de meros transtornos ou aborrecimentos entre vizinhos”. Assinalou, ainda, que a circunstância de os condôminos residirem no local há considerável tempo, sem registros anteriores de incidentes, não os exime da responsabilidade pelas condutas violentas que passaram a praticar, reiteradamente, no contexto da convivência condominial.

A propósito, merece destaque a conhecida tríade dos “3 (três) S” – segurança, sossego e saúde –, desenvolvida por autorizada doutrina para sistematizar os deveres inerentes à

¹⁵ Acerca do dispositivo, v. BOTELHO, Guilherme Marques; MARQUES, Vinícius Rangel. O condômino antissocial e a possibilidade de sua exclusão no ordenamento jurídico brasileiro. In: TEPEDINO, Gustavo; SILVA, Rodrigo da Guia (Coords.). *Relações patrimoniais: contratos, titularidades e responsabilidade civil*. Belo Horizonte: Fórum, 2021, p. 231-232; ABELHA, André; CÂMERA, Maya Garcia. Efeitos do inadimplemento das obrigações do multiproprietário. In: TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz (Coords.). *Inexecução das obrigações: pressupostos, evolução e remédios*. Rio de Janeiro: Processo, 2020, p. 605-632.

¹⁶ Confira-se trecho da ementa: “[...] Agressões físicas à síndica e outra moradora. Casos de relevante gravidade. Reclamações. Penalidades administrativas que não se mostraram suficientes a reprimir os atos. Reiteração de conduta, após a tutela de urgência, que levou ao afastamento dos réus do imóvel. Responsabilidade civil independente da criminal. Perda do direito de moradia. [...]” (TJSP. 33ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 1049070-59.2016.8.26.0114. Relator: Des. Mario A. Silveira. Julgamento em 15/04/2019). O acórdão ressaltou, ainda, que “uma vez afastados de sua unidade condominial, os réus, é claro, não perdem o direito de propriedade, podendo vender o imóvel ou alugá-lo. Perdem, tão somente, o direito de moradia (fls. 400)”.

convivência condominial.¹⁷ A violação reiterada desses “S” revela comportamento antissocial e pode ensejar a aplicação de sanções mais gravosas, desde que observadas as garantias do devido processo legal.¹⁸

Assim, delineadas as bases do instituto do condômino antissocial, pretende-se verificar em que medida seus fundamentos podem ser transpostos para o âmbito das relações de consumo. A análise parte da premissa de que o dever de urbanidade constitui exigência inerente à convivência em sociedade, impondo-se indistintamente a todos os sujeitos de direito, sejam eles consumidores, condôminos ou contratantes em geral. Nessa perspectiva, caberá examinar, em cada caso concreto, se o comportamento adotado pelo consumidor observou os padrões mínimos de respeito, civilidade e consideração recíproca exigidos pela boa-fé objetiva e pela convivência social, ou se, ao contrário, revelou-se incompatível com tais parâmetros a ponto de justificar, excepcionalmente, a recusa da contratação.

Para os fins do presente artigo, o consumidor antissocial é aquele que adota comportamento manifestamente incompatível com os deveres mínimos de urbanidade, respeito e convivência social, mediante condutas agressivas, desrespeitosas ou violentas. Em tais hipóteses, admite-se, em caráter excepcional, que o fornecedor recuse a contratação. A negativa deve ser devidamente justificada, observar procedimento que assegure o contraditório e a ampla defesa, bem como estar submetida a prazo, sendo vedada sua imposição por tempo indeterminado.

Cumpra esclarecer, contudo, que a categoria do consumidor antissocial não se destina à rotulação de pessoas, tampouco autoriza a catalogação ou a perfilização de consumidores. Não se pretende criar um estigma pessoal que acompanhe o indivíduo ou legitime práticas discriminatórias incompatíveis com a ordem constitucional. A categoria

¹⁷ “Saúde é direito fundamental, constitucionalmente tutelado, abrangente do físico ou da mente. A saúde psicofísica não pode ser prejudicada, por conduta de terceiro vizinho, quando a conduta é evitável. A saúde é de quem habita ou tem de frequentar o imóvel. Segurança é material e moral, tanto do imóvel quanto de quem o habita. Sossego é a tranquilidade normal que a pessoa tem como legítima expectativa de usufruir em sua habitação. Sossego não é ausência de barulho, mas convivência com barulho por todos tolerável. O barulho que se tolera de dia não é tolerável à noite. O sossego é comprometido não apenas pelo som insuportável, mas também pela luz, pelos odores e por outros motivos de inquietação” (LÔBO, Paulo. Direitos e conflitos de vizinhança. *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 1. Belo Horizonte: Fórum, jul.-set./2014, p. 66).

¹⁸ STJ. 4ª Turma. REsp nº 1.365.279/SP. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Julgamento em 29/09/2015. V. tb.: MORSELLO, Marcos Fabio. O condômino antissocial sob a perspectiva civil-constitucional. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, São Paulo, vol. 109, jan.-dez./2014, p. 171-186; SARLET, Ingo Wolfgang. Neoconstitucionalismo e influência dos direitos fundamentais no direito privado: algumas notas sobre a evolução brasileira. *Civilistica.com*, a. 1, n. 1, 2012, p. 1-30; ZANINI, Leonardo Estevam de Assis; QUEIROZ, Odete Novais Carneiro. A eficácia horizontal e a relação dos direitos da personalidade com os direitos fundamentais e os direitos humanos. *Civilistica.com*, a. 10, n. 2, 2021, p. 1-28.

possui natureza estritamente funcional e serve apenas para organizar juridicamente hipóteses em que determinados comportamentos, objetivamente graves e incompatíveis com os deveres mínimos de convivência social, justificam, em caráter excepcional, a adoção de medidas proporcionais de recusa de contratar. O foco, portanto, recai sobre a conduta concretamente praticada – e não sobre atributos, características ou perfis do consumidor –, razão pela qual qualquer sanção deve permanecer vinculada aos fatos que a motivaram, ser devidamente fundamentada e observar os limites da proporcionalidade, da temporalidade e do devido processo legal.

Em outras palavras, não se pretende identificar “maus consumidores” nem estabelecer categorias pessoais permanentes. Busca-se apenas sistematizar, sob uma mesma construção dogmática, comportamentos objetivamente inaceitáveis que, diante de sua gravidade, autorizem resposta jurídica igualmente excepcional. A utilização da expressão consumidor antissocial possui, assim, função descritiva e instrumental, jamais classificatória ou estigmatizante.

A aplicação da categoria exige, ainda, especial cautela do intérprete. Os comportamentos humanos situam-se em diferentes graus de tolerabilidade e frequentemente se inserem em zonas cinzentas, nas quais a caracterização da conduta antissocial não se mostra evidente. Por essa razão, a dúvida deve favorecer a contratação.¹⁹ Em outras palavras, a recusa somente se justifica quando a incompatibilidade da conduta com os deveres mínimos de convivência se revelar suficientemente grave, objetiva e demonstrada.

Partindo dessas premissas, serão examinados, a seguir, três cenários nos quais a categoria do consumidor antissocial pode revelar-se útil para a solução de conflitos concretos: (i) condutas inadequadas dirigidas aos funcionários do fornecedor; (ii) condutas inadequadas em relação aos demais consumidores e (iii) descumprimento de normas de segurança sanitária.

2.1. Condutas inadequadas em relação aos funcionários do fornecedor

O consumidor que adota comportamento agressivo, violento ou gravemente desrespeitoso com os prepostos do fornecedor poderá, em hipóteses excepcionais, ter sua contratação recusada. O “Caso da Petz” é um bom ponto de partida para ilustrar esse

¹⁹ A mera falta de urbanidade ou de cortesia não autoriza a recusa de contratar. Os comportamentos humanos apresentam distintos graus de reprovabilidade, de modo que apenas condutas objetivamente graves e incompatíveis com os deveres mínimos de convivência social justificam, em caráter excepcional, a recusa da contratação.

primeiro cenário. A Petz é uma rede brasileira especializada em serviços de *petshop* e venda de produtos para animais de estimação.²⁰ Em janeiro de 2025, uma cliente agrediu verbalmente duas funcionárias de uma loja localizada em Salvador/BA.²¹ Na ocasião, elevando o tom de voz, proferiu frases como “petista, baixa e preta”,²² “eu poderia te dar ordem de prisão” e “você vão sofrer as consequências”.²³

Durante o episódio, a consumidora, em tom intimidatório, se autointituiu juíza.²⁴ Inúmeros vídeos divulgados nas redes sociais registraram a conduta reprovável, evidenciando sua gravidade. As imagens mostraram, inclusive, a cliente partindo para agressão física contra uma das funcionárias que a filmava. Constataram-se ameaças, agressões físicas e injúrias raciais dirigidas às prepostas do fornecedor.²⁵

Nesse cenário, indaga-se se a Petz poderia, por determinado período, se recusar a prestar serviços e a comercializar produtos à referida cliente. Em outras palavras, seria juridicamente admissível que a Petz, diante da gravidade da conduta da consumidora, se negasse a contratar com ela? Tratar-se-ia de sanção compatível com o ordenamento jurídico?

Diante de situações de especial reprovabilidade, pode haver espaço para a adoção de medidas privadas proporcionais e justificadas, destinadas à proteção dos trabalhadores, dos demais consumidores e da própria atividade empresarial. É justamente nesse contexto que ganha relevo a categoria do consumidor antissocial. Observados requisitos rigorosos de motivação, proporcionalidade, contraditório, ampla defesa e limitação temporal, a recusa de contratar pode constituir resposta juridicamente legítima a comportamentos que ultrapassam os limites toleráveis da convivência social.

²⁰ Confira-se: www.petz.com.br. Acesso: 04 jun. 2026.

²¹ Trata-se da capital com maior proporção de pessoas negras no país: 49,1% se autodeclararam pardas e 34,1% se autodeclararam pretas. Veja-se detalhes em: G1. Salvador segue como capital com maior proporção de pessoas pretas e menor de brancas do Brasil, aponta IBGE. *G1*, 22.12.2023.

²² Para análise de comportamentos como esse, indica-se CORTINA, Adela. *Aporofobia, a aversão ao pobre: um desafio para a democracia*. São Paulo: Contracorrente, 2020, p. 19 e ZAMBAM, Neuro José. Aporofobia e classificação de pessoas: abordagem sobre a raiz econômica dos racismos contemporâneos. *Civilistica.com*, a. 10, n. 3, 2021, p. 1-16.

²³ G1. Gerente de loja pet que foi vítima de injúria racial na Bahia conta que tentou proteger equipe das ofensas: 'todos negros'. *G1*, 8.1.2025.

²⁴ A Associação dos Magistrados da Bahia (AMAB) emitiu uma nota informando que a cliente não faz parte dos quadros da Magistratura e reiterou o repúdio a qualquer prática de racismo. Veja-se: amab.com.br. Acesso em: 04 jun. 2026.

²⁵ Por oportuno, v. BARROSO, Luís Roberto; OSÓRIO, Aline. “Sabe com quem está falando?”: notas sobre o princípio da igualdade no Brasil contemporâneo. *Direito e Práxis*, [s.l.], vol. 7, n. 13, 2016, p. 204-232.

De igual modo, é oportuno abordar o “Caso do Quinto Andar”, julgado pela 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.²⁶ A consumidora entrou em contato com a Central de Atendimento do Quinto Andar para manifestar sua insatisfação com o serviço prestado e formalizar uma reclamação. No curso da ligação, contudo, passou a hostilizar a atendente, dirigindo-lhe sucessivas ofensas e expressões de baixo calão, tais como “insignificante”, “vadia”, “vaca do caralh*”, “parece uma louca”, concluindo que a funcionária estaria em “casa coçando a b*ceta”, conforme registrado na gravação disponibilizada nos autos.²⁷

No curso do processo, a cliente reconheceu os fatos, qualificando-os, inclusive, como censuráveis. Em sua defesa, buscou justificá-los sob o argumento de que a insatisfação com o serviço prestado pelo Quinto Andar a “teria deixado nervosa, agitada, irritada e descontrolada”. Ao final, foi condenada ao pagamento de R\$ 5.225,00 a título de compensação por danos morais.

Também nesse caso, a categoria do consumidor antissocial poderia justificar a recusa temporária de contratação pelo QuintoAndar. Desde que adequadamente motivada, precedida de procedimento que assegure o contraditório e a ampla defesa e limitada temporalmente, a medida não configuraria discriminação arbitrária, mas resposta proporcional à violação dos deveres mínimos de respeito e civilidade que devem orientar as relações de consumo.

2.2. Condutas inadequadas em relação aos demais consumidores

No que diz respeito ao segundo cenário, qual seja, a conduta inadequada do consumidor em relação aos demais clientes do estabelecimento, é interessante abordar o caso de uma academia de musculação localizada em Santana de Parnaíba/SP. Um aluno, após inúmeras reclamações formalizadas contra ele pelos demais consumidores que frequentavam o local, os quais lhe imputavam reiterado comportamento inadequado e agressivo, teve o contrato rescindido unilateralmente pela academia, com sua consequente expulsão.²⁸

²⁶ Veja-se a ementa: “Apelação - Responsabilidade civil - Ação de indenização por danos morais - Ofensas e xingamentos por ligação telefônica - Ofensa à honra subjetiva da autora - Fato não negado pela ré - Teor da conversa que ultrapassa a mera manifestação de opinião e discordância em relação à empresa da qual a autora é preposta - Abalo moral provocado pela conduta da ré, em absoluto desrespeito à honra alheia - Indenização cabível [...]” (TJSP. 4ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 1072026-72.2020.8.26.0100. Relatora: Des. Márcia Dalla Déa Barone. Julgamento em 07/03/2022).

²⁷ Veja-se: [youtube.com/watch?v=bFt94teh1Ss](https://www.youtube.com/watch?v=bFt94teh1Ss), a partir do trecho 21:42. Acesso em 04 jun. 2026.

²⁸ Confira-se a ementa: “Prestação de serviços - Indenização por dano moral - rescisão do contrato que ocorreu por culpa do autor - Comportamento inadequado na academia - Reclamação de outros alunos comprovação - Sentença mantida - Recurso desprovido” (TJSP. 32ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 1003162-19.2021.8.26.0529. Relator: Des. Andrade Neto. Julgamento em 05/04/2024).

O aluno questionou judicialmente o ato de desligamento, sustentando que “sabia portar-se em uma academia e manusear equipamentos de ginástica”. Alegou que sua expulsão era “imotivada e totalmente infundada”. A 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, no âmbito da apelação nº 1003162-19.2021.8.26.0529, manteve a decisão da academia, por reconhecer que, no caso concreto, a recusa de contratar mostrava-se legítima e devidamente justificada.

Consta dos autos que o referido aluno era “extremamente desrespeitoso”, o que teria sido confirmado pela prova oral coletada. Uma das testemunhas afirmou que presenciou atitudes desrespeitosas do aluno, que fazia barulhos e jogava *halteres*, incomodando os demais consumidores. Ressaltou que tais comportamentos eram reiterados. Acrescentou que “[e]m determinada ocasião, o autor pegou a muleta de um aluno, que tem paralisia cerebral, para mexer no ar-condicionado, pois não quis aguardar que a depoente fizesse isso”. Informou, por fim, que “o gerente da academia havia sido comunicado dos fatos, tendo ele conversado com o aluno, mas não houve alteração no comportamento dele”.

É interessante abordar, ainda, o caso “Padaria Iracema”. O estabelecimento fica localizado em São Paulo/SP e, nele, duas clientes praticaram atos homofóbicos em relação a outros dois consumidores que estavam no local. No episódio, as clientes, em razão da orientação sexual dos rapazes, proferiram frases como “*a b*ceta dela era o que ele queria ter*”, “*deveria experimentar uma x*xota*”, “*sou homofóbica mesmo, sou da família tradicional, eu tive educação, não sou igual a esses lixos aí*”.²⁹

Após as agressões verbais, uma das clientes arremessou um cone em direção aos rapazes, bem como desferiu chutes e empurrões. Na sequência, afirmou: “*eu tenho uma arma no carro e vou resolver essa situação*”.³⁰ Na esfera criminal, o caso tramitou sob o nº 1508277-38.2024.8.26.0050, na 31ª Vara Criminal da Comarca da Capital/SP. Além da condenação pelos delitos previstos na Lei nº 7.716/1989, a título de reparação mínima, foi fixada compensação por danos morais em 5 (cinco) salários-mínimos para cada vítima, com fundamento no art. 387, inciso IV, do Código de Processo Penal.

O comportamento das consumidoras é enquadrável como antissocial, apto a justificar a reação da padaria consistente na recusa de contratar. De toda forma, a recusa à contratação deve (i) observar limitação temporal, não se convertendo em vedação

²⁹ MIGALHAS. Mulher é condenada por ataques homofóbicos a casal gay em padaria de SP: magistrada entendeu que empresária extrapolou legítima defesa e agiu com dolo ao atacar as vítimas. *Migalhas*, 14.4.2025.

³⁰ O vídeo pode ser acessado em: MIGALHAS. Mulher é condenada por ataques homofóbicos a casal gay em padaria de SP: magistrada entendeu que empresária extrapolou legítima defesa e agiu com dolo ao atacar as vítimas. *Migalhas*, 14.4.2025.

definitiva e (ii) adotar procedimento que assegure às consumidoras o exercício da ampla defesa e contraditório.

Igualmente ilustrativo é o “Caso da Rede Supermercados BH”. Na ocasião, um dos clientes esbravejou “*Sapatão, filha da p*, é isso que você é. Sapatão não gosta de 'pagar de' homem? Mas nessas horas, não é homem, né? Grava, sapata. Pode botar onde você quiser*”. As ofensas homofóbicas foram proferidas em face de um casal de mulheres. Segundo o relato das vítimas à polícia, elas estavam na fila do caixa quando ouviram os palavrões, ironizando o fato de se tratar de “duas mães” de uma criança de 8 (oito) anos.³¹

O episódio foi filmado e as imagens foram entregues à Delegacia Especializada.³² Na ocasião, a Rede Supermercados BH divulgou nota em que repudiou qualquer forma de discriminação, declarou que esse tipo de conduta não condiz com seus valores e colocou-se à disposição para prestar apoio às vítimas, reafirmando seu compromisso com o respeito, a diversidade e a promoção de um ambiente seguro.³³

Antecipando-se à possibilidade de comportamentos reprováveis por parte dos usuários, as plataformas digitais estabelecem, em seus termos de uso, políticas de conduta que devem ser aceitas como condição para a utilização do serviço. Nessas políticas, preveem-se sanções destinadas a coibir atuações incompatíveis com as regras da comunidade. É o que ocorre, por exemplo, nos Termos de Uso do Instagram, que autorizam, em determinadas hipóteses, a suspensão ou até mesmo a remoção da conta do usuário:

6. Remoção de Conteúdo e Desativação ou Encerramento de Sua Conta

Podemos remover qualquer conteúdo ou informação que você compartilhar no Serviço se acreditarmos que esse conteúdo viola estes Termos de Uso ou nossas políticas (incluindo os Padrões da Comunidade) ou estivermos autorizados ou obrigados por lei a fazê-lo. Trabalhamos com verificadores de fatos independentes em muitas jurisdições para combater a desinformação. Quando o conteúdo for classificado por verificadores de fatos, podemos adicionar um aviso para fornecer contexto adicional. Você pode encontrar mais informações sobre verificação de fatos aqui. Podemos nos recusar a fornecer ou parar de fornecer imediatamente todo o Serviço ou parte dele a você (incluindo encerramento ou desativação do seu acesso aos Produtos da Meta e aos Produtos das Empresas da Meta) a fim de

³¹ UOL. Mulheres relatam ter sofrido ofensas homofóbicas em supermercado de BH. *Folha de São Paulo*, 9.6.2025.

³² V. globoplay.globo.com/v/13665604. Acesso em: 12 jun. 2026.

³³ G1. 'Sapatão filha da p*': casal é vítima de homofobia em supermercado de BH. *G1*, 9.6.2025.

proteger nossos serviços ou nossa comunidade, ou se você criar risco ou exposição legal para nós, violar estes Termos de Uso ou nossas políticas (incluindo os Padrões da Comunidade), violar repetidamente os direitos de propriedade intelectual de outras pessoas ou quando tivermos permissão ou obrigação legal para fazê-lo. Também podemos encerrar ou alterar o Serviço, remover ou bloquear o conteúdo ou as informações compartilhadas no Serviço ou parar de fornecer todo o Serviço ou parte dele se determinarmos que isso é razoavelmente necessário para evitar ou reduzir impactos legais ou regulatórios adversos para nós. [...].³⁴

O TikTok tem previsão semelhante,³⁵ assim como o Twitter (atual “X”).³⁶ Em todas essas plataformas, há um rol de condutas consideradas incompatíveis com as políticas de uso, cuja prática pode ensejar a suspensão ou a exclusão da conta do usuário. A publicação de conteúdo que retrate atos sexuais, por exemplo, figura entre as hipóteses que podem justificar a adoção dessas medidas.

Sem adentrar no mérito da legitimidade das disposições contidas nas diretrizes de cada plataforma,³⁷ é essencial reconhecer a aplicabilidade das garantias fundamentais do contraditório, da ampla defesa e devido processo legal nas hipóteses de suspensão ou

³⁴ INSTAGRAM. *Termos de Uso*. Disponível em: help.instagram.com/581066165581870. Acesso em: 12 jun. 2026.

³⁵ No “avisos e banimentos de contas” há rol de hipóteses que indica que o TikTok poderá realizar o banimento de contas dos usuários se houver violações às diretrizes da comunidade, incluindo: (i) se o usuário não atende à idade mínima ou outros requisitos; (ii) a conta personifica outra pessoa ou entidade de maneira enganosa; (iii) se o usuário publicar, promover ou facilitar material de exploração juvenil ou abuso sexual infantil; (iv) se o usuário promover ou ameaçar violência; (v) se o usuário publicar ou promover conteúdo que retrata atos sexuais não consensuais, como estupro ou abuso sexual; (vi) se o usuário publicar conteúdo que facilita o tráfico de pessoas; (vii) se o usuário publicar conteúdo que retrata tortura real; (viii) se o usuário criar ou usar outra conta do TikTok para evitar intencionalmente restrições ou um banimento permanente imposto a outra conta; (ix) se a conta atingiu o limite de avisos por várias violações de uma política ou recurso e (x) se a conta existe apenas para violar as regras. Veja-se: TIKTOK. *Violações de conteúdo e banimentos*. Disponível em: support.tiktok.com/pt_BR/safety-hc/account-and-user-safety/content-violations-and-bans. Acesso em: 12 jun. 2026.

³⁶ Confira-se a íntegra: “Poderemos suspender ou encerrar sua conta ou parar de fornecer a você toda ou qualquer parte dos Serviços a qualquer momento se tivermos motivo para acreditar que: (i) você violou estes Termos ou nossas Regras e Políticas; (ii) você representa um risco ou possível risco jurídico para nós; (iii) sua conta deva ser removida em razão de conduta ilegal; (iv) sua conta deva ser removida em decorrência de inatividade prolongada; ou (v) o fornecimento dos nossos Serviços a você não é mais viável comercialmente. Nós realizaremos esforços razoáveis para notificá-lo por e-mail pelo endereço associado à sua conta ou na próxima ocasião em que você tentar acessar sua conta, dependendo das circunstâncias. Até o limite permitido por lei, também podemos encerrar sua conta ou deixar de fornecer a você todos ou parte dos Serviços, por qualquer motivo ou sem motivo algum, conforme nossa conveniência. Em todos esses casos, os Termos serão rescindidos, incluindo, sem limitação, sua licença para usar os Serviços, exceto que as seguintes seções continuarão a se aplicar: 2, 3, 5, 6 e as disposições de uso indevido da Seção 4 (“Uso indevido dos Serviços”). Se você acredita que sua conta foi encerrada por engano, você pode registrar um recurso seguindo as etapas encontradas em nossa Central de Ajuda (<https://help.x.com/forms/account-access/appeals>). Para evitar dúvidas, estes Termos sobrevivem à desativação ou encerramento da sua conta”. Disponível em: x.com/pt/tos. Acesso em: 12 jun. 2026.

³⁷ Cumpre destacar que as plataformas de redes sociais, por deterem amplo controle sobre os dados e a infraestrutura digital utilizada pelos usuários, estabelecem com eles uma relação assimétrica de poder. Os usuários, por sua vez, ficam sujeitos aos termos e às condições de utilização unilateralmente estipulados para o acesso e a permanência na plataforma.

exclusão de contas de usuários por plataformas de redes sociais. Nesse sentido, Rodrigo da Guia Silva e Marcela Guimarães Barbosa da Silva alertam que:

[a] realidade contemporânea e o estado atual do Direito brasileiro reclamam, em caráter de urgência, uma resposta afirmativa, com base em premissas teóricas como a eficácia horizontal dos direitos fundamentais e, em especial, a sua aplicabilidade direta e imediata, amplamente reconhecidas na experiência brasileira. Tais premissas conduzem ao reconhecimento da oponibilidade do contraditório, ampla defesa e devido processo legal pelos usuários, independentemente de intermediação legislativa ou da qualificação (estatal ou não estatal) do conteúdo da atuação do provedor da rede social virtual. Afinal, tal linha de compreensão da matéria, alinhada com a metodologia civil-constitucional, permite reconhecer que a aplicabilidade das referidas garantias processuais traduz simples (mas extremamente importante) concretização da premissa teórica relativa à aplicabilidade direta e imediata dos direitos fundamentais nas relações jurídicas mantidas entre particulares.³⁸⁻³⁹

Dessa forma, o consumidor antissocial, concebido como aquele que adota comportamento agressivo, desrespeitoso ou violento, pode vir a sofrer sanção por parte do fornecedor consistente na recusa de contratar. Essa medida, contudo, deve ser proporcional à gravidade da conduta, possuir caráter temporário e resultar de procedimento que observe as garantias do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa.

³⁸ SILVA, Rodrigo da Guia; SILVA, Marcela Guimarães Barbosa. O contraditório e a ampla defesa nas redes sociais virtuais. *Conjur*, 27.8.2021.

³⁹ O Poder Judiciário já se manifestou sobre o tema. A 20ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por meio do agravo de instrumento sob o nº 2025817.92-2023.8.13.0000, determinou que uma rede social reativasse o perfil do usuário após ser desativado sem aviso prévio. Veja-se: “Agravo de Instrumento - Reativação de conta de ‘instagram’ - Desligamento desmotivado - Ausência de aviso prévio e possibilidade de contraditório - Recurso provido. Os direitos e garantias individuais são oponíveis nas relações entre particulares, fenômeno conhecido como eficácia horizontal dos direitos fundamentais (aplicação direta dos direitos fundamentais nas relações privadas ou eficácia privada), de modo que a autonomia privada não possui caráter absoluto e não pode ser exercida em detrimento de tais direitos - No caso, a principal insurgência da autora é de que teria tido o seu perfil/conta desativado permanentemente da rede social mantida pela agravada de forma indevida (desmotivada), sem aviso prévio e sem a possibilidade de exercer defesa, o que fere os princípios fundamentais da ampla defesa, contraditório e, em última análise, do devido processo legal - Considerando que a autora alega que desconhece o motivo que supostamente fundamentou o cancelamento definitivo de sua conta, recai sobre a recorrida o ônus de demonstrar a conduta ou atividade praticada pela agravante que violou as diretrizes da comunidade da rede social, ou seja, que o bloqueio do perfil da recorrente se deu por justa causa. Além disso, também constitui ônus da agravada comprovar que permitiu à usuária da plataforma Instagram o exercício do contraditório e de defesa - Entretanto, a requerida não indicou qualquer motivo que comprove que a requerente violou os termos de uso ou infringiu as diretrizes da comunidade, o que demonstraria a regularidade da desativação da conta da autora junto ao Instagram - Assim, as provas carreadas aos autos demonstram a probabilidade do direito alegado pela parte recorrente. Igualmente, verifica-se a presença do periculum in mora, uma vez que a autora utilizava a rede social em questão para realizar publicidade com o intuito de obter lucro - Presentes os requisitos necessários à concessão da tutela recursal pleiteada, o provimento do agravo de instrumento é medida que se impõe” (TJMG. AI nº 2025817.92-2023.8.13.0000. Relatora: Des. Lílian Maciel. 20ª Câmara Cível. Julgamento em 21/02/2024).

Na aferição da legitimidade da sanção, o intérprete deve atentar para os diferentes graus de tolerabilidade das condutas, pois nem todo comportamento inadequado é suficiente para qualificar o consumidor como antissocial. Além da gravidade, exige-se, em regra, que a conduta revele persistência, de modo a evidenciar um padrão de comportamento incompatível com a convivência social e com o regular desenvolvimento da atividade empresarial.

Em alguns exemplos anteriormente examinados, embora os fatos tenham se concentrado em um único episódio, as agressões não se limitaram a um ato isolado. Ao contrário, desenvolveram-se de forma continuada, mediante sucessivas ofensas, ameaças ou agressões físicas, tornando o comportamento manifestamente intolerável. Em qualquer hipótese, diante de dúvida razoável quanto à gravidade do comportamento, deve prevalecer a solução mais favorável à contratação, não se justificando a recusa do fornecedor. Passa-se, por fim, ao terceiro cenário: a conduta inadequada por inobservância de normas de segurança sanitária.

2.3. Descumprimento de normas de segurança sanitária

No âmbito do terceiro cenário, que diz respeito ao consumidor que não observa as normas de segurança sanitária, é oportuno lembrar a pandemia da Covid-19. Em 2020, o mundo foi surpreendido pela rápida disseminação do coronavírus, cujos efeitos devastadores logo alcançaram o Brasil, provocando graves impactos sobre a saúde pública e comprometendo o regular funcionamento das atividades econômicas e sociais.

Foram adotadas medidas sanitárias de isolamento social, fechamento de estabelecimentos e lugares públicos, com o objetivo de conter a larga disseminação da doença. Em 11/03/2020, a Covid-19 foi caracterizada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como uma pandemia, devido à ampla distribuição geográfica da doença no mundo. Apenas em 05/05/2023, a OMS declarou o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII).⁴⁰

Por ocasião da pandemia, foi editada, no Brasil, a Lei nº 13.979/2020, que dispôs sobre as medidas destinadas ao enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus. No art. 3º, foram delineadas inúmeras providências, entre as quais se destacam: (i) isolamento; (ii) quarentena; (iii) determinação de realização compulsória

⁴⁰ PAHO. Histórico da emergência internacional de COVID-19. Disponível em: paho.org/. Acesso em: 12 jun. 2026.

de exames médicos, testes laboratoriais, vacinação e outras medidas profiláticas, (iv) uso obrigatório de máscaras de proteção individual e (v) restrição excepcional e temporária à locomoção interestadual e intermunicipal.⁴¹

Algumas dessas medidas foram questionadas perante o Supremo Tribunal Federal,⁴² como a possibilidade de vacinação compulsória. Ao apreciar a matéria, o STF assentou que a vacinação compulsória não se confunde com vacinação forçada. Sua implementação deve ocorrer por meio de medidas indiretas de indução, consistentes, por exemplo, na restrição ao exercício de determinadas atividades ou ao acesso a certos locais.

Especificamente no tocante ao uso de máscaras de proteção facial, merece destaque caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Na ocasião, uma consumidora foi impedida de ingressar em um estabelecimento comercial por não utilizar máscara, conforme exigido pelas normas sanitárias então vigentes. Inconformada, ajuizou ação pleiteando compensação por danos morais, sob o argumento de que teria sido ilicitamente impedida de acessar a loja. O pedido, contudo, foi julgado improcedente. Entendeu-se que o gerente do estabelecimento “agiu da maneira esperada e não lesou os direitos de personalidade da cidadã”. A 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, por unanimidade, manteve a sentença, tendo destacado que, “além de não ter sido comprovado abuso na atuação dos funcionários da loja, é necessária a preservação dos direitos dos outros consumidores”.⁴³

Em outro episódio, ocorrido em Palmas/TO, um estudante universitário impetrou mandado de segurança com o objetivo de obter sua rematrícula e assegurar o direito de frequentar as aulas, independentemente da comprovação da vacinação contra a Covid-

⁴¹ Posteriormente, foi editada a Lei nº 14.010/2020 que dispunha sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus (Covid-19). Na doutrina, cf. GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da; NEVES, Thiago. *Direito privado emergencial*. Indaiatuba: Foco, 2020 e MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz (Coords.). *Regime jurídico da pandemia e relações privadas*. Rio de Janeiro: Processo, 2022.

⁴² Exemplificativamente, confira-se ADI nº 6.586, sob relatoria do Min. Ricardo Lewandowski.

⁴³ “Civil. Impedimento da parte requerente em adentrar a estabelecimento comercial (‘ambiente fechado’), em razão da não utilização de máscara de proteção facial, a despeito do enquadramento à exceção legal (prejudicial à saúde). Insistência da consumidora. Necessidade de preservação do direito dos demais frequentadores. Ponderação dos valores jurídicos. Não comprovado qualquer abuso na atuação dos prepostos da parte requerida: dano moral não configurado (CPC, art. 373, inciso I). Recurso improvido. [...] No caso concreto, existia justa causa a que a requerida não permitisse o ingresso da requerente (era a única a não utilizar proteção facial nas circunstâncias reportadas na petição inicial), independentemente do atestado médico que pudesse subsidiar a excepcional permissão de transitar, sem aludida proteção. Isso porque, a medida protetiva não seria destinada apenas à parte requerente, senão também aos demais frequentadores em locais ‘fechados’ (caso concreto) naquele excepcional período. Logo, se lhe seria prejudicial qualquer proteção facial (dores acentuadas de enxaqueca - ID 29790264), essa condição pessoal, desconhecida dos demais transeuntes (atestado médico datado de 24.7.2020 para o evento ocorrido em 04.01.2021 - ID 29789347), não poderia se sobrepor à proteção outorgada aos demais (coletividade). [...]” (TJDFT. RI nº 0702051-88 .2021.8.07.0016. Relator: Fernando Antonio Tavernard Lima. 3ª Turma. Julgamento em 10/11/2021).

19. A pretensão, contudo, foi rejeitada. A 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Tocantins concluiu que a instituição de ensino não estava obrigada a efetivar a rematrícula do estudante, uma vez que este deixou de cumprir as exigências sanitárias regularmente estabelecidas para o acesso às atividades presenciais.⁴⁴

Como se vê, a inobservância de normas de segurança sanitária foi reconhecida como fundamento legítimo para a recusa de contratação pelo fornecedor. Com efeito, sendo lícita a imposição de medidas destinadas à proteção da saúde coletiva, o descumprimento injustificado dessas exigências pode justificar a negativa de contratar. Essa medida, contudo, deve ser devidamente motivada, possuir caráter temporário e ser precedida de procedimento que assegure ao consumidor o exercício do contraditório e da ampla defesa.

A legitimidade dessa restrição decorre da necessária harmonização entre a liberdade individual e a tutela de interesses coletivos constitucionalmente protegidos, notadamente a saúde e a segurança dos demais consumidores. Nessas hipóteses, a recusa de contratação não se destina a excluir arbitrariamente determinado indivíduo do mercado de consumo, mas a preservar bens jurídicos de elevada relevância social, em consonância com os deveres de proteção que recaem sobre o fornecedor.

Também nesse cenário não se exige a reiteração da conduta. Isso porque os riscos decorrentes da inobservância das normas de segurança sanitária são imediatos e independem da reincidência do consumidor. A gravidade do comportamento decorre da resistência injustificada em cumprir as medidas sanitárias legitimamente exigidas, resistência essa apta a expor a coletividade a risco e, por conseguinte, a justificar a recusa de contratação pelo fornecedor.

3. A previsão legal expressa do consumidor antissocial: o passageiro indisciplinado

No setor de transporte aéreo, merece destaque a figura do passageiro indisciplinado, que pode ser reconduzida à categoria do consumidor antissocial. O art. 168, I, do Código

⁴⁴ “Agravado Interno no Agravado de Instrumento. Obrigatoriedade de vacinação contra Covid-19 para ingresso em universidade. Decisão de primeiro grau que determinou rematrícula independentemente da vacinação. Concessão de medida liminar em grau recursal para suspender os efeitos da decisão do juízo *a quo*. Legalidade e constitucionalidade do art. 3º, III, alínea d, da Lei nº 13.979/2020. Entendimento firmado pelo STF quanto à possibilidade de imposição de medidas restritivas como forma de coação ao cumprimento da lei que determina a submissão compulsória à vacinação. Consenso médico, ademais, da eficácia e segurança da vacina. Natureza precária da tutela de urgência. Vacinação intempestiva. Autonomia universitária que deve ser respeitada quanto aos prazos impostos aos acadêmicos. Princípio da isonomia. Aplicação. Recurso interno improvido. [...]” (TJTO. AgInt no AI nº 0005039-33.2022.8.27.2700. Relator: Des. Adolfo Amaro Mendes. 2ª Câmara Cível. Julgamento em 31/08/2022).

Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986) atribui ao comandante da aeronave a autoridade para recusar a presença de passageiros que comprometam “a boa ordem, a disciplina, ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo”. Em sentido convergente, a regulamentação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) admite a recusa de transporte em situações específicas. O art. 62 da Portaria nº 676/GC5/2000 dispõe que a companhia aérea pode recusar a contratação de passageiro alcoolizado ou sob o efeito de substâncias entorpecentes, quando seu estado representar risco à segurança, à ordem ou ao regular desenvolvimento do transporte aéreo.⁴⁵

O art. 232 do Código Brasileiro de Aeronáutica disciplina a figura do passageiro indisciplinado⁴⁶ e autoriza o transportador aéreo a recusar, por até 12 (doze) meses, a venda de bilhetes ao passageiro que tenha praticado ato de indisciplina classificado como gravíssimo. O dispositivo foi introduzido pela Lei nº 14.368/2022 (Lei do Voo Simples), que passou a prever expressamente essa medida como mecanismo de proteção da segurança e da regularidade do transporte aéreo. Veja-se:

Art. 232. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas legais constantes do bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de ato que cause incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifique a aeronave, impeça ou dificulte a execução normal do serviço.

§ 1º A autoridade de aviação civil regulamentará o tratamento a ser dispensado ao passageiro indisciplinado, inclusive em relação às providências cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.368, de 2022)

§ 2º O prestador de serviços aéreos poderá deixar de vender, por até 12 (doze) meses, bilhete a passageiro que tenha praticado ato de indisciplina considerado gravíssimo, nos termos da regulamentação prevista no § 1º deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.368, de 2022)

§ 3º A hipótese de impedimento prevista no § 2º não se aplica a passageiro em cumprimento de missão de Estado, possibilitado o estabelecimento de outras exceções na regulamentação prevista no § 1º deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.368, de 2022)

§ 4º Os dados de identificação de passageiro que tenha praticado ato gravíssimo de indisciplina poderão ser compartilhados pelo prestador

⁴⁵ Art. 62 da Portaria nº 676/GC5/2000: “O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e as coisas que se encontram a bordo, podendo, para manter a disciplina a bordo, adotar as seguintes providências: a) impedir o embarque de passageiro alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência psíquica; b) impedir o embarque de passageiro que não se encontre convenientemente trajado e calçado; e c) fazer desembarcar, na primeira escala, o passageiro que: 1) venha a encontrar-se nas situações referidas nos itens a e b acima; 2) torne-se inconveniente, importunando os demais passageiros; 3) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação; 4) comprometa a boa ordem ou a disciplina; e 5) ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo”.

⁴⁶ Trata-se do passageiro que não respeita as normas de conduta em um aeroporto ou a bordo de uma aeronave ou que não respeita as instruções do pessoal de aeroporto ou dos membros da tripulação e, por conseguinte, perturba a ordem e a disciplina no aeroporto ou a bordo da aeronave. Veja-se detalhes em: ANAC. Passageiro indisciplinado. Disponível em: anac.gov.br/anacpedia/por_por/tr1779.htm. Acesso em: 10 jun. 2026.

de serviços aéreos com seus congêneres, nos termos da regulamentação prevista no § 1º deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.368, de 2022)

De acordo com dados da Associação Brasileira de Empresas Aéreas (Abear), em 2023, houve 735 (setecentas e trinta e cinco) ocorrências de passageiros indisciplinados em aeronaves e aeroportos.⁴⁷ Entre 28.06.2024 e 14.08.2024, a ANAC – via Consulta Pública nº 09/2024 – propôs regras mais rígidas em relação à figura do passageiro indisciplinado. Na justificativa, consta que “[a]s proposições são consequência da análise de impacto regulatório realizada pela Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária sobre o tema, com o objetivo de mitigar o problema e cumprir o disposto no artigo 232 do Código Brasileiro de Aeronáutica”.⁴⁸

No dia 12/03/2026, a Resolução nº 800/2026/ANAC⁴⁹ foi publicada no Diário Oficial. Nos termos do art. 2º, para os fins da Resolução, “*consideram-se atos de indisciplina aqueles que violam, desrespeitam ou comprometem a segurança, a ordem ou a dignidade de pessoas, praticados nas dependências de aeroporto ou a bordo de aeronave, conforme o rol de condutas constante do Anexo I*”.

Infrações graves e de menor potencial podem ensejar multa, enquanto condutas gravíssimas poderão resultar, além da sanção pecuniária, na proibição de embarque em voos nacionais pelo prazo de 6 (seis) a 12 (doze) meses. O passageiro indisciplinado estará (i) impedido de emitir bilhete para voos a serem realizados durante a vigência da suspensão; (ii) bloqueado da realização de *check-in* e (iii) vedado de acessar à aeronave.⁵⁰

Como se verifica, no setor aéreo a preocupação com o comportamento do passageiro é grande, haja vista a necessidade de se assegurar a segurança no transporte aéreo. Condutas inapropriadas podem ensejar o impedimento de embarque do passageiro e, ainda, a proibição de utilização do transporte aéreo pelo prazo de até 12 (doze) meses.

⁴⁷ O GLOBO. Um ano sem voar: passageiros foram responsáveis por mais de duas confusões por dia em voos, em 2023. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2024/06/25/um-ano-sem-voar-passageiros-foram-responsaveis-por-mais-de-duas-confusoes-por-dia-em-voos-em-2023-anac-propoe-punicao.ghml>>. Acesso em: 10 jun. 2026.

⁴⁸ A Análise de Impacto Regulatório pode ser conferida no Relatório de AIR nº 2/2024/GTNO-SIA/GNAD/SIA: gov.br/anac/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/consultas-publicas/consultas/2024/cp-09-2024/CP092024AIR.pdf. Acesso em: 10 jun. 2026. Ademais, a justificativa está disponível aqui: gov.br/anac/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/consultas-publicas/consultas/2024/cp-09-2024/cp-09-2024-justificativa.pdf. Acesso em: 10 jun. 2026.

⁴⁹ Confirma-se a íntegra: in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-800-de-9-de-marco-de-2026-692095228. Acesso em: 01 abr. 2026.

⁵⁰ Ressalta-se que a Resolução prevê que o passageiro que tiver seu acesso ao transporte aéreo suspenso terá direito ao reembolso integral dos valores pagos, inclusive tarifas aeroportuárias, conforme regras das “Condições Gerais de Transporte Aéreo”, para contratos de transporte aéreo firmados antes da aplicação da suspensão e que tenham voos contratados para realização no período em que a suspensão esteja vigente.

Também nesse caso, não se exige a reiteração do comportamento, pois se trata de condutas dotadas de elevado potencial lesivo imediato, incompatíveis com a segurança, a ordem e a disciplina necessárias à atividade de transporte aéreo. Por essa razão, admitem a imposição imediata de sanções, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, desde que observados os princípios da proporcionalidade, da temporariedade e do devido processo legal. O passageiro indisciplinado configura, assim, uma espécie de consumidor antissocial, cuja conduta justifica a restrição temporária ao acesso ao serviço em razão da tutela dos direitos dos demais usuários e da própria segurança da atividade.

4. O procedimento da recusa de contratar à luz da legalidade constitucional: autoexecutoriedade privada e limitação temporal da medida

A eficácia horizontal dos direitos fundamentais nas relações privadas desempenha papel central na definição das sanções aplicáveis ao consumidor antissocial. Com efeito, não se pode negar a contratação sem que o consumidor tenha tido oportunidade de influir no processo decisório, mediante o exercício do contraditório e da ampla defesa.⁵¹ Do mesmo modo, a sanção deve observar os princípios da proporcionalidade e da temporariedade, sendo adequada à gravidade da conduta e limitada no tempo.

É evidente que o devido processo legal deve ser adaptado às circunstâncias concretas. Em determinadas situações, a defesa do consumidor acusado de comportamento antissocial pode ser assegurada de forma imediata e oral, justamente porque a reação também precisa ser imediata e sumária. É o que ocorre, por exemplo, com a proibição de ingresso em estabelecimento por consumidor que se recuse a utilizar máscara quando isso for exigido, ou com o impedimento de embarque do passageiro indisciplinado.

Essa adaptação procedimental, contudo, não significa afastamento do devido processo legal. Ao contrário, representa apenas sua conformação às peculiaridades da relação privada e à urgência inerente a determinadas situações. Como decorrência da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, o devido processo legal também incide nas relações entre particulares, ainda que com conteúdo e intensidade compatíveis com a natureza da relação jurídica.

Além disso, como já ressaltado, a recusa de contratar pode ser executada diretamente pelo fornecedor, independentemente de prévia intervenção do Poder Judiciário.

⁵¹ CRFB/88, Art. 5º, LV: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”.

Justamente por essa razão, torna-se ainda mais relevante assegurar a legitimidade do procedimento que conduz à aplicação da medida restritiva. A sanção somente se mostra legítima quando precedida de procedimento minimamente adequado e quando observa, em seu conteúdo, os princípios da proporcionalidade e da temporariedade.⁵²

Por outro lado, permanece assegurado ao consumidor o acesso ao Poder Judiciário para questionar a legitimidade da medida, competindo ao magistrado exercer controle jurisdicional posterior sobre a observância dos pressupostos de sua aplicação, bem como sobre a eventual abusividade da restrição imposta.

O controle jurisdicional posterior constitui importante mecanismo de contenção de eventuais excessos e arbitrariedades no exercício da recusa de contratar. Com efeito, a dispensa de autorização judicial prévia não torna a atuação do fornecedor imune ao escrutínio do Poder Judiciário, que permanece plenamente apto a verificar, em cada caso concreto, a observância dos parâmetros constitucionais e legais que legitimam a medida.

Caberá ao magistrado aferir, entre outros aspectos, a gravidade da conduta atribuída ao consumidor, a existência de fundamentação objetiva para a recusa, o respeito ao devido processo legal, bem como a proporcionalidade e a temporariedade da restrição imposta. Constatada a ilicitude ou a abusividade da medida, competirá ao Poder Judiciário restabelecer a situação jurídica violada e reparar os prejuízos eventualmente causados ao consumidor.

No tocante ao prazo de duração da recusa de contratação, entende-se que a restrição não pode subsistir por tempo indeterminado. A medida deve ser necessariamente temporária, sugerindo-se, como regra geral, lapso compreendido entre 1 (um) e 12 (doze) meses. A fixação da duração da restrição deve ser realizada à luz da gravidade da conduta praticada, observando-se o princípio da proporcionalidade.

O critério temporal encontra amparo no já citado art. 232, § 2º, da Lei nº 7.565/1986, segundo o qual o prestador de serviços aéreos poderá deixar de vender, por até 12 (doze) meses, bilhete ao passageiro indisciplinado, isto é, ao passageiro que tenha praticado ato de indisciplina considerado gravíssimo. Embora o dispositivo seja específico para o transporte aéreo, revela opção legislativa que pode servir de parâmetro para a construção

⁵² Esse é um grande desafio contemporâneo. Veja-se: VELLOSO, Carolina Kayat Avvad; SOUZA, Ketlyn Chaves de. O descredenciamento sumário de motoristas de aplicativo: comentários ao REsp nº 2.135.783/DF em cotejo com as orientações dos tribunais de justiça. *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 34, n. 1. Belo Horizonte: Fórum, jan.-mar./2025, p. 191-218.

de um regime geral aplicável ao consumidor antissocial, na medida em que evidencia a legitimidade da imposição de restrições temporárias de acesso ao mercado em resposta a comportamentos de elevada gravidade.

A fixação de um limite temporal para a recusa de contratação também se justifica pela necessidade de observância do princípio da proporcionalidade. Embora a tutela da dignidade dos funcionários, fornecedores e demais consumidores legitime a adoção de medidas destinadas a coibir comportamentos antissociais, tais providências não podem resultar na exclusão definitiva do indivíduo das relações de consumo. A finalidade da restrição consiste em prevenir novas ocorrências e promover a readequação comportamental do consumidor, e não em impor interdição permanente ao exercício de sua autonomia negocial. Por essa razão, a recusa de contratação deve ser limitada no tempo e calibrada de acordo com a gravidade da conduta praticada.

A imposição de limite temporal à recusa de contratação revela-se elemento indispensável à sua legitimidade constitucional. Com efeito, o art. 5º, XLVII, da Constituição da República⁵³ veda a imposição de penas de caráter perpétuo, consagrando opção axiológica do constituinte em favor da temporariedade das restrições impostas ao indivíduo. Embora a recusa de contratação aplicada ao consumidor antissocial não se qualifique, tecnicamente, como pena em sentido estrito, o referido comando constitucional fornece importante parâmetro interpretativo para a disciplina da matéria. Isso porque a eficácia irradiante dos direitos fundamentais projeta seus valores sobre as relações privadas, impedindo que medidas restritivas de direitos assumam caráter permanente ou desproporcional. A temporariedade da recusa de contratação representa, assim, exigência decorrente da ordem constitucional, preservando o equilíbrio entre a proteção dos interesses legítimos do fornecedor e dos demais consumidores e a vedação de restrições definitivas ao acesso do indivíduo ao mercado de consumo.

Portanto, não se mostra compatível com a legalidade constitucional a imposição de restrições permanentes ou por prazo indeterminado ao consumidor. A recusa de contratação somente poderá ser considerada legítima se limitada temporalmente e proporcional à gravidade da conduta praticada, admitindo-se, inclusive, sua revisão diante da alteração das circunstâncias que justificaram sua adoção.

⁵³ CRFB/88, Art. 5º, XLVII: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XLVII - não haverá penas: [...] b) de caráter perpétuo”.

A exigência de temporalidade cumpre dupla função. De um lado, impede que a recusa de contratação se converta em mecanismo de exclusão definitiva do mercado de consumo. De outro, preserva o caráter excepcional, preventivo e proporcional da medida, afastando sua utilização como mecanismo de punição permanente. Afinal, a finalidade da restrição não é sancionar indefinidamente o consumidor, mas proteger os trabalhadores, os demais consumidores e a própria atividade do fornecedor diante de comportamentos incompatíveis com os deveres mínimos de convivência social.

Em definitivo, consumidor antissocial é aquele que, em razão de comportamentos graves e socialmente reprováveis, viola os deveres mínimos de boa-fé, respeito e cooperação inerentes às relações de consumo, legitimando, em caráter excepcional, a recusa de contratação pelo fornecedor. Trata-se de categoria construída por paralelismo com a figura do condômino antissocial, cuja conduta de excepcional gravidade torna incompatível sua convivência com os demais condôminos e justifica a adoção de medidas restritivas.

De modo semelhante, o consumidor que pratica condutas incompatíveis com o regular funcionamento da atividade econômica, com a segurança dos trabalhadores ou com os direitos dos demais consumidores pode ter recusados seu ingresso no estabelecimento, a prestação de serviços ou a aquisição de produtos. Aludida recusa consubstancia mecanismo destinado à proteção do mercado de consumo contra comportamentos gravemente lesivos, sem que isso importe discriminação arbitrária ou exclusão definitiva do consumidor das relações de consumo.

Como se demonstrou ao longo deste estudo, a legitimidade da recusa de contratar depende da observância de pressupostos rigorosos: fundamentação objetiva, respeito ao devido processo legal em sua dimensão aplicável às relações privadas, proporcionalidade, temporariedade da restrição e possibilidade de controle jurisdicional posterior. Somente quando presentes tais requisitos a recusa de contratar se revela compatível com a ordem constitucional.

5. Considerações finais

À luz das premissas desenvolvidas ao longo deste artigo, conclui-se que a construção da figura do consumidor antissocial representa um esforço interpretativo destinado a compatibilizar a vedação à recusa injustificada de contratação prevista no art. 39, IX, do CDC com a necessidade de preservação de um mercado de consumo equilibrado, seguro e pautado pelos valores constitucionais. Trata-se de reconhecer que a tutela conferida ao

consumidor não pode servir de amparo para comportamentos abusivos, ilícitos ou incompatíveis com a boa-fé objetiva, sob pena de comprometer os direitos dos demais consumidores, dos trabalhadores e dos próprios fornecedores.

Nesse contexto, o paralelismo com a figura do condômino antissocial revela-se adequado do ponto de vista hermenêutico, pois evidencia que o ordenamento jurídico brasileiro não tolera comportamentos gravemente abusivos que inviabilizem a convivência social. A transposição desse raciocínio para o direito do consumidor permite reconhecer que as posições jurídicas conferidas ao consumidor também encontram limites no ordenamento, especialmente quando seu exercício se revela incompatível com os direitos dos demais participantes do mercado.

A análise dos três cenários propostos – conduta inadequada em relação aos funcionários do fornecedor; conduta inadequada em relação aos demais clientes do estabelecimento e conduta inadequada por inobservância de normas de segurança sanitária – demonstra que há situações concretas em que a recusa de contratação não apenas é legítima, mas necessária para a preservação de interesses coletivos do mercado de consumo.

No primeiro cenário, verificou-se que a proteção da integridade física e psíquica dos trabalhadores impõe um dever de reação por parte do fornecedor. Não se pode admitir que a impossibilidade de recusa prevista no art. 39, inciso IX, do CDC sirva de escudo para práticas ofensivas, discriminatórias ou violentas.

No segundo cenário, a tutela dos demais consumidores evidencia que o ambiente de consumo deve ser seguro, respeitoso e inclusivo. A manutenção de relações contratuais com indivíduos que perturbam a convivência coletiva compromete não apenas a experiência de consumo, mas também valores fundamentais da legalidade constitucional.

Já no terceiro cenário, relacionado à observância das normas de segurança sanitária, foi demonstrado que a proteção de interesses coletivos pode justificar restrições pontuais ao acesso individual ao mercado de consumo. Situações excepcionais, como a pandemia da Covid-19, evidenciaram que a adoção de medidas preventivas, ainda que impliquem limitações ao exercício da liberdade contratual do consumidor, pode revelar-se juridicamente legítima quando destinada à proteção da saúde pública e da segurança dos demais participantes das relações de consumo.

A disciplina do passageiro indisciplinado no transporte aéreo reforça a conclusão alcançada. Ao prever expressamente mecanismos destinados à contenção de comportamentos incompatíveis com a segurança e a regularidade da atividade aérea, o próprio ordenamento reconhece que determinadas condutas podem justificar, em caráter excepcional, restrições legítimas ao acesso a bens e serviços. Longe de representar discriminação arbitrária, tais medidas visam a assegurar a proteção de interesses coletivos e a preservação de direitos fundamentais dos demais usuários e dos profissionais envolvidos na prestação do serviço.

A partir do estudo desses diversos cenários, foi demonstrado que a aplicação da categoria do consumidor antissocial deve observar rigorosamente as garantias fundamentais, especialmente o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, cuja eficácia irradia seus efeitos também sobre as relações privadas. A autoexecutoriedade da recusa de contratação, embora admissível em hipóteses excepcionais, não afasta a possibilidade de controle judicial posterior acerca da legalidade, da necessidade e da proporcionalidade da medida. Além disso, a imposição de restrições ao consumidor antissocial deve ser necessariamente limitada no tempo e graduada de acordo com a gravidade da conduta praticada, de modo a impedir a adoção de sanções desarrazoadas, desproporcionais ou de caráter perpétuo, incompatíveis com a ordem constitucional.

Dessa forma, a aplicação da categoria do consumidor antissocial deve ocorrer com cautela, observando-se critérios objetivos, a proporcionalidade da medida e as particularidades do caso concreto. Sempre que houver dúvida razoável acerca da caracterização da conduta antissocial, deverá prevalecer a regra da contratação. Em conclusão, o reconhecimento do consumidor antissocial não representa uma negação da tutela conferida ao consumidor, mas a correta delimitação de seu âmbito de incidência. Ao estabelecer limites ao exercício abusivo de posições jurídicas subjetivas, o ordenamento jurídico preserva o equilíbrio das relações de consumo e promove a harmonização entre a tutela do consumidor e os direitos fundamentais dos demais participantes do mercado.

Referências bibliográficas

ABELHA, André; CÂMERA, Maya Garcia. Efeitos do inadimplemento das obrigações do multiproprietário. In: TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz (Coords.). *Inexecução das obrigações: pressupostos, evolução e remédios*. Rio de Janeiro: Processo, 2020.

BARBOZA, Heloisa Helena. Proteção dos vulneráveis na Constituição de 1988: uma questão de igualdade. In: NEVES, Thiago. (Coord.). *Direito & justiça social: por uma sociedade mais justa*,

livre e solidária: estudos em homenagem ao Professor Sylvio Capanema de Souza. São Paulo: Atlas, 2013.

BARROSO, Luís Roberto; Osório, Aline. “Sabe com quem está falando?”: notas sobre o princípio da igualdade no Brasil contemporâneo. *Direito e Práxis*, [s.l.], vol. 7, n. 13, 2016.

BOTELHO, Guilherme Marques; MARQUES, Vinícius Rangel. O condômino antissocial e a possibilidade de sua exclusão no ordenamento jurídico brasileiro. In: TEPEDINO, Gustavo; SILVA, Rodrigo da Guia (Coords.). *Relações patrimoniais: contratos, titularidades e responsabilidade civil*. Belo Horizonte: Fórum, 2021.

CAMBLER, Everaldo Augusto; LUPO, Andrea. O ilícito e a interferência prejudicial: possibilidade de sobreposição e não necessidade de coexistência para configuração do uso anormal da propriedade. *Civilistica.com*, a. 6, n. 1, 2017.

CORTINA, Adela. *Aporofobia, a aversão ao pobre: um desafio para a democracia*. São Paulo: Contracorrente, 2020.

FRAZÃO, Ana. Liberdade de contratar e alocação de riscos. *Jota*, 10.6.2020.

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da; NEVES, Thiago. *Direito privado emergencial*. Indaiatuba: Foco, 2020.

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da; NEVES, Thiago. Relações jurídicas contratuais sob regime emergencial e transitório: parte I. *Conjur*, 8.5.2020.

GUIMARÃES, Luíza Resende. Inteligência artificial e enviesamento algorítmico: novas formas de discriminação contra pessoas com deficiência. *Civilistica.com*, a. 13, n. 2, 2024.

GUIMARÃES, Vynicius Pereira. A dinâmica das vulnerabilidades: por uma reestruturação dogmática da vulnerabilidade contratual. *Civilistica.com*, a. 12, n. 3, 2023.

KONDER, Carlos Nelson. Eficácia dos direitos fundamentais nas relações contratuais. In: SCHREIBER, Anderson; MELO, Marco Aurélio Bezerra de (Coords.). *Direito e transformação social*. Indaiatuba: Foco, 2023.

KONDER, Carlos Nelson. Para além da “principalização” da função social do contrato. *Revista Brasileira de Direito Civil*, [s.l.], vol. 13, jul.-set./2017.

KONDER, Carlos Nelson; RENTERÍA, Pablo. A funcionalização das relações obrigacionais: interesse do credor e patrimonialidade da prestação. *Civilistica.com*, a. 1, n. 2, 2012.

LÔBO, Paulo. Direitos e conflitos de vizinhança. *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 1, jul.-set./2014.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Vinícius Rangel. *A exclusão do condômino antissocial no Direito brasileiro*. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) apresentada no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, 2023.

MARTINS, Guilherme Magalhães; ALMEIDA, Vitor. Lente antidiscriminatória no direito do consumidor: interseção tardia e agenda propositiva. *Conjur*, 24.9.2025.

MELO, Marco Aurélio Bezerra de. O condômino antissocial pode ser expulso da vida condominial? *Grupo Gen*. Disponível em: blog.grupogen.com.br/.

MIRAGEM, Bruno. *Abuso do direito: ilicitude objetiva e limite ao exercício de prerrogativas jurídicas no Direito Privado*. 2. ed. São Paulo: RT, 2013.

MIRAGEM, Bruno. Discriminação injusta e o direito do consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Coords.). *O direito do consumidor no mundo em transformação*. São Paulo: RT, 2020, 2020.

MIRAGEM, Bruno. *Teoria geral do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz (Coords.). *Regime jurídico da pandemia e relações privadas*. Rio de Janeiro: Processo, 2022.

MORAES, Maria Celina Bodin de. A utilidade dos princípios na aplicação do direito. *Civilistica.com*, a. 2, n. 1, 2013.

MORAES, Maria Celina Bodin de. O jovem direito civil-constitucional. *Civilistica.com*, a. 1, n. 1, 2012.

MORAN, Maria Regina Pagetti Moran. *Exclusão do condômino nocivo nos condomínios em edifícios*. São Paulo: Led Editora de Direito, 1996.

MOREIRA, Adilson José. Direito das Relações Raciais: uma leitura das formas de governança racial na história constitucional brasileira. *Revista Estudos Institucionais*, [s.l.], vol. 10, n. 4, set.-dez./2024.

MORSELLO, Marcos Fabio. O condômino antissocial sob a perspectiva civil-constitucional. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, São Paulo, vol. 109, jan.-dez./2014.

OLIVA, Milena Donato. Desafios contemporâneos da proteção do consumidor: codificação e pluralidade de fontes normativas. *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 16, abr.-jun./2018.

OLIVA, Milena Donato; RENTERÍA, Pablo. Tutela do consumidor na perspectiva civil-constitucional. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 101, ano 24, set.-out./2015.

OLIVA, Milena Donato; SILVA, Jeniffer Gomes da. Discriminação algorítmica nas relações de consumo. *Migalhas*, 23.2.2021.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil: contratos*. 23. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil: direitos reais*. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

PERLINGIERI, Pietro. *O direito civil na legalidade constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

PERLINGIERI, Pietro. Os valores e o ordenamento “aberto”. *Civilistica.com*, a. 3, n. 1, 2014.

REQUIÃO, Maurício; COSTA, Diego. Discriminação algorítmica: ações afirmativas como estratégia de combate. *Civilistica.com*, a. 11, n. 3, 2022.

RODOTÀ, Stefano. A antropologia do *homo dignus*. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes. *Civilistica.com*, a. 6, n. 2, 2017.

SANTIAGO, Rafael da Silva. Parâmetros para a incidência da ordem pública nas relações contratuais privadas. *Civilistica.com*, a. 9, n. 1, 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang. Neoconstitucionalismo e influência dos direitos fundamentais no direito privado: algumas notas sobre a evolução brasileira. *Civilistica.com*, a. 1, n. 1, 2012.

SCHREIBER, Anderson. *Manual de direito civil contemporâneo*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

SILVA, Jorge Cesa Ferreira da. *Antidiscriminação e contrato: a integração entre proteção e autonomia*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

SILVA, Rodrigo da Guia; SILVA, Marcela Guimarães Barbosa. O contraditório e a ampla defesa nas redes sociais virtuais. *Conjur*, 27.8.2021.

SOUZA, Eduardo Nunes de. Abuso do direito: novas perspectivas entre a licitude e o merecimento de tutela. *Revista Trimestral de Direito Civil*, vol. 50. Rio de Janeiro: Padma, abr.-jun./2012.

SOUZA, Eduardo Nunes de. Merecimento de tutela: a nova fronteira da legalidade no direito civil. In: MORAES, Carlos Eduardo Guerra de Moraes; RIBEIRO, Ricardo Lodi. (Orgs.). *Direito UERJ 80*, vol. 2: Direito Civil. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2015.

SOUZA, Eduardo Nunes de. Situações jurídicas subjetivas: aspectos controversos. *Civilistica.com*, a. 4, n. 1, 2015.

SOUZA, Ketlyn Chaves de. *Direito contratual antidiscriminatório: a interpretação do art. 39, IX, do CDC à luz da legalidade constitucional*. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) apresentada no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, 2025.

TEPEDINO, Gustavo. Crise de fontes normativas e técnica legislativa na parte geral do Código Civil de 2002. *Temas de direito civil*, t. III. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

TEPEDINO, Gustavo. Da estrutura à função: itinerário do direito civil constitucional. In: EHRHARDT JÚNIOR, Marcos (Org.). *Direito civil: futuros possíveis*. Belo Horizonte: Fórum, 2022.

TEPEDINO, Gustavo. Normas constitucionais e direito civil na unidade do ordenamento. *Temas de direito civil*, t. III. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

TEPEDINO, Gustavo. Notas sobre a função social dos contratos. *Temas de direito civil*, t. III. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

TEPEDINO, Gustavo; MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; KONDER, Carlos Nelson; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz; OLIVA, Milena Donato. History, fundamentals and perspectives of Civil-constitutional Law methodology. In: GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz; SIQUEIRA, Gustavo Silveira (Orgs.). *Graduate Program UERJ Law School fields and research*. Londrina: Engenho das Letras, 2024.

TEPEDINO, Gustavo; MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; RENTERÍA, Pablo. *Fundamentos do direito civil: direitos reais*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

VELLOSO, Carolina Kayat Avvad; SOUZA, Ketlyn Chaves de. O descredenciamento sumário de motoristas de aplicativo: comentários ao REsp nº 2.135.783/DF em cotejo com as orientações dos tribunais de justiça. *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 34, n. 1. Belo Horizonte: Fórum, jan.-mar./2025.

VIÉGAS, Francisco de Assis. Tutela do consumidor e diferenciação de preços de acordo com a forma de pagamento: comentários ao REsp. 1.479.039/MG. *Civilistica.com*, a. 6, n. 1, 2017.

ZAMBAM, Neuro José. Aporofobia e classificação de pessoas: abordagem sobre a raiz econômica dos racismos contemporâneos. *Civilistica.com*, a. 10, n. 3, 2021.

ZANINI, Leonardo Estevam de Assis; QUEIROZ, Odete Novais Carneiro. A eficácia horizontal e a relação dos direitos da personalidade com os direitos fundamentais e os direitos humanos. *Civilistica.com*, a. 10, n. 2, 2021.

Como citar:

OLIVA, Milena Donato; SOUZA, Ketlyn Chaves de. O consumidor antissocial. **Civilistica.com**, a. 15, n. 2, 2026. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc>. Data de acesso.



civilistica.com

Recebido em:
9.7.2026

Publicação a convite.