

UNISAL

Anvalgleber Souza Linhares

**O Direito Consumerista Brasileiro: compreensão epistemológica para uma melhor solução dos conflitos derivados das relações de consumo**

Lorena

2009

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

UNISAL

Anvalgleber Souza Linhares

**O Direito Consumerista Brasileiro: compreensão epistemológica para uma melhor solução dos conflitos derivados das relações de consumo**

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Mestre em Direito à Comissão Julgadora do Centro Universitário Salesiano de São Paulo, Unidade de Lorena, sob a orientação do Professor Doutor Pablo Jiménez Serrano

Lorena

2009

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Linhares, Anvalgleber Souza

L648d O direito consumerista brasileiro: compreensão epistemológica para uma melhor solução dos conflitos derivados das relações de consumo / Anvalgleber Souza

Linhares. - Lorena: UNISAL, 2009.

207 f.

Dissertação (mestrado) – UNISAL / 2009.

Orientador: Pablo Jiménez Serrano

Inclui bibliografia

1. Direito do consumidor – Brasil 2. Relações de consumo - Brasil I. 3. Solução de conflitos. I. Serrano, Pablo Jiménez. II. Centro Universitário Salesiano de São Paulo.

III. Título.

CDU – 330.567.4(81)

Autor: Anvalgleber Souza Linhares

Título: O Direito Consumerista Brasileiro: compreensão epistemológica para uma melhor solução dos conflitos derivados das relações de consumo

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Mestre em Direito à Comissão Julgadora do Centro Universitário Salesiano de São Paulo, Unidade de Lorena, sob a orientação do Professor Doutor Pablo Jiménez Serrano

Aprovado em: \_\_/\_\_/\_\_\_\_, pela Comissão Julgadora:

---

Prof. Dr. Pablo Jiménez Serrano – Orientador

---

Prof(a). Dr(a).

---

Prof(a). Dr(a).

Lorena  
2009

## AGRADECIMENTOS

Viver é dividir. Crescer é apropriar-se das experiências próprias e do conhecimento daqueles que generosamente o compartilham. Se até aqui cheguei, deve-se a tantos quantos foram importantes nesta caminhada.

Meus agradecimentos:

- ao Centro Universitário Salesiano de São Paulo, Unidade de Lorena, pela ambiência de fraternidade, harmonia e aguçado senso pelo descortinar da ciência, tão bem representado pelos professores do Curso de Mestrado em Direito. Cada um soube contribuir com o seu cabedal acadêmico para que os objetivos da jornada fossem atingidos. Aí se inserem os funcionários, sempre fraternos e cooperativos;

- ao meu orientador, professor doutor Pablo Jiménez Serrano, pelo saber, condução segura e serena docência, imprescindíveis à construção desta dissertação. Com certeza, sem os seus conselhos, destacando a direção metodológica sugerida, não teria caminhado tanto.

- ao Centro Universitário de Barra Mansa - UBM, onde exerço minha docência, por acreditar no seu quadro de professores, apoiando-me ao longo de todo o curso;

- à Coordenadora do Curso de Direito do UBM, professora Marlene Yusten Novak, pelo incentivo e confiança sempre depositados em minha pessoa;

- aos meus alunos, por me ensinarem, a cada momento, que somos eternos aprendizes;

- à Regina, mais do que companheira nesta vida, minha metade, meu tudo!

Agradeço a Deus pelo que me tem propiciado, e, principalmente, por mostrar, a cada instante, quanto ainda tenho que evoluir.

“A cultura jurídica geral não coincide com a consciência axiológica-jurídica geral: há, correntemente, o claro sentido de que o direito é caminho para a justiça, mas pouco conhecimento de tal via em concreto. O cepticismo intelectual sobre a justiça deriva essencialmente das debilidades que, na practica, nesta se detectam.”

(CUNHA, 1993, p. 13)

## RESUMO

Este trabalho científico tem como objeto a análise do Direito Consumerista Brasileiro, segundo os principais obstáculos que se apresentam à sua efetividade. Inicia com um perpassar histórico dessa espécie de Direito, com o fito de identificar sua origem no Mundo, a evolução a que foi submetido até o momento atual, e a vulnerabilidade do consumidor. Estuda a constituição do microssistema consumerista pátrio e a principiologia que lhe informa – constitucional e própria da microcodificação – já que a pacificação social das lides decorre do seu adimplemento. Na medida em que os atos das partes em uma relação jurídica promovem lesões recíprocas, ou a outrem, instala-se a desarmonia, indesejável ao conviver humano. *Mutatis mutandis*, os fornecedores ao se apartarem dos lindes normativos promovem os conflitos derivados das relações de consumo, tão comuns na Sociedade de massa, nascida da Revolução Industrial. A sua solução está contida no corpo da codificação que tutela o consumidor. Óbices à aplicação desse universo normativo existem e constituem-se no vetor que orienta o escopo analítico final – os principais óbices à solução dos conflitos derivados das relações de consumo à luz dos princípios que regem o direito consumerista brasileiro: uma análise epistemológica. Após a caracterização da relação de consumo e dos seus elementos constitutivos, com fulcro na teoria da qualidade, estão identificados os conflitos e as soluções apresentadas no sistema jurídico pátrio. Após, descortinam-se alguns obstáculos de porte à solução do embate dessas pretensões resistidas que têm como fonte fatores endógenos e exógenos ao microssistema. Os primeiros decorrem do sistema consumerista, em si, em razão das fragilidades que a estrutura organizacional do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor propicia; os segundos provêm dos efeitos que a Modernidade ainda estende sobre o Direito, da incerteza que a Pós-modernidade propicia, do *ethos* do povo e das instituições e do ainda baixo nível da educação. Estas discussões e suas conclusões configuram-se no contributo da presente dissertação.

**Palavras-chave:** Direito Consumerista Brasileiro. Relações de consumo. Solução de conflitos.



## RESUMEN

Este trabajo científico tiene como objetivo la análisis del Derecho Consumerista Brasileño, según los principales obstáculos que se presentan a su efectividad. Empieza con un paseo histórico de esta especie de derecho, con el objetivo de identificar su origen en el Mundo, la evolución a que se sujetó hasta el presente momento, y la vulnerabilidad del consumidor. Estudia la constitución del microsistema consumerista nacional y los principios que le informan – constitucional y propio de la microcodificación – pues la pacificación social resulta de su cumplimiento. Cuándo los actos de las partes de las relaciones jurídicas producen daños recíprocos, o a terceros, ocurre a desarmonía, indeseable a el convivir humano. *Mutatis mutandis*, los fornecedores, cuándo se apartan de los límites normativos producen los conflictos derivados de las relaciones de consumo, muy comunes en la Sociedad de masa originados de la Revolución Industrial. Su solución se encuentra en el cuerpo de la codificación que protege el consumidor. Impedimento a la aplicación de este universo normativo existen y se constituyen en el vector que orienta el intento analítico derradero – los principales impedimentos a la solución de los conflictos decurrentes de las relaciones de consumo de acuerdo con los principios que dirigen el derecho consumerista brasileño: una análisis epistemológica. La continuación de la caracterización de la relación de consumo y de sus elementos constitutivos, con el propósito en la teoría de la cualidad, están identificados los conflictos y las soluciones presentadas en el sistema jurídico nacional. Entonces, se revelan algunos impedimentos magnos a la solución de la colisión de esos intentos resistidos que tienen como fuentes factores internos y externos al microsistema. Los primeros derivan del consumerista, por sí, debido a las fragilidades que la estructura de la organización del sistema nacional de defensa del consumidor propicia; los segundos se inician de los efectos que la Modernidad aún se estende sobre el derecho, de la incertidumbre que la Pós-modernidad faculta, del *ethos* del pueblo y de las instituciones y del bajo nivel de educación. Estas discusiones y sus conclusiones se presentan en esta disertación.

**Palabras clave:** Derecho Consumerista Brasileño. Relaciones de consumo. Soluciones de conflictos.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2006 .....	124
TABELA 2 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2007 .....	125
TABELA 3 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2008 .....	125
TABELA 4 – Os 26 (vinte e seis) países que tiveram os seus executivos entrevistados .....	150
TABELA 5 – Classificação dos países segunda a propensão de suas empresas a subornar .....	151
TABELA 6 – Tipo de suborno .....	152
TABELA 7 – Avaliação da eficácia das medidas governamentais contra a corrupção .....	152
TABELA 8 – Percepção da contaminação das Instituições Nacionais pela corrupção .....	153
TABELA 9 – Taxa de analfabetismo funcional, por Regiões .....	157
TABELA 10 – Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA) .....	158

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	12
2 BREVE HISTÓRICO DO DIREITO CONSUMERISTA NO MUNDO E NO BRASIL .....	17
2.1 O Direito Consumerista como “direitos humanos” e como “direito fundamental” .....	17
2.2 Esboço histórico do Direito Consumerista no direito comparado .....	23
2.3 Breve histórico do Direito Consumerista no Brasil .....	27
3 A CONSTITUIÇÃO DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA BRASILEIRO E OS PRINCÍPIOS QUE O NORTEIAM – CONSTITUCIONAIS E DO DIREITO DO CONSUMIDOR .....	32
3.1 O microsistema consumerista brasileiro .....	32
3.2 Os princípios constitucionais informadores do Direito Consumerista Brasileiro .....	38
3.2.1 Soberania .....	43
3.2.2 Dignidade da pessoa humana .....	46
3.2.3 Liberdade .....	48
3.2.4 Informação .....	50
3.2.5 Justiça .....	55
3.2.6 Solidariedade .....	56
3.2.7 Isonomia .....	57
3.2.8 Direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem .....	59
3.2.9 Direito à vida .....	61
3.2.10 Eficiência .....	62
3.2.11 Publicidade .....	63
3.3 Os princípios do Direito do Consumidor que norteiam o microsistema consumerista .....	66
3.3.1 O princípio da vulnerabilidade .....	66
3.3.2 O princípio da boa-fé .....	68
3.3.3 O princípio do equilíbrio .....	70

3.3.4 O princípio da harmonia das relações de consumo .....	71
3.3.5 O princípio da efetividade .....	72
4 OS PRINCIPAIS ÓBICES À SOLUÇÃO DOS CONFLITOS DERIVADOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO À LUZ DOS PRINCÍPIOS QUE REGEM O DIREITO CONSUMERISTA BRASILEIRO: UMA ANÁLISE EPISTEMOLÓGICA .....	77
4.1 A relação jurídica de consumo e seus elementos constitutivos .....	78
4.2 Os conflitos derivados das relações de consumo e as soluções facultadas pelo sistema jurídico .....	86
4.2.1 A teoria da qualidade .....	87
4.2.2 Os conflitos e as soluções que o CDC possibilita .....	88
4.2.2.1 O dever jurídico de qualidade-segurança e qualidade- adequação, os conflitos decorrentes de seu inadimplemento e as soluções do CDC .....	88
4.2.2.2 O dever de informar na oferta de produtos e serviços, seu descumprimento e as soluções do CDC .....	93
4.2.2.3 O dever de transparência e informação na publicidade, seu descumprimento, e a solução do CDC .....	94
4.2.2.4 O dever jurídico de boa-fé objetiva e equilíbrio nas relações de consumo, seu inadimplemento, e a solução do CDC .....	95
4.2.2.5 O dever de respeito à dignidade do consumidor quando da cobrança de dívida e lançamento em banco de dados do consumidor, seu inadimplemento, e a solução do CDC .....	96
4.2.2.6 O dever de propiciar liberdade de escolha ao consumidor por ocasião da celebração de contratos de consumo, seu inadimplemento, e a solução do CDC .....	97
4.2.3 O diálogo das fontes aplicado ao microsistema consumerista como instrumento hermenêutico e facultador da aplicação concomitante do CDC com outras normas do sistema jurídico .....	99
4.2.4 A técnica de ponderação como solução de eventuais conflitos nas relações de consumo .....	106
4.3 Alguns dos principais óbices à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo .....	113

4.3.1 Óbices que têm como fonte fatores endógenos ao microsistema consumerista .....	113
4.3.1.1 Os obstáculos devido à fragilidade organizacional do SNDC .....	114
4.3.1.2 Os obstáculos à solução dos conflitos derivados das relações de consumo disponibilizados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) .....	121
4.3.2 Óbices exógenos ao microsistema consumerista .....	125
4.3.2.1 Os reflexos da Modernidade na formação dos operadores do direito .....	126
4.3.2.2 Os efeitos da Pós-modernidade .....	132
4.3.2.3 O <i>ethos</i> das instituições brasileiras, públicas e privadas, como influência na solução dos conflitos derivados das relações de consumo .....	142
4.3.2.4 A taxa de analfabetismo funcional do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e o Pisa, Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) da UNESCO .....	154
5 CONCLUSÃO .....	159
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	163
ANEXO A: Código de Defesa do Consumidor .....	174

# 1 INTRODUÇÃO

A evolução da Humanidade levou o Homem da caverna ao complexo interagir da urbe. Seus anseios de bem estar e de realização pessoal induziram as transformações pelas quais o Mundo foi se submetendo.

O Direito, acompanhando as modificações da Sociedade revestiu-se, no perpassar dos tempos, dos caracteres próprios e singulares afeitos às conjunturas de cada momento; tem sido pródigo em doutrina, jurisprudência e legislação destinadas à satisfação dos anseios de justiça.

É possível identificar, ao longo da História, momentos que podem, por suas características, serem perfeitamente destacados. Os que se seguem, pelas suas repercussões, são merecedores de uma atenção científica maior. Duas grandes convulsões sociais eclodiram, promovendo alterações ímpares para a Humanidade, com importantes conseqüências para o Direito: a Revolução Francesa<sup>1</sup> e a Revolução Industrial<sup>2</sup>. Outros movimentos, também, influenciaram o meio jurídico: a Modernidade<sup>3</sup> e a Pós-modernidade<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> A Revolução Francesa, de 1789, “segundo algumas das teorias de Rousseau”, iniciou “com uma afirmativa das liberdades individuais e da soberania popular”, quando o povo insurgiu-se contra a nobreza e o clero, destruindo os privilégios feudais. (MACRIDIS, 1982, p. 303).

<sup>2</sup> A Revolução Industrial decorreu da invenção da máquina e da sua aplicação à indústria, que provocou uma revolução nos métodos de trabalho e inúmeras conseqüências à Sociedade, dentre as quais, as jurídicas e econômicas. (SÜSSEKIND, 1996, p. 32-33).

<sup>3</sup> A Modernidade “é uma questão controversa contemporânea, envolvendo questões filosóficas de interpretação da sociedade, da arte e da cultura”. Constituiu-se em uma “forma de pensamento e de visão de mundo inaugurada pelo Renascimento e se contrapôs à escolástica e ao espírito medieval com “idéias de progresso” e “renovação”, “pregando a libertação do indivíduo do obscurantismo e da ignorância através da difusão da ciência e da cultura em geral”. Desenvolveu-se nos séculos XVI e XVII com Francis Bacon, Galileu e Descartes, dentre outros, até o Iluminismo no século XVIII, do qual é a principal expressão. (JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 170).

<sup>4</sup> A Pós-modernidade é um movimento de “necessidade de superação da modernidade, sobretudo da crença na ciência e na razão emancipadora, considerando que estas são, ao contrário, responsáveis pela continuação da subjugação do indivíduo” (JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 170). Harvey (2008, p. 19) apresenta a Pós-modernidade como reação à Modernidade, ao positivismo, tecnocentrismo, racionalismo, à crença no progresso linear, nas verdades absolutas, no planejamento racional de ordens sociais ideais, na padronização do conhecimento e da produção. Diz ainda, que se a Modernidade é muito confusa, a Pós-modernidade “o é duplamente”.

O Iluminismo<sup>5</sup>, propulsor do ideário de liberdade, igualdade e fraternidade da Revolução Francesa, não atingiu os objetivos preconizados por seus pensadores e líderes.

A Revolução Industrial, que promoveu, nos seus primórdios, um salto econômico, levando a produção a uma verdadeira convulsão desenvolvimentista, trouxe consigo um capitalismo selvagem e um desrespeito ao ser humano, com jornadas de trabalho infindas. Alterou, também, a paridade nas relações entre quem, como atividade negocial lucrativa, fornecia produtos ou prestava serviços e aqueles que os contratavam, criando uma massa cativa e vulnerável de consumidores.

A Sociedade passou a demandar por instrumentos legais, de cunho social, mais efetivos a sua defesa em face destas circunstâncias; o *pacta sunt servanda*<sup>6</sup> não mais atendeu à realidade social e do negócio jurídico; o cidadão/consumidor deixou de ser passível de individualização nessa sociedade de consumo moderna, constituindo-se, amiúde, em titular de direitos meta-individuais, difusos e coletivos. (ALMEIDA, 2006, p. 3).

A legalidade decorrente da imperatividade do cumprimento das obrigações contratuais produziu, com freqüência, o império da injustiça. Valia o que o mais poderoso determinava, sob o pálio da lei. (MARMELESTEIN, 2008, p. 42-47).

A Modernidade levou ao racionalismo, ao positivismo; a Pós-modernidade, mais recente, despertou a insegurança, rompendo, no Direito, com os paradigmas normativistas. O que se tinha como certo, passou a depender da justiça do caso concreto; a norma, nem sempre deve ser seguida, particularmente se identificados desvios da principiologia constitucional.

---

<sup>5</sup> O Iluminismo constituiu-se em um movimento filosófico, que se desenvolveu, “notadamente na França, Alemanha e Inglaterra no século XVIII, caracterizando-se pela defesa da ciência e da racionalidade crítica, contra a fé, a superstição e o dogma religioso”, com dimensões que alcançaram, também, a literatura, as artes e a política. (JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 128).

<sup>6</sup> *Pacta sunt servanda* é expressão latina, do Direito Romano, que significa: “os pactos devem ser observados”. (CARLETTI, 1995, p. 157).

Essa ambiência levou o Direito a promover os primeiros dispositivos de índole social, que estudados de forma sistematizada pela doutrina, passaram a corporificar o que hoje se denomina de “gerações de direitos humanos”<sup>7</sup>. (WEIS, 2006, p. 37-44).

O Estado, então, tornou a interferir nas relações jurídicas privadas, já que o Direito, como fenômeno social, viu-se instado a uma proliferação normativa, só que, não mais como suserano, mas como garantidor da uma igualdade material, emprestando seu suporte ao hipossuficiente, ao vulnerável, ao que apresentava menor poder de demandar por seus direitos. Daí as normas que progressivamente foram surgindo: de proteção ao trabalhador, à criança e ao adolescente, ao idoso, à mulher, ao negro, ao portador de necessidades especiais, ao homossexual, ao consumidor, etc. (BOBBIO, 1992, p. 69).

Tais momentos e revoluções denotam os anseios do Homem por bem-estar, liberdade e felicidade; o Direito pode constituir-se em instrumento de realização dessas aspirações.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, norma informadora e de maior hierarquia do universo jurídico considerado sistemicamente – microsistema consumerista<sup>8</sup>, com o fito de “estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social”<sup>9</sup>, veio dotar o mais frágil em uma relação de consumo de instrumentos que lhe emprestaram verdadeira equidade nas relações negociais. Este arcabouço normativo, que Cavaliere Filho (2008b, p. 13-14) denomina de “sobreestrutura jurídica”<sup>10</sup>, mitigou os clássicos princípios contratuais da autonomia da vontade, da “força obrigatória” e da “relatividade dos efeitos” dos contratos através da aplicação de princípios sociais como o da

---

<sup>7</sup> Tal *nomen* é reconhecido de forma generalizada pela doutrina. Também é chamado de “gerações de direitos fundamentais”, como a elas se refere Marmelstein (2008, p. 51-53).

<sup>8</sup> Para uma compreensão mais ampla do significado, confira 3.1, infra.

<sup>9</sup> Cf. CDC, art. 1º, no Anexo A.

<sup>10</sup> Cavaliere Filho (2008b, p. 14) entende que se deva imputar ao CDC tal característica – de “sobreestrutura jurídica” – por ser uma norma que tende “a se incrustar nas demais normas jurídicas, obrigando a que se leve em conta a proteção do consumidor em cada um dos ramos do Direito, porque o seu fundamento de validade é emanado de um princípio constitucional”.



função social do contrato, da boa-fé objetiva, e da equivalência material, entre outros.

A afirmação da dignidade da pessoa humana tem o Homem como epicentro das conquistas sociais e vem sendo construída ao longo de toda essa evolução. Infere-se, por certo, a instrumentalidade do Direito das Relações de Consumo como um dos implementadores desse direito magno, pela sua vocação protetiva. Há de se destacar a importância, no “âmbito das reparações”, “as ações coletivas, de modo geral, que visam à tutela dos chamados ‘interesses difusos’ dos consumidores, ‘interesses coletivos’ propriamente ditos e ‘individuais homogêneos de origem comum’ [...]”. (GRINOVER et al, 2005, p. 141).

Este horizonte legal não está infenso de obstáculos, apesar da reconhecida qualidade legislativa do microsistema que o comporta. É bem verdade que os conflitos antecipados pelo sistema jurídico, nele mesmo, encontram resposta, em abstrato. Óbices à sua solução, apesar disso, existem, seja em razão de fatores internos ao subsistema de tutela do consumidor, seja devido a fatores externos.

Em que pese o reconhecido aperfeiçoamento da sociedade no atendimento das aspirações dos consumidores, é factível observar que muito há de ser feito, ainda. Na práxis jurídica, apesar da positivação protetiva, não são poucas as dúvidas com que se depara o operador de direito.

É possível, mesmo em face da amplitude normativa, que se pergunte até que ponto a sua mera positivação pode atender os lícitos direitos do consumidor, já que nem sempre a existência da norma traduz-se pela sua eficácia.

Em razão do princípio constitucional basilar da dignidade da pessoa humana, compete perquirir se o microsistema consumerista acolheu este dever-ser da Norma Maior.

Dentre tais questionamentos, e observando-se a atuação dos organismos que instrumentalizam a defesa do consumidor, a dúvida pode envolver a atuação destes atores sociais: se aderiram ao *animus* protetivo da legislação pertinente ou se são recalcitrantes.

Estas reflexões levaram a que se aguçasse o interesse pelo tema. A conjuntura atual forjou se formulasse o seguinte problema científico: Segundo uma análise epistemológica, hodiernamente, quais os principais óbices, do Direito Consumerista Brasileiro, à solução dos conflitos derivados das relações de consumo?

O presente trabalho, a final, pretende apontar para uma solução, descortinando tais obstáculos.

Em escorço histórico, percorrer-se-á a evolução do direito consumerista no mundo e no Brasil; serão estudados os princípios informadores do microssistema consumerista, constitucionais e do próprio subsistema; analisar-se-ão os principais óbices à solução dos conflitos derivados das relações de consumo, segundo uma visão epistemológica; para concluir, será demonstrada a existência concreta de tais empecilhos.

Estes são os objetivos que foram focados na pesquisa documental, bibliográfica e descritiva que antecedeu à gestação dos capítulos e permitiu a corporificação desta dissertação.

## **2 BREVE HISTÓRICO DO DIREITO CONSUMERISTA NO MUNDO E NO BRASIL**

Antes da abordagem do tema objeto da presente dissertação importa delimitá-lo. Por mais redundante que possa parecer, torna-se quase impossível evitar uma incursão histórica – mesmo que breve, sem que isto se configure no cerne da questão a ser debatida.

Objetiva-se classificar o Direito Consumerista como “direito dos homens” e “direito fundamental”, resultado da evolução dos direitos da Sociedade, e identificar os passos mais importantes que a sua gênese ensaiou no direito comparado e no direito pátrio.

### **2.1 O Direito Consumerista como “direito dos homens” e como “direito fundamental”**

O ideário de tutela dos direitos do ser humano, em Sociedade, se revela desde suas primeiras organizações: de um direito oral - tribal, do conselho dos anciãos, evoluindo para um escrito, casuístico, sem a sistematização própria do universo normativo contemporâneo, até atingir o direito atual, codificado e sistematizado.<sup>11</sup>

Considera-se factível, portanto, afirmar que o sentimento de justiça é ínsito à natureza do Homem e vem sendo construído como fruto da progressiva complexidade e evolução do conviver em Sociedade. Uma consulta ao passado dá mostras disto, permitindo entrever a eterna preocupação com o exercício do direito. Ulpiano já mostrava isso: “A justiça é a vontade constante

---

<sup>11</sup> Um primeiro marco significativo do Direito sistematizado em codificação é encontrado no Código Napoleônico – Código Civil francês de 1804, como explana Gilissen (2001, p. 535-542).

e perpétua de dar a cada um o que é seu.”<sup>12</sup> (ULPIANO apud CARLETTI, 1995, p. 326).

Cunha (1993, p. 14) vislumbra o Direito com diversas funções, todas “visando a harmonia (ou a paz) e a justiça”, como a de reconhecimento de direitos, de estabelecimento de papéis e de estruturação da comunidade social e política.

A conjuntura sócio-cultural tem substancial influência no Direito, seja na produção legislativa, seja no seu exercício. O momento histórico impõe seus reflexos.

Destarte, compulsando a evolução do Direito, identificam-se os peculiares momentos de cada época e das sociedades politicamente organizadas na tentativa de regular o caminho da justiça.

O desenvolvimento progressivo das instituições propiciou, de início, normatizações que buscavam regular as questões práticas do dia-a-dia. Mais tarde, o Direito organizou-se como hoje pode ser vislumbrado, passando os Estados a promover regramentos sistematizados. Novos direitos surgiram e incorporaram-se ao horizonte legal, deixando de ser tutelados somente os passíveis de avaliação patrimonial, para fazê-lo em relação àqueles menos tangíveis, como liberdade, dignidade, honra, dentre outros.

Não descurando a importância das Revoluções Inglesa, do século XVII, e Americana, de 1776, pelas suas contribuições históricas aos direitos humanos, sem dúvida, a Revolução Francesa, já em fins do século XVIII, constituiu-se no berço maior de direitos menos patrimonialistas e mais voltados à realização do Ser Humano.

Tal movimento social, sob inspiração do Iluminismo, cujas idéias grassavam, então, na Europa, caracterizou-se pela revolta do povo, o Terceiro Estado – aí

---

<sup>12</sup> “*Justitia est constans et perpetua voluntas jus suum cuique tribuendi.* (ULPIANO, L. 10, Dig. De justitia et de iure [...].” (ULPIANO apud CARLETTI, 1995, p. 326).

incluídos os burgueses, os camponeses, e os *sans culottes*<sup>13</sup>, contra o antigo regime monárquico absolutista, dominado pelos Primeiro Estado – o Alto Clero – e pelo Segundo Estado – a nobreza. Resultou de longo período de espoliação através de impostos elevados, com isenção para os nobres e clero, e miséria a que fora submetida a população. (GODECHOT, 1976, p. 33-48, 206-211).

O regime de servidão foi abolido, e proclamado todo um ideário que se consagrou como o de *Liberté, Egalité, Fraternité* – liberdade, igualdade e fraternidade. Rompendo com a sujeição absoluta ao Estado, esta chama revolucionária inspiradora disseminou-se entre as nações, pondo por terra o absolutismo dos regimes vigentes, dando início ao aprofundamento e redimensionamento dos direitos voltados para a realização do Homem.

Segundo Karel Vasak (apud MARMELSTEIN, p. 53), este ideário deu origem às três primeiras gerações do Direito: a “liberdade” correspondeu à 1ª geração (de direitos individuais, envolvendo os direitos civis e políticos – da liberdade política, de expressão religiosa e comercial); a “igualdade”, à 2ª geração (de direitos coletivos, envolvendo os direitos sociais, econômicos e culturais); a “fraternidade”, à 3ª geração (de direitos de toda a Humanidade).

Sob a influência dessa convulsão social libertária perseguiram-se os ideais iluministas, não tendo sido atingidos, todavia; é o que a História confirma. O liberalismo, o capitalismo e o individualismo, marcas da modernidade jurídica, não realizaram a igualdade entre os homens, e muito menos facultaram a liberdade ou desenvolveram a fraternidade esperada. Passou-se a viver com um travo amargo existencial, já que, rompendo com o absolutismo, as revoluções burguesas decorrentes desses ideais não atingiram todos os objetivos pretendidos.

---

<sup>13</sup> Assim foi chamado, na época da Revolução Francesa, o “grupo social bastante heterogêneo, formado de trabalhadores independentes, pequenos comerciantes, artesãos e também operários, oficiais e aprendizes” (GODECHOT, 1976, p. 217). Receberam este nome por sua aparência popular: usavam “calça, vestimenta de trabalho, [...] uma camisa, uma jaqueta curta, a carmanhola; [...] o barrete frígio, símbolo antigo da escravidão libertada, marcado pela insígnia nacional; [...]” e não os *cullotes*, “roupa de ostentação do aristocrata”. Literalmente traduzido do francês significa “sem calções”. (PÉRONNET, 1998, p. 248-250).

A produção “em massa”, decorrente da Revolução Industrial, aumentando “quase ao infinito a capacidade produtiva do ser humano” levou à contratação “em massa” e à propaganda desmedida<sup>14</sup>. A capacidade do adquirente de conduzir uma adequada avaliação do produto a ser adquirido ou serviço a ser contratado foi reduzida. Dadas as inovações presentes na Sociedade que se industrializou, progressivamente, tornou-se impossível a meta do vício zero.

O liberalismo pós-Revolução Francesa, ao seu turno, ao romper com o servilismo do cidadão ao Estado produziu um singular efeito: a exacerbação do individualismo. A autonomia da vontade dominou as relações negociais, obrigando as partes ao seu fiel cumprimento, subordinando de forma inelutável o devedor ao credor, mesmo que este tivesse exorbitado no seu direito – impondo de maneira injusta seus interesses.

As engrenagens da evolução do Homem se fizeram sentir, de novo, já que, em uma relação contratual, o mais forte, o mais poderoso, impunha, arbitrariamente, as suas condições negociais.

Como os direitos constituem-se em elaboração humana decorrente da necessidade de harmonizar interesses antagônicos, quanto mais complexo o grupo social, maior a possibilidade dos conflitos, quanto mais desenvolvido, mais heterogêneos os direitos (BOBBIO, 1992, p. 18-19). O que se observou, a partir da exacerbação do individualismo de pós Revolução Francesa, foi o crescente retorno da intervenção do Estado nas relações privadas, só que, a partir de então, como garantidor do mais vulnerável.

Não se pode ignorar que o Homem teve, de forma progressiva, aumentado e reconhecido o leque dos seus direitos. Partindo de uma concepção mais ampla, é factível a identificação até daqueles reconhecidos como próprios do homem, mas não presentes em codificação, assim como os positivados apenas

---

<sup>14</sup> Expressão utilizada por Cavalieri Filho (2008b, p. 2) na análise da Revolução Industrial como um dos fatores que deram origem ao Direito do Consumidor.

no plano internacional, ou ainda, os direitos estampados nos respectivos sistemas jurídicos pátrios.<sup>15</sup>

Neste universo de direitos sobre o qual se discorreu, cabe procurar a posição do Direito Consumerista, identificando-a segundo classificação já assentada pela doutrina.

Classificar, em qualquer ciência, é desafiador e muitas vezes um penoso exercício. No Direito, também não é fácil e não há unanimidade, já que depende do eventual critério utilizado. Os direitos, todos, por destinarem-se a harmonizar os infinitos conflitos de interesses do ser humano, descortinam inúmeras e heterogêneas possibilidades. E, para fins do estudo daqueles que passaram a nominar-se, *lato sensu*, de direitos do homem, por tutelarem, em algum grau, a dignidade da pessoa humana – aí inserido o Direito do Consumidor, é necessário que sejam submetidos a uma classificação. Optou-se por critérios que envolvessem a possibilidade de já estarem positivados em legislações ou não, e o seu foro de discussão, se interno ou internacional. Estes direitos, desse modo, podem ser estudados, segundo sua classificação, como: direitos do homem, direitos humanos e direitos fundamentais.

Os “direitos do homem” seriam aqueles “valores ético-políticos ainda não positivados”. Embora não mencionados, de forma expressa, em norma, configuram-se em substratos éticos orientadores dos arcabouços jurídicos. (MARMELSTEIN, 2008, p. 26-27).

Já os “direitos humanos” são os “ligados à dignidade da pessoa humana” que são objeto de normas internacionais ou a elas aludem, mesmo constando de legislação interna. Podem estar presentes no universo legislativo nacional ou na legislação ou tratados internacionais<sup>16</sup>. Em congruência com tal sistematização, a Constituição Federal refere-se a esta espécie como “direitos

---

<sup>15</sup> Substancial coletânea, verdadeira sinopse legislativa, dedicada aos direitos humanos, é oferecida por Fraga e Mello (2003) na obra “Direitos Humanos: coletânea de legislação”.

<sup>16</sup> “A nomenclatura Direitos Humanos se resguarda ao tratamento dos Direitos Fundamentais da pessoa humana na órbita internacional, enquanto que Direito e Garantias Fundamentais é expressão utilizada no Direito interno [...]”. (ROBERT; SÉGUIN, 2000, p. 5).

humanos”. Para constatar tal assertiva, destacam-se os exemplos dos seguintes artigos: o art. 4º, inciso II, que refere à prevalência dos direitos humanos como princípio que rege as relações internacionais do Brasil<sup>17</sup>; o art. 5º, parágrafo 3º, que regula quórum para convenções e tratados internacionais sobre direitos humanos<sup>18</sup>; o art. 109, parágrafo 5º, que faculta ao Procurador-Geral da República, nas violações graves de direitos humanos, a competência para suscitar, junto ao Superior Tribunal de Justiça, em inquérito ou processo, incidente de deslocamento de competência para a Justiça Federal<sup>19</sup>; e o art. 7º, do Ato das Disposições Transitórias, que estabelece ao Brasil propugnar por “formação de um tribunal internacional dos direitos humanos”<sup>20</sup>. (MARMELSTEIN, 2008, p. 26-27).

Os “direitos fundamentais” constituem-se naqueles direitos e garantias que pretendem, basicamente, o respeito à dignidade e o “estabelecimento de condições mínimas de vida e desenvolvimento da personalidade” humanas, positivados por normas internas, geralmente constitucionais, “contra o arbítrio do poder estatal”. Independente da “geração” que se invocar para a sua classificação, podem ser classificados nesta espécie: o direito à vida, o direito à dignidade da pessoa humana, o direito à liberdade, o direito à propriedade, o direito à igualdade, os direitos sociais, econômicos e culturais, o direito à solidariedade, o direito à fraternidade, o direito à democracia, o biodireito, o direito do consumidor, etc. (MORAES, 2007, p. 20).

<sup>17</sup> Art. 4º. A República Federativa do Brasil rege-se nas suas **relações internacionais** (grifo nosso) pelos seguintes princípios:

.....  
 II - prevalência dos **direitos humanos** (grifo nosso);

<sup>18</sup> Art. 5º 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:

.....  
 § 3º Os tratados e convenções internacionais sobre **direitos humanos** (grifo nosso) que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.

<sup>19</sup> Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:

.....  
 § 5º Nas hipóteses de grave violação de **direitos humanos** (grifo nosso), o Procurador-Geral da República, com a finalidade de assegurar o cumprimento de obrigações decorrentes de tratados internacionais de **direitos humanos** (grifo nosso) dos quais o Brasil seja parte, poderá suscitar, perante o Superior Tribunal de Justiça, em qualquer fase do inquérito ou processo, incidente de deslocamento de competência para a Justiça Federal.

<sup>20</sup> Art. 7º. O Brasil propugnará pela formação de um **tribunal internacional dos direitos humanos** (grifo nosso).



O Direito Consumerista, assim, pode ser classificado como “direitos humanos”, quando regulado por tratados e convenções internacionais, e como “direito fundamental”, quando, inserido no sistema jurídico interno.

Independente de qualquer classificação, por pretender a proteção do consumidor, seu escopo é “estudar, conhecer, regular e proteger as relações que se estabelecem entre o produtor e o consumidor”. (JIMÉNEZ SERRANO, 2003, p. 42).

Após esta primeira abordagem sistematizadora destinada a delimitar o objeto do estudo, há de se percorrer, de forma abreviada, seu histórico no direito comparado e no direito pátrio.

## **2.2 Esboço histórico do Direito Consumerista no direito comparado**

Perpassar pela história das relações de consumo é seguir os passos da evolução das Sociedades. Poder-se-ia delimitá-la por critérios, tais como o econômico ou o histórico. Entretanto, optou-se por uma abordagem baseada na produção legislativa, significativo sintoma dos anseios conjunturais da vida do Homem.

Do passado até o presente, pode-se acompanhar uma linha histórica bem delineada. Inicia-se por regras dispostas pelos soberanos da antiguidade, em sucessivas tentativas de harmonizar pontualmente as relações patrimoniais, em particular nos negócios jurídicos que envolviam aquisição de bens ou contratação de serviços. As características dessas normas ancestrais lhe emprestam similitude com as normas de consumo do presente, mesmo sem o *nome* que a doutrina contemporânea lhe imputa em decorrência da evolução, importância e especialidade que passaram a ostentar.

Nos idos de 1930 a.C., na região da Mesopotâmia, perto do Tigre, na Acádia, num dos principados resultantes do desmembramento do reino de Ur –

Esnunna – existiu o “Código de Esnunna”, com cerca de sessenta artigos, estabelecido pelo governante. Não se constituía em um código estruturado de forma sistemática, conforme a visão legislativa contemporânea, mas é possível identificar um arremedo de proteção ao celebrante em contrato de depósito, no seu art. 36<sup>21</sup>. (GILISSEN, 2001, p. 64).

Adiante, no tempo, por volta de 1780 a.C., durante o império Babilônico, onde hoje é o Iraque, o Rei Hamurabi elaborou o que se conhece por “Código de Hamurabi”<sup>22</sup>. A arqueologia permitiu desvendar este conjunto normativo escrito em “uma monumental pedra preta, de dois metros e meio de altura”, preservado até hoje. Entre outras normas constantes deste corpo de leis, é possível identificar uma então proteção ao que hoje se chama de consumidor, como se vê nos seus artigos 219, 225, 229 e 233<sup>23</sup>, cuja atualidade é destacada por Sérgio Marcos Roque ao prefaciar a edição desta codificação, levada a efeito por Madras Editora:

Escrito séculos antes da nossa era o “Código de Hammurabi” (sic) incrivelmente atual. Possui 228 artigos reconhecendo institutos de Direitos atuais, dentre outros o de Propriedade, Família, Sucessões, Penhora, além de normas de proteção ao consumidor que só recentemente foram inseridas no sistema Jurídico do Brasil. (HAMURABI, 2005, p. 8).

<sup>21</sup> Código de Esnunna, art. 36: “Se um cidadão dá os seus bens em depósito a um estalajadeiro, e se (a parede da) casa está furada, o batente da porta não está partido, a janela não está arrancada, e se os bens que ele deu em depósito se perdem, ele (o estalajadeiro) deve indenizá-lo dos seus bens.”

<sup>22</sup> O Código de Hamurabi constitui-se em um sistema de normas legais escritas elaborado, por volta de 1780 a.C., por Hamurabi – Rei da Babilônia entre 1795 e 1750 a. C. “Gravado em caracteres cuneiformes, com aproximadamente 3.500 linhas, em um enorme bloco cilíndrico de pedra negra (2,25 m de altura por 2 m de circunferência)”, foi descoberto em 1901, em escavações conduzidas pelo arqueólogo Jacques Morgan na cidade de Susa (Pérsia), para onde se supõe tenha sido levado “como despojo de guerra, provavelmente em 1.175 a.C.” Atualmente encontra-se no museu do Louvre”. (HAMURABI, 2005, p. 8).

<sup>23</sup> Código de Hamurabi, artigos: “219. Se um médico fizer uma grande incisão no escravo de um liberto e o matar, deve substituir o escravo por outro escravo. [...]. 225. Se ele [um cirurgião veterinário] realizar um operação séria em um asno ou um boi e o matar, ele deve pagar ao proprietário um quarto do valor. [...]. 229. Se um construtor construir uma casa para alguém e não a estruturar da maneira apropriada, e a casa que ele construiu cair e matar o proprietário, o construtor deverá ser condenado à morte. [...] 233. Se um construtor construir uma casa para alguém, mesmo que ainda não tenha terminada; se as paredes parecerem periclitantes, o construtor deverá torná-las sólidas com seus próprios meios. [...]. Se um construtor naval fizer um barco para alguém e não o fizer firme; se durante o mesmo ano o barco for lançado e sofrer danos, o construtor deverá pegar o navio de volta e reforçá-lo à sua própria custa. O barco reforçado deve ser entregue ao proprietário”. (HAMURABI, 2005, p. 8, 66-67).

Na Constituição de Atenas, de Aristóteles (apud FILOMENO, 2005, p. 2-3), na antiga Grécia, havia previsão de designação de fiscais com as atribuições de: evitar que os produtos vendidos fossem adulterados; impedir a utilização no comércio de pesos e medidas em desacordo com os previstos; observar a venda “honesta” de trigo e pão com preço e peso adequados; e obrigar os comerciantes a abastecer as cidades com dois terços do trigo destinado ao comércio a preço justo.

Lerner (apud FILOMENO, 2005, p. 3), após comentar da existência, na Europa Medieval, França e Espanha, de previsão legal de “penas vexatórias” para quem comercializasse alimentos adulterados, exemplifica: em 1481, Luís XI, Rei da França, estabeleceu que aquele que vendesse manteiga com pedra, para beneficiar-se do sobrepeso, ou leite com água, para aumentar o volume, deveria ser punido com banho escaldante.

No final do século XIX e no curso do século XX, esta progressiva consciência social de defesa do consumidor ampliou-se, em particular, nos países que apresentaram maior desenvolvimento industrial, “como a França, a Alemanha, a Inglaterra e [...] os Estados Unidos”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 4-7).

Como resultado da crescente preocupação e envolvimento da Sociedade com as conseqüências das relações de consumo, realizou-se, em 1972, em Estocolmo, na Suécia, a Conferência Mundial do Consumidor. (MIRAGEM, 2008, p. 24).

Nos Estados Unidos, vislumbra-se um rico histórico do movimento consumerista e uma profícua atividade legislativa, iniciada já na segunda metade do século XIX, quando surgiram as primeiras normas destinadas à proteção das relações de consumo, à semelhança das que compõem, hoje, este movimento mundial.

Pelo seu papel cabe sejam destacadas: as primeiras leis, datadas de 1872 e 1887, aquela impondo penalidades pecuniárias aos atos fraudulentos do comércio, esta, ampliando a primeira, de regulamentação e fiscalização do

transporte ferroviário (ALMEIDA, 2006, p. 7); a Lei Sherman – lei antitruste de 1890 (NUNES, 2005a, p. 2); a *Pure Food and Drug Act* – a primeira lei de alimentação e medicamentos de 1906; a *Consumers Union*, em 1936, organização de consumidores que realizava “provas comparativas” dos produtos e serviços do mercado de consumo, para que os consumidores melhor pudessem adquirir produtos e contratar serviços (JIMÉNEZ SERRANO, 2003, p. 4); a *Met Inspection Act* – a lei de inspeção da carne, além da *Special Message to the Congress on Protecting Consumer Interest* – Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre Proteção dos Interesses dos Consumidores, do Presidente Kennedy, em 1962, onde distingue os consumidores como um grupo econômico importante dotado “dos direitos básicos” “à saúde, à segurança, à informação, à escolha e a serem ouvidos” (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 4-7). Nunes (2005a, p. 2) refere quanto ao desenvolvimento de uma crescente “consciência social e cultural da defesa do consumidor” norte americana, notadamente, “a partir de 1960, sobretudo com o surgimento das associações dos consumidores com Ralf Nader”.

No âmbito da Organização das Nações Unidas, destacam-se: a 29ª sessão, em 1973, Genebra, quando foram reconhecidos pela Comissão de Direitos Humanos os Direitos Básicos do Consumidor – “à segurança, à integridade física, à intimidade, à honra, à informação, e o respeito à dignidade humana dos consumidores” – e a Resolução 39/248 de 1985, da Assembléia Geral, que adotou normas internacionais de defesa do consumidor, com o fito de apresentar diretrizes nesse sentido e encorajar a “cooperação internacional na matéria”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 4-7).

Na Europa, em 1973, a Assembléia Consultiva do Conselho da Europa, pela Resolução n. 543, estabeleceu as diretrizes básicas para a prevenção e a reparação dos danos aos consumidores através da Carta de Proteção do Consumidor. Pela Resolução do Conselho da Comunidade Econômica Européia, de 14 de abril de 1975, os direitos dos consumidores foram divididos em cinco categorias, a saber: “direito à proteção da saúde e da segurança”, “direito à proteção dos interesses econômicos”, “direito à reparação dos

prejuízos”, “direito à informação e à educação”, e “direito à representação (direito de ser ouvido)”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 4-7).

É de se notar, na França: a lei de 22 de dezembro de 1972, que “permitia aos consumidores um período de sete dias para reflexão sobre a compra; a *Loi Royer*, de 27 de dezembro de 1973, que regulava a publicidade enganosa, no art. 44; e as leis n. 78, 22 e 23 – *Loi Scrivener*, de 10 de janeiro de 1978 – tutelando o crédito e os consumidores contra as cláusulas abusivas. Ressalte-se o então *Projet de Code de La Consummation*, que foi regularizado, mais tarde, como *Code de La Consummation*, que se constituiu, inclusive, em uma das influências tomadas pelos autores na elaboração do projeto da codificação consumerista brasileira de 1990. (GRINOVER, 2005, p. 10)

Importantes, não somente pelo prisma histórico, mas também pelo que representaram como inspiradoras na elaboração do projeto do Código de Defesa do Consumidor, a mesma obra destacou: na Espanha, a *Ley General para La Defensa de los Consumidores y Usuarios* – Lei n. 26 de 1984; em Portugal, a Lei n. 29 de 22 de fevereiro de 1981; no México, a *Lei Federal de Protección al Consumidor*, de 5 de fevereiro de 1976, e no Canadá, de Quebec a *Loi sur La Protection du Consommateur*, de 1979.

Esta rápida incursão à evolução do direito comparado demonstrou uma sofisticação e proliferação crescentes da proteção legal do consumidor, coerente com o desenvolvimento do Direito como reflexo da evolução da Humanidade.

### **2.3 Breve histórico do Direito Consumerista no Brasil**

O marco histórico legal de maior relevância na progressiva e constante proteção do consumidor constituiu-se na promulgação, em 1990, da Lei 8.072 – o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Configurou-se, na ocasião, no

ápice de um processo histórico-social, cujos principais passos serão, a seguir, legislativamente destacados.

À semelhança do que ocorreu no resto do Mundo, identificam-se no passado da Sociedade brasileira ensaios dessa tutela legal das relações de consumo, sem a conotação que o Direito atual lhe dá.

Talento (2000 apud FILOMENO, 2005, p. 3-4) reporta a existência de normas no Brasil dos idos de 1625, em Salvador. Na legislação decorrente das posturas municipais daquela época vê-se a regulação de inúmeras condutas comerciais, inclusive estabelecendo penas ao comerciante infrator; tais normas destinavam-se à proteção do consumidor, seja obrigando a mostra ostensiva dos preços dos produtos a serem comercializados, seja proibindo práticas abusivas.<sup>24</sup>

A produção legislativa e a criação de organismos governamentais e privados voltados para a regulação das relações de consumo, como no resto do mundo, vieram a se desenvolver com mais pujança e especialização a partir do século XX. Uma síntese histórico-legislativa leva a que se vislumbrem as principais normas protetivas do consumidor – algumas ainda em vigor – desde seus primórdios até o advento da Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. A relação a seguir apresentará, de forma objetiva e em ordem cronológica crescente, tais normas:

- o Decreto n. 22.626 de 7 de abril de 1933 – a Lei da Usura – reprimia o crime de usura; a Constituição Federal de 1934, nos artigos 115 e 117 estabeleceu normas de proteção à economia popular;

- os Decretos-lei n. 869 e 9.840, respectivamente, de 18 de novembro de 1938 e de 11 de setembro de 1946, tipificaram e estabeleceram as penalidades para os crimes contra a economia popular;

---

<sup>24</sup> O jornalista Biaggio Talento, tomando por fonte o Arquivo Histórico de Salvador, publicou no jornal “O Estado de São Paulo” matéria onde, com maiores detalhes, demonstrou a preocupação das autoridades coloniais de Salvador, no século XVII, em regular o comércio vigente. (FILOMENO, 2005, p. 3-4).

- a Lei n. 1.521, de 26 de dezembro de 1951, alterou dispositivos da legislação vigente sobre crimes contra a economia popular;
- adiante, a Lei n. 4.137, de 10 de setembro de 1962 – Lei Antitruste – regulou a repressão ao abuso do Poder Econômico, e criou o então Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) no Ministério da Justiça (MJ);
- facultando ao jurisdicionado, e por ato reflexo, aos consumidores, instrumento processual mais consentâneo com demandas de pequeno valor, foi sancionada a Lei n. 7.244 de 7 de novembro de 1984, que dispunha sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas – mais tarde revogada pela Lei n. 9.099 de 26 de setembro de 1995;
- disciplinando a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, adveio a Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, poderoso instrumento de tutela dos interesses difusos, como os do consumidor;
- o decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985, sucessivamente alterado pelos decretos n. 92.396, de 12 de fevereiro de 1986, e n. 94.508, de junho de 1987, criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC) – substituído, mais tarde, pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DNPDC) – órgão integrante da estrutura básica do MJ e com jurisdição em todo o território nacional, com a finalidade de assessorar o Presidente da República na formulação e condução da política nacional de defesa do consumidor, bem como zelar pelos direitos e interesses dos consumidores;
- encerrando este histórico legislativo da defesa do consumidor, tem-se a constituição Federal de 1988. O art. 5º, XXXII, estabeleceu ao Estado o dever da “defesa do consumidor”; o art. 24, VIII, atribuiu competência concorrente para legislar sobre “responsabilidade por danos [...] ao consumidor [...]”; o art. 170, V, fixou a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica; o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias determinou que se elaborasse codificação destinada à defesa do consumidor

no prazo de cento e vinte dias a partir da promulgação da Constituição. (ALMEIDA, 2006, p. 9-10).

Como se pode deduzir da produção legislativa brasileira, a Sociedade, de forma tímida, somente a partir dos anos 1970 despertou para uma tutela consumerista mais efetiva. Ao mesmo tempo em que ampliava progressivamente o aparato legal de defesa do consumidor, desenvolveu organismos, sejam públicos – como os já citados CADE, CNDC, e DNPDC, sejam privados. Na esfera privada e estadual é desejável que se destaque, além dos já referidos: a criação do Conselho de Defesa do Consumidor, no Rio de Janeiro, em 1974; em 1976, a constituição da Associação de Defesa e Orientação do Consumidor, em Curitiba, a organização da Associação de Proteção do Consumidor, em Porto Alegre, RS, e a criação, pelo Governo de São Paulo, do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 7).

O Plano Cruzado, plano econômico governamental instituído em 1º de março de 1988 e destinado a corrigir, com instrumentos heterodoxos, o desarranjo da economia daqueles tempos, alterou a moeda, congelou os preços e os salários, subordinando-os a um gatilho. O fracasso do plano e suas conseqüências econômicas alcançaram os consumidores, abalando-os, levando a que desenvolvessem clamor por seus direitos lesados e aguçassem seus interesses pela solução das eventuais lesões decorrentes desses desarranjos da Economia.

Comparando a gênese do consumerismo pátrio com a alienígena, vê-se que a defesa do consumidor aportou com tardança no Brasil, visto que tomou corpo somente a partir da sua codificação em 1990. Os legisladores, instigados pela Constituição Federal de 1988, com a Lei n. 8.078/90 – o CDC – cumpriram, em mora, a determinação da Lei maior nesse sentido. Todavia, a inspiração no direito comparado, a atividade criadora dos juristas autores do anteprojeto, e o processo legislativo que culminou com a promulgação do CDC, promoveram um instrumento legal dotado de elevada qualidade e completude.



O Direito Consumerista Brasileiro que se consolidou no texto da Norma Maior no art. 5º, como resultado da evolução doutrinária nacional, passou a compor o sistema jurídico pátrio, também na legislação infraconstitucional. Por sua importância, topografia e em conformidade com a classificação adotada, deve ser entendido como “direito fundamental”. É sob essa perspectiva que serão abordados o seu conteúdo legal, os conflitos derivados das relações de consumo, os óbices ao exercício desses direitos e os contributos para uma melhor solução das lides.

### 3 A CONSTITUIÇÃO DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA BRASILEIRO E OS PRINCÍPIOS QUE O NORTEIAM – CONSTITUCIONAIS E DO DIREITO DO CONSUMIDOR

#### 3.1 O microssistema consumerista brasileiro

O início dos trabalhos de elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor antecedeu à própria Constituição Federal de 1988, e o respectivo dever decorrente do artigo 5º, XXXII. Os trabalhos tiveram a participação e profícua discussão de uma plêiade de renomados juristas que se sucederam na participação, na comissão encarregada da gênese do anteprojeto, além da atuação de entidades diversas da sociedade civil, como a OAB. Ada Pellegrini Grinover foi a coordenadora da comissão. Esta jurista e Antônio Herman V. Benjamin, destacados estudiosos do consumerismo, entre outros, discorrem a respeito da elaboração do anteprojeto, com acurada precisão, em obra já referida, no capítulo intitulado “Trabalhos de elaboração”. (GRINOVER, 2005, p. 1-6).

A tramitação legislativa que sucedeu à elaboração do anteprojeto não ocorreu sem óbices, em razão do forte *lobby* empresarial contrário, pois antecipavam possível derrota no plenário. Os contrários ao consumerismo procuraram postergar a votação para a legislatura seguinte, sob a alegação de que, por se pretender uma codificação que o tutelasse, o *iter* legislativo deveria obedecer a um formalismo regimental maior. “A artimanha foi superada rapidamente com o contra-argumento de que aquilo que a Constituição chamava de Código assim não o era”, pois o projeto era de lei ordinária. Dessa forma o CDC foi votado como lei ordinária – Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990 e recepcionado, entretanto, pela doutrina e jurisprudência, como código, conforme se infere do conteúdo do seu artigo 1º: “O presente **Código** (grifo nosso) estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, [...]”

O CDC recebeu a tutela constitucional do art. 5º, XXXII, mas esta se encontra presente, também nos artigos 24, XVIII, 170, V, e ADTC, 48. O panorama que a codificação dispõe, ao seu turno, acolheu as tutelas civil, administrativa, penal e jurisdicional.

A tutela civil se dá através do TÍTULO I - DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR: Capítulo I - Disposições gerais (artigos 1º a 3º); Capítulo II - Da política nacional de relações de consumo (artigos 4º e 5º); Capítulo III - Dos direitos básicos do consumidor (artigos 6º e 7º); Capítulo IV - Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos (artigos 8º a 28); Seção I - Da proteção à saúde e segurança (artigos 8º a 11); Seção II - Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (artigos 12 a 17); Seção III - Da responsabilidade por vício do produto e do serviço (artigos 18 a 25); Seção IV - Da decadência e da prescrição (artigos 26 e 27); Seção V - Da desconsideração da personalidade jurídica (artigo 28); Capítulo V - Das práticas comerciais (artigos 29 a 45); Seção I - Das disposições gerais (artigo 29); Seção II - Da oferta (artigos 30 a 35); Seção III - Da publicidade (artigos 36 a 38); Seção IV - Das práticas abusivas (artigos 39 a 41); Seção V - Da cobrança de dívidas (artigo 42); Seção VI - Dos bancos de dados e cadastros de consumidores (artigos 43 a 45); Capítulo VI - Da proteção contratual (artigos 46 a 54); Seção I - Disposições gerais (artigos 46 a 50); Seção II - Das cláusulas abusivas (artigos 51 a 53); Seção III - Dos contratos de adesão (artigo 54).

A tutela administrativa é propiciada pelo Capítulo VII - Das sanções administrativas (artigos 55 a 60) e a penal prestada no TÍTULO II - DAS INFRAÇÕES PENAS (artigos 61 a 80).

Por fim, a tutela jurisdicional está prevista no TÍTULO III - DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO: Capítulo I - Disposições gerais (artigos 81 a 90); Capítulo II - Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais (artigos 91 a 100); Capítulo III - Das ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços (artigos 101 e 102); Capítulo IV - Da coisa julgada (artigos 103 e 104).

Tal singularidade lhe permite razoável completude em razão do seu caráter interdisciplinar. Por outro lado, a micro codificação constituída não se enclausurou, isolando-se dos demais subsistemas do todo nacional. O artigo 7º facultou-lhe interface sistêmica com a legislação<sup>25</sup>, em geral, permitindo um diálogo hermenêutico e de aplicação da norma, como se deduz do estatuído no art. 7º do CDC:

Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Constata-se, na observação do conjunto normativo que rege a tutela do consumidor no Brasil, que as relações de consumo não se subsumem somente à Constituição Federal – norma máxima informadora do sistema jurídico pátrio – e à Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 – micro codificação reguladora dessa proteção. Considerando o universo legislativo infraconstitucional, tampouco se pode imaginar que o CDC, de per si, seja considerado como regramento absoluto de tutela das relações de consumo. Tal proteção se dá através de um subsistema composto de razoável universo normativo vocacionado para tanto. Esse conteúdo normativo, entretanto, apresenta como núcleo, a Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990, e é informado por esta, ponto fulcral do microssistema consumerista.

O regramento a seguir disposto contém algumas das mais importantes normas do universo legal e infralegal que, especialmente ou não, tutela as relações de consumo. Constitui-se no que se pode nominar de microssistema consumerista.

Entre as leis ordinárias, cabe ressaltar: Lei n. 6.463, de 09 de novembro de 1977, torna obrigatória a declaração de preço total nas vendas a prestação, e dá outras providências; Lei n. 7.089, de 23 de março de 1983, veda a cobrança de juros de mora sobre título cujo vencimento se dê em feriado, sábado ou domingo; Lei n. 8.137, de 27 de dezembro de 1990, define crimes contra a

---

<sup>25</sup> Esta possibilidade é analisada, em 4.2.3, infra.

ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, e dá outras providências; Lei n. 8.178 de 01 de março de 1991, estabelece regras sobre preços e salários e dá outras providências; Lei n. 8.884, de 11 de junho de 1994 – Lei Antitruste, transforma o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em Autarquia, dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica e dá outras providências; Lei n. 8.979, de 13 de janeiro de 1995, altera a redação do artigo 1º da Lei n. 6.463, de 09 de novembro de 1977, que torna obrigatória a declaração de preço total nas vendas a prestação, e dá outras providências; Lei n. 9.656, de 03 de junho de 1998 – Lei dos Planos de Saúde, dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde; Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal; Lei n. 9.791, de 24 de março de 1999, dispõe sobre a obrigatoriedade de as concessionárias de serviços públicos estabelecerem ao consumidor e ao usuário datas opcionais para o vencimento de seus débitos; Lei n. 9.870, de 23 de novembro de 1999, dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências; Lei n. 10.334, de 19 de dezembro de 2001, dispõe sobre a obrigatoriedade de fabricação e comercialização de lâmpadas incandescentes para uso em tensões de valor igual ou superior ao da tensão nominal da rede de distribuição e dá outras providências; Lei n. 10.504 de 08 de julho de 2002 – Dia Nacional do Consumidor, dispõe sobre a criação do Dia Nacional do Consumidor; Lei n. 11.785, de 22 de setembro de 2008, altera o § 3º do art. 54 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – CDC, para definir tamanho mínimo da fonte em contratos de adesão; Lei n. 10.962, de 11 de outubro de 2004, dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor; Lei n. 11.800, de 29 de outubro de 2008, acrescenta parágrafo único ao art. 33 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para impedir que os fornecedores veiculem publicidade ao consumidor que aguarda, na linha telefônica, o atendimento de suas solicitações.

A Medida Provisória n. 2.198-5, de 24 de agosto de 2001, em vigor conforme o art. 2º da EC n. 32/2001, que cria e instala a Câmara de Gestão da Crise de Energia Elétrica, do Conselho de Governo, estabelece diretrizes para

programas de enfrentamento da crise de energia elétrica e dá outras providências, faz parte desse conjunto normativo com vocação consumerista.

Os decretos que, de alguma forma, se destinam à proteção do consumidor, e que se destacam, são: Decreto n. 22.626, de 7 de abril de 1933 (Lei de Usura), que dispõe sobre os juros nos contratos e dá outras providências; Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto n. 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências; Decreto n. 4.680, de 24 de abril de 2003, regulamenta o direito à informação, assegurado pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, quanto aos alimentos e ingredientes alimentares destinados ao consumo humano ou animal que contenham ou sejam produzidos a partir de organismos geneticamente modificados, sem prejuízo do cumprimento das demais normas aplicáveis; Decreto n. 5.440, de 04 de maio de 2005, estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano; Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006, dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino; Decreto n. 5.903, de 20 de setembro de 2006, regulamenta a Lei n. 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990; Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Entre as portarias, têm-se: Portaria SDE n. 04, de 13 de março de 1998, divulga as cláusulas abusivas que, dentre outras, são nulas de pleno direito; Portaria SDE n. 03, de 19 de março de 1999, complementa o elenco de cláusulas abusivas constante do art. 51 da Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990; Portaria da Agência Nacional do Petróleo (ANP) n. 116, de 5 de julho de 2000, regulamenta o exercício da atividade de revenda varejista de combustível

automotivo, da ANP; Portaria SDE n. 003, de 15 de março de 2001, complementa o elenco de Cláusulas Abusivas relativas ao fornecimento de produtos e serviços, constantes do art. 51 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990; Portaria MJ n. 789, de 24 de agosto de 2001, regulamenta a comunicação de recall no âmbito federal; Portaria MJ n. 081, de 23 de janeiro de 2002, estabelece regra para a informação aos consumidores sobre mudança de quantidade de produto comercializado na embalagem; Portaria SDE n. 005, de 27 de agosto de 2002, complementa o elenco de cláusulas abusivas constante do art. 51 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990; Portaria SDE n. 006, de 14 de novembro de 2002, institui formulários padrão para os procedimentos de fiscalização das relações de consumo; Portaria SDE n. 007, de 03 de setembro de 2003, para efeitos de fiscalização pelos órgãos públicos de defesa do consumidor, particulariza hipótese prevista no elenco de práticas abusivas constante no Art. 39 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990; Portaria MJ n. 2.658, de 22 de dezembro de 2003, define o símbolo e regulamenta o emprego do símbolo transgênico; Portaria MJ n. 786, de 26 de fevereiro de 2004, prorroga por 30 (trinta) dias o prazo de que trata o art. 2º da Portaria n. 2.658, de 22 de dezembro de 2003; Portaria SDE n. 017, de 22 de junho de 2004, revoga o item 9 da Portaria nº 04/98 da Secretaria de Direito Econômico, assim como sua Nota Explicativa; Portaria SDE n. 022, de 20 de agosto de 2004, institui o formulário padrão para a lavratura de Auto de Comprovação no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Portaria MJ n. 099, de 04 de março de 2005, revoga a Portaria n. 546, de 29 de agosto de 1996; Portaria MJ n. 1.387, de 13 de agosto de 2007, cria a Ação Escola Nacional de Defesa do Consumidor (Escola Nacional) cujo objetivo é aprimorar o estudo da proteção e da defesa do consumidor por meio da promoção de cursos de capacitação aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); Portaria Conjunta n. 1.566, de 11 de setembro de 2007, dispõe sobre a criação de Grupo de Trabalho para desenvolver indicador baseado nas demandas de consumidores, relativas à prestação de serviços pelas instituições financeiras; Portaria SDE n. 044, de 7 de maio de 2008, constitui Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo com vistas à definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços com alto grau

de nocividade ou periculosidade no mercado pátrio, além da prevenção, detecção, identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo; Portaria MJ n. 2.014, de 13 de outubro de 2008, estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC; com efeitos a partir de 01 de dezembro de 2008; Portaria SDE n. 49, de 2 de março de 2009, para efeitos de harmonização dos procedimentos administrativos para o cumprimento das normas do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008, pelos órgãos públicos de defesa do consumidor, especifica hipótese prevista no elenco de práticas abusivas constante do art. 39 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências.

Estas, portanto, algumas das mais importantes normas do que se pode chamar microssistema consumerista brasileiro. Reitere-se que o subsistema não se completa com o regramento supra relacionado, e nem se limita a compô-lo apenas as normas que tenham como finalidade precípua a tutela do consumidor. Certamente, devem ser entendidos como componentes do microssistema todas as normas que, destinadas ou não especialmente à tutela do consumidor, pelo seu *animus*, possam dirimir questões que envolvam relações de consumo.

A etapa a seguir deste trabalho tratará da informação dos princípios sobre o subsistema do consumidor, iniciando-se pelos constitucionais.

### **3.2 Os princípios constitucionais informadores do Direito Consumerista Brasileiro**

Antes do estudo dos princípios constitucionais que mais importam para o Direito Consumerista Brasileiro, para entender a extensão de seus efeitos,



cabe diferenciar princípios de regras<sup>26</sup>. A lição de Alexy (2008, p. 86-87) a respeito é de que norma é gênero, do qual, princípios e regras são espécies.

Essa, também, é a visão do mestre lusitano Canotilho (2003, p. 1160-1162). Estabelece uma clara distinção, utilizando os critérios de: “grau de abstração”, “grau de determinabilidade na aplicação do caso concreto”, “caráter de fundamentalidade no sistema das fontes de direito”, “proximidade da idéia de direito”, e “natureza normogenética”.

No que tange ao primeiro critério, os princípios apresentam abstração mais elevada que as regras. Quanto ao “grau de determinabilidade na aplicação do caso concreto”, os princípios demandam por mediação do legislador ou do juiz, em razão de sua vagueza e indeterminação, já as regras são passíveis de “aplicação direta”. Em relação ao “caráter de fundamentalidade no sistema de fontes do direito”, os primeiros apresentam “natureza estruturante ou com papel fundamental no ordenamento jurídico”, eis que, ou ocupam posição hierárquica superior às das regras no sistema das fontes (“ex.: princípios constitucionais”) ou apresentam uma “importância estruturante” no sistema jurídico (ex.: “princípio do Estado de Direito”). Considerando a “proximidade da idéia de direito”, os princípios são “*standards* juridicamente vinculantes radicados nas exigências de justiça (Dworkin) ou na idéia de direito (Larenz)”, por outro lado, “as regras podem ser normas vinculativas com um conteúdo meramente funcional”. Levando em conta a “natureza normogenética”, os princípios apresentam função normogenética, já que configuram-se em fundamentos de regras, pois, ou “estão na base” de regras jurídicas ou “constituem a sua *ratio*”. (CANOTILHO, 2003, p. 1160-1162).

Constata-se que os princípios, objeto desta primeira análise, comportam “maior teor de abstração e uma finalidade mais destacada no sistema”; contêm uma maior carga valorativa, com fundamento ético, estatuidando um dever-ser paradigmático – substrato para a aplicação e interpretação normativa – do sistema jurídico. (BARROSO, 2008, p. 30-31).

---

<sup>26</sup> Ver também Silva (2005, p. 279-285).

Comungando com as linhas até aqui esposadas, Espíndola (2002, p. 72-73) sustenta que os princípios apresentam “três funções relevantes na ordem jurídica”: “função fundamentadora”, ostentando uma “eficácia derogatória e diretiva”; “função interpretativa”, orientando as soluções jurídicas do intérprete para o caso concreto; e “função supletiva”, de integração do Direito.

É possível reconhecer, tanto nas próprias codificações como na legislação esparsa, os comandos legais dotados de aplicação mais ampla que abrangem um universo maior de casos, em abstrato, permitindo ao julgador e atendendo ao princípio norteador da norma, em decorrência da respectiva singularidade, tratar o caso concreto, de per si. Tais comandos, cognominados de “cláusulas gerais”, configuram-se em normas de amplo espectro de aplicação, de gênese ético-principiológica.

Tepedino (2004, p. 9), ao se referir às micro codificações, presentes hoje no sistema jurídico brasileiro e iniciadas no século XX, leciona que o legislador ao valer-se de cláusulas gerais, abdica da “técnica regulamentar que, na égide da codificação”, definia “os tipos jurídicos e os efeitos deles decorrentes”, cabendo ao intérprete

depreender das cláusulas gerais os comandos incidentes sobre inúmeras situações futuras, algumas delas sequer alvitradas pelo legislador, mas que se sujeitam ao tratamento legislativo pretendido por se inserirem em certas situações-padrão: a tipificação taxativa dá lugar a cláusulas gerais, abrangentes e abertas.

É plausível verificar, em qualquer sistema ou microssistema jurídicos, quando da incidência de cláusulas gerais, que a interpretação e a aplicação da lei já não se limitam à estreita tipificação para adequarem-se à amplitude duradoura da natureza singular dessa espécie de comando normativo.

O CDC é farto desses conteúdos normativos de eficácia ampliada. Como exemplo, identificam-se, nos comandos a seguir transcritos, tais cláusulas gerais geneticamente principiológicas:

Art. 1º. O presente Código estabelece normas de [...] **interesse social** [...] (grifo nosso).

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como **destinatário final** (grifo nosso).

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus **interesses econômicos** (grifo nosso) [...]:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** (grifo nosso) e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VIII – [...] inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as **regras ordinárias de experiências** (grifo nosso);

Art. 7º. Os direitos previstos neste Código não excluem outros [...], bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, **costumes** (grifo nosso) e equidade.

Em razão destas singularidades, como reconstruir, na aplicação da norma, a pretensão do legislador? O que é e como aplicar os conceitos abertos de “interesse social”, “destinatário final”, “interesses econômicos”, “boa-fé”, “bons costumes”, “regras ordinárias de experiência” do juiz e “costumes”, referidos pelo Código de Defesa do Consumidor?

Considerando a amplitude do sistema jurídico pátrio e as peculiaridades acima referidas – das normas de conteúdo aberto, é possível estender este questionamento para: Qual o *animus legis* a nortear a adequada interpretação e aplicação da norma nesses casos? A doutrina e a jurisprudência atuais parecem responder que na identificação dessas circunstâncias deverá o intérprete perquirir pela teleologia-principiológica da norma e após, aplicar o conteúdo legal ao caso concreto, segundo o seu contexto.

Após estes breves esclarecimentos iniciais, deve-se retornar à linha de raciocínio que busca aclarar a influência dos princípios constitucionais no subsistema e estudo.

A gênese do Direito Consumerista Brasileiro permitiu identificar como sua fonte maior a Constituição Federal de 1988. Lá estão presentes os principais marcos reguladores dessa tutela ao consumidor, como se deduz do CDC, art. 1º: “O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias”.

O constitucionalismo moderno apresenta a Constituição como um repositório de normas superiores ao restante do ordenamento jurídico, com força vinculante em relação a todo o sistema jurídico nacional. Adotando essa tendência contemporânea, a Carta Magna 1988 albergou em seu texto princípios e preceitos básicos de toda ordem. Dada a sua posição hierárquica máxima no sistema jurídico, tais princípios informam toda a estrutura legal infraconstitucional:

[...] a Constituição passa a ser a lente através da qual se lêem e se interpretam todas as normas infraconstitucionais. A Lei Fundamental e seus princípios deram novo sentido e alcance ao direito civil, ao direito processual, ao direito penal – enfim a todos os demais ramos jurídicos. (BARROSO, 2008, p. 327).

Às normas consumeristas, constituintes do microssistema, assim, importam a *ratio* dos princípios constitucionais que a elas estão mais diretamente ligados, pela sua posição hierárquica. Tais subsistemas, também, amiúde, contêm princípios próprios que os orientam. Decorre que, em regra, os subsistemas subsumem-se a dois universos principiológicos, de hierarquia distintas: ao constitucional e ao próprio.

O microssistema consumerista, como tal, não é diferente; é informado pelos princípios constitucionais e por aqueles presentes no texto da(s) norma(s) que lhe dão corpo.

A eles, portanto, levando em conta, primeiro, os presentes na Carta Magna, de maior importância para o consumerismo!

### 3.2.1 Soberania

É princípio fundamental expressamente referido na CF, arts. 1º, I e 170, I.

Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:  
I - a soberania;

.....  
Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
I – soberania nacional;

Tratam, as normas citadas, daquele poder ostentado por uma nação que pauta seus atos por independência em relação aos seus pares no concerto internacional. Em concreto, e no que pertine ao objeto do presente trabalho, significa a admissibilidade interna de normas internacionais, cujo objeto envolva o consumerismo, somente e se forem acatadas voluntariamente. (MORAES, 2002, p. 127-128).<sup>27</sup>

Tal recepção interna passou a constar do parágrafo 3º, do art. 5º da Carta Magna, acrescentado pela Emenda Constitucional n. 45, de 08 de dezembro de 2004, publicada no DOU de 31 de dezembro do mesmo ano, que regula a aprovação de legislação internacional pelo Congresso Nacional, com equivalência de emenda constitucional:

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.

Em exercício hermenêutico do parágrafo supra referido, é forçoso reconhecer que se o tratado internacional não modificou texto constitucional anterior, há de se manter o que vige, em nome da soberania, por representar a vontade do

---

<sup>27</sup> Nunes (2005b, p. 17-24) e Cruz (2008, p. 65-78) discorrem, com igual profundidade, sobre o mesmo tema.

povo brasileiro, expressada nas decisões legislativas das casas congressuais pátrias.

A jurisprudência pátria vem confirmando a aplicação deste princípio, como nos exemplos a seguir destacados, onde a legislação internacional – *in casu* a Convenção de Varsóvia e modificações posteriores<sup>28</sup> – se subordina ao CDC, como insofismável exemplo da aplicação do princípio da soberania. Desse modo, conforme as respectivas ementas dos acórdãos, abaixo transcritas, outro não é o entendimento presente nos dos julgados do STF – RE 172.720, que teve como relator o Min. Marco Aurélio, julgado em 06.12.1996 – e do STJ – no AGRESP 199900736532 (227005 SP), julgado pela 3ª Turma, que teve como relator o Min. Humberto Gomes de Barros, publicado no DJU em 17.12.2004, assim como no RESP 200500585252 (740968 RS), julgado pela 4ª Turma, que teve como relator o Min. Aldir Passarinho Junior:

INDENIZAÇÃO – DANO MORAL – EXTRAVIO DE MALA EM VIAGEM AÉREA – CONVENÇÃO DE VARSÓVIA – OBSERVAÇÃO MITIGADA – CONSTITUIÇÃO FEDERAL – SUPREMACIA. O fato de a Convenção de Varsóvia revelar, como regra, a indenização tarifada por danos materiais não exclui a relativa aos danos morais. Configurados esses pelo sentimento de desconforto, de constrangimento, aborrecimento e humilhação decorrentes do extravio de mala, cumpre observar **a Carta Política da República – incisos V e X do artigo 5º, no que se sobrepõe a tratados e convenções ratificados pelo Brasil** (grifo nosso). (STF – RE n. 172.720/RJ – Rel. Min. Marco Aurélio – 2ª T. – DJ 21.02.1997, p. 00512).

AGRAVO REGIMENTAL – INDENIZAÇÃO – DANO MORAL E MATERIAL – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – SOBREVENDA DE PASSAGENS – REMOÇÃO PASSAGEIROS OUTRO PAÍS – TRATAMENTO HOSTIL – CONSTRANGIMENTO – CONVENÇÃO DE VARSÓVIA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – Em vôo internacional, se não foram tomadas todas as medidas necessárias para que não se produzisse o dano, justifica-se a obrigação de indenizar. Cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de vôo aéreo internacional. O dano decorre da demora,

<sup>28</sup> Tais tratados internacionais limitam as indenizações de prejuízos sofridos por passageiros de companhias que exploram o transporte aéreo: a) Convenção de Varsóvia, para unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional, assinada em Varsóvia em 12.10.1929, ratificada em 02 de maio de 1931, e promulgada no Brasil pelo Decreto n. 20.704, de 24.11.1931; b) Protocolo de emenda da Convenção de Varsóvia para unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional, assinada em Haia em 28 de setembro de 1955, aprovado no Brasil pelo Decreto Legislativo n. 31, de 12 de dezembro de 1963, ratificado em 16 de junho de 1964, e promulgado pelo Decreto n. 56.463, de 15 de junho de 1965; c) Protocolo de Montreal, assinado em 23 de setembro de 1978, e aprovado no Brasil pelo Decreto Legislativo n. 43, de 20 de agosto de 1981.

desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores. **Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, as hipóteses de indenização por atraso de vôo não se restringem àquelas descritas na Convenção de Varsóvia, o que afasta a limitação tarifada** (grifo nosso). (STJ – AGRESP n. 227005/SP – Rel. Min. Humberto Gomes de Barros – 3ª T. – DJ 17.12.2004, p. 00512).

CIVIL E PROCESSUAL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL – INDENIZAÇÃO – ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA AÉREA – "CONTRATO DE COMPARTILHAMENTO" – REVISÃO – IMPOSSIBILIDADE – SÚMULAS Nº 5 E 7-STJ – DANO MORAL – VALOR – CONVENÇÃO DE VARSÓVIA – CDC – PREVALÊNCIA – TARIFAÇÃO NÃO MAIS PREVALENTE – VALOR AINDA ASSIM EXCESSIVO – REDUÇÃO – I. A questão acerca da transferência da responsabilidade para outra transportadora, que opera trecho da viagem, contrariamente ao entendimento das instâncias ordinárias, enfrenta o óbice das Súmulas nº 5 e 7-STJ. II. **Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, não mais prevalece, para efeito indenizatório, a tarifação prevista tanto na Convenção de Varsóvia** (grifo nosso), quanto no Código Brasileiro de Aeronáutica, segundo o entendimento pacificado no âmbito da 2ª seção do STJ. Precedentes do STJ. III. Não obstante a infra-estrutura dos modernos aeroportos ou a disponibilização de hotéis e transporte adequados, tal não se revela suficiente para elidir o dano moral quando o atraso no vôo se configura excessivo, a gerar pesado desconforto e aflição ao passageiro, extrapolando a situação de mera vicissitude, plenamente suportável. IV. Não oferecido o suporte necessário para atenuar tais situações, como na hipótese dos autos, impõe-se sanção pecuniária maior do que o parâmetro adotado em casos análogos, sem, contudo, chegar-se a excesso que venha a produzir enriquecimento sem causa. V. Recurso Especial parcialmente conhecido e provido em parte, para reduzir a indenização a patamar razoável. (STJ – REsp n. 740968/RS – Rel. Min. Aldir Passarinho Junior – J. 10.09.2007 – 4ª T. – DJ 12.11.2007, p. 221).

Impende esclarecer que, de início, a jurisprudência no STJ inclinou-se no sentido de admitir a prevalência da Convenção de Varsóvia. Posteriormente, firmou posição, admitindo a supremacia do CDC, particularmente, pelas posições dos Min. Paulo Costa Leite, Carlos Alberto Direito e Ruy Rosado de Aguiar. (CAVALLIERI FILHO, 2008b, p. 16).<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Quanto à recepção dos Tratados Internacionais e possível antinomia com o CDC vide. Nunes (2005b, p. 19-24).

### 3.2.2 Dignidade da pessoa humana

O princípio fundamental da Dignidade da Pessoa Humana consta da CF, art. 1º, III<sup>30</sup>, figurando como norma programática.

Heidegger (apud NUNES, 2002, p. 45 e 49), ao tratar da dignidade devida ao ser humano formulou constituir-se este, de “conjugação única e tautológica”: “O ser é. Ser é ser. Logo, basta a formulação: sou”. Portanto, o ser humano deve ter uma existência digna, “porque é”, sob pena de, ao perder a dignidade, quando esta não lhe é conferida, perder também a sua condição de Homem. “[...] a dignidade nasce com o indivíduo”. “O ser humano é digno porque é”.

Nunes (2005a, p. 22-23), com percuciência, e citando a expressão usada pelo jus-ambientalista Celso Antonio Pacheco Fiorillo, até refere que a Constituição Federal impõe um “ piso vital mínimo”<sup>31</sup> para garantir a Dignidade da Pessoa Humana. Para tanto, dever-se-ia: “[...] assegurar concretamente os direitos sociais previstos no art. 6º da Carta Magna, que por sua vez está atrelado ao *caput* do art. 225”, que garantem, como direitos sociais, a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma da Constituição, assim como direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, essencial à sadia qualidade de vida.

Acresce-se ao que já se discorreu quanto ao princípio fundamental da Dignidade da Pessoa Humana as elucidativas palavras de Alexandre de Moraes (2002, p. 128-129):

---

<sup>30</sup> CF, art. 1º: “A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

.....  
 III - a dignidade da pessoa humana;

<sup>31</sup> A expressão “piso vital mínimo” traduz-se por um mínimo de direitos que deve ser garantido ao ser humano para que tenha uma existência digna, dispostos na CF. arts. 1º, III e 225, retro citados. (NUNES, 2005b, p. 23)



A dignidade da pessoa humana é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se em um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que apenas excepcionalmente possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos.

Inserido na Norma Maior, o princípio estatui um dever-ser paradigmático e interpretativo para o sistema jurídico pátrio, substrato para a aplicação e interpretação de qualquer regramento, seja legal (constitucional ou infraconstitucional), seja infralegal.

Não se quer aqui dizer, apenas, que os princípios positivados devem ser tomados como comandos normativos, já que os princípios situam-se numa hierarquia normativa superior, até supra legal, prescindindo de uma positivação que, se feita, facilita a aplicação e interpretação. Tampouco se afirma que configuram – os princípios – em somente meros parâmetros interpretativos, pois, se de hierarquia elevada no sistema jurídico, mesmo ausentes, não deixam de ser tomados como imperativos interpretativos e de aplicação da norma.

A Dignidade da Pessoa Humana, como princípio, compõe, com outros princípios de relevo, mais do que uma tábua axiológica – “cuja realização fica na dependência de meras preferências pessoais”; institui “o dever de adotar comportamentos necessários à realização de um estado de coisas ou, inversamente”, institui “o dever de efetivação de um estado de coisas pela adoção de comportamentos a ele necessários”. Como tal, por perseguir a realização do Homem, aquele para quem a norma se destina, ocupa, como princípio, o cimo da hierarquia do sistema jurídico pátrio. (ÁVILA, 2004, p. 71-72).

Comparato (2006, p. 509) atribui à Dignidade da Pessoa Humana uma ordem de importância superior normativa – “um dever-ser ético” – conforme se vê no seu entendimento a respeito da hierarquia normativa: primeiro, a “dignidade da

pessoa humana”, em seguida, “a verdade, a justiça e o amor”, e “a liberdade, a igualdade, a segurança, e a solidariedade”.

A dignidade da pessoa humana, como direito fundamental, está presente em toda tutela consumerista. No CDC é encontrada, entre outros, no princípio da dignidade do consumidor da Política Nacional de Relações de Consumo, estatuído no CDC, art. 4º, *caput*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, **o respeito à sua dignidade** (grifo nosso), saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, [...].

### 3.2.3 Liberdade

O próximo princípio a ser analisado, segundo, sua importância para a tutela do consumidor, é o da liberdade; está associado à possibilidade da autodeterminação das pessoas, própria de uma nação evoluída. Destaca-se na CF, arts. 1º, IV, e 3º, III, e é imprescindível aos regimes democráticos.

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como **fundamentos** (grifo nosso):

.....  
IV – os valores sociais do trabalho e da **livre** (grifo nosso) iniciativa.  
.....

Art. 3º Constituem-se **objetivos fundamentais** (grifo nosso) da República Federativa do Brasil:

.....  
III – construir uma sociedade **livre** (grifo nosso), justa e solidária;

Como “fundamento” da República, a análise da norma permite identificar que se trata do exercício “da livre iniciativa”, devendo garantir ao consumidor a possibilidade de empreender qualquer negócio, correndo por sua conta tal risco. Já como “objetivo fundamental”, os legisladores constituintes tiveram como escopo a construção de uma “sociedade livre”, estendendo a teleologia

do princípio para além do indivíduo, propiciando-o a toda Sociedade, de forma paradigmática.

Ocorre que tal princípio, se obedecido indiscriminadamente, poderia levar a um conflito entre os interesses do consumidor e o dos fornecedores. Para maior profundidade na sua compreensão – do princípio da liberdade, ainda em sede constitucional, é necessária uma incursão ao regramento da Ordem Econômica e Financeira. Como esta fundamenta-se na livre iniciativa, faculta-se aos fornecedores empreender suas atividades negociais no sentido de seu progresso econômico. E como fazê-lo, se após a Revolução Industrial a produção e as contratações passaram a ser, caracteristicamente, de massa? Se o consumidor, em razão dessas alterações da Sociedade tornou-se vulnerável em face dos fornecedores? Se quem detém as informações sobre o produto e o serviço é o fornecedor?

A resposta leva à mitigação dessa aparente ilimitada liberdade de fornecer produtos e prestar serviços, já que o próprio comando constitucional – CF, art. 174 – outorga ao Estado tal poder de normatizar e regular a atividade econômica:

Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado.

Cabe ao Estado intervir, nesses termos, ainda mais se for considerado o dever jurídico estabelecido pela CF, art. 5º, XXXII: promover, “na forma da lei, a defesa do consumidor”. É o que se deve entender do advento do CDC, por previsão da Norma Maior, que estabeleceu direitos ao consumidor que relativizam a liberdade do fornecedor em benefício da do consumidor. Em congruência com esta assertiva, é a manifestação de Cruz (2008, p. 85) que a respeito esclarece deva a livre iniciativa:

respeitar os valores sociais, que também alcançam a noção de dignidade da pessoa humana [...] e da liberdade [...]; registrando-se, por fim que a defesa do consumidor está no mesmo patamar jurídico

da livre concorrência (CF, art. 170, IV e V), não se podendo falar de hierarquia entre tais princípios [...].

### 3.2.4 Informação

É possível identificar no CDC os reflexos do princípio constitucional da informação, segundo três aspectos: “informar”, “se informar”, e “ser informado”. Nesta seqüência, serão estudados, na conformidade de sua realização no sistema consumerista. (NUNES, 2005a, p. 51-59).

“Informar” consiste na garantia constitucional da manifestação do pensamento, criação, expressão, e informação, sob qualquer forma, processo ou veículo. Está inserto na CF, art. 220: “A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição”.

Nas palavras de Moraes (2002, p. 1988), é verdadeiro corolário da norma prevista no art. 5º, IX – “é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.” – “que consagra a liberdade de expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independente de censura ou licença”.

Está limitado pelo art. 5º, X – “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação” – que, contrapondo-se ao direito de informar, estabelece a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da própria imagem. (MORAES, 2002, p. 224).

Ocorre que o microssistema consumerista apresenta limitações ao exercício do direito de informar do fornecedor, mitigando-o: pelo direito básico do

consumidor de “proteção contra a publicidade enganosa e abusiva”<sup>32</sup>, presente no CDC, art. 6º, IV<sup>33</sup>; pela imposição ao fornecedor, constante do art. 30<sup>34</sup>, de que toda informação ou publicidade seja suficientemente precisa; e pelo dever de correção, clareza, precisão, ostensividade e veiculação em língua portuguesa de toda informação, quando se referir a ofertas e apresentações de produtos ou serviços, em conformidade com o conteúdo do art. 31<sup>35</sup>.

Já, o “direito de se informar” é o que garante o acesso à informação veraz, seja ela geral ou relativa ao indivíduo, no seu interesse; é um “direito de liberdade” e está previsto no art. 5º, XIV do Texto Maior: “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”. Em que pese a limitação da parte final do inciso, seu exercício está vinculado ao dever de prestar a informação por quem a detenha. Este direito subjetivo não é absoluto, como já se viu, acima, consoante o inciso X e os limites impostos pela parte final do inciso XIV, todos do art. 5º. (NUNES, 2005a, p. 55-58).

Esta conotação do princípio da informação – a de “se informar” – pode ser identificada no art. 6º, II<sup>36</sup>, como o Direito Básico do Consumidor à “educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”.

O direito à educação a que se refere o inciso II supra, apresenta uma conotação mais dilargada, envolvendo a educação formal e a informal. A primeira, “desenvolve-se através de políticas de inserção de temas relacionados ao direito do consumidor, nos currículos escolares,” em todos os níveis. Configura-se em dever do Estado, através da estrutura de ensino de

---

<sup>32</sup> Publicidade enganosa é “qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços” – CDC, art. 37, §1º; já a abusiva, é a “a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança” – CDC, art. 37, §2º.

<sup>33, 34, 35 e 36</sup> Cf. CDC, arts. 6º, II e IV, 30 e 31, no Anexo A.

conteúdos programáticos com tais temas, de modo a propiciar a construção do conhecimento do cidadão médio nesse sentido. Observe-se que tal capacidade – de educar o povo não apenas em relação às disciplinas clássicas – tem sido desenvolvida com sucesso, em temas outros, como trânsito e educação ambiental, admitindo-se, desde que implementada de forma adequada, êxito semelhante. Nota-se progressiva integração de tais assuntos aos conteúdos curriculares da estrutura de ensino, observadas as peculiaridades do seu grau – primeiro, intermediário, e superior, que faculta maior liberdade de escolha do consumidor. Já a educação informal pode ser proporcionada

através das mídias de comunicação social e/ou institucional, assim como dos veículos de comunicação em massa, direcionados a um público geral ou específico, com o objetivo de prestar informações, orientações e/ou esclarecimentos aos consumidores. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 81).

Em harmonia com o princípio constitucional que lhe dá fundamento, o direito à informação deve garantir ao consumidor, de forma adequada, suficiente e veraz, “as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidade, riscos, preços, etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falha ou omissões”. (NUNES, 2005a, p. 123).

Cabe salientar que a um direito corresponde um dever. *In casu* a obrigação de informar sobre as características importantes dos produtos e serviços deve ser do fornecedor, de sorte que os consumidores possam, com mais liberdade, adquirir produtos, ou contratar serviços, por já, antecipadamente, conhecerem as respectivas características.

Miragem (2008, p. 122-123) dispõe que o direito de se informar não estará satisfeito só com a transmissão da mensagem. Seu conteúdo deve ser decodificado sem dificuldades pelo destinatário – o consumidor, seja pela clareza com que foi prestada, seja pelo meio utilizado. Por exemplo, em uma relação contratual, suas cláusulas devem abranger “as condições da contratação”, “as características dos produtos ou serviços objetos da relação de consumo”, e as “eventuais conseqüências e riscos da contratação”. Assim, “não basta para atendimento do dever de informar pelo fornecedor que as

informações consideradas relevantes sobre o produto ou serviço, sejam transmitidas ao consumidor”. É imprescindível que o modo de transmissão propicie a recepção adequada e eficiente.

Este foi o *animus* da Lei n. 11.785, de 22 de setembro de 2008, que alterou o § 3º do art. 54 do CDC, definindo o tamanho mínimo da fonte em contratos de adesão.<sup>37</sup>

A doutrina alemã denomina este direito de “equidade informacional” pela “necessidade de equilíbrio da relação pretendida pela legislação protetiva do consumidor”. (MIRAGEM, 2008, p. 122).

Quanto ao “direito de ser informado”, decorre do dever imposto ao sujeito passivo de informar. O tratamento legal deste princípio é dado no texto constitucional, art. 5º, XXXIII:

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado [...].

Quando a informação for de interesse da própria pessoa, para obtê-la, caberá *habeas data*<sup>38</sup>, nos termos da CF, art. 5º, LXXII, *verbis*:

- a) Assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo.

Além do disposto no artigo 5º, vê-se, inserido no princípio analisado, o da publicidade, imposto à Administração Pública. Trata-se da obrigação dos órgãos públicos de prestar informações e de dar publicidade a seus atos,

<sup>37</sup> O art. 1º da Lei n. 11.785/2008 apresenta o seguinte conteúdo: “O § 3º do art. 54 da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – CDC, passa a vigorar com a seguinte redação: [...] § 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.”

<sup>38</sup> O *habeas data* está disposto na Lei n. 9.507, de 12 de novembro de 1997, que regula o direito de acesso a informação e disciplina o rito processual pertinente.

guardadas as hipóteses legais de sigilo, nos termos da CF, art. 37: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoabilidade, moralidade, **publicidade** (grifo nosso) e eficiência [...]”

O “direito de ser informado” está assegurado, no CDC, nos Direitos Básicos do consumidor, em específico, regulado no CDC, art. 6º, inciso III<sup>39</sup>, ao garantir “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam”.

A inobservância, pelo fornecedor, desse direito de conteúdo principiológico impõe-lhe a responsabilização por fato do produto e do serviço decorrente de informações inadequadas – CDC, arts. 12-17<sup>40</sup>, assim como pelos vícios dos produtos e dos serviços, conforme CDC, 18-20<sup>41</sup>.

Uma verdadeira síntese do direito constitucional de informação, através da legislação infraconstitucional, é encontrada no conteúdo do CDC, art. 43<sup>42</sup>. O consumidor tem direito às informações que constar sobre ele nos bancos de dados do consumidor ou congêneres. O registro deve ser veraz, e feito de forma objetiva, clara, e em linguagem de fácil compreensão; sua manutenção no cadastro negativo se estende até o prazo máximo de 05 (cinco) anos, ou, neste limite, até consumada a sua prescrição – de acordo com o parágrafo 1º. Já, como direito de “ser informado”, pelo que estatuem os parágrafos 2º a 5º do citado artigo, deve ser comunicado, por escrito, quando da abertura de cadastro de consumidor ou congêneres, referente à sua pessoa, cabendo-lhe a correção de inexatidão de dados cadastrais em 05 (cinco) dias úteis.

---

<sup>39, 40, 41 e 42</sup> Cf. CDC, arts. 6º, III, 12-20 e 43, no Anexo A.



### 3.2.5 Justiça

No rol dos objetivos fundamentais da República consta, na CF, art. 3º, I, “a construção de uma sociedade livre, **justa** (grifo nosso) e solidária”. Mas o que é, em verdade, a justiça?

O homem justo, conforme Aristóteles (apud COMPARATO, 2006, p. 528), seria aquele citado em “Ética a Nicômano”, “que, além de não cometer injustiças, pratica ações justas”.

Um primeiro sentido de justiça, “de dar a cada um o que é seu”, pode ser identificado no passado: de Platão viria a idéia de não fazer aos outros o que não gostaria que lhe fizesse; já Aristóteles afirmava que “de todas as virtudes, a justiça é a única que se ocupa do bem alheio”; no Talmud Babilônico, Hillel respondendo a um pagão, disse “O que julgares odioso para ti, não o faças a outrem”; Ulpiano em Digestos, afirmou que consistiria em “dar a cada um o que lhe é devido”; Confúcio, respondendo a um discípulo, expressou que “O que eu não gostaria que os outros fizessem a mim, por nada neste mundo desejaria fazer aos outros”; da Índia, tem-se, no “grande poema épico da dinastia Bharata, composto entre 200 a.C. a 100 a.C”, no livro XII, entendimento similar: “Tudo que uma pessoa não deseja que os outros lhe façam, ela deve abster-se de fazer aos outros, permanecendo sempre consciente daquilo que lhe é desagradável”. Encerrando estas reflexões quanto à primeira conotação de justiça, há de se aludir às palavras de Jesus: “Tudo aquilo que quiserdes que os homens vos façam, fazei-o vós a eles, porque isto é a Lei e os Profetas”<sup>43</sup>. (COMPARATO, 2006, p. 525-526).

Adita-se à primeira, uma segunda conotação, forte em Platão, que redimensiona a idéia de justiça, complementando-a com a de “solidariedade”. Esta traduz-se pelo dever que incumbe a cada um cumprir a sua função na *polis*: “Os fortes devem proteger os fracos; os ricos, socorrer os pobres; os

---

<sup>43</sup> Mateus 7:12.

instruídos, educar os ignorantes; e assim por diante”. Esclarecendo esta segunda visão de justiça, com completude maior:

Aristóteles denominou-a justiça proporcional (*análogon dikaion*) distinguindo-a da justiça que deve existir nos contratos bilaterais de intercâmbio entre particulares (*synallagmatta*), porque esta pressupõe a igualdade entre os contratantes – o que implica, portanto, a igualdade de valor das coisas ou serviços intercambiados –; ao passo que a justiça proporcional parte da desigualdade de fato entre os cidadãos, para estabelecer a igualdade de direito: os que possuem menos devem receber mais, quer dos outros, quer da coletividade. (COMPARATO, p. 527).

Na busca de uma acepção mais ampliada da justiça, ainda é possível agregar às já referidas – “dar a cada um o que é seu” e “solidariedade” – a de “equidade”. Conforme o mesmo autor, esta carrega o significado da correção tanto “do que há de excessivamente genérico na norma legal” como do erro no próprio regramento positivado, qualificando-se como a “justiça do caso concreto”.

### 3.2.6 Solidariedade

O princípio da solidariedade, tratado por Comparato como parte da justiça, é apresentado de forma apartada por Nunes (2005b, p. 32-33), sem dissenso na essência com que foi estudado acima, como “um dever ético que se impõe a todos os membros da sociedade, de assistência entre seus membros, na medida em que compõe um único todo social”.

Também esta é a visão esposada – a mais completa – por Moraes (2007, p. 67), por destacar a necessidade de políticas legislativas e administrativas “que não podem contentar-se com a pura igualdade legal, adotando normas especiais tendentes a corrigir os efeitos díspares ocasionados pelo tratamento dos desiguais”.

O princípio pode ser identificado na Constituição Federal nos artigos que se seguem:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I – construir uma sociedade livre, justa e **solidária** (grifo nosso);

.....  
 III – **erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais** (grifo nosso);

.....  
 Art. 170 A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme ditames da **justiça social** (grifo nosso), observados os seguintes princípios:

.....  
 VII – **redução das desigualdades sociais** (grifo nosso) [...].

Seu reflexo, informando o CDC, pode ser identificado no comando legal emanado do *caput* do art. 4º e o seu inciso III, destacado a seguir:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo [...] a [...] **harmonia das relações de consumo** (grifo nosso), atendidos os seguintes princípios:

.....  
 III – **harmonização dos interesses** dos participantes das relações de consumo [...] e **equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores** (grifo nosso);

### 3.2.7 Isonomia

A isonomia pode ser entendida como igualdade efetiva de todos.

Mas o que é igualdade? Bastaria o conteúdo da CF, art. 5º, *caput*, abaixo transcrita, para ser obtida?

Art. 5º 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, [...].

A resposta, por certo é: não basta a notação da lei.

Somente a estreiteza de uma interpretação gramatical, apartada da realidade vivida por milhões de cidadãos, não se mostra viável de atender o reclamo constitucional. É de notório saber que há diferenças: homem-mulher, jovem-

idoso, negro-branco, homosexual-heterossexual, gordo-magro, etc., e que estas desigualdades levam a que alguns sejam mais iguais que os outros. Propiciam condições distintas para o exercício dos direitos. A interpretação gramatical do comando legal, apartada do seu *telos*, apresenta-se despojada de efeitos concretos. Dar-lhe efetividade, significa tratar desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade<sup>44</sup>. E isto somente se dá com a implementação de políticas sociais que promovam a redução das desigualdades e a integração dos grupos marginalizados. (BANDEIRA DE MELO, 2005, p. 10).

O microssistema consumerista é uma evidente aplicação infraconstitucional da isonomia. Devido à desigualdade entre fornecedor e consumidor, facultada pela relação de consumo, em função da vulnerabilidade deste em face daquele, houve por bem o legislador dar-lhe tratamento diferenciado, com o fito de propiciar uma igualdade material. O CDC é norma com o escopo teleológico de tutela especial do consumidor – *ratione personae*, e de elevada hierarquia no sistema jurídico pátrio, na conformidade do seu art. 1º: “O presente Código estabelece normas de **proteção e defesa do consumidor**, de **ordem pública** [...]” (grifo nosso). (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 13).

Dentre outros comandos do CDC, é possível entrever a isonomia na medida em que o consumidor recebe a proteção de seus interesses, por exemplo, na inversão do ônus da prova em benefício do consumidor: *ope iudicis*<sup>45</sup>, no CDC, art. 6º, VIII<sup>46</sup>, “a critério do juiz”, como direito básico do consumidor para a facilitação de sua defesa no processo civil, se verossímil o alegado e/ou se caracterizada a sua hipossuficiência; e *ope legis*<sup>47</sup>, no art. 38<sup>48</sup>, ao se estabelecer ao fornecedor que patrocina a “informação ou comunicação publicitária” o ônus de provar a sua “veracidade e correção”, e nos arts. 12, 14,

<sup>44</sup> Bandeira de Mello (2004, p. 10 e 35), além de expressar que esta é uma “notória afirmação de Aristóteles”, aclara que “o princípio da isonomia preceitua que sejam tratados igualmente as situações iguais e desigualmente as desiguais”.

<sup>45</sup> A inversão do ônus da prova *ope iudicis* é a que opera por determinação do julgador, transferindo ao fornecedor o encargo da sua produção, (CAVALLIERI FILHO, 2008, p. 95)

<sup>46</sup> Cf. CDC, art. 6º, VIII, no Anexo A.

<sup>47</sup> Já a inversão do ônus da prova *ope legis*, é a que opera independente da determinação do julgador. (CAVALLIERI FILHO, 2008, p. 95)

<sup>48</sup> Cf. CDC, art. 38, no Anexo A.

18-20<sup>49</sup>, ao ficar estabelecido que ao fornecedor, em regra, se imputa, objetivamente, a responsabilidade civil, cabendo a ele o ônus jurídico de demonstrar a inexistência de nexos causal entre o dano e o fornecimento do produto ou a prestação do serviço.

### 3.2.8 Direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem

A CF, art. 5º, X, expressamente, declara que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. Tal direito espancou eventual resistência doutrinária à possibilidade do seu ressarcimento, no caso do dano moral.

Estas garantias se sobrepõem, inclusive, ao direito previsto na CF, art. 5º, XXXIII:

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Como se vê no art. 7º, da Lei 11.111, de 5 de maio de 2005, que regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do caput do art. 5º da Constituição Federal e proporciona outras providências, o direito à informação é relativizado:

Os documentos públicos que contenham informações relacionadas à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoas, e que sejam ou venham a ser de livre acesso poderão ser franqueados por meio de certidão ou cópia do documento, que expurgue ou oculte a parte sobre a qual recai o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal.

Parágrafo único. As informações sobre as quais recai o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal terão o seu acesso restrito à pessoa diretamente interessada ou, em se tratando de morto ou ausente, ao seu cônjuge, ascendentes ou descendentes, no prazo de que trata o § 3º do art. 23 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

---

<sup>49</sup> Cf. CDC, arts. 12, 14 e 18-20, no Anexo A.

A vida privada, ao seu turno, impende interpretar a sua conotação legal: esta abrange a intimidade e a imagem das pessoas. Quanto à última, trata-se do direito de proteção em razão da exposição indevida da imagem das pessoas em face dos “meios de comunicação em massa (televisão, rádio, jornais, revistas, etc.)” (MORAES, 2007, p. 128); pode referir-se “tanto ao físico das pessoas (sua representação concreta) quanto a todo e qualquer modo pelo qual são conhecidas (a representação moral que têm de si mesmas, aferível objetivamente)” (CRUZ, 2008, p. 105).

Os conceitos relativos à intimidade e à vida privada são muito assemelhados, destacando-se, entretanto, pela sua dimensão, que o primeiro está compreendido pelo segundo. Assim, vida privada “envolve todos os relacionamentos da pessoa, inclusive os objetivos, tais como relações comerciais, de trabalho, de estudo, etc.”; já a intimidade, por ser um *minus*, “relaciona-se às relações subjetivas e de trato íntimo da pessoa humana, suas relações familiares e de amizade”. (MORAES, 2007, p. 128-135).

A tutela aos bens personalíssimos envolve a proteção contra incômodos, vexames, restrições, angústia, injúria, calúnia, difamação, etc. É o campo da honra subjetiva – do “sentimento de cada um a respeito de seus atributos físicos, intelectuais, morais e demais dotes da pessoa humana” – e da honra objetiva – da “reputação”, daquilo “que os outros pensam a respeito do cidadão no tocante a seus atributos físicos, intelectuais, morais, etc.” (JESUS, 1995, p. 408-409).

No CDC, tais princípios podem ser vislumbrados, no direito básico do consumidor, previsto no art. 6º, VI, da “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e **morais** (grifo nosso), individuais, coletivos e difusos”. É possível identificar também a preocupação do legislador com tais direitos no art. 42: “Na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Não se pode olvidar, sem esgotar a exemplificação no corpo do CDC, que para caracterizar o fato do produto ou do serviço – CDC, arts. 12-14<sup>50</sup>, a existência somente de um dano patrimonial não é pré-requisito para a sua caracterização, é suficiente a constatação de uma lesão extra-patrimonial – o dano moral.

### 3.2.9 Direito à vida

É o princípio constitucional que pode ser identificado no art. 5º, *caput*: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no Brasil a inviolabilidade do **direito à vida** (grifo nosso) [...].”

Não obstante a vida ter sido garantida, o atendimento ao princípio em comento somente será atendido se isto se der dentro de um contexto qualificado. Ela deve mostrar-se digna, reunindo um mínimo de condições que permitam à pessoa alimentar-se, vestir-se, ter acesso à assistência médica, à rede de educação, à cultura, ao lazer, e “demais condições vitais” (NUNES, 2005b, p. 40-41). Tal é o que se impõe ao Estado como dever jurídico de:

cuidado de toda pessoa humana que não disponha de recursos suficientes e que seja incapaz de obtê-los por seus próprios meios; efetivação de órgãos competentes públicos ou privados, através de permissões, concessões ou convênios, para prestação de serviços públicos adequados que pretendam prevenir diminuir, ou extinguir as deficiências existentes para um nível mínimo de vida digna da pessoa humana. (MORAES, 2007, p. 76).

Os princípios da Política Nacional de Relações de Consumo estão perfeitamente informados pelo princípio em comento, já que garantem o direito à vida: “Art. 4º A Política Nacional das Relações de consumo tem por objetivo [...] o respeito a sua [...], **saúde e segurança** (grifo nosso), [...], a melhoria da sua **qualidade de vida**, [...] (grifo nosso).<sup>51</sup>. Nota-se no conteúdo do artigo acima, que tais princípios estão em consonância com a busca da saúde e segurança do consumidor, atrelados ao princípio maior da dignidade da pessoa

<sup>50 e 51</sup> Cf. CDC, arts. 4º, *caput*, e 12-14, no Anexo A.

humana: objetivam, também, a melhoria da qualidade de vida, visando o “conforto material, resultado do direito de aquisição de produtos e serviços, especialmente os essenciais“, e “também o desfrute de prazeres ligados ao lazer” “ao bem-estar moral e psicológico” do consumidor. (NUNES, 2005a, p. 115; 2005b, p. 40-41).

Da mesma forma, o CDC, art. 8º<sup>52</sup>, estatui o dever imposto ao fornecedor de colocar no mercado de consumo, produtos ou prestar serviços que não acarretem “riscos à saúde ou segurança dos consumidores”; admite, contudo, no art. 9º<sup>53</sup>, a existência de uma nocividade ou periculosidade potencial<sup>54</sup>.

Art. 8º. Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição,

.....  
 Art. 9º. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

### 3.2.10 Eficiência

O princípio da eficiência remete ao art. 37, *caput*, da Carta Magna: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de [...] **eficiência** (grifo nosso) [...].”

A eficiência na Administração Pública significa “presteza, rendimento funcional, responsabilidade no cumprimento de deveres impostos a todo e qualquer agente público”. Traduz-se também como “um reclamo contra a burocracia funcional, sendo uma tentativa para combater a malversação dos recursos públicos, a falta de planejamento, os erros repetidos através de práticas

<sup>52 e 53</sup> Cf. CDC, arts. 8º e 9º, no Anexo A.

<sup>54</sup> A nocividade ou periculosidade potencial é aquela identificada no produto ou serviço, cujos benefícios venham a suplantam os riscos inerentes.



gravosas”; “é de aplicação imediata”, dispensando norma infraconstitucional para a sua implementação. (BULOS, 2002, p. 581-584).

Apesar da doutrina dispensar regramento para o cumprimento desse princípio, vê-se, no art. 22 do CDC<sup>55</sup>, referência explícita a ele: “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, **eficientes** (grifo nosso), seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”. A norma, no que estatui, é clara ao afirmar que os serviços públicos devem ser prestados com adequação, eficiência, segurança, e continuidade, quanto aos essenciais.

Como a norma consumerista, além de se referir à eficiência, expressa que o serviço público deva ser prestado, ainda mais, com adequação, cabe o recurso à doutrina para melhor esclarecer. Eficiência é “um *plus* necessário da adequação”, significando, que é atingido, quando, além de adequado, for seguro, e contínuo, nos termos da norma. (NUNES, 2005a, p. 305-308).

### 3.2.11 Publicidade

Como último dos princípios constitucionais que, de forma mais significativa, irradiam-se até o Direito Consumerista, através de normas nele positivadas, há de ser explorado o princípio da publicidade.

Como há dissenso entre os estudiosos do tema quanto a uma possível sinonímia entre publicidade e propaganda, antes da incursão doutrinária destinada a identificar a informação do princípio no microssistema consumerista, há de se esclarecer tal questão.

---

<sup>55</sup> Cf. CDC, art.22, no Anexo A.

Primeiro, note-se a “publicidade” com o fito de impor transparência aos atos da Administração Pública e de dar “caráter educativo, informativo ou de orientação social” à suas atividades de publicidade, referida na CF, art. 37, *caput*, e respectivo §1º:

Art. 37 A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de [...] **publicidade** (grifo nosso) [...].

§ 1º. A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter, **caráter educativo informativo ou de orientação social** (grifo nosso), dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

Mantido o plano constitucional desta análise, a “publicidade” apresenta-se com significados distintos daquele tido pelo Direito Administrativo, como se verá. Como aplicação na publicidade de atos processuais, está configurada na CF, art. 5º, LX; significando propaganda comercial, é encontrada nos arts. 22, XXIX, 220, §4º, complementada com o contido no art. 221, IV:

Art. 5º [...]:

LX - a lei só poderá restringir a **publicidade dos atos processuais** (grifo nosso) quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

XXIX - **propaganda comercial** (grifo nosso).

Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.

§ 3º. Compete à lei federal:

II - estabelecer os meios legais que garantam à pessoa e à família a possibilidade de se defenderem de programas ou programações de rádio e televisão que contrariem o disposto no artigo 221, bem como da **propaganda de produtos** (grifo nosso), práticas e serviços que possam ser nocivos à saúde e ao meio ambiente.

§ 4º. A **propaganda comercial** (grifo nosso) de tabaco, bebidas alcoólicas, agrotóxicos, medicamentos e terapias estará sujeita a restrições legais, nos termos do inciso II do parágrafo anterior, e conterá, sempre que necessário, advertência sobre os malefícios decorrentes de seu uso.

Art. 221. A **produção e a programação das emissoras de rádio e televisão** (grifo nosso) atenderão aos seguintes princípios:

.....  
 V - respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família.

No âmbito constitucional fica clara a congruência conotativa de “publicidade” e “propaganda”, notando-se, em qualquer dos casos, a sua aplicação como princípio regulador, seja das atividades da Administração Pública, seja das atividades da propaganda comercial. Na legislação infraconstitucional, da mesma forma, não se pode distinguir com clareza os dois termos:

Do ponto de vista das normas infraconstitucionais somente o uso dos termos como sinônimos resolve a confusão. É que a situação nessa esfera é pior: a Lei 8.078 fala em “publicidade” (arts. 6º, IV, 30, 35, 36, 37, Seção III, arts. 67, 68, 69) e “propaganda” (especificamente “contrapropaganda”: arts. 56, XII, e 60, *caput* e §1º). A Lei n. 4.137, de 10 de setembro de 1962, que regulamentou a repressão ao abuso do poder econômico fala em “propaganda publicitária” art. 2º, V, a). O Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, criado pelos *experts* no assunto, usa os dois termos: “publicidade” (art. 5º e 7º etc.); “publicidade comercial” (arts. 8º, 10 etc.); “propaganda política” (art. 11); “publicidade governamental” (art. 12) etc. E a Lei n. 1.680, de 18 de junho de 1965, que regulamenta a profissão de publicitário e agenciador de propaganda, dispõe: “compreende-se por propaganda qualquer forma remunerada de difusão de idéias, mercadorias ou serviços por parte de um anunciante identificado” (art. 5º – a regra é repetida no regulamento da lei: Decreto n. 57.690, de 1-2-1966, art. 2º). (NUNES, 2005b, p. 62).

O deslinde da questão, em consonância com a opinião doutrinária de Nunes (2005a, p. 66), infra transcrita, demonstra, quer se aborde sobre o prisma constitucional, quer sobre o prisma infraconstitucional, que o sistema jurídico pátrio não estabeleceu uma distinção clara, utilizando-se dos dois termos – publicidade e propaganda – como sinônimos.

Costuma-se usar o vocábulo “publicidade” algumas vezes como espécie de “propaganda”; noutras, a palavra “propaganda” é reservada para a ação política e religiosa, enquanto “publicidade” é utilizada para a atividade comercial etc.

Este foi o princípio que se irradiou ao CDC, quando, no art. 6º, IV, o legislador estabeleceu como direito básico do consumidor “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; [...]”

### **3.3 Os princípios do Direito do Consumidor que norteiam o microsistema consumerista**

O sistema jurídico pátrio apresenta princípios em níveis hierárquicos distintos, encimados pelos constitucionais. Já foram estudados os da Norma Maior que mais diretamente informam o Direito Consumerista Brasileiro. Cabe, por hora, aprofundar o conhecimento quanto àqueles do próprio Direito do Consumidor, infraconstitucionais, que ao seu turno, irradiam-se por todo o subsistema.

Observa-se o CDC como uma codificação dotada de “avançada técnica legislativa, baseada em princípios e cláusulas gerais, o que permite considerá-lo uma lei principiológica” (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 25). Situa-se como norma ao redor da qual gravitam todas as outras que o microsistema consumerista comporta; constitui-se em fonte maior informadora do subsistema.

#### **3.3.1 O princípio da vulnerabilidade**

O advento da revolução industrial, com o nascimento de um mercado de massa, transformou toda a humanidade em consumidores. O domínio pelo fornecedor do processo de produção, a utilização indiscriminada da publicidade e a adoção generalizada da contratação em massa através de contratos de adesão, relegaram o consumidor a uma situação de vulnerabilidade, inquestionável.

Tal *status* foi reconhecido nas palavras atribuídas a Henry Ford (apud GRINOVER, 2005, p. 61) – “magnata da indústria automobilística” norte-americana, pelas quais expressou que “o consumidor é o elo mais fraco” da cadeia econômica.

Na doutrina consumerista é possível identificar a vulnerabilidade como gênero que admite as espécies: técnica, jurídica, fática e informacional. A vulnerabilidade técnica traduz-se pelo fato do fornecedor, em regra, não apresentar conhecimentos técnicos específicos sobre o produto ou serviço da relação de consumo; a jurídica, pela usual ignorância da maioria dos cidadãos em relação aos direitos que lhe são peculiares; a fática, em razão da reconhecida debilidade do consumidor em face do fornecedor, em situações concretas; e a informacional, própria da Sociedade contemporânea, “conhecida como sociedade da informação, em que o acesso às informações do produto [e do serviço]” desperta a confiança do consumidor “em razão da comunicação e da publicidade”, e o colocam “em uma posição passiva e sem condições, *a priori* de atestar a veracidade dos dados, bem como suscetível aos apelos do *marketing* dos fornecedores”. (MIRAGEM, 2008, p. 61-68).

O princípio está expresso no CDC, art. 4º, I<sup>56</sup> – “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo” – e a jurisprudência dos tribunais mostra-se congruente com o seu *animus*:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CONTRATOS DO SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO. PLANO DE EQUIVALÊNCIA SALARIAL. VINCULAÇÃO AOS VENCIMENTOS DA CATEGORIA PROFISSIONAL DO MUTUÁRIO. [...] 3. Nos contratos regidos pelo Sistema Financeiro da Habitação há de se reconhecer a sua vinculação, de modo especial, além dos gerais, aos seguintes princípios específicos: a) o da transparência, segundo o qual a informação clara e correta e a lealdade sobre as cláusulas contratuais ajustadas, deve imperar na formação do negócio jurídico; b) o de que as regras impostas pelo SFH para a formação dos contratos além de serem obrigatórias, devem ser interpretadas com o objetivo expresso de atendimento às necessidades do mutuário, garantindo-lhe o seu direito de habitação, sem afetar a segurança jurídica, saúde e dignidade; c) há de ser considerada a **vulnerabilidade do mutuário** (grifo nosso), não só decorrente da sua fragilidade financeira, mas, também, pela ânsia e necessidade de adquirir a casa própria e se submeter ao império da parte financiadora, econômica e financeiramente muitas vezes mais forte; d) o de que o princípio da boa-fé e da equidade devem prevalecer na formação do contrato. [...]. (STJ – REsp n. 157.841/SP – 1997/0087514-8 – Rel. Min. José Delgado – J. 12.03.1998 – 1ª T. – DJ 27.04.1998, p. 107).

---

<sup>56</sup> Cf. CDC, art. 4º, I, no Anexo A.

### 3.3.2 O princípio da boa-fé

A boa-fé está contida no CDC, art. 4º, III, como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo:

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, [...], sempre com base na **boa-fé** (grifo nosso) e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

O princípio da boa-fé, como orientador basilar do microssistema consumerista, sugere um importante estágio de evolução das normas, significativo sintoma de aperfeiçoamento da Sociedade. Como cláusula geral principiológica, caracteriza-se pela adoção, pelas partes, em um negócio jurídico, de conduta pautada pela ética e cooperação recíprocas. Trata-se da boa-fé objetiva, e é o “princípio máximo orientador do CDC”. (BENJAMIM; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 148).

Importa distinguir a boa-fé objetiva da boa-fé subjetiva. Aquela, a objetiva, constitui-se em princípio consumerista: “implica na exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro”. A boa-fé subjetiva, por outro lado, não é considerada como princípio jurídico pois trata-se “de um estado psicológico que se reconhece à pessoa e que constitui requisito presente no suporte fático presente em certas normas jurídicas, para produção de efeitos jurídicos”; é a “ausência de conhecimento sobre determinado fato, ou simplesmente a falta da intenção de prejudicar outrem”. (MIRAGEM, 2008, p. 71-72).

O princípio da boa-fé-objetiva, após a sua positivação no CDC, foi recepcionado pelo Código Civil vigente. A doutrina civilista apresenta-o com funções nobres, diretamente decorrentes dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da solidariedade. Na codificação cível é previsto, expressamente, no CC, art. 113 – com função interpretativa,

estabelecendo que os negócios jurídicos sejam interpretados segundo a boa-fé, no art. 187 – assumindo caráter de controle, ao estabelecer que o abuso de direito constitui-se em ato ilícito – e no art. 422, com função integrativa, impondo ao juiz, “quando necessário, suprir e corrigir o contrato”. (ROSENVALD, 2005, p. 63-141).

Também o Conselho de Justiça Federal (CJF) (2007), na I Jornada de Direito Civil, através dos enunciados n. 24 a 27, procurou dar tratamento doutrinário à boa-fé objetiva positivada no Código Civil vigente.

24 – Art. 422: Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa.

25 – Art. 422: O art. 422 do Código Civil não inviabiliza a aplicação pelo julgador do princípio da boa-fé nas fases pré-contratual e pós-contratual.

26 – Art. 422: A cláusula geral contida no art. 422 do novo Código Civil impõe ao juiz interpretar e, quando necessário, suprir e corrigir o contrato segundo a boa-fé objetiva, entendida como a exigência de comportamento leal dos contratantes.

27 – Art. 422: Na interpretação da cláusula geral da boa-fé, deve-se levar em conta o sistema do Código Civil e as conexões sistemáticas com outros estatutos normativos e fatores metajurídicos.

Como evolução da doutrina, aperfeiçoando as funções clássicas da boa-fé objetiva – interpretativa dos negócios jurídicos, criadora de deveres anexos ou de proteção, e delimitadora do exercício de direitos subjetivos, é possível identificar as “funções qualificadas” do princípio: “de complementação ou concretização da relação”, “de controle e de limitação das condutas”, “de correção e de adaptação em caso de mudança das circunstâncias” e “de autorização para a decisão por equidade”.

A função “de complementação ou concretização da relação” é mais completa que uma mera função interpretativa. Faculta ao intérprete “visualizar e precisar quais os deveres e direitos decorrentes daquela relação em especial”. Deve-se voltar para a “concreção da cláusula geral da boa-fé e bons costumes”, “impregnando o direito privado de seu espírito de proteção da dignidade da pessoa humana, da privacidade, de proteção dos dados, de direito à informação, à escolha livre, de desenvolvimento da sua personalidade etc.”. Já,

a “de controle e delimitação das condutas” reveste-se da capacidade de limitar as posturas das partes e o exercício de seus direitos. O juiz deve valorar “a atuação, decidindo se esta ultrapassou ou não a razoabilidade, os limites impostos por essa boa-fé objetiva qualificada que é a de consumo”. A “de correção e de adaptação em caso de mudança das circunstâncias”, permite ao juiz adaptar e modificar o conteúdo contratual “para que o vínculo “permaneça apesar da quebra da base objetiva do negócio“. A “de autorização para a decisão por equidade” conduz o julgador à concreção da cláusula geral através da equidade, “originando assim um verdadeiro direito à equidade” “adaptado à sociedade e às necessidades atuais”. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 149-150).

### 3.3.3 O princípio do equilíbrio

A parte final do inciso III do art. 6º do CDC orienta no sentido das relações entre fornecedores e consumidores pautarem-se, além da boa-fé objetiva, pelo equilíbrio:

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor [...], sempre com base na boa-fé e **equilíbrio** (grifo nosso) nas relações entre consumidores e fornecedores;

O princípio representa, na prática, uma projeção da igualdade substancial irradiada da Constituição Federal. Entre seus efeitos básicos estão o da “proteção da posição do consumidor em face da sua vulnerabilidade” e a “proteção do equilíbrio econômico do contrato”. (MIRAGEM, 2008, p. 74-75).

Propicia o “reequilíbrio da situação fática de desigualdade” através da tutela jurídica presente no CDC, art. 6º, V<sup>57</sup> – como direito básico do consumidor de modificar cláusula contratual que estabeleça prestações desproporcionais, já na sua conclusão, ou revisá-la, no curso de sua execução – e art. 51 e relação

---

<sup>57</sup> Cf. CDC, art. 6º, V, no Anexo A.



exemplificativa de seus incisos<sup>58</sup> – por imputar nulidade de pleno direito às cláusulas contratuais que se apresentem abusivas.

É possível identificá-lo, igualmente, na responsabilidade civil objetiva imputada ao fornecedor: no caso do fato do produto e do serviço – CDC, arts. 12, *caput*, e 14, *caput*<sup>59</sup>, na ocorrência de vícios de qualidade do produto, de quantidade do produto e de qualidade e quantidade do serviço – respectivamente, arts. 18, 19, e 20<sup>60</sup>.

Do mesmo modo, nota-se na inversão do ônus *probandi* imputada ao fornecedor: no defeito do produto, pois “só não será responsabilizado” se provar que “não colocou o produto no mercado”, “embora haja colocado o produto no mercado o defeito inexiste” e se a culpa for “exclusiva do consumidor ou de terceiro” – CDC, art. 12, §3º, I, II e III<sup>61</sup>; e no defeito do serviço, já que “só não será responsabilizado”, provando que, “tendo prestado o serviço, o defeito inexiste” e a culpa é “exclusiva do consumidor ou de terceiro” – CDC, art. 14, §3º, I e II<sup>62</sup>.

E ainda vê-se na inversão da prova na “facilitação da defesa dos direitos do consumidor no processo civil” – CDC, art. 6º, VIII<sup>63</sup> – e na obrigação do patrocinador de provar, na publicidade, a “veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária” – CDC, art. 38<sup>64</sup>.

### 3.3.4 Princípio da harmonia das relações de consumo

Os interesses dos consumidores e dos fornecedores não devem ser necessariamente antagônicos. Hão de se harmonizar os interesses das partes, com fundamento na boa-fé objetiva, de sorte que possam complementar-se com vista à satisfação da relação obrigacional. Dá-se ensejo à visão moderna da obrigação, não mais como uma relação estática de subordinação do

---

<sup>58, 59, 60, 61, 62, 63 e 64</sup> Cf. CDC, arts. 6º, VIII, 12, *caput*, §3º, I, II e III, 14, *caput*, §3º, I e II, 18-20, 38 e 51, I a XVI, do Anexo A.

devedor ao credor, mas de cooperação, para que o processo colime o seu fim, que é o pagamento da prestação decorrente do vínculo jurídico.

O princípio pode ser observado como direito básico do consumidor de “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo” - no CDC, art. 6º, III<sup>65</sup>. Também está presente na vedação do fornecedor de enviar ou entregar produtos ou prestar serviços “sem solicitação prévia” – art. 39, III<sup>66</sup>, na proibição da exposição do consumidor inadimplente ao ridículo e à ameaça ou constrangimento – art. 42, *caput*, assim como, nos termos do seu parágrafo único, no “direito à repetição do indébito”, nos valores e condições ali estabelecidos”<sup>67</sup>.

### 3.3.5 O princípio da efetividade

Bruno Miragem (2008, p. 78-79), quanto à dificuldade do sistema jurídico pátrio dar efetividade à norma, elucida não ser incomum na opinião de estudiosos do direito asseverar que esta ou aquela lei “não pegou”. Com a maioria do CDC, esta qualidade indesejada não lhe pode ser imputada.

Ferraz Júnior (2001, p. 193-199), estudando a norma, sob uma ótica dogmática, expressa, em relação à sua eficácia, que ela pode classificar-se em “eficácia social” – ou “efetividade” – e “eficácia técnica”. Esta diz da sua aptidão de produzir efeitos; já àquela refere-se às “condições fáticas exigíveis para sua observância, espontânea ou imposta, ou para a satisfação dos objetivos visados”. É da eficácia social ou efetividade que se está falando.

A observação do microssistema consumerista e, em particular, do art. 1º do CDC<sup>68</sup>, permite notar a preocupação do legislador com a razão maior da norma: a “proteção e defesa do consumidor”. Ainda, o mesmo artigo discorre ser norma de ordem pública e de interesse social, o que permite que se imponha às partes em uma relação de consumo, mesmo contra a sua vontade.

---

<sup>65</sup>, <sup>66</sup>, <sup>67</sup> e <sup>68</sup> Cf. CDC, arts. 1º, 6º, III, 39, III, e 42, parágrafo único, do Anexo A.

Quanto à tutela civil, no parágrafo único do art. 7º, vê-se corporificado o princípio da solidariedade: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

O princípio da efetividade é robustecido pela responsabilidade objetiva do fornecedor no fato do produto e do serviço – prevista, respectivamente, no CDC, art. 12 e 14<sup>69</sup>, nos vícios do produto, de qualidade – do CDC, art. 18<sup>70</sup> – e quantidade – do CDC, art. 19<sup>71</sup> – e nos de qualidade e quantidade do serviço – previstos no art. 20<sup>72</sup>.

Ainda pode ser notada na desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor, evitando que este possa utilizar-se da constituição da pessoa jurídica para furtar-se da responsabilização civil, nos casos previstos no CDC, art. 28, houver o cometimento, “em detrimento do consumidor”, de “abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos do contrato social, no caso de “falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração”, e quando a personalidade jurídica do fornecedor “for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”<sup>73</sup>.

As normas processuais do CDC tutelam, de forma abrangente, os direitos, dando suporte aos individuais e aos metaindividuais: difusos, coletivos e individuais homogêneos (CDC, art. 81<sup>74</sup>). Possibilitam, inclusive, a legitimação ativa *ad causam*, extraordinária e concorrente, para as ações coletivas aos entes relacionados no CDC, art. 82<sup>75</sup>: “o Ministério Público”, “a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal”, “as entidades e órgãos da Administração Pública, Direta ou Indireta, [...] especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos” pelo CDC, “as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano” que tenha a defesa do consumidor incluída institucionalmente entre seus fins.

---

<sup>69, 70, 71, 72, 73, 74 e 75</sup> Cf. CDC, arts. 12, 14, 18, 19, 20, 28, 81 e 82, do Anexo A.

A irradiação do princípio da eficácia se estende, não apenas à tutela civil e processual do consumidor. Envolve, também, à administrativa, através de sua função executiva, cuja competência, nessa seara, é, primordialmente, exercida através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), como previsto no CDC, art. 105: “Integram o Sistema Nacional de Defesa ao Consumidor - SNDC os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.” (MIRAGEM, 2008, p. 401-403).

Com o fito de tutelar o consumidor, além dos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, as entidades privadas podem atuar em sua defesa, aí incluídas as agências reguladoras<sup>76</sup>. Destaque-se o caráter da competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal para a fixação de normas administrativas – CDC, art. 55<sup>77</sup> - e o elenco das sanções cominadas no art. 56<sup>78</sup>. Tais penalidades administrativas têm a finalidade de assegurar a efetividade dos direitos do consumidor e constam de: multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto, suspensão de fornecimento de produtos ou serviço, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade, intervenção administrativa, e imposição de contrapropaganda.

No que concerne ao princípio da efetividade, há de se discorrer sobre os tipos penais que tutelam o bem jurídico “relação de consumo”, o alargamento do rol dos que podem atuar como assistentes do “Parquet” nas ações públicas incondicionadas respectivas, e a admissibilidade desses assistentes .

Os tipos penais permitem identificar os sujeitos passivos: “a coletividade de consumidores ou o consumidor individualmente considerado” (MIRAGEM, 2008, p. 437-441). As condutas criminosas descritas estendem-se além das relações interindividuais, próprias do direito privado, objetivando aquelas cujo

---

<sup>76</sup> Quanto ao papel das agências reguladoras no consumerismo, vide, 4.3.1.1, infra.

<sup>77</sup> e <sup>78</sup> Cf. CDC, arts. 55-56, do Anexo A.

dano efetivo ou potencial venha a atingir ao mesmo tempo mais pessoas, na proteção de direitos metaindividuais – difusos e coletivos. Mesmo em a ação penal sendo pública e incondicionada, os legitimados no CDC, art. 82<sup>79</sup>, podem funcionar como assistentes do Ministério Público e “propor ação penal subsidiária do Ministério Público” “se a denúncia não for oferecida no prazo legal”, em coerência com a CF, art. 5º, LIX: “Será admitida a ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal”.

O *animus* do legislador, em dar efetividade ao microssistema consumerista na posituação da tutela penal das relações de consumo, está presente na tipificação dos crimes e das respectivas penas cominadas no CDC, arts. 63-74, 78 e 80:

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Penas – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

.....  
§ 2º- Se o crime é culposo:

Penas - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Penas – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

.....  
Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Penas – Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

.....  
Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Penas – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

.....  
§ 2º. Se o crime é culposo:

Penas - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Penas – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

.....  
Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança:

Penas – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

.....  
Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

---

<sup>79</sup> Cf. CDC, art. 82, do Anexo A

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena – Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena – Detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena – Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

.....  
Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos artigos 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

.....  
Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no artigo 82, incisos III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

#### **4 OS PRINCIPAIS ÓBICES À SOLUÇÃO DOS CONFLITOS DERIVADOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO À LUZ DOS PRINCÍPIOS QUE REGEM O DIREITO CONSUMERISTA BRASILEIRO: UMA ANÁLISE EPISTEMOLÓGICA**

O presente trabalho já ofereceu uma visão sistêmica do universo legal consumerista – pelo menos as mais destacadas normas, e permitiu avaliar a irradiação sobre si dos mais importantes princípios constitucionais e do seu próprio universo principiológico. Esta construção legislativa constitui-se em importante instrumento de pacificação social.

As demandas judiciais, entretanto, demonstram que, apesar da estrutura normativa, inúmeros são os conflitos entre fornecedores e consumidores, envolvendo o fornecimento de um produto ou a prestação de um serviço. Isto se dá em razão da presença constante da insatisfação nas relações entre os Homens. (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2006, p. 26).

Dadas as possibilidades que esses negócios jurídicos facultam, de fato, tem-se toda a população mundial como virtuais consumidores, o que leva a se admitir uma multiplicidade de interações intersubjetivas e de conflitos, determinadores de premente necessidade de controle social.

Um dos instrumentos desse controle em tempos de produção e mercado de massa pode ser exercido pelo Direito Consumerista, cujo aparato normativo regula as relações entre as partes em uma relação de consumo, atribuindo-lhes os direitos e deveres pertinentes. Logo, é factível concluir que o microsistema consumerista, devido seu conteúdo e espectro de aplicação, permite cumprir com esta nobre função social do Direito – de harmonia social – através da tutela judicial do consumidor na medida em que o fornecedor vier a se apartar dos ditames normativos orientadores da relação de consumo. O Direito Consumerista pode, portanto, compor tais antagonismos. No entanto, é

possível identificar alguns óbices ao estabelecimento da ordem jurídica nas relações de consumo.

Antes do estudo desses obstáculos, forçoso é caracterizar, nesta relação, os seus elementos constitutivos e as possibilidades de composição dos conflitos que o subsistema potencializa.

#### **4.1 A relação jurídica de consumo e seus elementos constitutivos**

Analisando a relação de consumo, segundo a visão doutrinária de Reale (2000, p. 217-222), é possível reconhecê-la como relação jurídica. A relação negocial estabelecida entre fornecedor e consumidor, como toda relação jurídica, apresenta-se como “um vínculo entre duas ou mais pessoas”, correspondendo “a uma hipótese normativa, de tal maneira que derivem conseqüências obrigatórias no plano da experiência”.

No fornecimento do produto ou na prestação de serviço consumeristas, identificam-se os seus elementos fundamentais constitutivos: os subjetivos, apresentando um “sujeito ativo”, o consumidor, “titular ou beneficiário principal da relação” e um “sujeito passivo”, o fornecedor, “devedor da prestação principal”; o objetivo, identificado no “objeto” da relação consumerista que pode ser o fornecimento de um produto ou a prestação de um serviço, “razão de ser do vínculo constituído”; e o “vínculo atributivo”, caracterizado pela relação de consumo, que liga os sujeitos da relação jurídica, conferindo-lhes “o poder de pretender ou exigir algo determinado ou determinável.

Interessa, na análise do vínculo atributivo estabelecido entre consumidor e fornecedor, na conformidade de Nader (2001, p. 292), destacar as situações jurídicas peculiares correspondentes a cada sujeito. O consumidor, como credor, ocupa a situação jurídica ativa, por deter o direito subjetivo decorrente da relação de consumo; já o fornecedor, ocupa a situação jurídica passiva, por lhe corresponder o dever jurídico.



O legislador pátrio optou por não conceituar a relação de consumo no corpo da norma, tendo, por outro lado, agido de modo distinto com os seus elementos constitutivos: consumidor, fornecedor, produto e serviço. A já razoável produção doutrinária consumerista, ao seu turno, paradoxalmente, não demonstra apetite na precisão dessa conceituação, e quando o faz, enuncia-a, segundo seus sujeitos e objeto. No que tange a estes, ao contrário, prima por fazê-lo, proliferando conceitos muito precisos e com riqueza doutrinária em relação ao consumidor, fornecedor, produto e serviço.

Isto esclarecido, necessário é trazer à baila uma das mais precisas definições da relação jurídica de consumo, desenvolvida por Bonatto e Moraes (2003, p. 63):

Relação de consumo é o vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final, e entes a ele equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo ou como reflexo de um acidente de consumo, a qual sofre a incidência da norma jurídica específica, com o objetivo de harmonizar as interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa.

Assim, entendida a relação de consumo como espécie de relação jurídica, importa detalhar o estudo dos seus elementos constitutivos subjetivos e objetivo.

Os elementos subjetivos da relação jurídica de consumo compõem-se do fornecedor e consumidor; o objeto configura-se como um produto ou um serviço; já o vínculo de atributividade está presente no ato de consumo ou no acidente de consumo.

O consumidor que diretamente participou da aquisição do produto ou da contratação como destinatário fático ou final denomina-se *standard* ou *stricto sensu*. Tem o tratamento legal estatuído no CDC, art. 2º, *caput*. “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 59).

Analisando o conteúdo da norma vê-se que o consumidor final pode ser pessoa, natural (física) ou jurídica, “que retira o bem do mercado, ao adquiri-lo ou, simplesmente, utilizá-lo (destinatário final fático)” e “coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico)”. Não é aquele que utiliza o bem para continuar a produzir. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 83-84).

Importa, para completude de sua cognição e com o amparo destes mesmos autores, abordar as linhas interpretativas do consumidor, pela amplitude que a hermenêutica lhes proporciona: o consumidor pode ser identificado segundo as linhas interpretativas maximalista, finalista, ou finalista aprofundada.<sup>80</sup>

Para a maximalista, de caráter objetivista, não importa se o consumidor é o destinatário final do produto ou serviço, pois admite que ele possa utilizá-**los** profissionalmente, com finalidade de lucro, ou não. As normas consumeristas, por esta visão, constituir-se-iam em regramento aplicável a todos os agentes do mercado, como instrumento regulador geral sobre o consumo. O Superior Tribunal de Justiça chegou a se manifestar nesse sentido:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – INCIDÊNCIA – RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. É de consumo a relação entre o vendedor de máquina agrícola e a compradora que a destina a sua atividade no campo. Pelo vício de qualidade do produto respondem solidariamente o fabricante e o revendedor (art. 18 do CDC). Por unanimidade, não conhecem do recurso (STJ – REsp 142042/RS – rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar — 4ª T. – J. 11.11.1997 – DJ 19.12.1997, p. 67510).

Já para a finalista – subjetivista, consumidor é o que se caracteriza segundo o CDC, art. 2º, *caput*. “que adquire (utiliza) um produto [ou um serviço] para uso próprio e de sua família; consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável”. Acompanhe-se a jurisprudência:

AGRAVO NO AGRAVO DE INSTRUMENTO – CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO – APLICABILIDADE DO CDC – COMISSÃO DE PERMANÊNCIA – INACUMULABILIDADE COM

<sup>80</sup> Estas são as linhas interpretativas de consumidor apresentadas pela doutrina contemporânea consumerista.

JUROS MORATÓRIOS E MULTA CONTRATUAL – SÚMULA 83 DESTA CORTE. I. Pela interpretação do art. 3º, do CDC, é de se deduzir que as instituições bancárias estão elencadas no rol das pessoas de direito consideradas como fornecedoras, para fim de aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre essas e os consumidores, no caso, correntistas. II. Tratando-se do contrato firmado entre a instituição financeira e pessoa física, é de se concluir que o agravado agiu com vistas ao atendimento de uma necessidade própria, isto é, atuou como destinatário final. Aplicável, pois, o CDC. III. O entendimento adotado pelo aresto recorrido encontra-se em consonância com o desta Corte, segundo o qual é inviável a incidência de comissão de permanência concomitantemente (STJ – Ag. no Ag 296516/SP – rel. Min. Fátima Nancy Andriahi – 3ª. T – J. 07.12.2000 – DJ 05.02.2001, p. 110).

A partir de 2003, a jurisprudência do STJ passou a apresentar uma terceira tendência – a linha interpretativa finalista aprofundada: “efetivamente mais ‘finalista’ e executando uma interpretação do campo de aplicação e das normas do CDC de forma mais subjetiva quanto ao consumidor, porém mais finalista e objetiva quanto à atividade ou papel do fornecedor”. É uma visão doutrinária e jurisprudencial recente, com fulcro na “noção de consumidor final imediato (*Endverbraucher*)” e na “vulnerabilidade”, que tem no CDC, art. 4º, I<sup>81</sup>, sua fonte inspiradora.

Esta linha interpretativa propicia um espectro protetivo mais amplo àquele consumidor equiparado exposto às práticas que envolvam um negócio consumerista. Para sua utilização como parâmetro interpretativo dessa espécie de consumidor Bruno Miragem (2008, p. 89) apresenta dois critérios básicos:

a) primeiro, de que a extensão do conceito de consumidor por equiparação é medida excepcional no regime do CDC; b) segundo, que é requisito essencial para esta extensão conceitual por intermédio da equiparação legal (art. 29), o reconhecimento da vulnerabilidade da parte que pretende ser considerada consumidora equiparada.

A jurisprudência, ao se manifestar conforme esta última posição hermenêutica, vem adotando os critérios acima destacados:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONCEITO DE CONSUMIDOR. CRITÉRIO SUBJETIVO OU FINALISTA. MITIGAÇÃO. PESSOA JURÍDICA. EXCEPCIONALIDADE. VULNERABILIDADE. CONSTATAÇÃO NA HIPÓTESE DOS AUTOS.

<sup>81</sup> Cf. CDC, art. 4º, I, no Anexo A.

PRÁTICA ABUSIVA, OFERTA INADEQUADA. CARACATERÍSTICA, QUANTIDADE E COMPOSIÇÃO DO PRODUTO. EQUIPARAÇÃO (ARTIGO 29). DECADÊNCIA I. INEXISTÊNCIA. RELAÇÃO JURÍDICA SOB A PREMISSA DE TRATOS SUCESSIVOS. RENOVAÇÃO DO COMPROMISSO, VÍCIO OCULTO. – A relação jurídica qualificada por ser “de consumo” não se caracteriza pela presença de pessoa física ou jurídica em seus pólos, mas pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor, de outro. – mesmo nas relações entre pessoas jurídicas, se da análise da hipótese concreta decorrer inegável **vulnerabilidade** (grifo nosso) entre a pessoa-jurídica consumidora e a fornecedora, deve-se aplicar o CDC na busca do equilíbrio entre as partes. Ao consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações de consumo. – São equiparáveis a consumidor todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais abusivas. – Não se conhece de matéria levantada em sede de embargos de declaração, fora dos limites da lide (inovação recursal). Recurso não conhecido (STJ – REsp 476.428/SC – rel. Min. Fátima Nancy Andrichi – 3ª T. – J. 19.04.2005 – DJ 09.05.2005, p. 390).

DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR; AGRAVO NO RECURSO ESPECIAL. CONCEITO DE CONSUMIDOR. PESSOA JURIDICA. EXCEPCIONALIDADE. NÃO CONSTATAÇÃO. – A jurisprudência do STJ tem evoluído no sentido de somente admitir a aplicação do CDC à pessoa jurídica empresária **excepcionalmente** (grifo nosso), quando evidenciada a sua vulnerabilidade no caso concreto; ou por equiparação, nas situações previstas pelos arts. 17 e 29 do CDC (STJ – AgRg no REsp 687.239/RJ – rel. Min. Fátima Nancy Andrichi – 3ª T. – J. 06.04.2006 - DJ 02.05.2006, p. 307)

Demais disso, o CDC mitigou o clássico princípio da relatividade dos efeitos dos contratos. Estende a tutela jurídica do microssistema consumerista aquele que não adquiriu ou utilizou produtos ou serviços em uma relação de consumo – consumidor equiparado – nas espécies estatuídas nos: art. 2º, § único<sup>82</sup>, a coletividade de pessoas – “terceiros intervenientes”; art. 17<sup>83</sup>, as vítimas do fato do produto ou do serviço (acidente de consumo ou defeito) – “terceiros-vítimas” ou *bystander*; e art. 29<sup>84</sup>, as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e à disciplina contratual – “terceiros-expostos”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 59).

Os “terceiros intervenientes” apresentam tratamento legal no parágrafo único do art. 2º, do CDC: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas,

<sup>82, 83 e 84</sup> Cf. CDC, arts. 2º, § único, 17 e 29, no Anexo A.

ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Miragem (2008, p. 83-84) ilustra que se caracteriza pela

mera situação do consumidor como membro de uma coletividade cuja intervenção no mercado de consumo não precisa ser necessariamente ativa (realizando um ato de consumo), mas pode se configurar simplesmente pela subordinação aos efeitos da ação dos fornecedores no mercado. [...] enquanto membro de uma coletividade de pessoas, sofrerá como os demais membros os efeitos desta intervenção, razão pela qual poderá ter seus interesses reconhecidos e protegidos por intermédio das regras relativas à tutela coletiva de direitos prevista no CDC.

Os “terceiros-vítimas” ou *bystander* estão previstos no CDC, art. 17<sup>85</sup>: “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

É a extensão para terceiro “da proteção indicada pelo regime de responsabilidade civil extracontratual do CDC”. Para assim ser considerado, é suficiente que este terceiro – não participante da relação contratual – venha a sofrer danos em decorrência de um fato do produto ou do serviço, cabendo-lhe, entretanto, o ônus de provar o nexo de causalidade. (MIRAGEM, 2008, p. 84)

O subsistema admite, ainda, como consumidor equiparado, os “terceiros-expostos”, positivados no art. 29: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Nunes (2005b, p. 85) esclarece o sentido da regra: na ocorrência de “qualquer prática comercial, toda a coletividade de pessoas já está exposta a ela, ainda que em nenhum momento se possa identificar um único consumidor real que pretenda insurgir-se contra tal prática”. Pela disposição topográfica do art. 29 no “CAPÍTULO V - DAS PRÁTICAS COMERCIAIS”, pode ser aplicável na oferta (CDC, arts. 30-35), publicidade (CDC, arts. 36-38), práticas abusivas (CDC, arts. 39-41), cobrança de dívidas (CDC, art. 42) e bancos de dados e cadastros de consumidores (CDC, art. 43-45)<sup>86</sup>.

<sup>85</sup> e <sup>86</sup> Cf. CDC, arts. 17, 30-45, no Anexo A.

Esta diversidade legal de consumidores – *stricto sensu* ou equiparado – oferecida pelas normas de consumo amplia as possibilidades do estabelecimento de múltiplos vínculos de atributividade.

Impende tratar agora do outro elemento subjetivo: o fornecedor. O legislador, em relação exemplificativa, através do art. 3º, *caput*, do CDC, estatuiu que:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Pelo conteúdo legal pode ser pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, e até mesmo, ente despersonalizado; “fornecedor é gênero, do qual o fabricante, o construtor, o importador, o comerciante, etc., são espécies” (NUNES, 2005a, p. 104). Sua atividade pode ser típica ou eventual.

O CDC, no art. 3º, §1º, trata do elemento objetivo “produto”. O conteúdo da norma expressa que “[...] é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. Por influir na aplicação do prazo legal de garantia, facultador de reclamação por vícios de produtos e serviços, presente no CDC, art. 26, I, II, o produto pode classificar-se como durável ou não durável<sup>87</sup>.

Um bem durável é “[...] aquele que não se extingue com o uso. Ele dura, leva tempo para se desgastar. Pode – e deve – ser utilizado muitas vezes”. Por outro lado, se não durável, o produto “[...] se acaba com o uso”, “não tem qualquer durabilidade”. Usado, ele se extingue ou, pelo menos, vai-se extinguindo (alimentos, remédios, cosméticos, etc.). Não se pode olvidar, por óbvio, em analogia com o conceito de serviços estampado no CDC, art. 3º, § 2º<sup>88</sup>, que a aquisição de um produto em uma relação de consumo deve ser onerosa. O intérprete deve atentar para aquelas aparentes gratuidades, cujos

---

<sup>87</sup> Os prazos legais de garantia, contados “a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços”, ou “do momento em que ficar evidenciado” o vício, conforme CDC, art. 26, são: “I – 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis”; e “II – 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis”.

<sup>88</sup> Cf. CDC, art. 3º, §2º, no Anexo A.

valores podem estar maquiados no preço final, como por exemplo: nos anúncios de “leve três pelo preço de um”, ou pelas “amostras grátis” que já tiveram seu custo incorporado aos produtos vendidos no mercado. (NUNES, 2005a, p. 106-109).

Cabe estudar o serviço, com tratamento legal no CDC, art. 3º, §2º: “[...] é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. À semelhança dos produtos, para fins da aplicação dos prazos legais de garantia – CDC, art. 26, I e II<sup>89</sup>, um serviço pode ser durável ou não durável. Será durável, “se tiverem continuidade no tempo em decorrência de uma estipulação contratual (serviços escolares, planos de saúde, etc.)” ou “embora típicos de não-durabilidade e sem estabelecimento contratual de continuidade, deixarem como resultado um produto (pintura de uma casa, instalação de um carpete, o serviço de um buffet, etc.)”; será não durável, quando, “de fato, exercem-se uma vez prestados (serviços de transporte, de diversão pública, de hospedagem, etc.)” (NUNES, 2005b, p. 96-97).

Deve-se ter cuidado com os serviços aparentemente gratuitos, cujos custos estão embutidos no preço cobrado. São aqueles “em que, indiretamente, o executor tem interesse ou vantagem patrimonial no serviço, estando os custos destes cobertos pelos benefícios daí advindos para o prestador”, como na lavagem “gratuita” no abastecimento de automóvel, no cafezinho “gratuito” do restaurante, ou ainda, no estacionamento “gratuito” do supermercado, etc. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 66).

Entre os serviços considerados como prestados em uma relação de consumo, estão incluídos aqueles executados por entes públicos, seja diretamente pelo Estado ou qualquer dos seus órgãos, seja, indiretamente por concessionária ou permissionária, nos termos da CF, art. 175: “Incumbe ao Poder Público, na

---

<sup>89</sup> Cf. CDC, art. 26, I e II, no Anexo A.

forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”.

Na interpretação de serviço público, somente são considerados aqueles *uti singuli*, “preordenados a destinatários individuais, cujos usuários são determináveis, os quais permitem a aferição do *quantum* utilizado por cada consumidor (telefonía, água, energia elétrica, etc.)”. Neles não se incluem os *uti universi*, “prestados pelo Poder Público a grupamentos indeterminados, sem possibilidade de identificação, e financiados pelos impostos (segurança, saúde, etc.)”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 66-68).

O CDC dispõe quanto aos serviços públicos, no art. 6º, X<sup>90</sup> – considerando como direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”, no art. 4º, VII<sup>91</sup> – estabelecendo a “racionalização e melhoria dos serviços públicos” como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, e no art. 22<sup>92</sup>, ao dispor como dever jurídico dos “órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento”, a prestação de “serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

#### **4.2 Os conflitos derivados das relações de consumo e as soluções facultadas pelo sistema jurídico**

O repertório principiológico que dá estrutura legal à proteção do consumidor orienta os limites dos atos das partes, *in casu*, notadamente, do fornecedor. Na medida em que este se afasta desses parâmetros faculta o nascimento de conflitos, indesejáveis para a pacificação da Sociedade.

A estrutura do CDC permite identificar, em abstrato, uma ampla gama de soluções para eventuais conflitos. A partir dessa análise, há de se considerar

---

<sup>90, 91 e 92</sup> Cf. CDC, arts. 6º, X, 4º, VII e 22, no Anexo A.



que estes presumíveis, e mais destacados interesses antagônicos entre fornecedor e consumidor podem ser classificados em: falta de “qualidade-segurança” no fornecimento de produtos ou prestação de serviços; falta de “qualidade-adequação” no fornecimento de produtos e prestação de serviços; descumprimento do dever de informar na oferta de produtos ou de serviços; descumprimento do dever de transparência e informação na publicidade; falta ao dever jurídico de boa-fé objetiva e equilíbrio nas relações de consumo; falta ao dever de respeito à dignidade do consumidor quando da cobrança de dívida e lançamento em banco de dados do consumidor; e falta ao dever de propiciar liberdade de escolha ao consumidor por ocasião da celebração de contratos de consumo.

#### 4.2.1 A teoria da qualidade

Antes de serem explorados os conflitos decorrentes da falta de qualidade-segurança ou da falta de qualidade-adequação, não se pode dispensar uma breve abordagem da “teoria da qualidade”, concebida, na seara doutrinária do CDC, por Antônio Herman V. Benjamin. Como não é o objeto precípua deste trabalho, não se dará a profundidade que o tema merece.

Nasceu como necessária evolução da responsabilidade civil clássica, pela inadequada proteção ao consumidor prestada pelo Código Civil. Tal teoria desenvolve-se segundo dois vetores, impondo deveres jurídicos ao fornecedor: a um, o dos vícios de qualidade por insegurança, que estabelece o dever jurídico de proteção à incolumidade física e psíquica e dos bens do consumidor; a dois, a dos vícios de qualidade por inadequação, que impõe o dever jurídico de manter a equivalência entre a prestação e a contraprestação do consumidor. É evidente que a “teoria da qualidade tem um pé na órbita da tutela da incolumidade físico-psíquica do consumidor e outro na tutela de sua incolumidade econômica”. Importa compreendê-la, pois permite identificar o dever de qualidade-segurança e o de qualidade-adequação do fornecedor para com o consumidor e a responsabilização civil conseqüente das lesões

decorrentes, sejam patrimoniais, sejam morais. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009 p. 100-111).

#### 4.2.2 Os conflitos e as soluções que o CDC possibilita

O CDC, por si, apresenta em seu corpo um complexo sistematizado de normas, de onde defluem os deveres jurídicos que delineiam os atos dos fornecedores, cujo descumprimento leva a conflitos com os consumidores.

Ocorre que a codificação, pela sua completude, carrega consigo as possibilidades de solução.

##### 4.2.2.1 O dever jurídico de qualidade-segurança e qualidade-adequação, os conflitos decorrentes de seu inadimplemento e as soluções do CDC

Na seara do dever jurídico de fornecer produto e prestar serviço com qualidade, primeiro, há de se abordar o conflito decorrente do descumprimento do dever jurídico de “qualidade-segurança”.

A obrigação do fornecedor de entregar produtos ou prestar serviços no mercado de consumo, isentos de risco à incolumidade físico-psíquica do consumidor, consta do CDC, art. 8<sup>o</sup><sup>93</sup>, preconizando que não devam acarretar “riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição”.

O art. 9<sup>o</sup><sup>94</sup>, embora admitindo os produtos e serviços “potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança”, impõe que tal particularidade seja informada “de maneira ostensiva e adequada”, “sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto”.

---

<sup>93</sup> e <sup>94</sup>Cf. CDC, arts. 8<sup>o</sup> e 9<sup>o</sup>, no Anexo A.

Pelo art. 10<sup>95</sup>, vedam-se aqueles que apresentam “alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança”.

A solução ao descumprimento desse dever de “qualidade-segurança”, nos termos do CDC, arts. 12, 13, e 14<sup>96</sup>, imputa ao fornecedor a responsabilidade por “defeito na concepção ou fornecimento de produto ou serviço”.

Destaque-se que para os fatos do produto a responsabilidade do fornecedor é objetiva e solidária, como estabelecido no *caput* do art. 12, do CDC, facultada a inversão do ônus da prova, *ope legis*<sup>97</sup>, em razão do conteúdo do respectivo parágrafo 3º:

O fabricante, o construtor, o produtor ou importador **só não será responsabilizado** (grifo nosso) quando provar:  
 I - que não colocou o produto no mercado;  
 II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;  
 III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A exceção fica por conta do art. 13, já que o comerciante imediato responde solidariamente, conforme previsão dos incisos I a III, somente se:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;  
 II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;  
 III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

No caso do fato do serviço, distinguindo-se do fato do produto, a responsabilidade é objetiva e solidária para toda a “cadeia de fornecimento”, como se infere do *caput* do art. 14. O parágrafo 3º estabelece, de igual modo, uma verdadeira inversão *ope legis* do ônus da prova: “O fornecedor de serviços **só não será responsabilizado** (grifo nosso) quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

<sup>95 e 96</sup> Cf. CDC, arts. 10, 12-14, no Anexo A.

<sup>97</sup> Para o significado de inversão do ônus da prova *ope legis*, vide 3.2.7, supra.

A exceção fica por conta do parágrafo 4º: para o caso dos serviços prestados por profissionais liberais, a apuração da responsabilidade se dará, mediante a verificação de culpa - responsabilidade aquiliana<sup>98</sup>. (NUNES, 2005a, p. 202).

Complementando as observações quanto à responsabilidade pelos defeitos do produto ou do serviço, veja-se a esclarecedora lição de Cavalieri Filho (2008b, p. 252-254 e 256-257): o STJ tem admitido a culpa concorrente como minorante do *quantum debeatur* e reconhecido a admissibilidade da excludente por fortuito externo<sup>99</sup>.

PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, ESTÉTICOS E MATERIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA NO INTERIOR DE ÔNIBUS COLETIVO. CASO FORTUITO EXTERNO. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA. 1. A Segunda Seção desta Corte já proclamou o entendimento de que o fato inteiramente estranho ao transporte em si (assalto à mão armada no interior de ônibus coletivo) constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora. 3. Recurso conhecido e provido. (STJ - REsp 726371/RJ – rel. Min. Hélio Quaglia Barbosa – 4ª T. - J. 07.12.2006 – DJ 05.02.2007, p. 244)

O dever de “qualidade-adequação” impõe o fornecimento de produtos e a prestação de serviços no mercado de consumo, de sorte que “sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam”. O inadimplemento resulta no conflito entre as partes da relação jurídica, levando a um vício – de “qualidade do produto”, de “quantidade do produto”, de “qualidade do serviço”, ou ainda, de “quantidade do serviço”. Entende-se por vício

as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações do recipiente, embalagem rotulagem, oferta ou mensagem publicitária. (NUNES, 2005a, p. 217).

<sup>98</sup> A responsabilidade aquiliana (ou subjetiva) é a que apresenta como pressupostos a conduta culposa do agente e o nexo causal entre esta e o dano extracontratual decorrente – patrimonial ou moral. (CAVALIERI FILHO, 2008a, p. 18). Teve origem na *Lex Aquilia*, do Direito Romano, que passou a regular o *damnum injuria datum*, por substituir as multas então fixadas em lei, por “uma penalidade proporcional ao dano causado”. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2006, p. 11).

<sup>99</sup> O fortuito externo caracteriza-se como o fato “que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação”. (CAVALIERI FILHO, 2008b, p. 257).

O *caput* do art. 18 trata do dever de qualidade-adequação no fornecimento de produto e do vício de qualidade resultado decorrente do seu inadimplemento. A responsabilidade do fornecedor é objetiva e solidária, respondendo toda a cadeia de fornecimento, como preconiza o comando legal: “Os fornecedores [...] respondem solidariamente [...]” Seus parágrafos regulam as soluções previstas pelo legislador, no caso da ocorrência de vício. Conforme o parágrafo primeiro, o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para sanar os vícios de qualidade que, tempestivamente, forem reclamados<sup>100</sup>. No caso de se negar a sanar o vício ou deixar de fazê-lo no prazo, garante-se ao consumidor, através do conteúdo dos incisos deste parágrafo, “alternativamente e a sua escolha”, a substituição do produto, a restituição do que foi pago, ou o abatimento do preço.

Passar-se-á ao dever de fornecer um produto ao mercado de consumo, sem vício de quantidade, estabelecido no CDC, art. 19<sup>101</sup>. À semelhança dos vícios de qualidade de produto, na ocorrência do vício de quantidade, tem-se o descumprimento do dever de qualidade-adequação estabelecido pelo legislador no *caput do artigo*, posicionando fornecedores e consumidores em situações jurídicas antagônicas.

Efetuada a reclamação nos prazos legais, tem o consumidor os direitos estabelecidos nos parágrafos do art. 19. Se, em prazo razoável, o fornecedor não sanar o vício, ou se, de plano, se recusar a saná-lo, em consonância com os incisos I a IV, pode o consumidor obter, “alternativamente e a sua escolha”, o abatimento do preço, a complementação do que faltar, a substituição do produto, ou a restituição do que foi pago. Destaque-se, *in casu*, a inexistência do prazo de 30 (trinta) dias de que o fornecedor dispõe no vício de qualidade, devendo, na ocorrência do de quantidade, ser estabelecido prazo compatível para que seja sanado.

---

<sup>100</sup> A reclamação tempestiva é a efetuada nas condições e nos prazos legais de garantia previstos no CDC, art. 26.

<sup>101</sup> Cf. CDC, art. 19, no Anexo A.

O dever jurídico de qualidade-adequação também se estende aos serviços e estão previstos, mais destacadamente, no CDC, arts. 20, 21 e 22<sup>102</sup>.

No primeiro comando o legislador abrangeu a obrigação do fornecedor de não prestar serviços que apresentem vícios de quantidade e de qualidade. A responsabilização do fornecedor é objetiva e solidária a toda a cadeia de fornecimento, conforme o *caput*: “O fornecedor de serviços responde pelos vícios [...]” Como nos vícios de quantidade de produto, o prazo para que sejam sanados deve ser o razoável, por inexistir limite expresso, como o dos vícios de qualidade de produto. Na ocorrência da recusa à reclamação tempestiva ou se ultrapassado o prazo estabelecido, o CDC garante ao consumidor, “alternativa e a sua escolha”, o direito à reexecução dos serviços, a restituição do que foi pago, ou o abatimento do preço, conforme previsão dos incisos I a III.

No art. 21, que regula o “fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto”, impõe-se, no caso de reposição de peças, a obrigação de serem empregados “componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor”.

O órgão público, prestador direto de serviços de consumo, “ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento”, tiveram tratamento diferenciado, conforme figura no art. 22: o *caput* trata do fornecimento de serviços “adequados, eficientes, seguros, e quanto aos essenciais, contínuos”; o parágrafo único estabelece, para o caso do inadimplemento, o cumprimento do serviço e a reparação dos danos causados.

A tutela penal também se faz presente. O inadimplemento do dever de fornecer um produto ou prestar um serviço que não acarrete riscos à incolumidade física

---

<sup>102</sup> Cf. CDC, arts. 20-22, no Anexo A.

ou psíquica do consumidor está tipificado nas condutas previstas no CDC, arts. 63 *usque* 65:

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

§ 1º. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º- Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Na prestação de serviços, no caso de reparações com material usado, sem autorização, vê-se o constante do art. 70: “Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor: Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa”.

4.2.2.2 O dever de informar na oferta de produtos e serviços, seu descumprimento e as soluções do CDC

Na oferta, em atenção ao princípio da transparência, ao dever de informar e aos deveres da boa-fé objetiva, mesmo em se considerando que esta se situe em fase pré-contratual e celebrada entre ausentes (por qualquer meio como telefone, internet, reembolso postal, etc.), o fornecedor obriga-se a prestar as informações referentes ao produto ou ao serviço, mesmo se publicitária, de

sorte que sejam precisas, corretas, claras, ostensivas, e em língua portuguesa. É o que estatuem os arts. 30, 31 e 33 do CDC<sup>103</sup>:

Nos termos da oferta, esta deve ser assegurada, mesmo quando não mais se fabricar ou importar o produto – CDC, art. 32<sup>104</sup>. A responsabilidade do fornecedor, de seu preposto ou representante, é solidária – CDC, art. 34<sup>105</sup>, e no caso de se recusar a cumprir os termos da oferta, o consumidor tem o direito de exigi-los, *in natura*, aceitar outro bem ou serviço equivalente, ou resolver o contrato, nos termos do CDC, art. 35, incisos I a III<sup>106</sup>.

#### 4.2.2.3 O dever de transparência e informação na publicidade, seu descumprimento, e a solução do CDC

Aqui a norma trata do dever de transparência e informação, ínsito à publicidade. Em razão da finalidade e da sua importância no mercado de consumo vê-se que cria interesses no público alvo, inúmeras vezes aparteados de suas reais necessidades.

Para a proteção do consumidor, é imperioso que os informes publicitários sejam, com facilidade, identificados, como tal. Este é o dever jurídico estatuído no CDC, art. 36<sup>107</sup> que impõe ao fornecedor os deveres de transparência e informação, e o do art. 38<sup>108</sup>, da obrigatoriedade da manutenção consigo, dos dados veiculados na peça publicitária, para o que estabelece a inversão do ônus da prova *ope legis*<sup>109</sup> do seu conteúdo.

Como corolário do dever da obrigatória identificação e veracidade do seu conteúdo, o legislador veda a publicidade enganosa e abusiva, segundo o estabelecido no art. 37 e parágrafos<sup>110</sup>.

---

<sup>103, 104, 105, 106, 107 e 108</sup> Cf. CDC, arts. 30-36, e 38, no Anexo A.

<sup>109</sup> Para o significado de inversão do ônus da prova *ope legis* vide 3.2.7, supra.

<sup>110</sup> Cf. CDC, art. 37 e parágrafos, no Anexo A.



Em razão da agressão a estes princípios, o CDC prevê, além da sanção administrativa da contrapropaganda, do art. 56, XII<sup>111</sup>, as possibilidades dos instrumentos processuais facultadas no art. 83<sup>112</sup> – a admissibilidade de “todas as espécies de ações capazes de propiciar” a “adequada e efetiva tutela do consumidor” – e no art. 90<sup>113</sup> – a aplicação subsidiária do “Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de junho de 1985 [Ação Civil Pública], inclusive no que respeita ao inquérito civil”.

Os tipos penais que envolvem o descumprimento ao dever de informação adequada e clara e a prática de publicidade enganosa e abusiva estão previstos nos arts. 66-69:

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º. Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º. Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor e se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

#### 4.2.2.4 O dever jurídico de boa-fé objetiva e equilíbrio nas relações de consumo, seu inadimplemento, e a solução do CDC

Os deveres jurídicos da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo permeiam todo o microsistema consumerista. Constituem-se em parâmetros interpretativos que vedam as práticas abusivas pelo fornecedor,

<sup>111, 112 e 113</sup> Cf. CDC, arts. 56, XIII, 83 e 90, no Anexo A.

exatamente pela sua usual superioridade econômica ou técnica. O elenco exemplificativo dessas condutas proibidas consta do CDC, art. 39 e seus incisos<sup>114</sup>.

As sanções no caso de cometimento destas práticas abusivas, na seara administrativa, constam do rol taxativo do CDC, art. 56, I a XII<sup>115</sup>.

Ao seu turno, as pretensões por responsabilização civil do fornecedor, ou por abstenção ou prática de conduta, podem ser ajuizadas por quaisquer ações, “capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”, sendo que, naquelas que tenham “por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer”, cabe a concessão da “tutela específica” ou a determinação das “providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento”, na conformidade dos arts. 83 e 84<sup>116</sup>.

#### 4.2.2.5 O dever de respeito à dignidade do consumidor quando da cobrança de dívida e lançamento em banco de dados do consumidor, seu inadimplemento, e a solução do CDC

Por conta do dever jurídico de respeito à dignidade do consumidor, quando da cobrança de dívida e correspondente lançamento em banco de dados (CDC, art. 43<sup>117</sup>), deve o fornecedor atender a principiologia que lhe dá guarida. Vê-se, aí, a proteção do consumidor conferida pelos princípios constitucional da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, III), do direito de proteção à intimidade, à vida privada, à honra, e à imagem (CF, art. 5º, X), do direito de acesso aos dados (CF, art. 5º, XIV), e do direito à informação de interesse do consumidor disponível nos órgãos públicos (CF, ar. 5º, XXXIII).

As sanções de ordem administrativa, estabelecidas no CDC, arts. 55 a 60<sup>118</sup>, impõem-se como uma das soluções para tais conflitos, assim como o consumidor pode ajuizar demandas indenizatórias em razão de danos morais e

---

<sup>114, 115, 116, 117 e 118</sup> Cf. CDC, arts. 39, I a XII, 43 e 55-60, 83-84, no Anexo A.

materiais e ações para “fazer cessar imediatamente a ofensa a direito da personalidade”. (BENJAMIM; BESSA, MARQUES, 2009 p. 255-256).

A tutela penal é prestada através das penas cominadas no CDC, arts. 71 a 74, se evidenciadas as condutas típicas ali descritas:

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Não descurando a possibilidade da eliminação dos conflitos decorrentes de uma relação de consumo mediante a autocomposição, por conta de quaisquer das partes, o mais comum, entretanto, é que, quando instalada e ajuizada a lide, o Estado-Juiz venha a ser instado a dirimi-la. Para tanto, utilizando-se da tutela processual em geral, e da prevista, em especial, no CDC, arts. 81 a 104<sup>119</sup>, o consumidor, individual ou coletivamente, poderá fazer uso de todas as espécies de ações cabíveis através dos entes referidos no art. 82.

4.2.2.6 O dever de propiciar liberdade de escolha ao consumidor por ocasião da celebração de contratos de consumo, seu inadimplemento, e a solução do CDC

A realização da liberdade do consumidor, tão mitigada em tempos de produção e oferta de massa, é objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo –

<sup>119</sup> Cf. CDC, arts. 81-104, do Anexo A.

CDC, art. 4º, *caput*<sup>120</sup> – e Direito Básico do Consumidor da “educação e divulgação sobre o consumo” e “informação adequada e clara”, tudo sobre os produtos e serviços, conforme estatuído no art. 6º, respectivamente, nos incisos II e III<sup>121</sup>. Resulta numa maior liberdade do consumidor para anuir ou não com os termos dos contratos a serem avençados, já que, com antecipação, possibilita analisar com mais clareza as respectivas cláusulas.

O dever de proporcionar liberdade de escolha ao consumidor por ocasião da celebração de contratos de consumo, consequência do princípio da transparência, encontra-se estipulado no CDC, art. 46<sup>122</sup>. Imputa ao fornecedor a obrigação de “dar conhecimento prévio de seu conteúdo” e de redigir seus termos, de modo a facilitar a “compreensão de seu sentido e alcance”, sob pena de não operar contra o consumidor.

Se faltar transparência ao instrumento contratual, por omissão do que constou “de escritos particulares, recibos e pré-contratos”, é possível vincular os atos constantes da fase pré-contratual através da execução em espécie, pelo conteúdo do art. 48<sup>123</sup>.

No art. 49<sup>124</sup>, garantiu-se o direito de arrependimento do consumidor, com efeitos *ex tunc*, “no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço”, quando o contrato for celebrado em condições que empecem a total transparência dos seus termos, como, quando for celebrado fora do estabelecimento comercial do fornecedor<sup>125</sup>. (MARQUES, 2002, p. 703-738).

No caso do estabelecimento de garantia contratual, o fornecedor está obrigado, a “fazê-lo por escrito, mediante termo padronizado e devidamente preenchido” (NUNES, 2005a, p. 551), em conformidade com o CDC, art. 50<sup>126</sup> e seu parágrafo único.

---

<sup>120</sup>, <sup>121</sup>, <sup>122</sup>, <sup>123</sup> e <sup>124</sup> Cf. CDC, arts. 4º, *caput*, 6º, II e III, 46 e 48-49, no Anexo A.

<sup>125</sup> Assim também se manifestam Nunes (2005, p. 541-548), Cavalieri Filho (2008b, p. 133-138), e Andrade (2006, p. 336-345).

<sup>126</sup> Cf. CDC, art. 50, § único, no Anexo A.

No caso de deixar de entregar os termos da garantia contratual, o legislador tipificou tal conduta como crime no art. 74: “Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo: Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa”. Embora de duvidosa necessidade, já que a garantia poderia ser exigida, bastando que se provasse ter sido prometida, independente de termo escrito, cabe o seu estudo, à guisa de solução para o inadimplemento do dever jurídico em comento.

#### 4.2.3 O diálogo das fontes aplicado ao microssistema consumerista como instrumento hermenêutico e facultador da aplicação concomitante do CDC com outras normas do sistema jurídico

Além dos conflitos decorrentes do descumprimento dos deveres jurídicos que o microssistema consumerista predispõe e, em abstrato, soluciona, há outros que podem surgir no caso de possíveis colisões da aplicação concomitante do CDC com outras normas, suscitando dúvidas sobre qual aplicar.

Há colisão de princípios e/ou regras onde se antevê a possibilidade da aplicação de mais de uma norma, sem que a subsunção a uma importe a exclusão da outra. Nesses casos, a doutrina tem brindado o sistema jurídico pátrio com um importante instrumento hermenêutico e de aplicação do CDC: o diálogo das fontes, expressão criada por Erik Jaime, em seu Curso Geral de Haia de 1995. Este instituto permite redimensionar a solução das lides derivadas de relações de consumo, instrumentalizando as eventuais soluções, nessas singulares circunstâncias. (BENJAMIM; BESSA; MARQUES, 2008, p. 89).

Significa a possibilidade de se aplicar a um caso concreto mais de uma fonte legislativa, “com campos de aplicação convergentes mas não mais iguais”, de forma “simultânea, coerente e coordenada”, sem que se configure qualquer

conflito propiciador de colisão normativa com revogação de uma em benefício de outra<sup>127</sup>.

Tal técnica permite, ao mesmo tempo, a possibilidade da aplicação de mais de uma fonte legislativa na solução das lides, demonstrando, nestes casos, a inexistência de antinomias ou conflitos normativos. Propicia mais completeza na aplicação coincidente do CDC e do Código Civil a um mesmo caso concreto. Entretanto, o diálogo das fontes faculta não somente esta interação normativa, mas outros diálogos que serão estudados. (BENJAMIM; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 30-31 e 93).

Um primeiro diálogo é o que pode se estabelecer entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor. Possibilita, sem colisão, a aplicação concomitante das duas normas para atingir “a finalidade visada ou narrada em ambas”. Nesse caso, exsurtem três modalidades de diálogos: o “diálogo sistemático de coerência”, o “diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias”, e o “diálogo de coordenação e adequação sistemática”.

O “diálogo sistemático de coerência” admite a “aplicação simultânea de duas leis”, servindo uma de base conceitual para a outra, “especialmente se uma é geral e a outra é especial, se uma é a lei central do sistema e a outra um microsistema específico”. É possível identificar tais diálogos nos casos da aplicação dos institutos da prova, da prescrição e da decadência ao microsistema consumerista. Este não traz os respectivos conceitos, apenas refere-se a eles.

Veja-se o caso do art. 6º, VIII – “São direitos básicos do consumidor: [...] VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, [...]”. O CDC refere-se a provas, devendo o intérprete buscar no Código

---

<sup>127</sup> Este tema – diálogo das fontes, sem variação significativa, também é tratado por outros destacados autores. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 26-58; MARQUES, 2002, p. 15-54, 2004; TARTUCE, 2007, p. 28-33; MARQUES, 2002, p. 500-584).

Civil, Parte Geral, Livro III, Título V, Da Prova, arts. 212 a 232, a cognição de prova aplicável ao microsistema consumerista.

Semelhante a isto, atente-se, no CDC, a referência à decadência, no art. 26, ao tratar dos prazos legais de garantia que o Consumidor dispõe para reclamar dos vícios do produto ou do serviço, e à prescrição, no art. 27, quando da pretensão de responsabilização de fornecedor por fato de produto ou de serviço. A lide deve ser apreciada segundo o que o Código Civil, respectivamente, estabelece para prescrição – CC, art. 189-206 – e para a decadência – CC, art. 207-211, no que couber. (BENJAMIM; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 30).

No “diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias”, um comando legal de uma lei ou um princípio que a rege pode complementar ou subsidiar a aplicação de uma norma ou princípio da outra. Há de se usar normas do CC – geral – para complementar o Código de Defesa do Consumidor – especial, no que couber e no que não contrariar normas ou princípios desta microcodificação.

A aplicação coordenada de norma geral com norma especial, com opção de escolha já estabelecida pelo legislador, pode ser encontrada no diálogo de complementação proporcionado pelo Código Civil ao Código de Defesa do Consumidor nos comandos do CC, arts. 721, 732, e 777:

Art. 721. Aplicam-se ao contrato de agência e distribuição, no que couber, as regras concernentes ao mandato e à comissão e as constantes de lei especial.

.....  
 Art. 732. Aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais.

.....  
 Art. 777. O disposto no presente Capítulo [CAPÍTULO XV - DO SEGURO] aplica-se, no que couber, aos seguros regidos por leis próprias.

Por outro lado, a opção de escolha pode ficar a cargo do juiz, como no diálogo de complementação, propiciado pelo CDC, art. 7º, *caput*, em razão da

aplicação do princípio denominado de *favor debilis*<sup>128</sup>. É o que se deduz do *animus* protetivo do conteúdo da norma, ao admitir, na solução de conflitos que envolvam relações de consumo, a aplicação de normas alheias ao código como: “tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário”, “legislação interna ordinária”, “regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes”, “princípios gerais do direito, analogias e equidade”. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 38-39).

Recente decisão do STJ exemplifica a aplicação desta modalidade de diálogo das fontes. Trata-se do acórdão prolatado no REsp n. 877.466-SP, em julgamento de 09.12.2008, que teve como relatora a Min. Nancy Andrighi, da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça. O processo envolvia demanda indenizatória em face de empresa aérea em decorrência de atraso em voo. No que pertine ao tema estudado, destaque-se que a Turma decidiu desconsiderar o prazo do CDC, arts. 26, I, por considerá-lo exíguo, e mesmo o do art. 27, por entender que o consumidor tem o prazo decenal do CC, art. 205, para reclamar judicialmente pelos danos causados pelo atraso no voo. A seguir, para maior esclarecimento, um extrato do voto da relatora:

Cinge-se a controvérsia a examinar o prazo decadencial para o direito de pleitear o ressarcimento pelos danos, bem como a fixar o quantum indenizatório devido pelo atraso verificado nos voos internacionais realizados pelos recorridos.

I - Do prazo decadencial e/ou prescricional

Afirma a recorrente que o TJ/SP deveria ter aplicado o art. 26, I, do CDC, que dispõe caducar em 30 (trinta) dias o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação nos fornecimentos de serviço e de produto não duráveis. Sem adentrar na discussão acerca da natureza de tal prazo – se decadencial ou prescricional – passa-se, de imediato, ao tópico em discussão. Existem diversos julgados da 4ª Turma do STJ que já apreciaram a questão, exarando o entendimento de que o prazo decadencial de 30 dias não se aplica às ações indenizatórias decorrentes de atraso em voos. [...]. Dessarte, **não há falar em aplicação do prazo decadencial do art. 26 do CDC, prevalecendo**, para a ação de reparação de danos materiais e morais decorrentes de atraso em voo, **a regra geral do art. 205 do novo Código Civil** (equivalente ao art. 177 do CC/1916) (grifo nosso). (STJ - REsp 877.446/SP – rel. Min. Nancy Andrighi – 3ª T. - J. 09.12.2009 – DJ 03.02.2009).

<sup>128</sup> O princípio *favor debilis* é a superação da igualdade formal pela substancial (ou material), pelo reconhecimento presumido da vulnerabilidade do consumidor – CDC, art. 4º, I. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2009, p. 32-36).



No caso do “diálogo das influências recíprocas sistemáticas”, podem ocorrer influências da lei geral na especial, ou vice-versa. É o caso da redefinição de consumidor *stricto sensu* e equiparado ocorrida com o advento do Código Civil vigente. A jurisprudência do STJ evoluiu da visão interpretativa inicial, maximalista, para a finalista. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 70-72).<sup>129</sup>

Esta transformação deveu-se ao fato do Código Beviláqua, quando do advento do CDC, não estar em consonância com a visão principiológica que acompanhou o advento da Constituição Federal de 1988. Por falta, na então codificação cível, da tutela adequada, hoje existente, de relações jurídicas como as que se estabelecem entre estipulante e aderente, os tribunais passaram a aplicar às relações contratuais não consumeristas, os princípios ínsitos ao CDC, da função social, dignidade da pessoa humana, da igualdade material, entre outros. Desse modo, admitiu-se a aplicação do CDC não somente como norma orientadora para proteção do consumidor não-profissional, mas também para a tutela entre iguais, de forma indistinta. Iniciou-se por interpretar o consumidor segundo a linha maximalista. Obtinha-se, desta maneira, uma regulação do mercado, mais conforme com os postulados principiológicos constitucionais. Por exemplo, não era incomum, aplicar-se o conteúdo da lei 8.078/90, arts. 2º, *caput*, e parágrafo único, 17 e 29<sup>130</sup>, às relações entre estipulante e aderente em contrato de adesão, distinto do de consumo, na proteção deste<sup>131</sup>.

Com o advento do Código Civil de 2002, trazendo às relações privadas os paradigmas da socialidade, eticidade e operabilidade<sup>132</sup>, as relações como as

---

<sup>129</sup> A teoria finalista foi revalorizada com a entrada em vigor do Código Civil vigente, já que as regras do contrato de adesão, previstas na novel codificação, apresentaram os mesmos princípios do CDC: “boa-fé, interpretação a favor do mais fraco, etc.”. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 112)

<sup>130</sup> Cf. CDC, arts. 2º, *caput* e § único, 17 e 29, no Anexo A..

<sup>131</sup> Marques (2004) apresenta interessante e esclarecedor estudo a respeito do diálogo das fontes, através de artigo publicado na Revista da ESMESE, n. 74, intitulado “Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002”.

<sup>132</sup> São os paradigmas do Código Civil de 2002, conforme reconhecido pacificamente pela doutrina. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2006, p. 51-53).

que se estabelecem entre estipulante e aderente tiveram tutela adequada nos arts. 423-424:

Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio.

Dessa mesma forma encontram-se, dentre outros, o abuso do direito como ato ilícito, regulado no CC, art. 187, a função social dos contratos, no art. 421, e a boa-fé objetiva aplicadas às relações contratuais, no art. 422:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

.....  
Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

A jurisprudência, então, inclinou-se para uma abordagem mais finalista – subjetivista – de consumidor, como efetivo e final destinatário do produto ou serviço, objeto de uma relação de consumo. O Código Civil, incorporando muitos dos princípios constantes do CDC, predispôs-se, com mais eficiência, a regular as relações entre iguais, restando ao microsistema consumerista a prevalência na proteção ao consumidor. (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 31 e 112).

Complementando este breve estudo do diálogo das fontes, deve-se explorar a possibilidade da sua aplicação no diálogo entre o CDC e leis especiais. Para tanto, cabe destacar que a Lei 8.078/90 é uma lei especial, *ratione personae*, por tutelar um sujeito especial, o consumidor; de outra banda, é uma lei geral – *ratione materiae* – da tutela das relações de consumo.

Considerando a relação do microsistema consumerista com outras leis especiais, *mutatis mutandis*, é admissível observar diálogos semelhantes aos

dos que o Código Civil mantém. O Código de Defesa do Consumidor, ao ocupar uma posição hierárquica superior<sup>133</sup>, exerce, em relação ao universo normativo consumerista, um papel análogo ao de uma norma geral. À semelhança daqueles protagonizados pelo Código Civil, o CDC pode ser sujeito de diálogos sistemáticos de coerência, de complementaridade ou subsidiariedade, e de adaptação ou coordenação. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 96-98).

Ao termo desta abordagem do diálogo das fontes, envolvendo o CDC, distingue-se a importância deste instrumental, não somente hermenêutico, mas de aplicação da norma. Isto se deu pela dimensão que as relações de consumo passaram a ocupar no concerto normativo pátrio, em particular após a vigência da Lei 8.078/90.

O esforço intelectual e saber singulares de Marques (2002, p. 536; 2004, p. 16-54), dentre outros destacados estudiosos, trouxe, de Erik Jayme, tal instituto e o desenvolveu na aplicação do CDC, facultando mais segurança e amplitude jurídicas na aplicação dos direitos decorrentes de uma relação de consumo. Outrossim, é cabível sua aplicação como aparato jurídico de “coordenação entre as leis no mesmo ordenamento, como exigência para um sistema jurídico eficiente e justo [...]”. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 89).

Afigura-se, desta forma, em poderoso instrumento à disposição do intérprete para espancar antinomias decorrentes da aplicação simultânea de qualquer norma especial e do Código Civil, em especial, em razão da pesquisa ora em curso, daquelas que envolvem o CDC, promovendo diálogos “sistemático de coerência”, “sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias”, e “de coordenação e adequação sistemática”.

---

<sup>133</sup> Vide o *animus* do legislador no conteúdo do CDC, art.1º: é norma de ordem pública e interesse social, nos termos dos comandos constitucionais – CF, arts. 5º, XXXII, 170, V, e art. 48, do ADTC.

#### 4.2.4 A técnica da ponderação como solução de eventuais conflitos nas relações de consumo

A práxis jurídica demonstra existir conflitos na aplicação de normas onde a subsunção a uma implica a exclusão total ou parcial da outra, muito comum no caso dos princípios. Ora, o universo normativo consumerista, eivado de princípios orientadores e de cláusulas abertas, constitui-se campo fértil para tais antinomias. Para a solução desses embates a doutrina vem desenvolvendo a técnica da ponderação.

Antes de se esmiuçar a aplicação dessa técnica na solução de conflitos derivados de relações de consumo, importa compreendê-la. Cabe destacar a sua importância como instrumental hermenêutico para a aplicação da lei.

A capacidade de solução do conflito é diretamente proporcional a sua eficácia como instrumento de pacificação social. Uma eficaz aplicação da norma impende, em um primeiro estágio da solução da lide, a sua adequada interpretação; logo, a interpretação antecede a sua aplicação. Para uma compreensão mais esclarecedora da função interpretativa do operador do direito, busque-se a docência de Jiménez Serrano (2002, p. 11):

A função mais importante do estudioso do direito é a interpretação jurídica, atividade que lhe permite, entre outras coisas, avaliar a relação existente entre as normas (sua coerência), a determinação de sua eficácia e integridade e a solução dos conflitos jurídicos.

Reiterando que a eficácia da aplicação da norma perpassa, primeiro, pela interpretação, pergunta-se: A quem cabe a aplicação da norma?

Na organização política do Estado hodierno, a partir da Teoria da Separação dos Poderes, de Montesquieu (apud JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 172),

consagrada nas modernas constituições, coube ao Estado Juiz a prestação da jurisdição: “dar a cada um o que é seu”<sup>134</sup>.

Para Reale (2000, p. 302-304), aplicar o direito envolve “fatores lógicos, axiológicos e fáticos, que se correlacionam, levando à adequação de uma norma jurídica a um ou mais fatos particulares”. Como regra geral, se se identifica a adequação do fato concreto à norma, este é lícito, se não, é ilícito; é o que a doutrina conhece como subsunção, “fundamental para a dinâmica do direito”. Interpretar o direito traduz-se por escolher entre as “várias interpretações possíveis” de uma norma e é um ato que antecede a aplicação da mesma. Alerta, entretanto, o jusfilósofo, que

O ato de subordinação ou subsunção do fato à norma não é um ato reflexo e passivo, mas antes um ato de participação criadora do juiz, com a sua sensibilidade e tato, sua intuição e prudência, operando a norma como substrato condicionador de suas indagações teóricas e técnicas.

Porém, pela dimensão mais recente da evolução do Direito, a subsunção já não pode atender todos os anseios do aplicador da lei. Em razão disto, a dogmática desenvolveu novas técnicas de decisão jurídica. Destas, destaca-se a “ponderação de interesses, bens, valores e normas”. Antes de se detalhar a ponderação e para compreender sua real dimensão, é necessário tratar da ambiência em que pode ser instrumentalizada: a dos princípios em colisão.

Em uma Sociedade democrática, há multiplicidade de princípios, em particular aqueles positivados na Constituição, destacando-se os que agasalham direitos fundamentais. Propicia, repetidas vezes, a aplicação de mais de um, ofertando “decisões, valores ou fundamentos diversos”, excludentes, entre si. (BARROSO, 2008, p. 31).

A legislação, mesmo infraconstitucional, tem utilizado conceitos jurídicos indeterminados e cláusulas gerais, igualmente facultadores de colisões, mais comuns entre princípios, podendo, também, ser encontrados entre regras, onde o legislador transfere ao intérprete a incumbência de delimitar o sentido e o

---

<sup>134</sup> Cf. Ulpiano em Digestos (apud CARLETTI, 1995, p. 326).

alcance normativo. O emprego da norma, dessa maneira, não pode comportar a simples análise da subsunção do caso concreto à norma ou não, não sendo incomum a possibilidade da aplicação, ao mesmo tempo, de mais de uma ao caso concreto, com a peculiaridade da aplicação de uma excluir a da outra. A solução para circunstâncias assim parece ter sido encontrada pela hermenêutica na ponderação dos princípios.

Mas o que é ponderação?

Para compreendê-la, é preciso vê-la como instrumento de aplicação do direito ao caso concreto – pela inadequação do emprego da subsunção e no caso dos princípios, em virtude da inexistência de superioridade formal entre si; leva o intérprete a estabelecer o peso relativo das normas que se contrapõem. Um conceito, objetivo e bastante claro, foi desenvolvido por Barcelos (2005, p. 23)<sup>135</sup>: a ponderação é “uma técnica jurídica de solução de conflitos normativos que envolvem valores ou opções políticas em tensão, insuperáveis pelas formas hermenêuticas tradicionais”.

Sem a amplitude que o tema merece, mas dada a sua importância contemporânea, é imprescindível que se explore seus principais contornos doutrinários.

Em um esforço de síntese, registre-se a sistematização da técnica de ponderação levada a efeito por Barroso (2008, p. 31, 57-58), concebida como um processo em três etapas. A primeira fase implica na elaboração de listas das normas aplicáveis, reunidas conforme a solução comum que os seus comandos suscitarem:

Em uma primeira fase, se identificam os comandos normativos ou as normas relevantes em conflito. [...] Ainda nesta primeira fase, as diversas indicações normativas devem ser agrupadas em função da solução que estejam sugerindo.

---

<sup>135</sup> Ver também Silva (2005, p. 285-291).

Na segunda fase, já de posse das listagens de normas reunidas em conformidade com as soluções que os respectivos conjuntos da primeira fase indicarem, aplica-se, em abstrato, cada conjunto normativo ao caso, identificando-se as conseqüências que concernem a cada um:

Na segunda fase cabe examinar as circunstâncias concretas do caso e suas repercussões sobre os elementos normativos [...]. A importância que se deverá atribuir a cada um dos elementos normativos indicados na primeira fase depende em boa medida dos fatos.

Na terceira fase, há de se sopesar as repercussões recíprocas para eleger o conjunto de normas cuja aplicação deve preponderar ao caso *sub examinem*:

Na terceira fase – a fase da decisão – se estará examinando conjuntamente os diferentes grupos de normas e a repercussão dos fatos sobre eles, a fim de apurar os pesos que devem ser atribuídos aos diferentes elementos em disputa. Diante da distribuição de pesos – e esse o diferencial da ponderação – será possível definir, afinal, o grupo de normas que deve prevalecer.

Os exemplos a seguir tratam da aplicação da ponderação em lides consumeristas. Em cada uma, é possível identificar, mesmo que em análise sucinta, a aplicação desta técnica.

O primeiro caso refere-se ao Recurso Especial n. 639.534/MT, que teve como relator o Min. Carlos Alberto Menezes Direito, e foi julgado em 9.11.2005. A Caixa Econômica Federal (CEF) foi a recorrente, tendo interposto “agravo de instrumento e ação ordinária de revisão de contrato de financiamento no âmbito do Sistema Financeiro de Habitação contra decisão que determinou que ficasse responsável pelo pagamento da perícia, considerando a inversão do ônus da prova”. A CEF argüiu, ainda, a incompatibilidade da “inversão do ônus financeiro com o benefício da assistência judiciária gratuita”. Sustentou que sendo caso de assistência judiciária, “os honorários periciais devem ser suportados pelo Estado, a quem foi conferido o dever constitucional e legal de prestar assistência judiciária aos necessitados”. Abaixo, a ementa do REsp, em comento:

ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PERÍCIA. PRECEDENTES DA CORTE. 1. O benefício da assistência judiciária gratuita e a inversão do ônus da prova não são incompatíveis. 2. A simples inversão do ônus da prova, no sistema do Código de Defesa do Consumidor, não gera a obrigação de custear as despesas com a perícia, embora sofra a parte ré as consequências decorrentes de sua não-produção. 3. O deferimento da inversão do ônus da prova e da assistência judiciária, pelo princípio da ponderação, impõe que seja beneficiado o consumidor, com o que não cabe a orientação jurisprudencial sobre o custeio da prova pericial nos termos da Lei nº 1.060/50. 4. Recurso especial conhecido e provido. (STJ – REsp 639.534/MT – rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito – 2ª S. - J. 09.11.2005 – DJ 13.02.2006,p. 659).

Com os dados acima disponíveis e com base apenas na ementa do acórdão, não se pode reconstituir toda a elaboração mental – plena de elementos objetivos e subjetivos – própria do processo decisório que levou à aplicação da técnica de ponderação, entretanto, é possível alinhavá-la em consonância com o faseamento preconizado por Barcellos. Assim, em apertada síntese, é factível presumir os passos da técnica de ponderação aplicada ao caso.

Na primeira fase, em uma análise sucinta, e considerando apenas as duas principais normas em colisão, *in casu*, vê-se a possibilidade da aplicação da Lei n. 1.060/50 e do CDC, art. 6º, VIII. A primeira, pelo seu artigo 4º, garante a gratuidade da assistência judiciária a quem comprovar que “não está em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família”. Já o CDC, art. 6º, VIII, faculta a inversão do ônus da prova, a favor do consumidor, no processo civil, “a critério do Juiz” – *ope judicis*<sup>136</sup>, se verossímil o alegado, e/ou hipossuficiente o consumidor.

Na segunda fase, nota-se que se aplicada a Lei 1.060/50, ficaria por conta do Estado o pagamento da perícia requerida pelo consumidor. A outro tanto, se concedida a inversão do ônus da prova, caberia ao fornecedor produzir as provas que viessem comprovar a improcedência da pretensão do consumidor.

Na terceira fase, avaliando-se as possíveis implicações legais no caso concreto privilegiou-se a condição do consumidor, acolhendo-se, pelo emprego do princípio da ponderação, a presunção a seu favor. Assim, a instituição

---

<sup>136</sup> Para o significado de inversão do ônus da prova *ope judicis*, vide 3.2.7, supra.



financeira ré ficou desobrigada do pagamento da perícia, arcando, entretanto, com as conseqüências de não ter assumido com a sua produção.

O segundo caso é o do Recurso Especial n. 853.392/RS, cujo relator foi o Min. Castro Meira, a recorrente, Leda Borges Ramos, e a recorrida a Companhia Estadual de Energia Elétrica do RS, julgado em 21.10.2006. O recurso pretendeu manter a continuidade do serviço público de energia elétrica, apesar do inadimplemento das prestações mensais referentes ao consumo de energia elétrica da consumidora. A seguir, transcreve-se a ementa:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. ENERGIA ELÉTRICA. CORTE. INADIMPLÊNCIA. AVISO PRÉVIO. POSSIBILIDADE. 1. O princípio da continuidade do serviço público assegurado pelo art. 22 do Código de Defesa do Consumidor deve ser obtemperado, ante a exegese do art. 6º, § 3º, II, da Lei n.º 8.987/95, que prevê a possibilidade de interrupção do fornecimento de energia elétrica quando, após aviso, permanecer inadimplente o usuário, considerado o interesse da coletividade. Precedentes de ambas as Turmas de Direito Público. 2. Ressalvam-se apenas situações em que o corte de energia elétrica possa acarretar lesão irreversível à integridade física do usuário, consoante observado no voto vogal, o que não é o caso dos autos. 3. Recurso especial improvido. (STJ - REsp 853.392/RS – rel. Min. Castro Meira – 2ª T. - J. 21.09.2006 – DJ 05.09.2007).

Reconstituindo as fases da ponderação têm-se as que se seguem.

Na primeira fase identificam-se as normas em conflito: o CDC, art. 22<sup>137</sup>, que estabelece a obrigatoriedade aos “órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento” o fornecimento dos serviços com continuidade, adequação e eficiência. Contrapondo-se ao CDC, a Lei 8.987/95, § 3º, II, faculta à concessionária a interrupção da prestação do serviço, por não considerar “descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso”, quando, considerando o interesse da coletividade, houver inadimplemento do usuário.

Na segunda fase, o exame das circunstâncias do caso e das suas repercussões faz presumir que: se aplicado o CDC, ter-se-ia a continuidade da

---

<sup>137</sup> Cf. CDC, art. 22, no Anexo A.

prestação do serviço de energia elétrica, com rompimento do sinalagma – fornecimento *versus* pagamento – estabelecido na contratação e eventual comprometimento do sistema de fornecimento de energia elétrica caso o exemplo viesse a ter repercussão no universo de consumidores; por outro lado, a resolução do contrato de prestação de energia elétrica, antecedido por aviso prévio, por inadimplemento do consumidor, dá cumprimento à Lei 8.987/95, e evita possível comprometimento de todo o sistema de fornecimento desse serviço essencial, caso, o mau exemplo viesse a ser seguido por outros consumidores, nestas circunstâncias.

O E. Tribunal, em uma terceira fase da aplicação da ponderação, ao privilegiar o direito do fornecedor de suspender a prestação do serviço, mesmo essencial, mediante aviso prévio razoável, considerou que as eventuais repercussões do não pagamento do consumo de energia elétrica para a companhia estadual poderia promover, mesmo que indiretamente, maiores danos à sociedade do que a continuidade do serviço sem o seu pagamento.

A gênese dos sistemas jurídicos atuais se faz plena de normas principiológicas e cláusulas gerais, seja na legislação constitucional, seja na infraconstitucional, terreno fértil à aplicação da ponderação, como dirimente de conflitos. Barroso (2008, p. 56), ao dimensionar a potencialidade deste instituto, reconhece sua importância, nesse ambiente contemporâneo normativo, principiológico e de exuberância normativa, como importante instrumento hermenêutico de amplo espectro de aplicação:

Gradativamente, porém, a ponderação tem se destacado como figura principal, e não só coadjuvante dos princípios. Já é possível identificá-la como uma técnica de decisão jurídica autônoma que aliás, vem sendo aplicada em diversos outros ambientes que não o de conflito de princípios.<sup>138</sup>

Ao CDC, pela sua constituição, igualmente se aplica a ponderação, para uma maior eficácia jurisdicional e pacificação social.

---

<sup>138</sup> Também Ávila (2004, p. 50), com acerto, manifesta: “A ponderação diz respeito tanto aos princípios quanto às regras, na medida em que qualquer norma possui um caráter provisório que poderá ser ultrapassado por razões havidas como mais relevantes pelo aplicador diante do caso concreto.”

### **4.3 Alguns dos principais óbices à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo**

O que se pôde observar, nesta análise de alguns dos mais destacados conflitos derivados das relações de consumo, é que eles apresentam, como fonte primária, em uma relação jurídica de consumo, a conduta do fornecedor apartada do arcabouço ético-princípiosológico informador das relações jurídicas estabelecidas.

Em abstrato, o próprio sistema jurídico pátrio dispõe de solução para tais antinomias de pretensões. O mesmo ocorre, quanto ao subsistema que, em especial, tutela *ratione personae* o consumidor. A solução, em regra, é encontrada nas sanções que podem ser de ordem administrativa, penal e civil.

Atente que, instalado o conflito, é possível identificar óbices à sua solução, independente dos meios disponibilizados pelo próprio subsistema para dirimir o embate das pretensões em conflito. Tais fatores poderão ser endógenos ao microssistema consumerista ou, exógenos.

Nem todos os aspectos poderão receber a atenção científica cabível, pela limitação temporal desta pesquisa, mas os que serão elencados como óbices, a seguir, constituem-se em alguns dos que mais se destacam.

#### **4.3.1 Óbices que têm como fonte fatores endógenos ao microssistema consumerista**

A própria estrutura do microssistema consumerista favorece o surgimento de obstáculos à solução dos conflitos decorrentes das relações entre fornecedores e consumidores. Serão destacados dois óbices: um primeiro, decorrente da fragilidade da estrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), um segundo, fruto do baixo índice de adesão dos Procons ao Sistema

Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), *software* do Ministério da Justiça de coleta, armazenamento, e tratamento estatístico dos dados informados pelos Procons que a ele aderiram, além da oferta das análises realizadas <sup>139</sup>.

#### 4.3.1.1 Os obstáculos decorrentes da fragilidade organizacional do SNDC

O microssistema consumerista, pela sua dimensão e teleologia, demanda por uma estrutura e condução vigorosas, dada a dimensão geográfica do país, universo de consumidores, heterogeneidade das lides e complexidade das medidas necessárias para implementar o comando constitucional de proteção do consumidor, sob pena de se transformar em aparato normativo sem eficácia. O que se pretende discutir, neste tópico, é o quanto a estrutura do SNDC concorre, pela sua estrutura organizacional, para eventuais óbices à solução dos conflitos derivados das relações de consumo.

O CDC estabeleceu, no art. 105, quais os organismos que devem compor o SNDC: “Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor”. O Sistema foi organizado pelo Dec. n. 2.181 de 20 de março de 1997 que revogou o Dec. n. 861 de 9 de julho de 1993 e substituiu o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DNDC) pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). Na constituição do SNDC – praticamente repetindo o CDC, art. 105 – encontram-se órgãos públicos e privados. É o que se vê do conteúdo do art. 2º do Dec. 2.181/1997:

Art. 2º. Integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça – SDE, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

---

<sup>139</sup> Um estudo mais completo do SINDEC se dará em 4.3.1.2, infra.

Deduz-se que o Sistema apresenta entre seus principais órgãos, com atribuições – principais ou secundárias - de defesa do consumidor, o DPDC, as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, as Defensorias Públicas, as Delegacias Especializadas no atendimento de consumidores, os Procons e as Associações de Defesa do Consumidor.

O DPDC é o órgão com a competência de coordenar a política do SNDC, em razão do conteúdo do CDC, art. 106, I, e inciso I, do art. 3º, do Dec. N. 2.181/97, respectivamente transcritos a seguir:

Art. 106 [do CDC]. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico – MJ, ou órgão federal que venha a substituí-lo [foi substituído pelo DPDC pelo Dec. N. 2.181/97], é o organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

Art. 3º [do Dec. N. 2.181/97]. Compete ao DPDC, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

Não resta dúvida, nessa pluralidade de organismos, prevista no *caput* do art. 3º, do decreto supra, que o legislador estabeleceu ao DPDC “a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, ficando suas atribuições dispostas em seus incisos:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na

fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;

X - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

XI - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XII - provocar a Secretaria de Direito Econômico para celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do artigo 59 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

XIII - elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990;

XIV - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

As atividades do DPDC vêm sofrendo um incremento nos últimos anos. Destaque-se a articulação dos Procons e outros órgãos federais de tutela do consumidor. Do mesmo modo, sua atribuição envolve a implantação e gerência do SINDEC. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 338-339)

A legislação vigente atribui ao Departamento um dilargado universo de atribuições com insuficiente subordinação formal dos órgãos constituintes do SNDC.

O Ministério Público tem prestado destacados serviços à Nação. No cumprimento do seu múnus público, constitucionalmente estabelecido pelos arts. 127 e 129, III, dentre outros, incumbe-lhe “a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”, e a promoção do inquérito civil e da ação civil pública, “para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos. A tutela coletiva dos direitos dos consumidores está aí abrangida.

Ocorre que eventual atuação do Ministério Público no mister consumerista, seja através de Promotoria de Defesa do Consumidor, para tal constituída, seja pela atuação individual do promotor de justiça, não está formalmente integrada ao SINDEC, já que possui absoluta autonomia. Embora isto não venha a descurar o exercício de suas singulares atividades na solução dos conflitos, obriga que

se busque articulação com os outros organismos do sistema. Ocasionalmente, encontra-se frente à atividade concorrente com outros Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Procons, entidades civis, agências reguladoras como Anatel e outras, ou ainda, empresas públicas federais como a Caixa Econômica Federal, etc.

A Defensoria Pública é outro órgão de importância capital para o exercício efetivo do estado de direito, pela defesa em juízo dos hipossuficientes econômicos. Apresenta as mesmas dificuldades institucionais de integração ao SNDC que o Ministério Público. Embora a estrutura organizacional dependa do que cada Estado Membro lhe impõe, infelizmente, na maioria das vezes não conta com a mesma independência financeira do Ministério Público.

Sua atuação foi ampliada, na medida em que, pondo fim à discussão a respeito, com fulcro no art. 4º, XI, da Lei Complementar n. 80 de 12 de janeiro de 1994, combinado com o art. 5º, I, da Lei n. 11.448, de 15 de janeiro de 2007 – que modificou a Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985 – a Defensoria Pública passou a legitimar-se na defesa do consumidor, nas ações civis públicas.

Na esfera da apuração dos delitos tipificados na legislação de consumo, os Estados podem criar delegacias de polícia especializadas no atendimento do consumidor. Acontece que tais instituições especializadas não são encontradas na maioria das cidades brasileiras, ficando sua criação ao sabor da vontade política dos Estados. Certamente, se implantada, sua atuação especializada permitiria que os objetivos da Política Nacional de Proteção ao Consumidor fossem atingidos com maior plenitude.

Quanto aos Procons, constituem-se em órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, com atribuição de aplicação de sanções administrativas aos fornecedores violadores das normas protetivas do consumidor, nos termos do CDC, arts. 55 a 60 do CDC, e do Dec. 2.181 de 20 de março de 1997<sup>140</sup>.

---

<sup>140</sup>Dentre as principais atividades exercidas pelos Procons, além da aplicação de sanções administrativas, está o trabalho de educação e informação dos consumidores. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 326-329).

Todos os Estados os possuem, embora seus nomes possam apresentar diferenças. Quanto aos municípios, entretanto, isto não é verdadeiro. Dos 5.564 (cinco mil quinhentos e sessenta e quatro) existentes (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2008), menos de 600 (seiscentos) dispõem deste órgão de defesa do consumidor (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 329).

Também apresentam legitimação processual, concorrente e disjuntiva, conforme o CDC, art. 82, III, podendo agir, independente da anuência dos outros legitimados. Em que pese tal legitimação processual ativa, raramente encontram-se ações aforadas por estes órgãos.

Os Procons têm adotado, em sua maioria, uma postura pró-ativa extrajudicial, através da intermediação qualificada com o fornecedor. Utilizam-se de atendimentos preliminares (intermediando por telefone), de cartas de informações preliminares (envio de carta com prazo para a solução do conflito), ou da instauração de processos administrativos em decorrência de reclamações apresentadas por consumidores lesados, conforme descreve o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas<sup>141</sup>. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 12).

Nas considerações atinentes às associações civis de defesa do consumidor, constata-se já uma longa folha de serviços nessa seara. São instituições privadas, sem fins lucrativos, constituídas por pessoas para a defesa individual e coletiva dos direitos dos consumidores. Têm finalidade ampla, entre as quais, destacam-se a de pesquisa científica, ajuizamento de ações, educação, etc. É a constatação da organização da sociedade civil na busca de seus direitos. Quanto mais organizada uma Sociedade, mais capacidade tem de exercitar sua cidadania. No Brasil ainda é insuficiente o número de organismos desse tipo.

---

<sup>141</sup> O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 é uma publicação periódica do DPDC, que consolida as informações encaminhadas pelos Procons integrados ao SINDEC. Segundo o relatório analítico constante do Cadastro, estas são as principais atividades de proteção ao consumidor conduzidas pelos Procons, decorrentes das reclamações protocolizadas. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 12).



Entre as entidades do sistema podem ser encontradas, inclusive, as que exercem a defesa do consumidor como atribuição secundária, por não terem sido criadas para este fim específico. Como exemplo dessa espécie, têm-se as “agências autárquicas reguladoras e as executivas”, cuja natureza jurídica é a de órgão estatal, pessoa jurídica de direito público interno.

A primeira espécie, agência reguladora, apresenta-se como entidade “com típica função de controle”. Tem a si atribuída

a função principal de controlar, em toda a sua extensão, a prestação dos serviços públicos e o exercício de atividades econômicas, bem como a própria atuação das pessoas privadas que passaram a executá-los, inclusive impondo sua adequação aos fins colimados pelo Governo e às estratégias econômicas e administrativas que inspiram o processo de desestatização. (CARVALHO FILHO, 2004, p. 396-397).

Algumas das mais destacadas são: a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional do Cinema (ANCINE), Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Agência Nacional de Águas (ANA). Carvalho Filho (2004, p. 397) aclara que suas atividades envolvem desde a elaboração de normas e estudos na sua área de atuação específica, até a gestão de contratos de concessões, assim como atividades de fiscalização, entre outras.

As agências executivas destinam-se ao exercício de “atividade estatal que, para melhor desenvoltura, deva ser descentralizada e, por conseguinte, afastada da burocracia administrativa central”. Embora possam, entre suas funções, fiscalizar “pessoas e atividades”, diferenciam-se das agências reguladoras por não ser este o seu objeto principal (CARVALHO FILHO, 2004, p. 398-400). Enquadram-se nesse gênero de entidades, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), o Banco Central

(BC), a Agência de Desenvolvimento do Nordeste (ADENE) e a Agência de Desenvolvimento da Amazônia (ADA).

Após se ter vislumbrada a multiplicidade e a heterogeneidade dos organismos constituintes, direta ou indiretamente, do SNDC, importa destacar a possibilidade de superposição de suas atuações. Surgem, assim, conflitos, sejam horizontais, sejam verticais, como sugere a ementa a seguir transcrita:

ADMINISTRATIVO E CONSUMIDOR - PUBLICIDADE ENGANOSA - MULTA APLICADA POR PROCON A SEGURADORA PRIVADA - ALEGAÇÃO DE BIS IN IDEM, POIS A PENA SOMENTE PODERIA SER APLICADA PELA SUSEP - NÃO-OCORRÊNCIA - SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SNDC - POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DE MULTA EM CONCORRÊNCIA POR QUALQUER ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, PÚBLICO OU PRIVADO, FEDERAL, ESTADUAL, MUNICIPAL OU DISTRITAL. 1. A tese da recorrente é a de que o Procon não teria atribuição para a aplicação de sanções administrativas às seguradoras privadas, pois, com base no Decreto n. 73/66, somente à Susep caberia a normatização e fiscalização das operações de capitalização. Assim, a multa discutida no caso dos autos implicaria verdadeiro *bis in idem* e enriquecimento sem causa dos Estados, uma vez que a Susep é autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda; enquanto que o Procon, às Secretarias de Justiça Estaduais. 2. Não se há falar em *bis in idem* ou enriquecimento sem causa do Estado porque à Susep cabe apenas a fiscalização e normatização das operações de capitalização pura e simples, nos termos do Decreto n. 73/66. Quando qualquer prestação de serviço ou colocação de produto no mercado envolver relação de consumo, exsurge, em prol da Política Nacional das Relações de Consumo estatuída nos arts. 4º e 5º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC que, nos termos do art. 105 do Código de Defesa do Consumidor é integrado por órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, além das entidades privadas que têm por objeto a defesa do consumidor. Recurso ordinário improvido. (STJ - RMS 26397/BA – rel. Min. Humberto Martins – 2ª T. - J. 01.04.2008 – DJ 11.04.2008, p. 108).

O amplo universo das atribuições do DPDC referidos no art. 3º do Dec. 2.181 de 20 de março de 1997 leva à discussão da sua efetiva capacidade de atender o que lhe cabe, segundo o constante da norma. Também, a pluralidade e autonomia dos órgãos constitutivos do SNDC, estruturados sem vínculo formal e sem hierarquia estabelecida – constituindo um sistema horizontal, sem qualquer vínculo de subordinação, configuram-se em obstáculo à consecução do que compete a esse organismo.

#### 4.3.1.2 Os obstáculos à solução dos conflitos derivados das relações de consumo encontrados no SINDEC

Nos termos do Dec. 2.181 de 20 de março de 1997, ao DPDC/SDE do MJ – sucessor do extinto DNDC – cabe a coordenação da política do SNDC. Compete-lhe, desse modo, que aos consumidores seja garantida a informação e a orientação adequadas.

No aperfeiçoamento de suas tarefas, os órgãos do SNDC, a partir de um dado momento, identificaram o eixo da informação, alimentado pelos Procons, para melhor esclarecer o consumidor e conduzir sua diversificada e heterogênea estrutura. Utilizando-se do SINDEC – *software* hospedado no sítio do MJ – o Sistema incluiu “também um conjunto de procedimentos para o tratamento de demandas e de gestão do trabalho técnico”, orientador dos Procons<sup>142</sup>. Ao ser configurado e implantado, passou a constituir-se em

um sistema informatizado que permite: a) o registro de todas as demandas individuais de consumidores levadas aos Procons integrados; b) a gestão do fluxo dos processos administrativos abertos a partir dessas demandas; c) a organização de todas as informações registradas em bancos de dados estaduais, que são diariamente consolidados numa base nacional; d) a disponibilização dessas informações para consulta pelos Procons integrados, por meio do próprio Sistema, ou por toda a sociedade, por meio de um sítio na Internet (<http://www.mj.gov.br/sindec>); e) a elaboração dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas. Apesar de, numa primeira abordagem, o SINDEC ser um software, uma tecnologia, o Sistema inclui também um conjunto de procedimentos para o tratamento de demandas e de gestão do trabalho técnico do Procon. Dessa forma, quando um Procon adere ao SINDEC, adere também a esse conjunto de procedimentos, com todos os seus conceitos, bem como a um modelo de gestão de demandas. Nesse sentido mais amplo, o SINDEC é uma política pública de integração dos órgãos do SNDC e de informação e orientação aos consumidores, materializada em um conjunto de soluções tecnológicas transferido aos Procons integrados. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 12).

Pela sua distribuição territorial capilar e pela magnitude das informações que pode fornecer, por cadastrar importantes dados relativos às reclamações dos

---

<sup>142</sup> Informações da organização e funcionamento do SINDEC, também, são encontradas na obra “Manual de direito do consumidor”. (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2009, p. 339-340)

consumidores por todo o território nacional, vem se impondo como eixo de integração informacional qualificado<sup>143</sup>.

O SINDEC, alimentado pelos dados dos Procons, a partir de sua implantação

possibilitou a consolidação de informações dinâmicas, qualificadas e atualizadas sobre conflitos no mercado de consumo tratados pelos órgãos públicos de defesa do consumidor. [...] disponibilizou essas informações para operadores do direito, para estudiosos do tema, e, sobretudo, para todos os consumidores. [...] permitiu também ao DPDC consolidar os Cadastros Estaduais e Municipais, possibilitando a publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. [...] harmonizou os procedimentos de atendimento a demandas individuais de consumidores em todo o Brasil. [...] estabeleceu uma linguagem comum de uso por todos os Procons integrados e implementou um fluxo de tratamento de reclamações e de elaboração do Cadastro. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 11).

O resultado de toda a sistematização traduz metódica classificação dos dados coletados, disponíveis aos interessados – SNDC, imprensa, consumidores, fornecedores, etc., aumentando a segurança jurídica para os consumidores e fornecedores e facilitando as estratégias conjuntas nos diversos níveis de atuação dos órgãos do SNDC.

Esta análise sistemática passou a ser feita a partir de 2006, através do relatório analítico denominado de Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, tendo o último sido publicado em 2008. A divulgação da tabulação dos dados através do SINDEC, por relatório, levou em consideração o princípio da Política Nacional de Relações de Consumo, previsto no CDC, art. 4º, IV<sup>144</sup>. Atendeu o direito básico do consumidor estatuído no art. 6º, II<sup>145</sup>, ao elaborar um cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços,

---

<sup>143</sup> O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008, publicado em 11 de setembro de 2008, consolidou 93.872 (noventa e três mil oitocentos e setenta e duas) Reclamações Fundamentadas no período de 01 de setembro de 2007 a 31 de agosto de 2008 (DPDC, 2008, p. 20), por 19 (dezenove) Estados (Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio de Janeiro, Santa Catarina, Tocantins) e 6 (seis) municípios (Belo Horizonte/MG, Contagem/MG, Divinópolis/MG, Mineiros/GO, Campo Novo de Parecis/MT, e Rondonópolis/MT) (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p 16-17, 36-45).

<sup>144</sup> e <sup>145</sup> Cf. CDC, arts. 4º, IV, e 6º, II, no Anexo A.

conforme dever jurídico estabelecido pelo art. 44, *caput* e parágrafos 1º e 2º<sup>146</sup>. Reconhece-se que, em razão da integração dos dados propiciada pelo SINDEC, houve um aumento da segurança jurídica para os consumidores e fornecedores, facilitando a adoção de estratégias conjuntas nos diversos níveis de atuação dos órgãos do sistema. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 15-18).

A doutrina consumerista, os dados ofertados pelo IBGE, Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 e SINDEC (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009) levam a constatar o que se segue.

Embora o Brasil constitua-se, politicamente, em 26 (vinte e seis) Estados mais o Distrito Federal, até a elaboração do Cadastro, somente 24 (vinte e quatro), estavam integrados ao SINDEC através dos respectivos Procons: os do Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins; os Estados do Paraná, Rondônia e Roraima não participam.

Ainda que participantes do sistema, os estados do Ceará, São Paulo e Sergipe, e mais o Distrito Federal não encaminharam os dados para a confecção do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008.

Dos municípios brasileiros que apresentam Procons organizados – menos de 600 (seiscentos) entre os 5.564 (cinco mil quinhentos e sessenta e quatro)<sup>147</sup> – somente 59 (cinquenta e nove) estão integrados ao SINDEC<sup>148</sup>. Dos que aderiram ao sistema, 53 (cinquenta e três) deixaram de abastecer o banco de dados para a elaboração do Cadastro Nacional de Reclamações

---

<sup>146</sup> Cf. CDC, art. 44, *caput*, §§1º e 2º.

<sup>147</sup> Vide 4.3.1.1, *supra*.

<sup>148</sup> Os Procons estão presentes em 111 (cento e onze) cidades, devido ao fato de que, dos 59 (cinquenta e nove) presentes em seus municípios sede, muitos, estabeleceram postos em outros, circunvizinhos. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008, p. 36)

Fundamentadas 2008. (DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 2008).

Em que pese não se ter obtido, até agora, uma adesão absoluta, já se identifica uma integração sistêmica, através das informações prestadas pelos Procons, que após consolidadas, passam a ser ofertadas através do sítio do MJ, para orientação. Ao que aderiu ao Sistema, cabe apenas encaminhar os respectivos relatórios, com a regularidade e tempestividade exigida, para que os dados venham a ser trabalhados e disponibilizados.

A crítica que se pode fazer é a da integração facultada pelo SINDEC depender da iniciativa de cada Procon, ou seja, da vontade política do administrador e/ou do prefeito ou governador a quem se subordina, por não ser ordenada de forma centralizada. Não sendo incomum, além disto, encontrarem-se gestores, com cargos *ad nutum*, sem conhecimento em Direito, podendo, por essa razão, prejudicar o tratamento legal e sistemático das reclamações processadas.

Embora o SINDEC já se constitua em poderoso instrumento garantidor dos direitos dos consumidores, é forçoso reconhecer a sua fragilidade, traduzida na ausência da integração de 03 (três) Estados, do Distrito Federal e da maioria dos municípios.

Para fins de análise da evolução do número de reclamações apresentadas junto aos Procons e das respostas dos fornecedores demandados, nas Tabelas 1 a 3, extraídas do SINDEC (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009), estão consolidadas, em números absolutos e porcentagem, as reclamações atendidas e não atendidas.

**Tabela 1 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2006**

Atendidas		Não atendidas	
Quantidade	%	Quantidade	%
11.133	71,22	1.199	28,78

Fonte: SINDEC/MJ, jan. a ago. 2006.

**Tabela 2 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2007**

Atendidas		Não atendidas	
Quantidade	%	Quantidade	%
44.187	81,68	9.913	18,32

Fonte: SINDEC/MJ, set. 2006 a ago. 2007.

**Tabela 3 – Reclamações Fundamentadas Atendidas e não Atendidas 2008**

Atendidas		Não atendidas	
Quantidade	%	Quantidade	%
72.808	77,56	21.064	22,44

Fonte: SINDEC/MJ, set. 2007 a ago. 2008.

O acompanhamento destes dados, dentre os inúmeros outros disponibilizados pelo SINDEC, permite identificar o aumento sucessivo da quantidade contabilizada de reclamações. Todavia, não se pode asseverar que isto se deu pelo aumento efetivo das queixas, junto aos Procons. O que se pode afirmar é que as adesões que se sucederam, a partir de 2006, em particular as estaduais, aumentaram as quantidades tabuladas.

Apesar disto, outra consideração deve ser levada em conta. O percentual das reclamações não atendidas, não diminuiu ao longo dos relatórios, mantendo-se na ordem de 25% (vinte e cinco por cento), demonstrando que parte dos fornecedores é refratária aos princípios que norteiam as relações consumeristas.

#### 4.3.2 Óbices exógenos ao microssistema consumerista

Os óbices à realização dos direitos do consumidor podem advir da estrutura do próprio subsistema como de fatores exógenos, externos a ele; constituem-se em obstáculos reais à efetiva proteção estabelecida pelo direito fundamental pertinente.

Tratam-se, em uma primeira abordagem, de dois momentos da Humanidade: um do passado – a Modernidade, que envolve uma verdadeira revolução no

modo de pensar e viver das gentes: teve, como momento histórico marcante, a Revolução Francesa, que desenvolveu as primeiras gerações de direitos fundamentais, estendendo suas influências até o presente; outro – a Pós-modernidade, em pleno curso e com início no século XX, carreando insegurança e crise a todos os campos do saber, tem levado a mudanças de paradigmas, inclusive no Direito, sem que se tenha a certeza dos seus caminhos futuros. Estas reflexões encerram-se com uma incursão à Ética: mais precisamente ao *ethos* do povo, discutindo-se alguns índices apurados em pesquisas científicas realizadas com rigor metodológico e conduzidas por instituições da mais elevada seriedade. (ALMEIDA; BITTAR, 2007, p. 585-589).

#### 4.3.2.1 Os reflexos da Modernidade na formação dos operadores do direito

As descobertas científicas, a Reforma Protestante e o humanismo renascentista, ocorridos entre os séculos XIV-XVII, proporcionaram o advento do período que se convencionou chamar de Modernidade, cujos efeitos se estendem até o presente, imprimindo reflexos ao conjunto normativo, em geral, e ao consumerista, em especial. Caracterizou-se como um rompimento com a escolástica e com o “espírito medieval”. Apresentou um novo pensar e uma nova “visão de mundo inaugurada pelo Renascimento”. Teve como expressões filosóficas Francis Bacon, Galileu e Descartes, nos séculos XVI e XVII. Sua “principal expressão” foi o Iluminismo, no século XVIII. Identificou-se com o “racionalismo especialmente com o crítico, e com as idéias de progresso e renovação, pregando a libertação do indivíduo do obscurantismo e da ignorância através da difusão da ciência e da cultura em geral”. (JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 84-85 e 170).

Pretendeu o aniquilamento dos privilégios feudais; a burguesia e o povo em geral aspiravam “poder contratar, fazer circular as riquezas, adquirir bens como expansão da própria inteligência e personalidade, sem restrições ou entraves legais”. (TEPEDINO, 2004, p. 2).



No curso dos séculos XVII e XVIII, sob esse ideário iluminista, ocorreram as chamadas revoluções liberais ou burguesas, que proporcionaram mudanças significativas, levando a que o “Estado absoluto” cedesse lugar ao “Estado democrático de direito”. Produziram-se inúmeras declarações de direitos, com profundo componente ético, destacando-se “a Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, decorrente da Revolução Francesa, e a declaração de Direitos da Virgínia, de 1776, da Revolução Americana”. (MARMELSTEIN, 2008, p. 44-45).

Na França, no século XVIII, por conta da revolução intelectual iluminista que se processou na Europa, cultivou-se a “crença de que o homem possui direitos naturais” (ROSS, 2003, p. 286-290). Foi o substrato ideológico das revoluções liberais e “fundamento das doutrinas políticas de cunho individualista que enfrentaram a monarquia absoluta”, apresentando o jusnaturalismo associado ao Iluminismo (BARROSO, 2008, p. 20-21). Exaltava-se a existência “de uma lei divina”, sem “erro ou falha” da norma, pela sua transcendência, perfeição e imutabilidade, apartada de “concepções mítico-religiosas”, fundada na razão (ALMEIDA; BITTAR, 2007, 245-246).

As legislações nacionais, progressivamente, positivaram os direitos gerados nos movimentos liberais, segundo os valores supremos de “validade, legalidade e ordem” operados conforme “uma razão científica para a disciplinação do convívio social”. (ALMEIDA; BITTAR, 2007, p. 588).

Como reflexo da Revolução Francesa, o foco dos sistemas jurídicos era o indivíduo, a sua liberdade, a sua realização, sem vê-lo como parte de um processo coletivo: a sociedade era considerada como o somatório dos seus componentes; o individualismo foi exacerbado.

Em decorrência da Revolução Industrial, a preocupação dos legisladores, estendeu-se às coletividades, com os direitos sociais. Tais direitos, em um primeiro momento, passaram a constar das codificações civis, que assumiram o “papel de estatuto único e monopolizador das relações privadas”. (TEPEDINO, 2004, p. 2).

Após a consolidação, de forma generalizada, dos direitos naturais nos textos constitucionais, surgiu o positivismo filosófico, idealizado por Augusto Comte, que renegava o jusnaturalismo, por este ser metafísico e anticientífico, e entendia que a finalidade última do sistema é política: “organizar a sociedade cientificamente com base nos princípios estabelecidos pelas ciências positivas”. (JAPIASSÚ; MARCONDES, 1990, p. 198).

Conforme a visão comtista, a evolução do pensamento humano perpassa por três distintos estados e radicalmente opostos entre si<sup>149</sup>:

primeiro, o método teológico, em seguida, o método metafísico, finalmente, o método positivo. Daí três sortes de filosofia, ou de sistema gerais de concepções sobre o conjunto de fenômenos, que se excluem mutuamente: a primeira é o ponto de partida necessário da inteligência humana; a terceira, seu estado fixo definitivo; a segunda, unicamente destinada a servir de transição. (COMTE, 1983, p. 4).

No universo do Direito, tal perspectiva traduz “uma visão monista”, para a qual “só é direito o direito positivado, na lei, ou na sociedade”. (CUNHA, 1993, p. 19).

Esta filosofia fez florescer o positivismo jurídico – “reflexo do positivismo científico”<sup>150</sup> – como “movimento de pensamento antagônico a qualquer teoria naturalista metafísica, sociológica, histórica, antropológica, etc.” fornecedora de uma visão lógico sistemática do Direito. Dentre os pensadores desta linha filosófica, destacou-se a figura de Hans Kelsen que desenvolveu, no campo do Direito, o positivismo normativista – normativismo de Hans Kelsen. Amparado no método positivista, edita em 1934 a obra “Teoria Pura do Direito”, onde procurou desenvolver uma Ciência do Direito, isenta de influências exteriores, dando-lhe cientificidade: “A validade não submete a norma ao juízo do certo ou do errado, mas ao juízo jurídico, propriamente dito, ou seja, ao juízo da existência ou não (pertinência a um sistema formal) para determinado ordenamento jurídico”. (ALMEIDA; BITTAR, 2007, p. 354-357).

---

<sup>149</sup> Ver também Störig (2008, p. 406-409).

<sup>150</sup> Ver também Silva (2005, p. 277-280).

Essa visão filosófica norteou o direito pátrio, como expressa Oliveira (2001, p. 311-312), com significativa influência, seja na legislação, seja na formação dos operadores do direito. O ensino jurídico arraigou-se, de um lado, a um excessivo dogmatismo, de outro, a uma visão abstrata da dinâmica da realidade da Sociedade. (BASTOS, 1988, p. 292-293).

Recentemente, Bittar (2009, p. 5) manifestou-se quanto às perspectivas do ensino jurídico atual, ainda influenciado pela Modernidade, e seus desafios. Aclarou que muitas das tradições atuais advêm do século XIX, nascidas das práticas positivistas que então adentraram às academias de direito.

O modelo vigente é herdado desta clássica forma de compreender, de modo liberal e positivista, a realidade do Direito. Uma aula de Direito, no século XIX, sobretudo nas Academias mais tradicionais e mais antigas no Brasil (São Paulo e Olinda), está revestida de um simbolismo sem par. [...] A aula é uma proposta de leitura *in verbis* do texto da legislação em vigor, e reflete no máximo a capacidade de interpretação literal da textualidade legal.

É o ambiente em que foram formados os operadores de direito contemporâneos, cujos valores norteiam suas posturas. É possível, em razão da formação ainda influenciada pelo positivismo jurídico, esperar que a interpretação das normas do microssistema consumerista não venha a receber a valoração hermenêutica que o sistema pátrio de hoje lhe empresta.

Esta possibilidade foi apurada através de pesquisa científica levada a cabo no Estado de Alagoas, por: Ana Carolina Trindade Soares (Advogada e Mestre em Direito Público da Universidade Federal de Alagoas – UFAL), Nicolle Januzi de Almeida Rocha (então bacharelanda em Direito da Universidade Federal de Alagoas, em Maceió- AL), e Paulo Luiz Netto Lôbo (doutor em Direito pela USP, advogado, professor dos programas de Mestrado e Doutorado em Direito da UFPE, UFAL e UnB, e então membro do Conselho Nacional de Justiça). Teve por finalidade demonstrar como o Judiciário daquele estado aplicou os princípios de proteção ao consumidor – constitucionais e infraconstitucionais, levando em conta que nem sempre a jurisprudência nacional empregou corretamente tais normas. Foi realizado um “levantamento bibliográfico [...] durante os meses de agosto a novembro de 2004, por meio de coleta de dados

em livros, periódicos e internet”. A “pesquisa empírica” conduziu a uma “análise das sentenças proferidas durante o período compreendido entre os anos 2000 a 2003, nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais das Relações de Consumo, nas Varas Cíveis da Capital, na Turma Recursal” e no TJ daquele estado. Operadores do direito submeteram-se a questionários: “[...] juízes, membros do Ministério Público, defensores públicos, advogados atuantes na área do direito consumerista e aos consumidores, dando preferência àqueles que já tiveram as suas demandas julgadas”. A pesquisa demonstrou ainda existirem, pelo menos naquele universo e interregno temporal, óbices à tutela do consumidor. (LOBO; ROCHA; SOARES, 2005).

O relatório final dos pesquisadores, parcialmente transcrito a seguir, confirma a existência desta espécie de entrave à aplicação do microsistema consumerista, que, em tese, impede a solução dos conflitos derivados das relações de consumo:

Um aspecto fundamental do Direito do Consumidor – comum aos demais ramos do direito – é o da efetividade das suas normas, ou seja, a produção de efeitos no âmbito social. O estudo normativo do direito consumerista denota a força renovadora introduzida pelo Código de Defesa do Consumidor, que se destaca sobremaneira na distinção entre as relações contratuais comuns, aquelas firmadas entre particulares, ou entre sociedades empresárias, e as relações de consumo. Tal distinção ganha maiores contornos quando se examina a principiologia fundante desse diploma legal, completamente apartada dos princípios regentes dos denominados contratos tradicionais.

[...] Nesse sentido, é imperioso frisar a importância do papel do juiz, que não deve resumir-se à busca de respostas autônomas em regras determinadas, mas deve observar o ordenamento jurídico como um todo, e, principalmente, os princípios constitucionais e infraconstitucionais, interpretando as leis de forma sistemática e teleológica.

A legislação protetiva do consumidor é uma das mais rígidas e completas do mundo, consubstanciando-se num verdadeiro microsistema jurídico, de regulamentação integral, no qual se encontram normas de Direito Penal, Civil, Constitucional, processuais civis, penais e administrativas. Nesse diapasão, a efetividade do Direito do Consumidor depende muito mais de quem o aplica do que da lei, donde se infere que o seu maior problema é de ordem conceitual, o que restou amplamente demonstrado na presente pesquisa.

Tal fenômeno ocorre porque os julgadores ainda não se aperceberam das especificidades das relações entre consumidores e fornecedores, não se desvinculando, assim, dos preceitos que regem os relacionamentos contratuais civis e mercantis, marcados pela prevalência da autonomia da vontade, da liberdade de contratar

(onde se escolhe com quem, como, e o que contratar), e da obrigatoriedade dos ditames contratuais (*pacta sunt servanda*).

Problema maior reside na não identificação, pelo magistrado, da relação de consumo. Inúmeros foram os julgados em que não foi aplicado o Código de Defesa do Consumidor – constituído de normas de ordem pública –, e conseqüentemente seus princípios, em face da não percepção, pelo julgador, da existência de tal relação, embora em muitos casos, a própria nomenclatura do contrato a denunciasse: "Contrato de Financiamento ao Consumidor Final".

A pesquisa empírica confirmou a hipótese proposta, de não efetividade total da aplicação dos princípios de defesa do consumidor. Não obstante se tenha verificado a correta aplicação de muitos desses enunciados, foi patente o desvirtuamento conceitual no emprego dessas normas, principalmente no que pertine ao princípio da vulnerabilidade, base de todo o sistema de proteção. [...].

Nessa linha de observações estão os juízos de valor presentes na súmula 381 do STJ: “Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.” Ora, se o CDC, art. 51, considera como “nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços” constantes do rol de I a XVI, no caso da sua constatação haveria de se aplicar o conteúdo do CC, arts. 166, VII, c/c 168 e 169:

Art. 166. É nulo o negócio jurídico quando:

.....  
VII - a lei taxativamente o declarar nulo, ou proibir-lhe a prática, sem cominar sanção.  
.....

Art. 168. As nulidades dos artigos antecedentes podem ser alegadas por qualquer interessado, ou pelo Ministério Público, quando lhe couber intervir.

Parágrafo único. As nulidades devem ser pronunciadas pelo juiz, quando conhecer do negócio jurídico ou dos seus efeitos e as encontrar provadas, não lhe sendo permitido supri-las, ainda que a requerimento das partes.

Art. 169. O negócio jurídico nulo não é suscetível de confirmação, nem convalesce pelo decurso do tempo.

A doutrina e a jurisprudência têm como pacificado o tema: as nulidades não podem ser convalidadas pelas partes e não convalescem com o tempo, devendo ser decretadas, de ofício, pelo juiz, desde que provadas nos autos. Assim, já na década de 40, se manifestou San Tiago Dantas (2001, p. 281):

As nulidades podem ser alegadas por qualquer pessoa que tenha legítimo interesse para isso, não só os que tomaram parte no ato jurídico, não só os que figuraram como parte no negócio, mas mesmo um terceiro, completamente alheio ao ato pode alegar a sua nulidade, desde que para isso tenha legítimo interesse econômico ou moral. E, igualmente, o Ministério Público pode pleitear a decretação das

nulidades, ou o próprio juiz pode fazê-lo, de ofício, desde que a encontre provada no caso que está examinando. [...] As nulidades não precisam ser argüidas: podem ser decretadas *ex officio*.

A doutrina atual não se afastou desta senda. Diniz (2007, p. 537) mantém este mesmo entendimento:

A nulidade pode ser argüida por qualquer interessado, pelo Ministério Público, quando lhe caiba intervir, e pelo magistrado de ofício independentemente de alegação da parte, quando conhecer do negócio jurídico ou dos seus efeitos e a encontrar provada [...].

Vê-se que o *animus* da súmula contraria toda uma visão doutrinária e jurisprudencial, já pacificada. Além disto, favorece ao banco fornecedor a prática de cláusulas abusivas, levando a se reconhecer o seguinte absurdo: se a relação contratual for estabelecida entre iguais, tutelada pelo Código Civil, cabe ao juiz argüi-la de ofício, se for relação de consumo, sob o pálio do microssistema consumerista, o intérprete estará fadado a esperar que o consumidor a argua.

Com todas as vênias, em que pese o reconhecido saber jurídico desse E. Tribunal, um *animus* de Modernidade tomou conta desses julgadores ao sumularem assim tal questão. Refuta-se toda uma evolução alcançada pelo Direito na conquista da igualdade substancial, em especial, aquela decorrente da aplicação do microssistema consumerista.

#### 4.3.2.2 Os efeitos da Pós-modernidade

Como a história dos Homens demonstra, e o breve histórico preambular deste trabalho comprova, o Direito é “produto não da natureza, mas da civilização humana”, mutável, portanto, e suscetível de transformações e ampliações. (BOBBIO, 1992, p. 32).

O Mundo, a partir do século XX, passou a sofrer transformações que abalaram a pretendida segurança iluminista da Modernidade, apresentando inúmeros e

difusos acontecimentos, que vêm construindo um estado de insegurança e incerteza, capazes de obstaculizar as soluções das contendas decorrentes das relações de consumo. (LYOTARD, 1988).

Harvey (2008, p. 45), comungando com esta mesma linha de pensamento, em obra onde discorre sobre “mudanças abissais” – segundo suas palavras – nas práticas culturais e político-econômicas, a partir de 1972, expressou:

Nas últimas duas décadas, “pós modernismo” tornou-se um conceito com o qual lidar, e um tal campo de opiniões e forças políticas conflitantes que já não pode ser ignorado. “A cultura da sociedade capitalista avançada” [...] “passou por uma profunda mudança na estrutura do sentimento”.

Blainey (2008, p. 293, 302, 339), na obra “Breve História do Mundo”, discorre quanto à evolução do Homem e algumas das alterações contemporâneas: “Na maior parte do mundo, a posse de terras conferia renda, status social e direitos políticos àqueles que as possuíam.” O conhecimento desafiou “o papel econômico das terras”, substituindo-o; as duas Grandes Guerras da primeira metade do século XX constituíram-se em “choque para o otimismo” disseminado na Europa, desde a derrota de Napoleão; filósofos, historiadores, cientistas, etc., argumentam da possibilidade da destruição em massa a um apertar de botão, quiçá do Mundo, pelas bombas nucleares. A ciência, “aclamada no século anterior como a benfeitora da raça humana”, agora vem sendo responsabilizada pelo desequilíbrio ecológico e as conseqüentes e graves alterações climáticas, com prenúncio de desastres ambientais que estão pondo em risco o futuro da vida no planeta.

Mais recentemente, inúmeros outros acontecimentos alimentaram este ambiente de incerteza quanto ao amanhã:

- o crescimento exponencial do conhecimento transformou a verdade tida como científica e definitiva, em provisória. Os novos saberes, em processo que se sucede *ad infinitum*, dialeticamente tornam-se antíteses para uma nova tese – a mais recente verdade científica, perpetuando a incerteza do racionalismo científico. Assim, a Física Newtoniana de há muito deixou de ser absoluta, já

que necessita da Física Quântica para explicar o micro-cosmo; o acompanhamento das galáxias e dos vazios interestelares demonstra que somente 4% (quatro por cento) do Universo corresponde à matéria conhecida. Os seus 96% (noventa e seis por cento) restantes compõem-se de matéria escura e energia escura, elementos desconhecidos até agora, e responsáveis pelo seu equilíbrio e continuada expansão (CORREA, 2008). O que está verdade, já não mais é;

- a Internet, plugando todos os habitantes da Terra em uma imensa rede de informações, permite a difusão *on line* e em tempo real de quaisquer acontecimentos, por todo o Mundo, democratizando o conhecimento e impedindo seu uso como instrumento dominador;

- politicamente, o mundo, de uma bipolaridade ideológica de pós II Guerra Mundial – EUA *versus* URSS, se transformou em multipolar, com o surgimento de outros atores importantes no concerto das nações, como a União Européia (UE), a Índia, a China, o Brasil, etc.; a esquerda anacrônica ruiu com o Muro de Berlim e a Direita socializou-se; o poder diversificou-se cada vez mais. Muitas nações, em reajustes políticos e econômicos, abdicaram da ciosa noção de lindes, conglomerando-se em organismos políticos regionais. Neste contexto, o poder econômico de grandes conglomerados impõe a circulação da riqueza em prol de seus interesses, não reconhecendo fronteiras dos Estados e construindo atores apátridas transnacionais. O poder político constituiu-se, da segurança uni ou bipolar, em multipolar;

- o terrorismo islâmico sectário, que levou sua luta ao coração do capitalismo – o World Trade Center, tingindo de sangue a maior potência bélica atual, mostrou que ninguém pode se considerar a salvo de sua atuação;

- os EUA – a grande “democracia” e o maior poder bélico atual – ainda mantêm Guantânamo, regido por uma pára-legalidade (FAVARO, 2009), além de ter torturado em Abu Ghraib (BOSCOV, 2008), demonstrando como um Estado pode se desviar dos limites do respeito à dignidade humana. Tudo em nome da “democracia” e da “justiça”, segunda sua própria visão: a *pax americana*;



- a partir de 2008, as mais importantes economias da Terra reeditaram uma crise econômica mundial, *remake* da de 29 (ou quase), aprofundando a discussão do liberalismo e da globalização e aumentando o fosso da incerteza existencial (FOLHAONLINE, 2007);

- a miséria absoluta, que afronta as nações, continua a ser vivida por milhares de seres humanos pelo mundo afora, não tendo, a maioria dos governos conseguido promover um mínimo vital de dignidade a seus cidadãos;

- os novos valores sociais que demandam por soluções inéditas, levaram a uma revisão do conceito de família: já não é mais somente o pai, a mãe e sua prole. As normas passaram a admitir as uniões estáveis e outras espécies de núcleos familiares; os Tribunais, na lacuna da lei, vêm reconhecendo uniões homoafetivas. Tudo em nome da alteridade;

- a síndrome da imunodeficiência adquirida, desestabilizando todos os estamentos sociais, atinge parcelas substanciais da população mundial, contaminando muitos milhões de pessoas. Chega, em alguns países africanos, como Botsuana, a infectar 25% (vinte e cinco cento) de seus habitantes – apesar da eficácia terapêutica dos coquetéis medicamentosos disponíveis no mundo mais adiantado que tem permitido a convivência do infectado com o vírus. Somente na África os óbitos atingirão a cifra de cerca de 25 milhões, dimensão similar à da Peste Negra, no século XIV, que na época eliminou um terço da população da Europa (TEICH, 1999);

- a vida, que também já é produto manipulado em laboratório com a clonagem e mutações genéticas induzidas, demanda por uma bioética e por novas gerações de Direito com instrumentos jurídicos regulatórios mais consentâneos com estas realidades;

Em suma, as bases em que o mundo estava ancorado, em todos os campos do poder – político, econômico, psicossocial e social – sofreram abalos significativos, urgindo uma reconstrução. Uma nova conjuntura, por certo, leva

a novas abordagens, anseio que o Homem vem demonstrando, desde o século passado.

Esse status de frustração e insegurança sucedeu a Modernidade, embora não tenha esta exaurido seus efeitos. É a Pós-modernidade. A Sociedade, como consequência desse novo momento, vê convulsionadas todas as áreas do saber humano, sem que haja uma direção pré-estabelecida, pela insegurança e irresignação promovidas pela falência das verdades, até então estabelecidas. Vem se intensificando a partir dos últimos trinta anos do século XX. (ALMEIDA; BITTAR, 2007, p. 587).

A Pós-modernidade não se compromete em romper com o status vigente, mas tateia em busca de uma solução ante a constatação de que os ideais de igualdade, liberdade e fraternidade, na dimensão em que foram ensejados, ainda não foram atingidos.

[...] é um momento de transição paradigmática, que traz consigo o questionamento e o abalo de diversas estruturas tradicionais, e mexe sobretudo com as grandes categorias que organizaram a passagem do Medievo para a Modernidade. Assim, os grandes arcanos e sólidos pressupostos da ordem moderna são colocados em questão vivendo-se com base nisso o refluxo existencial decorrente da mudança de certos emblemáticos arquétipos de ação. (BITTAR, 2004, p. 33).

E o Direito, em tempos de Pós-modernidade, sofre seus efeitos.

Hironaka (2005, p. 115), ao explorar as mutações por que passou a responsabilidade civil ao longo de sua evolução, entende que o tempo que se está a viver, o da Pós-modernidade, caracteriza-se por crise “no meio social, ideológico e político, uma época de reconstruções e um marco histórico”. Ressalta que o ser humano “passou a ser o centro de atenção de um novo direito, cujos primados da dignidade e da cidadania, elevados ao nível constitucional, exigem o desvio da atenção, antes focada no indivíduo isoladamente considerado”. A Pós-modernidade, sob um enfoque jurídico, passa a buscar a “efetivação dos direitos fundamentais da Sociedade”, “coletiva e solidariamente” considerada.

Constata-se o fracasso do positivismo, abrindo caminho, no fim do século XX, para o que alguns juristas chamam de pós-positivismo: “designação provisória e genérica de um ideário difuso, no qual se incluem a definição das relações entre valores, princípios e regras, aspectos da chamada nova hermenêutica e a teoria dos direitos fundamentais”. (BARROSO, 2008, p. 26-27).

Os princípios passaram a ter uma “hegemonia axiológico-normativa”, sendo “positivados nos novos textos constitucionais”, conquistando assim eficácia “muito além da atividade integratória do Direito”, própria do positivismo. Passaram a constituir-se em verdadeiros faróis normativos dos sistemas jurídicos, postados no cimo da hierarquia das normas. (ESPINDOLA, 2002, p. 64).

Está em curso uma grande alteração no *status quo* até então vigente, levando a um grande revisionismo dos instrumentos jurídicos. Entretanto, a lei, segundo a visão kelseniana, não foi descartada em prol do direito natural: o pós-positivismo jurídico, na sua visão, não relegou a instrumentalidade da norma, já que de forma crescente passou a apresentar os princípios no conteúdo normativo constitucional.

Como a lei, segundo a concepção jurídica positivista, não garantiu o justo, pouco a pouco os princípios com conteúdo ético valorativo foram a ela incorporados, tendo, hoje em dia, se destacado a dignidade da pessoa humana. Tais princípios passaram a constar de um número substancial das constituições de países democráticos. Conforme Barroso (2008, p. 337), conquistaram o “status de norma jurídica, superando a crença de que teriam uma dimensão puramente axiológica, ética, sem eficácia jurídica ou aplicabilidade direta e imediata”.

No Brasil, por exemplo, a Constituição Federal de 1988 contém verdadeiros pilares axiológicos e paradigmáticos de hermenêutica e aplicação ao sistema jurídico pátrio, que informam o sistema jurídico. Dentre outros, estabeleceu como fundamentos da República a “cidadania”, a “dignidade da pessoa humana” e os “valores sociais do trabalho” – CF, art. 1º, II, III, e IV; como

objetivos fundamentais, uma “sociedade livre, justa e solidária”, a erradicação da “marginalização” e a redução das “desigualdades sociais” – CF, art. 3º, I e III; e como direito e garantia fundamental individual e coletiva, a igualdade – CF, art. 5º, *caput*.

É de se notar, tanto nas próprias codificações como na legislação esparsa, os conteúdos normativos dotados de aplicação mais ampla que abrangem um universo maior de casos, em abstrato, permitindo ao julgador e atendendo ao princípio norteador da norma, em decorrência da respectiva singularidade, tratar o caso concreto, de per se. Tais comandos, cognominados de “cláusulas gerais”, configuram-se em normas de amplo espectro de aplicação, de gênese ético-principiológica. É o que se vê estatuído no Código Civil, como nos art. 187 – onde caracteriza como ilícito o exercício de um direito que “excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes” – e 421 – limitando a liberdade contratual à função social.

*In casu*, observa-se que tais normas – da tutela da boa-fé, dos bons costumes, e da função social, por exemplo – corporificam-se, algumas, como verdadeiros princípios infraconstitucionais informadores dos respectivos sistemas ou subsistemas, outras como regras de aplicação dilargada, ambas dependendo da análise do caso concreto para a sua aplicação.

Como demonstrativo dessa potencialidade ampla de aplicação de normas, através de cláusulas gerais, é possível trazer a lume o Código de Defesa do Consumidor – lei 8.078/90, fulcro da presente análise, plena dessa eficácia ampliada do conteúdo normativo:

Art. 1º. O presente Código estabelece normas de [...] **interesse social** (grifo nosso) [...].

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como **destinatário final** (grifo nosso).

.....  
 Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus **interesses econômicos** (grifo nosso) [...].  
 .....

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e **equilíbrio** (grifo nosso) nas relações entre consumidores e fornecedores;

.....  
 Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

.....  
 VIII – [...] inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as **regras ordinárias de experiências** (grifo nosso);

.....  
 Art. 7º. Os direitos previstos neste Código não excluem outros [...], bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, **costumes** (grifo nosso) e equidade.

No caso do CDC, identificam-se os comandos, dentre outros, que tratam de interesse social, destinatário final, interesses econômicos, boa-fé, equilíbrio, regras ordinárias de experiências, e costumes, demandando pela análise do caso concreto para a sua aplicação.

É plausível identificar, em qualquer sistema ou microsistema jurídicos, quando da incidência de cláusulas gerais, que a interpretação e aplicação da lei já não se limitam à estreita subsunção à tipificação da norma para adequarem-se à amplitude duradoura dos princípios e das cláusulas gerais.

Tepedino (2004, p. 9), ao se referir à microcodificação, presente hoje no sistema jurídico brasileiro e iniciada no século XX, leciona que o legislador ao valer-se de cláusulas gerais, abdica da “técnica regulamentar que, na égide da codificação”, definia “os tipos jurídicos e os efeitos deles decorrentes”, cabendo ao intérprete

depreender das cláusulas gerais os comandos incidentes sobre inúmeras situações futuras, algumas delas sequer alvitadas pelo legislador, mas que se sujeitam ao tratamento legislativo pretendido por se inserirem em certas situações-padrão: a tipificação taxativa dá lugar a cláusulas gerais, abrangentes e abertas.

A análise dessa modalidade de cláusulas presente, seja nos sistemas clássicos – do Direito Civil, Penal, etc., seja nos microsistemas mais contemporâneos,

leva à admissibilidade desta assertiva de Tepedino às cláusulas abertas de qualquer codificação, inclusive à consumerista.

Destarte, para a realização do Direito nesse ambiente de insegurança e relativismo destes tempos de Pós-modernidade, a pergunta que se endereça ao subsistema normativo das relações de consumo é: Como reconstruir na aplicação da norma a pretensão do legislador?

O universo legal contemporâneo proporciona institutos jurídicos multiformes, de elevada hierarquia normativa e de ampliado espectro de aplicação. Isto produz uma aparente imprecisão na interpretação do regramento, levando a que se continue a interrogar: O que é “boa-fé”, “bons costumes” ou “função social”, presentes na Codificação Cível? Como aplicar os conceitos abertos de “interesse social”, “destinatário final”, “interesses econômicos”, “boa-fé”, “bons costumes”, “regras ordinárias de experiência” do juiz e “costumes”, referidos pelo Código de Defesa do Consumidor?

Considerando a amplitude do sistema jurídico pátrio e as peculiaridades acima referidas – das normas de conteúdo aberto, é possível estender estes questionamentos a todo ele, entretantes, pela especificidade do objeto do trabalho em apreço, deve-se manter a linha de raciocínio nos limites do universo das relações de consumo. Logo, envolvendo os questionamentos acima, traduzindo-se em um único, o intérprete para mais judiciosamente aplicar a norma consumerista deve perguntar: Qual o *animus legis* a nortear a adequada interpretação e aplicação do dispositivo legal a que há de se submeter o caso concreto?

A doutrina e a jurisprudência atuais parecem indicar que para quaisquer fatos como os acima referidos deverá o intérprete perquirir pela teleologia-principlológica da norma e, após identificá-la, aplicar o conteúdo legal ao caso *sub examinem*, segundo seu contexto.

Quanto aos efeitos que a ambiência destes tempos de Pós-modernidade descortina para o microssistema consumerista, identificam-se pelo menos duas tendências antagônicas.

Uma primeira, de eficácia maior da aplicação da norma, através do surgimento das microcodificações, especializando a legislação, e, por conseguinte, particularizando o tratamento hermenêutico da norma aplicada ao caso concreto, congruente como o pensamento de Orlando Gomes (apud FARIAS, 2005, p. 15). Vislumbrou o mestre civilista, para o século XX, o ocaso das codificações – como as do “Código Napoleônico da França”, “do BGB alemão”, dos “forais espanhol”<sup>151</sup>, dos “Códigos de Portugal, Suíça, Polônia e Itália, dentre outros” (FARIAS, 2005, p. 15).

No Brasil não foi diferente, haja vista a multiplicação de legislação especial, de tutela do trabalhador, do consumidor, da criança e do adolescente, do idoso, das relações locatícias, etc., constituindo, per si, verdadeiros subsistemas jurídicos que passaram a dotar o sistema jurídico pátrio de maior eficácia.

Uma segunda possibilidade pode ser ensejada, quando, pela insegurança, pela pluralidade normativa da Pós-modernidade, enfim, pela crise em que o mundo está imerso, o “poder soberano *de iure*” não se coaduna com o “poder soberano *de facto*”, sucumbindo à práxis jurídica na medida em que a norma apresenta força efetiva inferior à sua função social<sup>152</sup>. Em outras palavras, quando as instituições nacionais – de qualquer poder: Executivo, Legislativo e Judiciário – não conseguem transformar a ordem jurídica numa ordem validamente obedecida. Aí serão encontrados óbices à solução de conflitos.

---

<sup>151</sup> Quer dizer “carta de lei ou código, em que se prescreviam as posturas municipais de uma cidade ou de uma vila, ou as regras a serem adotadas por um conselho ou por um julgado, ora dada pelo próprio monarca ou dada pelos donatários da Coroa” (SILVA, 2002, p. 365). Significativo, também, é o conteúdo esclarecedor a respeito do termo apresentado por Gilissen (2001, p. 266, 288, 651, 667).

<sup>152</sup> Quanto ao “poder soberano *de iure*” e “poder soberano *de facto*”, vide Ross (2003, p. 83).

#### 4.3.2.3 O *ethos* das instituições brasileiras, públicas e privadas, como influência na solução dos conflitos derivados das relações de consumo

Entre os possíveis obstáculos à solução dos conflitos derivados das relações de consumo, é imperiosa uma avaliação da possibilidade de se atingir, segundo este subsistema, uma ordem social justa para os consumidores, através dos atores dessa demanda ínsita à Humanidade.

É preciso que se submeta o fenômeno consumerista a uma visão holística, para tecer considerações do quanto a Sociedade é capaz de atender aquilo que Konrad Hesse (1991, p. 19-20) chama de vontade da constituição, já que “todos nós estamos permanentemente convocados a dar conformação à vida do Estado, assumindo e resolvendo as tarefas por ele colocadas”.

Impende uma análise que se estenda além da posição singular das partes na relação de consumo – consumidor e fornecedor. Não se pode prescindir, para se obter um quadro mais realista das possibilidades da tutela determinada pela Norma Maior, da análise do perfil ético do povo, e, por conseguinte, de suas instituições privadas e públicas, e das possíveis influências dessa performance na capacidade de se cumprir o dever constitucional imposto pelo art. 5º, XXXII.

E por que uma visão do Direito Consumerista segundo a ética? Em razão da relação de consumo ser uma relação jurídica que envolve seres humanos, individualizados ou em coletividades, na qual, uma das partes – o consumidor – foi vulnerabilizado pela produção, oferta e fornecimento de massa. Também, porque é factível ver estampada a eterna luta entre o egoísmo humano do lucro, como fim último, e a alteridade. Por fim, porque a procura pela equanimidade nas relações que envolvem o Homem de há muito vem sendo perseguida.

Note-se que as primeiras noções mais claras da necessidade de se impor respeito mútuo e cooperação entre as pessoas nos foram legadas pela Filosofia e remontam à Grécia antiga – aos diálogos de Sócrates – pela pena de Platão: “O que enaltece e enobrece a política de Platão é que ela, no fundo,



quer uma só coisa: uma sociedade e um cidadão justos, ou seja, a harmonia social alcançada pela perfeição moral dos cidadãos”. Assim, a conduta dos elementos subjetivos na relação consumerista deve pautar-se pela ética, seja a das relações interpessoais – a “microética”, seja a das coletividades – a “macroética”<sup>153</sup>. Hoje, como ontem, se discute ética na Sociedade e esta interação dialética vem sendo redimensionada pela ambiência Pós-moderna e pelos princípios que norteiam os sistemas jurídicos contemporâneos, submetendo a ela tanto os comportamentos interpessoais, analisados segundo a estrutura interior dos atos humanos, como a postura e atuação coletivas. (PEGORARO, 1995, 2006).

Para maior clareza conotativa, passa-se a distinção entre Ética e Moral, pela confusão entre ambas, cometida por muitos. Apesar da conceituação nem sempre se constituir no melhor instrumento para descortinar o conhecimento, impende fazê-lo, pois, como é o caso, torna-se quase impossível prescindir desse exercício, em particular quando o objeto do estudo necessita desse suporte para suas reflexões científicas.

Ética vem do grego, *ethike*, “que diz respeito aos costumes”, e Moral, do latim *moralis*, que significa “costume”. Japiassú e Marcondes (1990, p. 172) distinguem ética de moral:

**ética** (grifo do autor) [...]. Parte da filosofia prática que tem por objetivo elaborar uma reflexão sobre os problemas fundamentais da moral (finalidade e sentido da vida humana, os fundamentos da obrigação e do dever, natureza do bem e do mal, o valor da consciência moral, etc.), mas fundada num estudo metafísico do conjunto das regras de conduta consideradas como universalmente válidas. Diferentemente da moral, a ética está mais preocupada em detectar os princípios de uma vida conforme à sabedoria filosófica, em elaborar uma reflexão sobre as razões de se desejar a justiça e a harmonia e sobre os meios de alcançá-las. A moral está mais preocupada na construção de um conjunto de prescrições destinadas a assegurar uma vida em comum justa e harmoniosa. [...].

**moral** (grifo do autor) [...]. 1. Em sentido amplo, sinônimo de ética enquanto teoria dos valores que regem a ação ou conduta humana, tendo um caráter normativo ou prescritivo. Em um sentido mais

<sup>153</sup> Conforme Pegoraro (2006, p. 101), a microética é a ética que envolve as relações onde figuram “pelo menos uma outra pessoa”; a “macroética” é a que se refere às “ações coletivas da ordem econômica, tecnológica, industrial, científica, política” e de “todas as decisões tomadas em grupos e entidades”.

estrito, moral diz respeito aos costumes, valores e normas de conduta específicos de uma sociedade ou cultura, enquanto que a ética considera a ação humana do seu ponto de vista valorativo e normativo em sentido mais genérico e abstrato. [...].

A doutrina pertinente vem sendo congruente com abordagem doutrinária dos filósofos. Em sua apreciação reconhece esta sinonímia corriqueira de ética e moral, como “dois modos equivalentes de referir-se a um tipo de saber que nos permite distinguir o bem do mal, o correto do incorreto, o justo do injusto. Porém, em certas ocasiões ‘ética’ e ‘moral’ são usadas para referir-se a realidades diferentes”<sup>154</sup>. (NAVARRO, 2000, p. 16, tradução nossa).

Desse modo, impõe-se uma distinção possível, pautada em um sentido mais estrito: a uma, existe a moral ou ética concreta – aplicada ou prática, que trata de um conjunto extenso de convicções e crenças, orientador dos comportamentos de grupos humanos determinados: como a ética médica, ética educativa, ética empresarial, etc.; a duas, a Ética (como nome próprio, com “E” maiúsculo) ou Filosofia Moral, que estabelece reflexões críticas que levam a esclarecer a complexidade da vida moral, fundamentar os princípios básicos de uma moral razoável, e aplicar os conhecimentos obtidos na reflexão e na fundamentação dos princípios basilares nos diversos âmbitos da vida pessoal e social. (NAVARRO, 2000, p. 15-23).

O que pode tornar mais complexa qualquer análise ética é a falta de parâmetros objetivos de avaliação. Entretanto, algumas instituições, como a Transparency International (TI)<sup>155</sup>, no campo da ética aplicada, têm desenvolvido pesquisas, mais especificamente quanto à corrupção administrativa – uma espécie do gênero falta de ética – nos seus mais diversos matizes. Baseadas em indicadores que permitem estabelecer comparações

<sup>154</sup> Este o texto original, em espanhol: “*dos modos equivalentes de referir-se a um tipo de saber que nos permite distinguir el bien del mal, lo correcto de lo incorrecto, lo justo de lo injusto. Pero em ciertas ocasiones ‘ética’ y ‘moral’ se usan para referir-se a realidades diferentes*”.

<sup>155</sup> A TI é uma organização da sociedade civil estruturada em mais de 90 (noventa) escritórios pelo mundo, tendo sua Secretaria Internacional situada em Berlim, Alemanha. Desenvolve, desde 1993, um trabalho de transcendental importância e progressiva eficácia na luta diuturna contra a corrupção, levando a cabo análises e produzindo dados, fruto de pesquisas científicas, sugerindo condutas a governos, instituições de um Estado, empresas privadas e sociedade civil, e até facultando medidas judiciais contra corruptos. (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2009).

relativas entre países e entre instituições, aborda a questão, seja sob a ótica de quem suborna, seja, de quem é subornado. Produz alguns índices de avaliação da corrupção, dois dos quais serão utilizados neste estudo, em razão de seus possíveis reflexos para o trabalho em apreço: o Índice de Percepção de Corrupção (IPC) – apurado desde 1995 – e o Índice de Fontes de Suborno (IFS) – desde 1999<sup>156</sup>.

No que se tratar de corrupção administrativa, impende que se mergulhe um pouco mais nos seus meandros doutrinários. Para que se seja justo com toda uma classe de probos funcionários, importa destacar que se há um número indesejável de administradores públicos corruptos, com certeza, não se está afirmando que a maioria o é, ao contrário, inúmeros existem que pautam sua conduta pela retidão. Isto dito, já que o funcionalismo público é uma amostragem da Sociedade, pode-se deduzir que a questão de fundo refere-se ao povo, ao seu *ethos*, substrato do universo aleatório que alimenta todas as instituições de um país.

Para um bom entendimento do fenômeno corrupção administrativa, cabe defini-lo nos termos em que Jiménez Serrano (2007, p. 79) o faz: “[...] toda conduta do empregado público que, no exercício de cargo, se desvia das obrigações estabelecidas, por razões de interesse privado, familiar, etc., pode ser dita de corrupta”. O estudioso aduz, ainda, que se constitui na:

[...] utilização de potestades públicas para interesses particulares, qualquer que seja a forma de manifestação, seja em benefício próprio ou de terceiros, de partidos políticos, por vínculo de amizade ou por dinheiro etc. (perspectiva política).

A Transparency International (2008b; 2008c), para o contexto do IPC 2008 e do IFS 2008, em absoluta harmonia com a conotação doutrinária acima, define corrupção como: “o abuso do serviço público para o benefício particular”.

---

<sup>156</sup> Estes são os anos, a partir dos quais o sítio da TI passou a disponibilizar as respectivas pesquisas.

O que as pesquisas indicam é que uma elevada prática da corrupção em um país reduz a capacidade dos seus cidadãos de demandar por seus direitos e a do Estado de facultar condições de vida digna.

A corrupção é o maior obstáculo para o desenvolvimento. Ela aprofunda o fosso entre ricos e pobres, enquanto elites vorazes saqueiam o orçamento público. Causa distorções na concorrência, ao abrigar empresas a desviar importâncias cada vez maiores para obter novos contatos. Solapa a democracia, a confiança no Estado, a legitimidade dos governos, a moral pública. A experiência demonstra: a corrupção pode debilitar toda uma sociedade. (ABRAMO, 2000, p. 7)<sup>157</sup>

A dimensão deste desvio social é destacada por Leite (1987, p. 15), referindo-se a J. T. Noonan Jr. Expressa que: “É preciso lutar” contra a corrupção, e que “nenhum país ou sistema político é imune a ela, e o único ser incorruptível é Deus [...]”.

Reconhece-se a corrupção presente em qualquer Sociedade, variando, entretanto, a sua intensidade, em conformidade com fatores diversificados e complexos.

Alguns autores fazem uma abordagem da corrupção segundo uma “concepção histórica e sociológica, vinculada a uma percepção social do fenômeno”. Desse modo, é possível identificar três espécies: a negra, a cinza e a branca.

A corrupção negra inclui todo o conjunto de ações condenadas tanto pelas elites morais do país como pelos cidadãos em geral; existe uma congruência entre a lei e a opinião pública. A corrupção cinza corresponde àquela situação ambígua em que não há consenso, porém onde setores relevantes da população – elite – estão a favor de condená-la; pode ocorrer que existam normas que sancionem tal tipo de ações e, entretanto, os cidadãos não se contrapõe abertamente a tais condutas. [...] A corrupção branca é aquela que está livre de oposição forte por parte do conjunto da sociedade, nem a elite nem os cidadãos em geral a condenam abertamente, ao contrário, a toleram, mesmo que não totalmente, pelo menos em alguns de seus aspectos; segundo esta visão, não existem leis

---

<sup>157</sup> O texto transcrito foi extraído da obra “Cadernos Adenauer 10: os custos da corrupção”. Faz parte de publicações, de caráter científico, do Centro de Estudos Fundação Konrad Adenauer, que tem por objetivo a divulgação e ampliação da discussão de temas relevantes de interesse nacional e internacional.

condenatórias de tais práticas devido à falta de apoio generalizado a sua implementação. (MENDIETA, 2000, p. 26-27, tradução nossa)<sup>158</sup>

Outra publicação da TI sobre corrupção, o Informe Anual 2006, transcreveu, da edição de 23 de maio de 2006 do jornal inglês The Guardian, a manifestação de Paul David Hewson – popularmente conhecido como Bono, ativista pelos direitos humanos e cantor irlandês, líder do grupo musical U2, na qual os danos desse cancro social são iguados aos da AIDS:

A corrupção é tão mortífera como o vírus da AIDS. É um câncer, assim como são as 12 assinaturas oficiais necessárias para a obtenção de uma licença, a polícia aceitando subornos na fronteira ou o trator já pago, mas não entregue. – Bono, defensor da pobreza; The Guardian, 23 de maio de 2006. (THE GUARDIAN apud TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2006, p. 8, tradução nossa).<sup>159</sup>

A respeito do tema, por ocasião da publicação do IPC 2008, a presidente da TI, Huguette Labelle, também manifestou-se quanto aos malefícios da corrupção, particularmente para a população carente:

Os altos níveis de corrupção e pobreza constantes que assolam muitas sociedades no mundo representam um desastre humanitário contínuo que não pode ser tolerado. Porém, inclusive nos países mais privilegiados, nos quais a desigualdade na implementação [da luta contra a corrupção] mostra-se inquietante, se requer uma iniciativa mais ativa na luta contra a corrupção. [...]. Deter a corrupção requer um rigoroso controle através dos parlamentos, das autoridades da justiça, dos meios de comunicação independentes e de uma ativa sociedade civil [...]. Quando estas instituições são débeis, a corrupção aumenta sem controle, com conseqüências nefastas para a população comum e,

---

<sup>158</sup> Este o texto original, em espanhol: *“La corrupción negra incluye todo el conjunto de acciones condenadas tanto por las elites morales del país correspondiente como la ciudadanía en general; en ella suele existir una congruencia entre la ley y la opinión pública. La corrupción gris corresponde a aquella ambigua situación donde no hay consenso, pero donde sectores relevantes de la población – elite – están a favor de la condena; puede ocurrir que exista normas que sancionen tal tipo de acciones y, sin embargo, la ciudadanía no rechace abiertamente tales conductas. [...] La corrupción blanca está libre de oposición fuerte por parte del conjunto de la sociedad, ni la elite ni la ciudadanía en general la condenan abiertamente, por el contrario, la toleran, aunque no totalmente, si en alguno de sus aspectos; en este supuesto no existen leyes condenatorias de tales prácticas dada su falta de apoyo generalizado.*

<sup>159</sup> Este o texto original, em espanhol: *“La corrupción es tan mortífera como el VIH/SIDA. Es un cáncer, tanto si son las 12 firmas oficiales que se necesitan en una licencia, como el policía aceptando sobornos en la frontera o el tractor que se ha pagado pero no ha sido entregado.– Bono, defensor de la pobreza, The Guardian, 23 de mayo de 2006.”*

num sentido mais amplo, para a justiça e a igualdade na sociedade. (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2008b, tradução nossa).<sup>160</sup>

É cabível trazer a discussão da corrupção à seara consumerista: diminui as possibilidades do Estado de conduzir uma política adequada de proteção ao consumidor, determinada de forma expressa no texto constitucional, retirando do *bonus pater familiae* a capacidade de lutar pelos direitos que o microssistema de consumo lhe faculta.

Os resultados do IPC 2008 foram apresentados em Berlim, Alemanha, em 23 de setembro de 2008. Para elaborá-los, a TI encarregou Johann Graf Lambsdorff, catedrático da disciplina Teoria Econômica da Universidade de Passau, na cidade com o mesmo nome, na Baixa Baviera, e Assessor de Investigação Sênior para a TI. (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2008b).

Além do trabalho dos escritórios da TI, distribuídos pelos diversos países onde existem representações, participaram das pesquisas organismos independentes, de inquestionável competência como: Banco Asiático de Desenvolvimento, Banco Africano de Desenvolvimento, Fundação Bertelsmann, Banco Mundial, “Economist Intelligence Unit”, “Freedom House”, “Global Insight Y Merchant International Group”, “IMD Internacional, Suíça, Centro de Competitividade Mundial”, “Merchant International Group”, “Political & Economic Risk Consultancy”, e Foro Econômico Mundial.

Mas, o que é o IPC? É um índice que “classifica os países segundo o grau de corrupção percebido existente entre os funcionários públicos e os políticos”. É construído através de dados obtidos de questionários a que são submetidos tanto especialistas como empresas de cerca de 180 (cento e oitenta) países.

---

<sup>160</sup> Este o texto original, em espanhol: “Los altos niveles de corrupción y pobreza constantes que asolan a muchas de las sociedades del mundo representan un desastre humanitario continuo que no puede ser tolerado. Pero incluso en países más privilegiados, en los que la desigualdad en la implementación resulta inquietante, se requiere una iniciativa más activa en la lucha contra la corrupción.[...]. Detener la corrupción requiere de un riguroso control a través de los parlamentos, las autoridades de justicia, los medios de comunicación independientes y una activa sociedad civil. [...] Cuando estas instituciones son débiles, la corrupción aumenta sin control, con consecuencias nefastas para La población común y, en un sentido más amplio, para la justicia y la igualdad en la sociedad.”

Reflete opiniões, praticamente, de todo o mundo, incluídas aquelas de especialistas que residem nos países avaliados.

Os questionários utilizados para a composição do IPC 2008 apresentaram perguntas relacionadas com este fenômeno e incluíram, por exemplo: frequência e magnitude do suborno a funcionários públicos ou aspectos que demonstrem a solidez e a efetividade das iniciativas anticorrupção, abarcando deste modo os aspectos administrativos e políticos da corrupção. Incluiu, para a edição 2008, 180 (cento e oitenta) países e apresenta uma pontuação que varia de 10 (dez) – percepção de ausência de corrupção, a 0,0 (zero) – percepção de muita corrupção. O Brasil ocupou, em 2008, a 80ª posição juntamente com Burkina Faso, Arábia Saudita, Tailândia, e Marrocos, com a pontuação 3,5 (três e cinco), índice ao redor do qual nos últimos anos vem se mantendo<sup>161</sup>. Cabe acrescentar, que o IPC tem sido aprovado e amplamente utilizado, tanto por acadêmicos, como por analistas.

Além da pesquisa na seara da administração pública, a TI levou a cabo outras que envolveram corrupção. Destas, a que apurou o IFS 2008 foi conduzida entre 05 de agosto e 29 de outubro de 2008 também serviu de suporte para as reflexões éticas que se seguem. Ficou a cargo de Gallup International Association, selecionada mediante licitação pública, que a realizou através de uma rede de institutos associados, em níveis locais. (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2008c).

As respectivas tabulações foram obtidas em 2.742 (duas mil setecentos e quarenta e duas) entrevistas envolvendo altos executivos de empresas de 26 (vinte e seis) países, selecionados, tendo em conta, em 2006, a “importância no comércio regional” e os “fluxos de entrada de investimento estrangeiro direto (IED) e importações”. De acordo com a Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e Desenvolvimento (CNUCD) 2008 (apud TRANSPARENCY

---

<sup>161</sup> Os dados referentes aos IPC/TI dos anos anteriores estão disponíveis em: <<http://www.transparency.org>>.

INTERNACIONAL, 2008c)<sup>162</sup>, a “cifra combinada de importações de bens e serviços e IED” nestes países, naquele ano, representava 54% (cinquenta e quatro por cento) do total mundial. Os países onde a pesquisa foi realizada estão relacionados na Tabela 4.

**Tabela 4 – Os 26 (vinte e seis) países que tiveram os seus executivos entrevistados**

<p><b>África e Oriente Médio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Egito</li> <li>- Gana</li> <li>- Marrocos</li> <li>- Nigéria</li> <li>- Senegal</li> <li>- África do Sul</li> </ul> <p><b>Ásia e Pacífico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coréia do Sul</li> <li>- Filipinas</li> <li>- Índia</li> <li>- Indonésia</li> <li>- Japão</li> <li>- Malásia</li> <li>- Paquistão</li> </ul>	<p><b>Europa Central e Oriental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hungria</li> <li>- Polônia</li> <li>- República Tcheca</li> <li>- Rússia</li> </ul> <p><b>América Latina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argentina</li> <li>- Brasil</li> <li>- Chile</li> <li>- México</li> </ul> <p><b>Europa Ocidental e Estados Unidos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alemanha</li> <li>- Estados Unidos</li> <li>- França</li> <li>- Reino Unido</li> </ul>
---	--

Fonte: TRANSPARENCY INTERNACIONAL, 2008c.

A pesquisa teve por alvo a conduta, nessas nações acima, de executivos de empresas dos 22 (vinte e dois) países e territórios, considerados como algumas das maiores e influentes potências econômicas do mundo. Suas exportações de bens e serviços e a entrada de IED, de acordo com o CNUCD 2008, representavam 75% (setenta e cinco por cento) do total mundial em 2006.

Basicamente, a pesquisa conduziu, dentre outros aspectos, a que se inquirese dos altos executivos do primeiro grupo de 26 países: se haviam mantido relações comerciais com empresas provenientes de algum dos 22 países do

<sup>162</sup> Os dados do CNUCD 2008 (apud TRANSPARENCY INTERNATIONAL 2008c) constam do Manual de Estatística 2008. Disponível em: <<http://www.CNUCD.org/Templates/Page.asp?intItemID=1890&Lang=3>>.



segundo grupo – conforme relação da Tabela 5 – e qual a freqüência com que tais empresas praticavam o suborno quando operavam no país do entrevistado. Os resultados foram listados segundo os seguintes critérios: 10,0 (dez) para o país cujas empresas apresentavam menor propensão à prática do suborno, e 0,0 (zero), para maior propensão à prática do suborno. Os países foram ordenados no IFS 2008, segundo um perfil decrescente de eticidade.

**Tabela 5 – Classificação dos países segunda a propensão de suas empresas a subornar**

Posição do país	País/Território	Pontuação do IFS
1	- Bélgica	8,8
1	- Canadá	8,8
3	- Holanda	8,7
3	- Suíça	8,7
5	- Alemanha	8,6
5	- Japão	8,6
5	- Reino Unido	8,6
8	- Austrália	8,5
9	- Estados unidos	8,1
9	- França	8,1
9	- Singapura	8,1
12	- Espanha	7,9
13	- Hong Kong	7,6
14	- Coréia do Sul	7,5
14	- África do Sul	7,5
14	- Taiwan	7,5
<b>17</b>	<b>- Brasil</b>	<b>7,4</b>
17	- Itália	7,4
19	- Índia	6,8
20	- México	6,6
20	- China	6,5
22	- Rússia	5,9

Fonte: TRANSPARENCY INTERNACIONAL, 2008c.

Através desta investigação pode-se verificar, como se destacou em negrito, que a posição das empresas brasileiras, nesta escala relativa, apresenta um baixo perfil ético.

As entrevistas do IFS 2008, no mesmo relatório final, além de apurar o índice respectivo, também conduziram aos que se seguem, cujos dados referentes ao Brasil serão analisados.

Apurou-se o “Tipo do Suborno por Países”. Foi investigada a frequência da prática do suborno, pelos executivos daqueles 22 (vinte e dois países) países – relacionados na Tabela 5 – no território daquele grupo de 26 (vinte e seis) países – relacionados na tabela 4. Foram atribuídos valores que variavam de 1,0 (um) – significando “nunca”, a 5,0 (cinco) – “quase sempre”. O resultado foi tabulado em porcentagem. Os dados referentes às empresas brasileiras sugerem a prática de suborno nos países onde operam, envolvendo as seguintes modalidades destacadas na Tabela 6.

**Tabela 6 – Tipo de suborno**

<b>Suborno a políticos de alto nível ou partidos políticos (%)</b>	<b>Suborno a funcionários públicos de nível inferior para “acelerar as coisas” (%)</b>	<b>Uso de relações pessoais ou familiares para obter contratos públicos (%)</b>
17	21	18

Fonte: TRANSPARENCY INTERNACIONAL, 2008c.

Em outro levantamento, na avaliação quanto à eficácia das “medidas adotadas pelos governos dos países para lutar contra a corrupção”, foram obtidas as percepções daqueles empresários dos países relacionados na Tabela 4. Inquiriu-se dos entrevistados que avaliassem as medidas adotadas pelo respectivo governo para lutar contra a corrupção. Quanto às ações na luta contra a corrupção, o Brasil apresentou a performance constante da Tabela 7.

**Tabela 7 – Avaliação da eficácia das medidas governamentais contra a corrupção**

<b>Muito ineficazes (%)</b>	<b>Ineficazes (%)</b>	<b>Nem um nem outro (%)</b>	<b>Eficazes (%)</b>	<b>Muito eficazes (%)</b>	<b>NS/NC (%)</b>
51	22	3	21	3	0

Fonte: TRANSPARENCY INTERNACIONAL, 2008c.

Apurou-se, em relação ao grupo dos países da Tabela 4, qual a percepção de contaminação das instituições nacionais pela corrupção. Investigou-se: “Em que medida as instituições do país foram afetadas pela corrupção?” Foram atribuídos valores que variavam de 1,0 (um), significando instituições “nada corruptas”, a 5,0 (cinco), “extremamente corruptas”. Dentre os países

pesquisados, conforme a percepção dos empresários entrevistados, as Instituições Nacionais brasileiras apresentaram os índices constantes da Tabela 8.

**Tabela 8 – Percepção da contaminação das Instituições Nacionais pela corrupção**

<b>Instituições</b>	<b>Pontuação (de 1 a 5)</b>
- Partidos políticos	4,2
- Polícia	3,8
- Poder Legislativo	3,6
- Serviços médicos	3,4
- Serviços cartorários	3,4
- Autoridades fiscais	3,4
- Judiciário	3,3
- Aduanas	3,2
- Serviços públicos	3,2
- ONG	3,1
- Empresas do setor privado	2,9
- Organizações religiosas	2,9
- Sistema educativo	2,9
- Meios de comunicação	2,8
- Forças Armadas	2,7

Fonte: TRANSPARENCY INTERNACIONAL, 2008c.

Os índices alevantados, baseados na percepção dos entrevistados, obviamente parecem refletir o que a mídia vem oferecendo diuturnamente, por anos a fio: o *ethos* nacional, quanto à corrupção, não apresenta desempenho digno de exemplo, haja vista as reiteradas notícias indicando inexistir esfera do poder ou parcela da Sociedade Civil imune.

Portanto, se se pôde apurar a efetiva contaminação pela corrupção de parcela da estrutura do poder e de empresas civis, é possível concluir que, de forma reflexa, a capacidade estrutural do cumprimento do nobre ditame constitucional de tutela do consumidor será inversamente proporcional aos respectivos graus de contaminação pela corrupção. Foi o que se identificou no IPC, no IFS e nos outros índices apresentados.

Os dados referentes ao Brasil permitem inferir, em razão da corrupção percebida nos seus vários matizes, que a capacidade das instituições de

atender as demandas do consumidor e a destes de exigir seus direitos não é a desejável, segundo os padrões dos países melhor posicionados nas pesquisas.

Admite-se, portanto, que a dignidade do consumidor se vê agredida pela existência da corrupção na conformidade dos índices tabulados, assim como a sua capacidade de exigir os direitos que o sistema jurídico pátrio lhe faculta.

Após a análise da performance ética das instituições brasileiras como obstáculo à solução dos conflitos derivados das relações de consumo, chega-se ao último óbice exógeno ao microssistema consumerista analisado: o analfabetismo.

4.3.2.4 A taxa de Analfabetismo Funcional do IBGE e o Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA) da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) da Organização das Nações Unidas (ONU) para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO)

Como último tema a ser explorado, sem a pretensão de esgotar o assunto, analisar-se-á o desempenho da educação brasileira, segundo alguns índices produzidos, inferindo seus reflexos – como óbices – na solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo.

Paulo Freire (1969, p. 110) demonstra a importância da educação para o Homem e para o exercício da sua liberdade, por propiciar a aquisição sistematizada da experiência e constituir em instrumento de emancipação.

Os indicadores de educação passíveis de mensuração através de índices obtidos em pesquisas levadas a cabo por institutos de renomada seriedade e qualidade técnica facultam estabelecer uma relação direta com a liberdade de um povo e, por via reflexa, com a sua capacidade de demandar por direitos, *in casu*, o consumerista.

Neste mundo pós-moderno e globalizado, a aquisição do conhecimento capacita o uso competente da informação para a realização humana. O exercício de um direito depende, dentre outros aspectos, da capacidade do seu destinatário de reconhecer sua existência e de ter conhecimento dos meios para exigir a pretensão que a ele, eventualmente se associe. A educação empresta ao Homem tal capacidade. (CAPPELLETTI, 1988, p. 22-23).

A educação formal pode ser mensurada por índices produzidos em pesquisas e exames de escolaridade, instrumentos largamente utilizados hoje em dia. O IBGE, quanto aos níveis de educação, vem apurando, através de censos, dados que permitem medir o processo de acumulação do conhecimento, considerando inúmeros fatores, dentre os quais, o analfabetismo e o analfabetismo funcional.

Evidente que não se quer, agora, discutir a realidade jurídica, incontestável, de que o estudante de uma instituição de ensino privada é consumidor e esta é fornecedora, na condição de prestadora de serviços educacionais, em conformidade do CDC, art. 2º, *caput*<sup>163</sup>. O que se busca é identificar índices objetivos de conhecimento da população – através de mensurações idôneas – e associá-los aos princípios constitucionais da liberdade e da informação, informadores do microssistema consumerista.

A pretensão a qualquer direito do consumidor depende da capacidade do cidadão tomar ciência da sua existência e de saber exercitá-lo. Além disto, quanto mais informado a respeito do produto ou do serviço, objeto de uma contratação, ou dos termos de um contrato, tanto maior será a sua liberdade de escolher o que melhor possa atender suas necessidades – no exercício do direito básico do consumidor de educação e informação, do CDC, art. 6º, II e III<sup>164</sup>. Assim é que se pode associar a taxa de analfabetismo com a redução da capacidade do consumidor exercitar os direitos que a tutela constitucional e infraconstitucional lhe possibilita.

---

<sup>163 e 163</sup> Cf. CDC, art. 2º, *caput*, e 6º, II e III, no Anexo A.

Antes de se iniciar uma análise crítica que estabeleça um nexos causal entre o analfabetismo e a capacidade do consumidor demandar por seus direitos, é mister reconhecer as conquistas atingidas pelo Brasil no século passado e neste início de Século XXI. A evolução do conhecimento formal vem sendo demonstrada pelas sucessivas reduções dos percentuais de analfabetos assinaladas nos censos do IBGE. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2008).

Um dos índices avaliadores da educação, além da mensuração direta do percentual, é o do analfabetismo funcional, que também vem sendo utilizado como mais um instrumento para mensurar o patamar educacional de uma Sociedade. Este indicador foi criado pela UNESCO, envolvendo a parcela da população de 15 anos ou mais que não concluiu o ensino fundamental – apresentando menos de 4 anos completos de estudo. É um conceito mais ampliado de analfabetismo, e “mais adequado para se avaliar a realidade social do mundo moderno”.

Entretanto, remanescem índices preocupantes, como manifesta o IBGE, através da “Síntese de Indicadores Sociais 2008: uma análise das condições de vida da população brasileira”:

Apesar dos esforços que vêm sendo feitos no País para a melhoria da situação educacional da população, o Brasil ainda conta, em 2007, com um **contingente de analfabetos da ordem de 14,1 milhões de pessoas de 15 anos ou mais de idade, o que corresponde a uma taxa de 10,0%** (grifo nosso). [...] O rendimento familiar, também, é importante na questão do analfabetismo. No conjunto da população que vive com até meio salário mínimo (SM) de rendimento familiar per capita, cerca de 18% eram analfabetos em 2007, enquanto nas classes de rendimentos superiores a 2 salários mínimos, encontravam-se apenas 1,4% de analfabetos [...]. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2008).

Segundo a “Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2007”, utilizada para produzir estes indicadores sociais referentes a 2008, apesar deste índice estar em declínio, a taxa de analfabetismo funcional nacional foi de 21,7%, representando cerca de 30 milhões de pessoas. Enfatize-se, por oportuno, desníveis regionais gritantes, pois se têm índices, na ordem de 15% (quinze

por cento), outros apresentam mais de 30% (trinta por cento), como se vê na Tabela 9.

**Tabela 9 – Taxa de analfabetismo funcional, por Regiões**

<b>Região</b>	<b>Taxa de analfabetismo funcional (%)</b>
- Norte	25
- Nordeste	33,5
- Sudeste	15,9
- Sul	16,7
- Centro-Oeste	20,3
<b>Brasil</b>	<b>21,7</b>

Fonte: INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2008.

Outro indicador importante para a avaliação do conhecimento é PISA, fruto da cooperação entre os países participantes, e desenvolvido pela OCDE, através de especialistas. É apurado a cada três anos e passou a ser tabulado a partir de 2000. Este último foi aplicado em mais de 400.000 (quatrocentos mil) estudantes de 57 (cinquenta e sete) países, que representam cerca de 90% (noventa por cento) da economia do mundo. Seu resultado é apresentado em amplos relatórios, destinando-se, suas análises, não somente para especialistas em educação, mas também para outros setores da sociedade civil. Mede a proficiência dos alunos de 15 anos de idade nas áreas de ciências, leitura e matemática, o alcance e os limites da evolução da educação ao longo das avaliações. Seus objetivos são:

avaliar até que ponto os alunos ao final da educação obrigatória adquiriram alguns conhecimentos e habilidades necessárias para a participação plena na sociedade do saber. O PISA logra destacar aqueles países que alcançaram um bom rendimento e, ao mesmo tempo, uma distribuição equitativa de oportunidades de aprendizagem, ajudando, assim, a estabelecer metas ambiciosas para outros. (ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2007, tradução nossa).<sup>165</sup>

<sup>165</sup> Este o texto original, em espanhol: “evaluar hasta qué punto los alumnos cercanos al final de la educación obligatoria han adquirido algunos de los conocimientos y habilidades necesarios para la participación plena en la sociedad del saber. PISA saca a relucir aquellos países que han alcanzado un buen rendimiento y, al mismo tiempo, un reparto equitativo de oportunidades de aprendizaje, ayudando así a establecer metas ambiciosas para otros países”.

O Brasil participa do PISA desde sua primeira edição e o responsável pela sua aplicação, aqui, é o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep/MEC). Seu desempenho comparativo com outros países tem se mostrado inferior, destacando-se, que por ser realizado somente por quem adere ao programa, o universo dos países que a ele se submete demonstra uma maior participação das nações de primeiro mundo. Os resultados dos alunos brasileiros no último exame, de 2006, considerando o número de países participantes, apresentou a avaliação constante da Tabela 10.

**Tabela 10 – Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA)**

<b>Disciplina</b>	<b>Quantidade de países avaliados</b>	<b>Classificação</b>
- Ciências	57	52º
- Leitura	56	49º
- Matemática	57	54º

Fonte: ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2006.

Com base nos índices apresentados, pode-se concluir: os estados brasileiros apresentam desníveis gritantes de analfabetismo funcional, destacando-se a elevada alfabetização dos estados das regiões Sul e Sudeste; tomando como parâmetro os dois índices – do IBGE e do PISA – infere-se que um elevado percentual da população brasileira não apresenta condições favoráveis de demandarem por seus direitos – aí incluídos os consumeristas, pela dificuldade de não os conhecerem em razão dos níveis inferiores de desempenho educacional.



## 5 CONCLUSÃO

O trabalho científico que aqui se conclui levou em conta um esforço histórico do Direito Consumerista – nacional e comparado; analisou o microssistema consumerista brasileiro, segundo os seus princípios norteadores – constitucionais e do próprio subsistema, assim como também o fez, epistemologicamente, em relação aos obstáculos à solução dos conflitos derivados das relações de consumo.

Do passado da Sociedade observou-se a existência de direitos decorrentes de negócios jurídicos desde priscas eras, com ênfase nos de cunho patrimonialista.

Conforme lição da História, o Mundo passou a reconhecer os direitos humanos, segundo suas gerações, somente após a Revolução Francesa, sendo que o Direito Consumerista, com a importância que hoje ostenta, teve incrementada a sua normatização a partir do século XX, com a conotação de direito fundamental meta-individual: difuso, coletivo e individual homogêneo.

No Brasil, observou-se que os direitos ditos consumeristas, apesar de já apresentarem-se pontualmente positivados desde a década de 70, somente após a Constituição Federal de 1988 contou com comando efetivo nesse sentido: o art. 5º, XXXII, 170, V, e art. 48 dos ADTC. Em consequência, a partir da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, é que o Direito Consumerista pátrio passou a contar com um instrumento efetivo para o exercício dessa proteção, desenvolvendo exuberante universo normativo, doutrinário e jurisprudencial.

Demonstrou-se a importância fundante dos princípios constitucionais e do próprio microssistema – tendência hodierna do Direito, norteadores da interpretação e aplicação da legislação aos negócios jurídicos que envolvam relações de consumo.

Na análise dos óbices, a legislação vigente constitui-se em satisfatória solução de parte dos conflitos derivados das relações de consumo. Verificou-se que o CDC, figura como importante, completa, e avançada norma reguladora de relações jurídicas de consumo. Contém, em si, solução para: o descumprimento do dever jurídico de “qualidade-segurança” e “qualidade adequação” dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo; os desvios no dever de informar adequadamente quanto às características do produto e do serviço, nas respectivas ofertas, mesmo publicitárias; a publicidade enganosa e abusiva; a instrumentalização processual do ressarcimento de qualquer dano, sejam patrimoniais, sejam morais; e para a solução de aparentes antinomias, no caso de aplicação concomitante de mais de uma norma protetiva ao caso concreto.

Da doutrina, observou-se o valor instrumental da ponderação na solução das colisões de princípios, mesmo quando em sede de Direito Consumerista.

Por mais aperfeiçoada que demonstre ser uma norma, não basta o direito posto; ele deve ser garantido pelo Estado e livremente exercido pelo cidadão. Não se pode descurar que a estrutura normativa se destina à realização da Humanidade e à construção de um convívio social harmônico, sem o que, perde a sua razão de ser.

Na senda do Direito Consumerista foram identificados fatores obstaculizantes à consecução de seu escopo teleológico, sejam internos ao microssistema, sejam externos. A importância da sua identificação resulta no contributo que se pode ofertar para o aperfeiçoamento da Sociedade, do Direito e do Homem.

A constituição do SNDC apresenta uma multiplicidade de organismos, não hierarquizados e com competências que, em muitas circunstâncias, se superpõem, levando a conflitos promotores de insegurança nas relações de consumo. São os reflexos negativos na consecução da Política Nacional de Relações de Consumo e na obtenção dos objetivos estatuídos pelos princípios que a regem.

O SINDEC veio suprir a necessidade de informações de todos os interessados na redução dos conflitos decorrentes das relações consumeristas. Ressalta-se a importância da sua constituição e funcionamento, por permitir a integração dos Procons nacionais, e por constituir-se em um banco de dados de fácil acesso. Empréstima assim, ao SNDC, a possibilidade de construção de estratégias comuns aos órgãos e a segurança jurídica aos sujeitos da relação de consumo. Como, em razão da estruturação do SNDC, não existe hierarquização entre os órgãos componentes e nem obrigatória incorporação a quaisquer das iniciativas do DPDC, a integração dos Procons ao SINDEC depende da vontade política de seus dirigentes, seja na adesão ao sistema, seja no seu abastecimento tempestivo de dados. Este o aspecto que, também, vem fragilizar o SNDC, com iguais repercussões na efetiva tutela do consumidor.

Têm-se as consequências indesejáveis para o Direito Consumerista da Modernidade, Pós-modernidade, eticidade das instituições nacionais e educação. Tais repercussões ferem a dignidade do consumidor e reduzem a sua capacidade de demandar por seus direitos.

A visão normativista que a Modernidade desenvolveu ainda imprime às gerações contemporâneas de operadores do direito uma dificuldade de compreensão do *animus* de normas com conteúdo principiológico, como as que regulam as relações de consumo. A outro turno, a crise da Pós-modernidade faculta a insegurança dos atores envolvidos na solução dos conflitos: advogados, defensores públicos, juízes e promotores.

Os preocupantes índices de percepção da corrupção demonstram os embates gerados entre uma legislação dotada de profundo componente ético e o *ethos* nacional. A adoção, pelos fornecedores, de paradigmas de efetiva prevenção de vícios e defeitos decorrentes do fornecimento de produtos ou prestação de serviços se vê desafiada pela visão retrógrada de que sucesso empresarial significa lucro a qualquer custo, mesmo com o risco de lesão ao patrimônio, aos bens personalíssimos e à incolumidade física do consumidor.

Por último destaquem-se os índices educacionais apurados pelo IBGE – de analfabetismo funcional – e o obtido pela OCDE/UNESCO, através do PISA. O conhecimento, conforme leciona a doutrina consumerista, reflete na autodeterminação, na liberdade de escolha, no exercício da cidadania. Um povo com elevados índices educacionais, por certo, apresenta melhores condições de se antecipar aos conflitos derivados das relações de consumo, evitando-os. Se instalados, detém melhores condições de acesso aos meios que o sistema jurídico garante para a defesa dos seus direitos.

Uma Sociedade muito evoluída, em tese, dispensaria um conjunto extenso de normas positivadas que estabeleçam deveres jurídicos e sanções correspondentes ao seu inadimplemento. Como a Humanidade, todavia, se vê em construção, não pode prescindir de normas do quilate do CDC e de todo o universo normativo de seu microssistema.

Estudar as normas de importância para o Consumidor e identificar os obstáculos à consecução dos princípios que as regem, para facultar soluções aos conflitos derivados das relações de consumo, ultrapassa as lindes do objeto deste trabalho: constitui-se em objeto mor do Direito como instrumento de pacificação social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAMO, Cláudio Weber et al. *Os custos da corrupção*. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2000 (Série Cadernos Adenauer, n. 10).

ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. São Paulo: Malheiros, 2008.

ALMEIDA, Guilherme Assis de; BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. *Curso de Filosofia do Direito*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ALMEIDA, João Batista de. *Manual de direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: 2006.

ANDRADE, Ronaldo Alves de. *Curso de direito do consumidor*. Barueri: Manole, 2006.

ÁVILA, Humberto. *Teoria dos princípios: da definição à aplicação dos princípios jurídicos*. 4. ed. rev. São Paulo: Malheiros, 2004.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Conteúdo jurídico do princípio da igualdade*. 3. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2004.

BARCELLOS, Ana Paula de. *Ponderação, racionalidade e atividade jurisdicional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

BARROSO, Luís Roberto (Org). *A nova interpretação constitucional: ponderação, direitos fundamentais e relações privadas*. 3. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

BASTOS, Aurélio Wander. *O ensino jurídico no Brasil*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1988.

BENJAMIM, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. *Ética, educação, cidadania e direitos humanos: estudos filosóficos entre cosmopolitismo e responsabilidade social*. Barueri: Monole, 2004.

\_\_\_\_\_. *Estudos sobre o ensino jurídico: pesquisa, metodologia, diálogo e cidadania*. 2. ed. rev. mod. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

BLAINEY, Geoffrey. *Uma breve história do mundo*. São Paulo: Fundamento Educacional, 2008.

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Questões controvertidas no código de defesa do consumidor: principiologia, conceitos, contratos*. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

BOSCOV, Isabela. A história que a foto não conta. *Revista Veja*, São Paulo, n. 2084, p. 156-157, out. 2008. Disponível em: <<http://www.veja.com.br/acervodigital/home.aspx>>. Acesso em: 15 abr. 2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 142.042/RS da Quarta Turma. Recorrente: COAPETRO Comercial Agrícola e Produtos de Petróleo Ltda. Recorrido: MA ONG e Companhia Ltda. Relator Ruy Rosado de Aguiar, 11 de novembro de 1997. DJ 19 de dezembro de 1997, p. 67510.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 157.841/SP da Primeira Turma. Recorrente: Banco Itaú S/A. Recorrido: Daniel Salviani Júnior e outro. Relator Ministro José Delgado. Brasília, 12 de março de 1998. DJ 27 de abril de 1998, p. 107.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental no Recurso Especial n. 687.239/RJ da Terceira Turma. Agravante: Banco do Brasil. Agravado: Aluizio Arnaldo Leva. Relator Ministro Fátima Nancy Andrichi. Brasília, 07 de dezembro de 2000. DJ 05 de fevereiro de 2001, p. 110.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo no Recurso Especial n. 227005/SP da Terceira Turma. Agravante: VARIG S/A e Viação Aérea Rio-Grandense. Agravado: Carlos Alberto Lopes. Relator: Ministro Humberto Gomes de Barros. Brasília, 30 de novembro de 2004. DJ, 17 de dezembro de 2004, p. 512.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 639534/MT da Terceira Turma. Recorrente: Caixa Econômica Federal. Recorrido: Odailton Ferreira de Abreu. Relator Ministro Carlos Alberto Menezes Direito. Brasília, 09 de novembro de 2005. DJ 13 de fevereiro de 2005, p. 659.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 476.428/SC da Terceira Turma. Recorrente: AGIPLIQUIGÁS S/A. Recorrido: GRACHER Hotéis e Turismo Ltda. Relator Ministro Fátima Nancy Andrighi. Brasília, 19 de abril de 2005. DJ 09 de maio de 2005, p. 336.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental no Recurso Especial n. 687.239/RJ da Terceira Turma. Agravante: Banco do Brasil. Agravado: CJF de Vigilância Ltda. Relator Ministro Fátima Nancy Andrighi. Brasília, 06 de abril de 2006. DJ 02 de maio de 2006, p. 307.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 726371/RJ da Quarta Turma. Recorrente: Transporte Fabio's Ltda. Recorrido: Iaracy Barbosa Rodrigues. Relator Ministro Hélio Quaglia Barbosa. Brasília, 07 de dezembro de 2006. DJ 05 de fevereiro de 2007.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 853392/RS da Segunda Turma. Recorrente: Leda Borges Ramos. Recorrida: Companhia Estadual de Energia Elétrica CEEE. Relator Ministro Castro Meira. Brasília, 21 de setembro de 2006. DJ 05 de setembro de 2007, p. 237.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 740968/RS da Quarta Turma. Recorrente: QANTAS AIRWAYS LIMITED. Recorrido: Roberto Cardone Balestrin. Relator: Ministro Aldir Passarinho Junior. Brasília, 10 de setembro de 2007. DJ, 12 de novembro de 2007, p. 221.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso em mandado de Segurança n. 26397/BA da Segunda Turma. Recorrente: Sul América Capitalização. Recorrido: Estado da Bahia. Rel. Min. Humberto Martins. Brasília, 01 de abr de 2008. Brasília 01 de abril de 2008. DJ 11 de abril de 2008, p. 108.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 877446/SP da Terceira Turma. Recorrente: Transportes Aéreos Portugueses S/S. Recorrido: Paulo Bara. Relator Ministro Nancy Andrighi. Brasília, 09 de dezembro de 2008. DJ 03 de fevereiro de 2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 381. Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.

Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/SumulasSTJ.txt](http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.txt)>. Acesso em: 10 maio 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 172.720/RJ da Segunda Turma. Reclamante: Sérgio da Silva Couto. Reclamado: Ibéria – Lineas Aereas de Espanã S/A. Relator: Ministro Marco Aurélio. Brasília, 06 de fevereiro de 1996. DJ 21 de fevereiro de 1997, p. 02831.

CANOTILHO, J. J. Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. 7. ed. Coimbra, Portugal: Almedina, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARLETTI, Amilcare. *Dicionário de latim forense*. São Paulo: Universitária de Direito Otda, 1995.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de direito administrativo*. 11. ed. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008a.

\_\_\_\_\_. *Programa de direito do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2008b.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. *Teoria Geral do Processo*. 22. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

COMPARATO, Fábio Konder. *Ética: direito, moral e religião no mundo moderno*. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

COMTE, Auguste. Curso de filosofia positiva. In \_\_\_\_\_. *Comte: vida e obra*. Seleção de textos de José Arthur Giannotti. Tradução de José Arthur Giannotti; Miguel Lemos. São Paulo: Abril Cultural, 1983. (Série Os pensadores).

CONSELHO DE JUSTIÇA FEDERAL (CJF). *Jornadas de Direito Civil I, III e IV: enunciados aprovados*. Brasília: CJF, 2007. (Organização Min. Ruy Rosado de Aguiar Jr). Disponível em: <<http://columbo2.cjf.jus.br/portal/publicacao/download.wsp?tmp.arquivo=1296>>. Acesso em: 12 dez. 2008.



CORRÊA, Rafael. Um olhar sobre o início de tudo. *Revista Veja Especial*, São Paulo, n. 2066, jun. 2008. Disponível em: <[http://veja.abril.com.br/250608/p\\_126.shtml](http://veja.abril.com.br/250608/p_126.shtml)>. Acesso em: 22 abr. 2009.

CRUZ, Guilherme Ferreira da. *Princípios constitucionais das relações de consumo e dano moral: outra concepção*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. (Biblioteca de Direito do Consumidor).

CUNHA, Paulo Ferreira da. *Princípios de Direito: introdução à filosofia e metodologia jurídicas*. Porto, Portugal: RÉS, 1993.

DANTAS, Francisco Clementino de San Tiago. *Programa de direito civil*. 3. ed. rev. e atual. por Gustavo Tepedino et al. Taquigrafada por Victor Bourhis Jürgens. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (DPDC). *Cadastro nacional de reclamações fundamentadas 2008: relatório analítico*. Brasília: DPDC, 2008. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/SindecNacional/reclamacao.html>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: teoria geral do direito civil*. 24. ed. rev. e atual. de acordo com a reforma do CPC. São Paulo: Saraiva, 2007. 1. v.

ESPÍNDOLA, Ruy Samuel. *Conceito de princípios constitucionais: elementos teóricos para uma formulação dogmática constitucionalmente adequada*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

FARIAS, Cristiano Chaves de. *Direito civil: teoria geral*. 3. ed. atual. pela emenda constitucional n. 45, pela nova lei de falências e pela nova lei de biossegurança. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Direito das obrigações*. 3. ed. atual. de acordo com a decisão do STF, proferida no RE 466343/SP, sobre a prisão civil na alienação fiduciária em garantia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

FAVARO, Thomas. O duelo de Guantânamo. *Revista Veja*, São Paulo, n. 2114, p. 138-139, maio 2009. Disponível em: <<http://www.veja.com.br/acervodigital/home.aspx>>. Acesso em: 28 maio 2009.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. *Introdução ao estudo de direito: técnica, decisão, dominação*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FOLHAONLINE. Entenda a crise com o mercado imobiliário nos EUA. Editorial de 18 de ago. de 2007. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u320606.shtml>>. Acesso: em 13 abr. 2009.

FRAGA, Thelma Araújo Esteves; MELLO, Cleyson de Moraes. *Direitos humanos: coletânea de legislação*. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2003.

FREIRE, Paulo. *Educação como prática da liberdade*. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1969.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: parte geral*. 8. ed. rev. atual. e reform. São Paulo: Saraiva, 2006a. 1. v.

\_\_\_\_\_. *Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil*. 4. ed. rev. atual. e reform. São Paulo: Saraiva, 2006b. 3. v.

GILISSEN, John. *Introdução histórica ao direito*. 3. ed. Tradução de A. M. Hespanha; L. M. Macaísta Malheiros. Lisboa, Portugal: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001.

GODECHOT, Jacques. *As revoluções: 1770-1799*. Tradução de Erothildes Millan Barros da Rocha. São Paulo: Pioneira, 1976.

GRINOVER, Ada Pellegrini, et al. 8. ed. *Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

HAMURABI, Rei da Babilônia. *Código de Hammurabi*: escrito em cerca de 1780 a. C. Traduzido por Leonard William King. Traduzido para o português por Julia Vidili. São Paulo: Madras, 2005.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. 17. ed. Tradução de Adail Ubirajara Sobral; Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Loyola, 2008.

HESSE, Konrad. *A força normativa da constituição*. Tradução de Gilmar Ferreira Mendes. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1991.

HIRONAKA, Giselda M. F. Novaes. *Responsabilidade pressuposta*. São Paulo: Del Rey, 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Cidades*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 16 maio de 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Síntese de indicadores sociais 2008: uma análise das condições de vida da população brasileira*. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicso ciais2008/indic\\_sociais2008.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicso ciais2008/indic_sociais2008.pdf)>. Acesso em: 16 maio de 2009.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. *Dicionário básico de filosofia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990.

JESUS, Damásio E. de. *Código Penal anotado*. 5. ed. ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 1995.

JIMÉNEZ SERRANO, Pablo. *Introdução ao direito do consumidor*. Barueri: Manole, 2003.

\_\_\_\_\_. A proteção efetiva das relações de consumo. *Revista Jurídica Direito & Paz – UNISAL*, Lorena, n. 10, p. 87-102, 1. sem. 2004.

\_\_\_\_\_. *Tratado de ética pública: curso de ética administrativa*. São Paulo: Jurismestre, 2007.

LEITE, Barroso (Org.). *Sociologia da corrupção*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1987.

LÔBO, Paulo Luiz Netto; ROCHA, Nicolle Januzi de Almeida; SOARES, Ana Carolina Trindade. *Investigação crítica acerca da efetiva aplicação pelos juízes*

*alagoanos dos princípios de proteção do consumidor*. Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 823, 4 out. 2005. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=7377>>. Acesso em: 07 mar. 2009.

LYOTARD, Jean-François. O pós-moderno. 3. ed. Tradução de Ricardo Correia Barbosa. Rio de Janeiro: José Olympio, 1988.

MACRIDIS, Roy C. *Ideologias Políticas Contemporâneas: movimentos e regimes*. Tradução de Luís Tupy Caldas de Moura; Maria Inês Caldas de Moura. Brasília: Universidade de Brasília, 1982.

MARMELSTEIN, George. *Curso de direitos fundamentais*. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl., incluindo mais de 1.000 decisões jurisprudenciais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

\_\_\_\_\_. MARQUES, Cláudia Lima. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. *Revista da Esmese*, Aracaju, n. 7, p. 15-54, 2004. Disponível em: <<http://www.esmese.com.br/revistas.htm>>. Acesso em: 23 jul. 2008.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). *Estados integrados*. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/data/Pages/MJ80F6148EITEMID499D8553823844589FB7D68D6ED789D5PTBRNN.htm>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). *Reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas*. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/SindecNacional/reclamacao.html>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MORAES, Alexandre de. *Constituição do Brasil interpretada e legislação constitucional*. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. *Direitos humanos fundamentais: teoria geral, comentários aos arts. 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

NADER, Paulo. *Introdução ao estudo do direito*. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

NAVARO, Emilio Martínez. *Ética para el desarrollo de los pueblos*. Madrid, Espanha: Trota, 2000.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana: doutrina e jurisprudência*. São Paulo: Saraiva, 2002.

\_\_\_\_\_. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 2. ed. ref. São Paulo: Saraiva, 2005a.

\_\_\_\_\_. *Curso de direito do consumidor: com exercícios*. 2. ed. rev. mod. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005b.

OLIVEIRA, J. M. Leoni Lopes de (Org.). *O novo código civil*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2001.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). *Programa Internacional de Avaliação de Alunos (Pisa) 2006: competências científicas para o mundo do amanhã*. OCDE, 2007. Disponível em: <<http://www.oecd.org>.<http://www.oecd.org/dataoecd/15/13/39725224.pdf>>. Acesso em 18 de mai de 2009.

PEGORARO, Olinto. *Ética é justiça*. Petrópolis: Vozes, 1995.

PEGORARO, Olinto. *Ética dos maiores mestres através da história*. Petrópolis: Vozes, 2006.

PÉRONNET, Michel. *Revolução Francesa em 50 palavras-chaves*. Tradução de Rita Braga. São Paulo: Brasiliense, 1988.

RAMPAZZO, Lino. *Metodologia científica*. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005.

REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROBERT, Cinthia; SÉGUIN, Elida. *Direitos humanos, acesso à justiça: um olhar da defensoria pública*. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

ROSENVALD, Nelson. *Dignidade humana e boa-fé no código civil*. São Paulo: Saraiva, 2005. (Coleção Prof. Agostinho Alvim).

ROSS, Alf. *Direito e justiça*. Tradução de Edson Bini. Bauru: EDIPRO, 2003.

SILVA, De Plácido. *Vocabulário jurídico*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

SILVA, Virgílio da (Org). *Interpretação constitucional*. São Paulo: Malheiros, 2005.

STÖRIG, Hans Joachim. *História geral da filosofia*. Vários tradutores. Petrópolis: Vozes, 2008.

SÜSEKIND, Arnaldo et al. *Instituições de direito do trabalho*. 16. ed. atual. por Arnaldo Süssekind e João de Lima Teixeira Filho. São Paulo: LTr, 1996.

TARTUCE, Flávio. *Direito civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. 2. ed. São Paulo: Método, 2007. 3. v.

TEICH, Daniel Hessel. A tragédia africana. *Revista Veja*, São Paulo, jun. 1999. Disponível em: <[http://veja.abril.com.br/090699/p\\_062.html](http://veja.abril.com.br/090699/p_062.html)>. Acesso em: 18 abr. 2009.

TEPEDINO, Gustavo. *Temas de direito civil*. 3. ed. atual. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. *Informe anual 2006*. Berlim, Alemanha: TI, 2006. Disponível <<http://www.transparency.org>>. Acesso em: 18 dez. 2008.

\_\_\_\_\_. *Informe global de la corrupción (IGC) 2008*. Berlim, Alemanha: TI, 2008a. Disponível <<http://www.transparency.org>>. Acesso em: 20 mar. 2009.

\_\_\_\_\_. *Índice de percepción de la corrupción (IPC) 2008*. Berlim, Alemanha: TI, 2008b. Disponível em: <<http://www.transparency.org>>. Acesso em: 21 mar. 2009.

\_\_\_\_\_. *Indice de fuentes de soborno (IFS) 2008*. Berlim, Alemanha: TI, 2008c. Disponível <<http://www.transparency.org>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

\_\_\_\_\_. *About us*. Disponível em: <[http://www.transparency.org/about\\_us](http://www.transparency.org/about_us)>. Acesso em: 22 mar. 2009.

WEIS, Carlos. *Direitos humanos contemporâneos*. São Paulo: Malheiros, 2006.

## ANEXO A - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990<sup>166</sup>

Dispõe sobre a proteção do consumidor, e dá outras providências.

O Presidente da República,

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

---

<sup>166</sup> Publicada no DOU 12.09.1990.



## CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criação industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º. Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º. (Vetado).

§ 2º. (Vetado).

### CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

- I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º. Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

#### CAPÍTULO IV

### DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

#### SEÇÃO I

### DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 8º. Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e

adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver, conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º. Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º. Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

## SEÇÃO II

### DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º. O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º. O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º. O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º. O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º. A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado)

Art. 16. (Vetado)

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### SEÇÃO III

#### DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º. Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a 7 (sete) nem superior a 180 (cento e oitenta) dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º. O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º. Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I, do § 1º, deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III, do § 1º, deste artigo.

§ 5º. No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º. São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencido;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º. Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º. O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º. A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º. São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores.

§ 1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores.

§ 2º. Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.



#### SEÇÃO IV DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;

II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

§ 1º. Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º. Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado);

III - a instauração do inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º. Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em 5 (cinco) anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado)

#### SEÇÃO V DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º. (Vetado).

§ 2º. As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste Código.

§ 3º. As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste Código.

§ 4º. As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º. Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V  
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS  
SEÇÃO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II  
DA OFERTA

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

### SEÇÃO III DA PUBLICIDADE

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º. É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º. Para os efeitos deste Código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Jurisprudência Vinculada

§ 4º. (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

#### SEÇÃO IV DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Jurisprudência Vinculada

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

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;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI - (Suprimido pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999, DOU 24.11.1999 - Ed. Extra);

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º. Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de 10 (dez) dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º. Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º. O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de, não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor, exigir, à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

## SEÇÃO V DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

## SEÇÃO VI DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no artigo 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º. Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 5 (cinco) anos.

§ 2º. A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º. O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º. Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º. Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentais contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º. É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º. Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único, do artigo 22, deste Código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI  
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL  
SEÇÃO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do artigo 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.

## SEÇÃO II DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor, pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;



XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º. Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º. A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º. (Vetado).

§ 4º. É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste Código ou que de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º. As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação.

§ 2º. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º. (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º. (Vetado).

§ 2º. Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º. Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

### SEÇÃO III DOS CONTRATOS DE ADESÃO

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º. A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º. Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º. Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º. (Vetado).

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º. (Vetado).

§ 3º. Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º. Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

§ 1º. A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º. A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º. Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do artigo 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º. A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, freqüência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º. (Vetado).

§ 3º. (Vetado).

## TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste Código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

§ 1º. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º- Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único. Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º. Incurrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º. Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor e se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificada-mente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste Código incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste Código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental, interditadas ou não.

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ou crime. Na individualização desta multa, o Juiz observará o disposto no artigo 60, § 1º, do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos artigos 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este Código, será fixado pelo Juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre 100 (cem) e 200.000 (duzentas mil) vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional - BTN, ou índice equivalente que venha substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade de seu valor mínimo;

b) aumentada pelo Juiz até 20 (vinte) vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no artigo 82, incisos III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III  
DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO  
CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em Juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo,



categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica-base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, Direta ou Indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º. O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo Juiz, nas ações previstas no artigo 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º. (Vetado).

§ 3º. (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o Juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º. A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º. A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (artigo 287 do Código de Processo Civil).

§ 3º. Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao Juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º. O Juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º. Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o Juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este Código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorário de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do artigo 13, parágrafo único, deste Código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de junho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

## CAPÍTULO II

### DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS

Art. 91. Os legitimados de que trata o artigo 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o artigo 82.

Parágrafo único. (VETADO).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o artigo 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

§ 1º. A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

Doutrina Vinculada

§ 2º. É competente para a execução, o Juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao Fundo criado pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de 1 (um) ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do artigo 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o Fundo criado pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

### CAPÍTULO III

#### DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste Título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do artigo 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a

denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste Código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o Território Nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º. (Vetado).

§ 2º. (Vetado).

#### CAPÍTULO IV DA COISA JULGADA

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este Código, a sentença fará coisa julgada:

I - *erga omnes*, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I, do parágrafo único, do artigo 81;

II - *ultra partes*, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II, do parágrafo único, do artigo 81;

III - *erga omnes*, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III, do parágrafo único, do artigo 81.

§ 1º. Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º. Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º. Os efeitos da coisa julgada de que cuida o artigo 16, combinado com o artigo 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste Código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos artigos 96 a 99.

§ 4º. Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II, do parágrafo único, do artigo 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada *erga omnes* ou *ultra partes* a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

#### TÍTULO IV

##### DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa ao Consumidor - SNDC os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico - MJ, ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à Polícia Judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades-defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

## TÍTULO V DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º. A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º. A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º. Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

## TÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV, ao artigo 1º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo."

Art. 111. O inciso II, do artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo."

Art. 112. O § 3º, do artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"§ 3º. Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa."

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º, ao artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"§ 4º. O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo Juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5º. Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta Lei.

§ 6º. Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante cominações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial."

Art. 114. O artigo 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:



"Art. 15. Decorridos 60 (sessenta) dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados."

Art. 115. Suprima-se o caput, do artigo 17, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

"Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos."

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao artigo 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"Art. 18. Nas ações de que trata esta Lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais."

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

"Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor."

Art. 118. Este Código entrará em vigor dentro de 180 (cento e oitenta) dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

FERNANDO COLLOR - Presidente da República.

Bernardo Cabral.

Zélia M. Cardoso de Mello.

Ozires Silva.

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)