



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS E SOCIEDADE

MESTRADO ACADÊMICO EM POLÍTICAS PÚBLICAS E SOCIEDADE

Linha de pesquisa - Estado, Democracia e Participação Social.

MARCO ANTÔNIO CASTRO COSTA

**O DIREITO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS
PÚBLICAS NO BRASIL: CONQUISTAS E IMPASSES**

**FORTALEZA
2009**

Livros Grátis

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

Milhares de livros grátis para download.

MARCO ANTÔNIO CASTRO COSTA

**O DIREITO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO
BRASIL: CONQUISTAS E IMPASSES**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Sociedade da Universidade Estadual do Ceará - UECE como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Hermano Machado Ferreira Lima.

FORTALEZA
2009

C837d Costa, Marco Antônio Castro.

O direito do consumidor no âmbito das políticas públicas no Brasil: conquistas e impasses. / Marco Antônio Castro Costa. – Fortaleza, 2009.

106f.; il.

Orientador: Prof. Dr. Hermano Machado Ferreira Lima.

Dissertação (Mestrado acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade) – Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Centro de Humanidades, 2009.

1. Consumo. 2. Código de Defesa do Consumidor. 3. Políticas públicas – Brasil. I. Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Centro de Humanidades.

CDD 320.6

Bibliotecária Maria Albaniza de Oliveira CRB-3/867

MARCO ANTÔNIO CASTRO COSTA

**O DIREITO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO
BRASIL: CONQUISTAS E IMPASSES**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Sociedade da Universidade Estadual do Ceará - UECE como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas e Sociedade.

Aprovada em 17 de dezembro de 2009.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Hermano Machado Ferreira Lima - orientador (UECE)

Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota (UECE)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (UECE)

AGRADECIMENTOS

Aos professores do Programa de Pós-Graduação da Universidade Estadual do Ceará, pelo acolhimento e disponibilidade sempre generosa.

Ao meu orientador, Professor Dr. Hermano Machado Ferreira Lima, pela paciência e confiança a mim dispensadas.

Aos profs. Drs. Francisco Horácio da Silva Frota e José Filomeno de Moraes Filho, devido às preciosas contribuições no momento da qualificação e defesa desta dissertação.

A Nívea, companheira de caminhada, amorosa e solidária.

Ao Diego, Felipe e Elisa, nossos melhores frutos.

“O consumidor em uma sociedade de consumo é uma criatura acentuadamente diferente dos consumidores de quaisquer outras sociedades até aqui. Se os nossos ancestrais filósofos, poetas e pregadores morais refletiram se o homem trabalha para viver ou vive para trabalhar, o dilema sobre o qual mais se cogita hoje em dia é se é necessário consumir para viver ou se o homem vive para poder consumir.”

(Zygmunt Bauman)

RESUMO

A temática “*O Direito do Consumidor no âmbito das Políticas Públicas no Brasil: Conquistas e Impasses*” torna-se instigante porque trata de uma das áreas pertinentes ao senso crítico da população. O consumo também tem sua importância para o campo das pesquisas nas Ciências Sociais exatamente por ser um dos pilares propulsores do sistema econômico capitalista ainda muito pertinente à realidade cotidiana e aos comportamentos dos indivíduos na sociedade. Desta forma, necessita ser acuradamente refletido para uma maior compreensão dos seus efeitos na vida dos seres humanos em uma determinada sociedade, configurada em uma idéia de globalização que o adota como paradigma valorativo de ascensão social. Neste sentido, o tema proposto para a pesquisa busca desvendar os meandros dos movimentos populares consumeristas nos anos que antecederam a constituição de 1988, seus engajamentos e articulações visando à plena efetivação do direito do consumidor e, por outro lado, a perspectiva do legislador constituinte, que, motivado por interesses ou forças, foram levados a instituir a previsão do Código de Defesa do Consumidor no Brasil como um dos elementos formadores da ordem econômica nacional.

Palavras Chaves: Consumidor. Movimentos sociais e políticos. Globalização.

ABSTRACT

This dissertation questions “The right of the consumer within Brazilian policy”: the strengths and the weaknesses. It is an important and thought provoking topic due to the critical effect it has on the population as a whole. The consumer should be of particular interest to research within the social sciences. Consumerism is just one of the main factors that fuels an ever growing capitalist economic system. However, at the same time it is very relevant to the behavior and the day to day living of individuals within society. The conclusions drawn from the research need to accurately reflect and provide a greater understanding of how human lives are affected within a capitalist society. It also needs to be considered whether using globalization as the ideal supports the idea of social ascension. In this sense, the focus of this paper aims to unveil the intricacies of popular consumerist movements in the years following the Constitution of 1988. Firstly, the movements that led to the full realization of the rights of the consumer. Secondly, looking from the perspective of the legislator constituent as to what interests or forces the consumer protection law within Brazil to be one of the main leaders of national economic order.

Keywords: Consumer. Social and political movements. Globalization.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	p.10
1. O CONSUMO E SUA ASCENSÃO NA SOCIEDADE MODERNA	p.18
1.1. A SOCIEDADE DE CONSUMO E SUA EVOLUÇÃO HISTÓRICA	p.30
1.2. OS ASPECTOS IDEOLÓGICOS DO CONSUMO NA CONFIGURAÇÃO DO ESTADO LIBERAL	p.35
2. O DIREITO DO CONSUMIDOR: PERCURSOS, CONQUISTAS E AVANÇOS NO BRASIL	p.42
3. MOVIMENTOS SOCIAIS E POLÍTICOS NA FORMAÇÃO DA SOCIEDADE DE CONSUMO NO BRASIL	p.55
3.1. ENTIDADES EMPRESARIAIS DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS FRENTE AO MOVIMENTO PRÓ-CONSUMIDOR	p.68
3.2. ELABORAÇÃO DO ANTEPROJETO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	p.71
3.3. A FORÇA DA GLOBALIZAÇÃO E SUAS INFLUÊNCIAS NO ESTADO BRASILEIRO SOB A ÓTICA DO CONSUMO	p.74
3.4. INFLUÊNCIAS ADVINDAS DO DIREITO ALIENÍGENA	p.84
4. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA APLICABILIDADE NA SOCIEDADE BRASILEIRA	p.94
CONCLUSÃO.....	p.98
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	p.102
ANEXOS	p.107

INTRODUÇÃO

O consumo representa para a sociedade moderna o sustentáculo de todo um sistema adotado pelo mundo capitalista e globalizado, sendo atualmente, motivo de estudos de seus efeitos jurídicos e sociais. Assim sendo, nossa pesquisa versa sobre o movimento consumerista brasileiro, suas influências e aspectos relevantes que motivaram o avanço do direito do consumidor em nosso país.

Nos capítulos iniciais, trataremos do consumo em sentido amplo, buscando ressaltar sua importância no contexto da sociedade moderna. Em capítulos posteriores, centramos nossa investigação, a partir da perspectiva histórica e política, no contexto brasileiro para compreender as motivações que impulsionaram o legislador constituinte a inserir, dentro do capítulo destinado a ordem econômica, dispositivos atinentes à previsão da defesa do consumidor, às lutas dos movimentos sociais e às articulações por parte de setores do empresariado frente à causa consumerista, sendo esse o objetivo de nossa investigação.

Vislumbramos muitos caminhos a percorrer no sentido de desvendar todas as conquistas e impasses do movimento consumerista no Brasil: a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, sua inserção no ordenamento jurídico brasileiro e a absorção e eficácia pelo judiciário e pela sociedade brasileira, buscando analisar e compreender todo o processo sob uma perspectiva e fundamentação jurídica e sociológica.

Deparamo-nos com vários questionamentos que, no decorrer de nossa pesquisa, pretendemos desvendá-los, tais como: até que ponto a previsão constitucional e, posteriormente, a elaboração e sancionamento do Código de Defesa do Consumidor foi uma decisão pensada, visando refrear os ímpetus maximizadores de lucro a qualquer custo ditado pelo mercado? Terá sido tão-somente um reflexo dos movimentos em defesa dos consumidores que se avolumavam em outros países? Ou, ainda, uma tentativa de reorganizar a sociedade valorizando a dignidade humana, os direitos sociais e o bem comum, colocando-os acima e à frente do processo de mercantilização do qual tem sido objeto o ser humano e a própria vida? Sobre este aspecto, é oportuno o que diz Josué Rios (1998, p.11) em seu texto sobre a relação consumo e consumidor:

O indivíduo serve o sistema industrial não para abastecê-lo com a poupança e o capital dela resultante, ele serve pelo consumo de seus produtos. Em nenhum outro assunto, religioso, político ou moral, está a comunidade tão elaborada, perita e dispendiosamente instruída. Especificamente, de modo paralelo à produção de bens, são feitos esforços enérgicos e não menos importantes para garantir o seu uso. Estes esforços enfatizam a saúde, a aceitação social, o sucesso sexual – a felicidade em resumo - que resultarão da posse e do uso de um determinado produto. Esta comunicação, combinada diariamente com o esforço em prol de inumeráveis outros produtos, torna-se, no conjunto, um argumento ininterrupto das vantagens de consumo. Por sua vez, inevitavelmente, este fato afeta os valores sociais. O padrão de vida de uma família torna-se o indicador de suas realizações, ajudando a garantir que a produção e, *pari passu*, o consumo de bens, seja a primeira medida de realização social.

O interesse por essa investigação é atribuído, primordialmente, à visão de que a inserção do instituto da defesa do consumidor em uma Constituição com anseios liberais vai de encontro aos interesses de alguns setores da indústria, comércio e financeiro. Esses são pilares econômicos da classe política, cujas eleições financiam seus representantes em prol da salvaguarda de seus interesses, sinalizando para o surgimento de uma nova forma de legislar. Nela, o trinômio “produção ilimitada, liberdade absoluta e felicidade irrestrita” (FROMM, 1987, p.24), preconizado pela “Grande Promessa de Progresso Ilimitado”, advinda do início da era industrial, subordina-se a uma nova perspectiva de convivência social entre fornecedores e consumidores.

Será que no seio do empresariado detentor do poder econômico, no momento representado por uma parcela dos constituintes, já estivessem no estágio de maturidade empresarial e política, advinda do processo de globalização que naquele momento se iniciava no país, para que o consumidor como parte mais vulnerável e hipossuficiente passassem a ter uma proteção emanada da própria Constituição Federal e normatizada através de um micro-sistema jurídico?

O entendimento até então vigente oriunda, principalmente, do empresariado como veremos em capítulo próprio, sustentava que, livre de interferências e codificações nas relações de consumo, garantiria estabilidade econômica e uma justa distribuição de renda. Todavia, estes não foram os rumos tomados pelos constituintes que, como já foi dito, de resguardo aos ditames da livre iniciativa, não descuraram em proporcionar à sociedade brasileira este novo paradigma nas políticas públicas e proporcionaram, indubitavelmente, um verdadeiro exercício de cidadania, passando, destarte, a ser também um instrumento político

de ordem pública. Nesse caso, Moraes (2004, p.268) estabelece uma subdivisão na qual a defesa do consumidor é um princípio de ação política:

[...] no enunciado constitucional, há princípios – valores; soberania nacional, propriedade privada, livre concorrência. Há princípios que se confundem com intenções: reduções das desigualdades regionais, busca do pleno emprego; tratamento favorecido para as empresas brasileiras de capital nacional de pequeno porte (alterado pela EC nº 6/95); função social da propriedade. Há princípios de ação política: defesa do consumidor, defesa do meio ambiente.

Com referencial teórico de caráter histórico, político e social, analisamos as razões que motivaram a atitude - no mínimo ousada e vanguardista - do legislador constituinte, posto que, como sintetiza Novelo (1995, p.68), “a proposta neoliberal global resume-se em exigir cada vez mais um maior mercado com um menor Estado”. Tal fato coloca, portanto, o Direito como meio de aplicação de políticas públicas que visam sobremaneira à melhoria da qualidade de vida do indivíduo na sociedade a partir do exercício da cidadania. Nagibe Neto (2008, p.19) afirma que:

O Direito, já há algum tempo, não é mais visto como mero instrumento de pacificação de conflitos, assumiu definitivamente o lugar de instrumento de desenvolvimento econômico e social, instrumento de construção da sociedade com base nos valores idealizados e positivados na Constituição.

A previsão mencionada no corpo do texto constitucional, que se pretende analisar dentro do contexto social e político, foi concretizada pelo legislador constituinte quando percebeu a importância e a necessidade de colocar sob proteção as relações costumeiramente desequilibradas de consumo, defendendo o consumidor contra quaisquer ações que porventura viessem a ameaçar a natureza jurisdicional do negócio em realização.

É devido a essas premissas que consideramos o tema *O Direito do Consumidor no Âmbito das Políticas no Brasil: Conquistas e Impasses* instigante, porque trata de uma das áreas pertinentes ao senso crítico da população por fazer parte de nosso dia a dia, influenciando nossos ideais e nossa qualidade de vida.

O consumo também possui relevante importância no campo das pesquisas nas Ciências Sociais exatamente por ser um dos pilares propulsores do sistema econômico capitalista. Desta forma, necessita ser acuradamente refletido para uma maior compreensão dos seus efeitos na vida dos seres humanos em uma determinada sociedade configurada em uma idéia de globalização que o adota como paradigma valorativo de ascensão social.

Neste sentido, o tema proposto para a pesquisa busca desvendar os meandros dos movimentos populares consumeristas nos anos que antecederam a constituição de 1988; seus movimentos e articulações visando à plena efetivação do direito do consumidor; e, por outro lado, a perspectiva do legislador constituinte que, motivado por interesses políticos/econômicos ou forças políticas/sociais, foi levado a instituir a previsão do Código de Defesa do Consumidor no Brasil como um dos elementos formadores da ordem econômica nacional.

Durante o processo de abertura política, de sedimentação da democracia e de participação popular na vida política brasileira, alguns constituintes se destacaram pelo engajamento na maior abertura do intercâmbio comercial a partir da globalização e do neoliberalismo, defendidos principalmente pela Inglaterra e Estados Unidos. Dessa forma, percebemos que a força política que nascia do ímpeto da nova constituição brasileira se configurava com as necessidades do mercado emergente e que, por meio da constituição, dava um passo importante para que o país entrasse de vez na era da globalização. É nesse sentido que se reporta Raichelis (1978, p.71):

O ideário neoliberal difundido pelos organismos internacionais e multilaterais como remédio à crise das economias periféricas podem ser sintetizados nos três eixos centrais articuladores da proposta: *estabilização* (medidas para baixar a inflação no curto prazo, reduzir o déficit da balança de pagamentos e equilibrar o orçamento público), *ajuste estrutural* (medidas voltadas para aumentar a competitividade da economia mediante a abertura comercial, desregulamentação de preços, reforma tributária) e *privatização* (reforma do Estado e transferência de empresas e serviços públicos para grupos privados).

A interferência política dos países de primeiro mundo nos países periféricos tem induzido, por meio da globalização e do modelo neoliberal, políticas que buscam intervir diretamente no aparato político-jurídico levando a um afrouxamento da presença do Estado Nacional; desregulamentando algumas normas que asseguravam o controle econômico e a

participação do Estado ativamente em setores da economia tais como o energético, o siderúrgico e o de telefonia; e trazendo todo um aparato com vias de legalizar as ações de suas empresas e, conseqüentemente, o domínio do mercado de consumo. Dessa forma, recomendar-se-ia que fossem estabelecidas as “regras do jogo”.

Muito se tem estudado, no campo das Ciências Sociais, sobre a montagem do estado liberal e suas configurações para a esfera política. A construção do estado liberal, em seu embrião, remonta à Revolução Gloriosa de 1688, na Inglaterra. Nesse primeiro momento, o que se reivindicava mais especialmente era os direitos individuais (TEIXEIRA, 2009). Acrescenta o autor que, logo em seguida, com a Primeira Revolução Industrial, em 1750, o próprio capitalismo conhece um salto – agora em direção à fase industrial. Este desenvolvimento industrial – em fase embrionária, limitada à indústria têxtil inglesa – também propiciou ou estimulou tanto a Revolução Americana de 1776 quanto à famosa Revolução Francesa de 1789 – essa mais burguesa do que a americana.

A segunda fase se inicia com a Segunda Revolução Industrial, a partir de 1950. Como se sabe, este é o grande salto tecnológico, político e econômico no interior do próprio capitalismo. A partir de então, o capitalismo industrial não reconhecerá mais limites jurídicos, geográficos, políticos ou morais.

Compreende-se que, na terceira fase, configuram-se os paradigmas mais recentes do Estado Liberal, no qual se misturam o neoliberalismo com a globalização. Hoje, em oposição aos modelos anteriores, os Estados Nacionais procuram desmantelar a rede de direitos que foi constituída ao longo do século XX. Da mesma forma, a soberania construída a duras penas com a formação de uma referência nacional (também se diz identidade nacional) entra em colapso.

Nesse sentido, Bonavides (1999) pensou o futuro dos Estados Nacionais, que estavam se adaptando às diretrizes impostas por essa nova ordem econômica mundial, afirmando: nações na aparência, porém, colônias na substância. Eis, em suma, o futuro que aguarda tais países, cuja tragédia desnacionalizadora lhes é imposta pela globalização.

Apesar de nossa Constituição Federal de 1988 buscar, em alguns aspectos, adaptar-se ao modelo globalizante neoliberal quando trata, principalmente, da ordem econômica na qual elege a livre iniciativa como sustentáculo da economia, por outro lado, como os destinados aos direitos sociais, remonta-nos a um Estado Social forte e com vigor

suficiente para implantar todas as políticas públicas voltadas ao bem-estar da população, principalmente dos mais carentes.

Contudo, fazemos também uma “visita”, por meio da pesquisa de campo e bibliográfica, à luta das forças populares voltadas à causa consumerista, influenciadas pelas conquistas das causas dos consumidores na América do Norte e Europa, sensíveis e amadurecidas na vivência social, e que sentiram o grande momento político pelo qual estava passando a nação brasileira no advento da elaboração da Carta Magna do país. Dessa forma, conseguiram sensibilizar o constituinte pátrio.

Estando, pois, o Estado brasileiro a mercê destes novos parâmetros políticos internacionais no advento da constituinte, a partir da qual começaram a prevalecer o interesse privado nas questões relativas à prática econômica, como o constituinte pátrio foi “sensibilizado” a inserir esta política pública de proteção ao consumidor? Neste sentido, Grau (2008) diz que o novo papel do Estado passou a ser vigorosamente questionado, desde os anos oitenta do século passado, na afirmação dos discursos da *desregulamentação* e do *neoliberalismo*.

Este é o nosso desafio: buscarmos, em nossa pesquisa, desvendar os meandros que levaram o constituinte a inserir - no capítulo destinado à ordem econômica - o Direito do Consumidor, possibilitando uma mudança radical nas relações entre consumidores e fornecedores no Brasil, a sua transformação em Lei, buscando um panorama fiel de todas as forças sociais e políticas que agiram contra ou a favor do movimento consumerista, apontando as conquistas e impasses surgidos em momento tão relevante para o desenvolvimento da cidadania no Estado brasileiro.

Em suma, como **objetivos gerais**, analisamos, sob o ponto de vista da história e da política, as razões que motivaram o legislador constituinte a inserir, no contexto brasileiro vigente a partir de 1988 até nossos dias, o direito do consumidor, adentrando pelas conquistas e impasses surgidos devido à atuação antagônica do empresariado frente à sociedade civil que lutava em prol do instituto da defesa do consumidor na ordem econômica da causa consumerista, bem como a atuação da imprensa e da publicidade nesse processo de reconhecimento jurídico do direito do consumidor.

Como **objetivos específicos**, realizamos as seguintes pesquisas: a) revisão histórica do consumo, levando a uma reflexão sobre a intencionalidade da medida quanto à

sua atuação como instrumento limitador dos ímpetus maximizadores de lucro e do mercado; b) análise da influência dos movimentos sociais e políticos, sua luta em defesa do consumidor ante o legislador constituinte; c) abordagem do aspecto valorativo sobre os quais se apoiou o legislador constituinte para elevar a defesa do consumidor ao *status* de princípio da ordem econômica; d) pesquisa sobre as forças antagônicas que se levantaram contra a defesa do consumidor; e, por fim, e) análise das políticas públicas como instrumento e experiência social para a efetividade dos direitos protetivos do consumidor.

A **metodologia** empregada consiste em um estudo descritivo de natureza qualitativa, orientado por uma pesquisa bibliográfica entre autores cuja produção científica permita se debruçar sobre as questões problematizadoras colocadas pelo objeto da pesquisa, conforme referenciados na bibliografia.

Sendo assim, leituras, notas de aula, comentários pessoais e resumos obtidos da participação em momentos acadêmicos diversos, além das fontes bibliográficas, constituem as fontes sobre as quais se debruça este pesquisador para o desenvolvimento desta dissertação. Realizamos, também, pesquisa de campo na 1ª Unidade dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Comarca de Fortaleza, com o objetivo de demonstrarmos a eficácia das normas consumeristas em plena vigência na sociedade brasileira.

Para uma melhor reconstrução da experiência histórico-social do fenômeno em foco, também utilizaremos fontes hemerográficas como possibilidade de “revisitar” o contexto de interesse da investigação. Realizamos pesquisas hemerográficas virtuais na Biblioteca do Senado Federal, da qual foram extraídos vários artigos de jornais de grande circulação registrando a luta dos movimentos sociais e do meio político com referência à causa consumerista, as quais fazem parte do anexo D dessa pesquisa.

Com efeito, entendemos que estudar a defesa do consumidor em suas múltiplas vertentes, inclusive o seu desenvolvimento, institucionalização a partir do ordenamento jurídico e dos movimentos políticos e sociais visando sua sustentabilidade, reveste-se de importância fundamental para que políticas públicas eficazes possam ser implementadas em prol do desenvolvimento da cidadania no seio da sociedade.

Finalizando esta Introdução, corroboramos as observações contidas no artigo de Paul Fabra, no jornal *Le Monde*, de 16 de julho de 1969, que diz: “Onde o indivíduo é hoje requerido enquanto tal e praticamente insubstituível é no papel de consumidor...”.

Acreditamos que nossa pesquisa reveste-se de importância ao nos inquietarmos mediante a trajetória do movimento consumerista no Estado brasileiro, suas conquistas e impasses.

Acentuamos que essa pesquisa imbuí-se de um significado muito especial, pois representa a concretização da realização de mais um sonho, tanto pessoal quanto profissional. Costumamos dizer que todas as nossas conquistas sempre foram muito suadas e, devido a isso, muito comemoradas! Esse momento é mais um degrau que consideramos de transposição de barreiras e que vem muito acrescentar em nossa caminhada pela vida.

Assim sendo, ressaltamos que a vivência diária com as lides consumeristas nos remeteram novamente à academia. Queríamos adentrar os meandros dessa causa e, dessa feita, sob uma visão que unisse a experiência do consumo sob a perspectiva jurídica com uma roupagem mais sociológica adquirida a partir do Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade/MAPPS, da Universidade Estadual do Ceará.

1. O CONSUMO E SUA ASCENSÃO NA SOCIEDADE MODERNA

Embora não houvesse economia de mercado, a defesa do consumidor remonta a tempos antigos registrados no Código de Hamurabi e de Massu, que vigoravam, respectivamente, na Babilônia e na Índia, nos séculos XVIII e XIII a.C. Nesses registros históricos já existiam regras que regulavam o valor, a quantidade e a qualidade de produtos, assim como direitos e obrigações dos profissionais liberais e suas respectivas sanções pecuniárias ou de castigos físicos (PERNAMBUCO, 2006).

O consumo de produtos sempre teve um lugar de destaque nos processos de evolução das civilizações. Os Fenícios se destacaram como grandes navegadores. Desenvolveram a arte do comércio marítimo-mercantil com o objetivo de expandir seus negócios, desbravaram mares, fomentando o poder econômico por meio do incremento do consumo de produtos variados.

Segundo Toffler (1980, p.50), nas sociedades agrícolas, as pessoas viviam em pequenas comunidades produzindo o suficiente para o seu consumo e o de seus senhores. Um pequeno número de mercadores transportava suas mercadorias por meios de camelos, carroças e barcos, começando a surgir cidades independentes do campo.

A civilização romana também deu sua contribuição na história da defesa do consumidor. A responsabilidade do vendedor por vícios da mercadoria comercializada era prevista no Direito Romano, e as falsificações nos produtos eram punidas também com castigos físicos, no século XV, na França. O microscópio, invenção do século XVII, tornou-se um aliado na defesa dos consumidores. Tal instrumento foi utilizado na análise dos produtos, com vistas a combater a falsificação.

A disseminação do capitalismo e da industrialização, que enfraqueceu o Estado em detrimento do poderio financeiro empresarial, favoreceu as lutas em prol da garantia da satisfação das necessidades básicas de alimentação, moradia, saúde e educação, bem como a consolidação do movimento de defesa do consumidor. Esse já existia no final do século XIX, nos Estados Unidos, com a criação da "New York Consumers League" em 1891, atual "Consumers Union", e se fortaleceu pela junção das forças trabalhistas que lutavam pelo fim da exploração laboral de mulheres e crianças e promoviam boicotes a produtos, buscando o reconhecimento de seus direitos individuais e trabalhistas.

Sorj (2000, p.45) traça uma importante observação no que diz respeito à evolução dos estudos sobre consumo/consumidor:

O consumidor foi uma categoria marginal na análise sociológica até os anos 80, quando começou a ser reconhecida como relevante e a gerar ampla bibliografia. Inicialmente a questão mais debatida foi a da especificidade histórica do consumidor e da sociedade de consumo, ou seja: estaremos diante de um fenômeno novo ou na verdade todas as sociedades teriam uma dimensão consumo/consumidor.

A partir da Revolução Industrial, ocorreu uma importante evolução da sociedade em relação ao consumo de bens industrializados. Para termos uma idéia desta trajetória, constata-se, por meio da publicidade empregada no início do século passado, anúncios de xarope e cigarro (vide anexos A e B) para nos convencer de como o consumidor estava longe de ter seus direitos mais elementares assegurados. Era corriqueiro, na cultura popular, dizer que o bom vendedor era aquele que vendia “gato por lebre”, ou seja, aquele que conseguia enganar o consumidor, que muitas vezes adquiria um produto com vício ou com informações enganosas ou abusivas na publicidade.

Após a 1ª Guerra mundial, ocorreu um considerável avanço na produção de bens de consumo. Tal crescimento solidificou-se em níveis extraordinários após a 2ª Grande Guerra Mundial, cujo advento da produção massificada de bens prescindiu o esforço humano no sentido de aprofundar o conhecimento na investigação de novas pesquisas em produtos e invenções para as necessidades de mercado, tais como o surgimento da tecnologia de ponta, o fortalecimento da informática e os avanços nas áreas de telecomunicações. Esse acontecimento contribuiu para uma nova configuração da sociedade emergente, denominada como sociedade de massas, e que teve sua formação durante o processo de industrialização do século XX. Teixeira (2009, p. 95) observa:

A guerra intensificou a produção industrial em massa, e contribuiu para as grandes invenções e o aprofundamento da produção em série. Todo o esforço da guerra resultou, inevitavelmente, em aumento substancial da produção no posterior tempo de paz. O *know-how* gerado para a guerra provocou, então, um crescimento em vários segmentos industriais, gerando um arsenal de produtos supérfluos e diversificados, em um mercado antes restrito somente ao essencial. Com o advento da televisão, resultou da propaganda informativa o *marketing* (desenvolvido em forma de propaganda de guerra), com o objetivo de escoar a produção no mercado. Com isso, aumentaram os problemas relacionados à produção e ao consumo, em

face de uma competitividade altamente sofisticada por causa das novas mídias e das próprias complexidades dos mercados surgidos no pós-guerra, e no advento do *marketing* científico. Passa-se então a praticar uma concorrência desleal, fortalecendo a tendência da formação dos cartéis, trustes e oligopólios, o que sem dúvida, colaborou, dentre outros motivos, para o agravamento dos problemas sociais e conflitivos urbanos em decorrência da concentração de renda.

Alguns sociólogos, tais como Zygmunt Bauman (1999, 2008), pensaram a sociedade contemporânea sob a perspectiva do consumo como instrumento de legitimação, controle social e de formação de sociedades modernas no final do século XX. Marcuse (1967) identificou a configuração da sociedade de consumo como um mecanismo de dominação capaz de integrar os fenômenos sociais e gerar distúrbios transformadores do sistema como a distribuição da riqueza e do trabalho, a tecnologia ou a política.

Ainda em continuidade com as idéias do referido autor, as criaturas se reconhecem em suas mercadorias. Encontram sua alma em seu automóvel, *hi-fi*, casa em patamares, utensílios de cozinha. O próprio mecanismo que ata o indivíduo à sociedade mudou, e o controle social está nas novas necessidades que ela produziu, refletindo, destarte, uma total mudança de paradigmas na convivência em sociedade, na qual a ostentação de posse de bens de consumo assume um lugar de destaque em detrimento de valores mais espiritualizados e humanísticos.

É nesse sentido que caminham também as observações de Baudrillard (1995, p. 18), que traz suas digressões sobre o poder do consumo em culturalizar as mercadorias, transformando-as em objeto lúdico:

O centro cultural torna-se parte integrante do centro comercial. Não vamos pensar que a cultura se “prostitui” no seu interior, seria demasiado simples. *Culturaliza-se*. Ao mesmo tempo, a mercadoria (vestuário, especiarias, restaurante, etc.) culturaliza-se igualmente, porque surge transformada em substância lúdica e distintiva, em acessório de luxo, em elemento no meio de outros elementos da *panóplia* geral de bens de consumo.

O consumo tornou-se um mito. Revela-se como palavra da sociedade contemporânea sobre si mesma adquirindo força institucionalizada, na visão de Baudrillard (1995), não sendo considerado um direito ou um prazer, mais como um dever de cidadão que se considera obrigado a gozar de todas as experiências e sensações que não se tratam de

desejos ou gostos, e sim uma curiosidade generalizada socialmente movida por uma “obsessão difusa”, na qual reina o imperativo generalizado de explorar todo o coquetel de prazeres à sua disposição. Bauman (2007) alude que, além de ser um excesso e um desperdício econômico, o consumismo também é, por esta razão, uma *economia do engano*. Ele aposta na *irracionalidade* dos consumidores, e não é um sinal de problema na economia de consumo. Pelo contrário, é sintoma de sua boa saúde e de que está firme sobre os trilhos, é a marca distintiva do único regime sob o qual a sociedade de consumidores é capaz de assegurar sua sobrevivência.

Os efeitos da sociedade de consumo foram díspares. Se para uma parte dos indivíduos passou a ser uma forma de conquista gradativa e programada de inserção no mercado de consumo, para outros o fetiche e o apelo são tão fortes que chegam a se desequilibrar economicamente, influenciando negativamente sua qualidade de vida. Neste sentido, circulou matéria do Jornal O Povo, do dia 22.11.09, na pg. 6, que trouxe uma enquete sobre a seguinte pergunta: você considera o consumismo desenfreado uma doença? As respostas realizadas por representantes de vários segmentos sociais encontram-se analisadas no anexo G.

Segundo Moreira (1978), observamos, nesse momento, que a massificação da sociedade de consumo, acompanhada pela ideologia da sociedade neoliberal, impulsionou o aparecimento de gigantes econômicos em vários segmentos da economia para concorrer em escala de grandeza e poder. Em alguns casos, seu faturamento é maior que o PIB do país em que se encontra instalada, interferindo diretamente no cotidiano do cidadão, permeando a sociedade de novos valores, novas posturas, em todas as complexas atividades humanas, ditando a moda, a cultura, enfim, o consumo em suas amplas gamas de manifestações. É nesse sentido que afirma Josué Rios (1998, p.22):

A sociedade de consumo como instituição totalitária e sem transcendência. O consumo pode substituir todas as ideologias e acabar por assumir a integração de toda a sociedade, como acontecia com os rituais hierárquicos ou religiosos das sociedades primitivas. Afinal, o sistema de consumo não regula só os processos de trabalho e os produtos materiais, mas a cultura inteira, a sexualidade, as relações humanas, etc.

Dando continuidade à análise da influência e da importância que o consumo trouxe para a sociedade moderna, verifica-se que, no apogeu da crise econômica que abalou os alicerces da economia capitalista mundial em 2008, a imprensa noticiou fartamente a solução comum entre o pensamento dos economistas visando à transposição da crise e à incrementar amplamente o consumo, tendo em vista a não desaceleração da economia global devido ao aquecimento da oferta de bens industrializados e de serviços.

Neste sentido, podemos apontar como exemplo que o governo brasileiro, entre outras medidas, retirou por determinado tempo o IPI (Imposto de Produtos Industrializados) de veículos zero quilômetro, proporcionando, assim, que a indústria automobilística nacional, uma das maiores alavancas da economia, não sentisse os efeitos da recessão que se abatia principalmente sobre os EUA e Europa no ano de 2008.

O apogeu do consumo e seus efeitos na sociedade capitalista são exaltados pelos seus defensores sob a defesa dos benefícios causados na melhoria da qualidade de vida à disposição dos cidadãos, proporcionada pelo grande número de oferta de bens e serviços. No entanto, correntes de pensamento mais alinhadas à tendência socialista veem nesse fenômeno uma forma de derrocada dos valores e de aprisionamento do homem contemporâneo. É nesse sentido que se expressa o psiquiatra Valton de Miranda Leitão, em artigo publicado no *Jornal O Povo*, sob o título *Socialismo ou Barbárie*:

[...] Marx havia previsto que no apogeu a produção capitalista seria autofágica e, portanto, se auto-anularia. O mundo assiste estupefato ao grande colapso que ameaça a economia mundial, destruindo a natureza com o aquecimento global e aprofundado a desumanização das relações entre pessoas. As mercadorias - fetiche neste tipo de produção se caracterizam por três componentes fundamentais: aparência, inutilidade e magia do produto. Quando o objeto não preenche tais requisitos é jogado fora. Daí as montanhas de carros e de aparelhos de toda espécie amontoados no lixo das grandes cidades. A Água do subsolo e os mares vão sendo contaminados por substâncias venenosas, enquanto o burguês de oitenta quilos passeia num automóvel que pesa três toneladas. As crianças “educadas” pela publicidade devem ser condicionadas para se tornarem consumidores irrefletidos e compulsivos. A irracionalidade deste sistema de relações de produção modificou a personalidade do ser humano para torná-la extremamente individualista imediatista e, portanto, com pouca ou nenhuma preocupação sócio-comunitária. O homem consumidor é formatado pelos meios de comunicação para admirar o objeto fetiche e, principalmente não pensar. (...) As crianças “educadas” pela publicidade devem ser condicionadas para se tornarem consumidores irrefletidos e compulsivos (...).

Neste mesmo sentido, cabem as elocubrações de Guy Debord quando se refere ao “espetáculo” como momento em que a mercadoria ocupa a vida social, trazendo-nos importantes subsídios para uma maior compreensão do papel do consumo na sociedade moderna, sua forte influência em todas as camadas sociais e a massiva publicidade de bens e serviços, fazendo com que o indivíduo seja levado a uma associação absoluta que é a perspectiva de pertencer, de participar desse espetáculo para além de ser bem aceito socialmente, obter a sensação de que é um sucesso na sua vida pessoal.

O espetáculo é o momento em que a mercadoria *ocupou totalmente* a vida social. Não apenas a relação com a mercadoria é visível, mas não se consegue ver nada além dela: o mundo que se vê é o seu mundo. A produção econômica moderna espalha, extensa e intensivamente, sua ditadura. Nos lugares menos industrializados, seu reino já está presente em algumas mercadorias célebres e sob a forma de denominação imperialista pelas zonas que lideram o desenvolvimento da produtividade. Nessas zonas avançadas, o espaço social é invadido pela superposição contínua de camadas geológicas de mercadorias. Nesse ponto da “segunda revolução industrial”, o consumo alienado torna-se para as massas um dever suplementar à produção alienada (DEBORD, 1997, p.30).

Mesmo consciente dessa visão pragmática do consumo, o século XXI veio encontrar o movimento consumerista espalhado por todo o mundo, onde evolui até os dias de hoje. Partindo do consumo, consegue-se ter uma verdadeira radiografia do estágio social e político em que se encontra uma determinada sociedade. Do consumo e pelo consumo, poderemos trazer à baila questões sociais como a violência que se alastra nas grandes cidades, produzindo uma multidão de insatisfeitos e relegados sociais que não conseguem adentrar este templo maravilhoso e ao mesmo tempo perverso, que é o mundo do consumo.

Acerca do estágio atual em que a sociedade moderna se encontra em relação ao consumo, mesmo passados quatorze anos de suas elucubrações, Baudrillard (1995, p.19) ainda consegue se manter atualizado. Ao adentrar o século XXI, não houve nenhuma modificação econômica e social que viesse a produzir um comportamento diferente do registrado por esse sociólogo:

Chegamos ao ponto que o “consumo” invade toda a vida, em que todas as actividades se encadeiam do mesmo modo combinatório, em que o canal das

satisfações se encontra previamente traçado, hora a hora, em que o envolvimento é total, inteiramente climatizado, organizado, culturalizado. Na fenomenologia do consumo, a climatização geral da vida, dos bens, dos objectos, dos serviços, das condutas e das relações sociais representa o estádio completo e “consumado” na evolução que vai da abundância pura e simples, através dos feixes articulados de objectos, até ao condicionamento total dos actos e do tempo, até a rede de ambiência sistemática inscrita nas cidades futuras que são os “drugstores”, os Parly 2 ou os aeroportos modernos.

Dupas (2005) também ressaltou, em seus estudos, a banalização do indivíduo em relação à sua colocação na sociedade como um simples consumidor, aduzindo que a paisagem urbana passa a ser tratada como material midiático privado, criando desejos e tratando o cidadão como mero consumidor, gerando a privatização da cidadania. O cientista social afirma que o espaço da liberdade está se reduzindo progressivamente a um ato de consumo.

Conforme demonstrado a partir dos pensadores discorridos, em que é denotado o consumo como uma forma de dominação social a qual tem campo fértil no processo de globalização - pondo em estado de submissão toda a “aldeia global” - é também inegável que, com o advento do consumo em massa, notória foi a melhoria na qualidade de vida dessas populações beneficiadas com um aporte de bens e serviços que outrora não estavam disponíveis ou simplesmente não existiam. É uma série de bens que consumimos hoje e que somente foram possíveis a partir do barateamento da produção em larga escala e de um forte apelo publicitário para as facilidades e vantagens advindas desses bens, tais como a televisão, o telefone, as viagens aéreas etc.

No Brasil não foi diferente. Somente a partir da Constituição Federal de 1988 as relações de consumo passam a ter proteção jurídica do Estado, tornando-se também objeto de política pública. Nesse sentido, Grinover e Benjamin (2000, p.6) nos trazem as seguintes observações:

A proteção do consumidor é um desafio da nossa era e representa, em todo o mundo, um dos temas mais atuais do Direito [...] Não é difícil explicar tão grande dimensão para um fenômeno jurídico totalmente desconhecido no século passado e em boa parte deste. O homem do século XX vive em função de um modelo novo de associativismo: a sociedade de consumo (*mass consumption society* ou *konsumgesellschaft*), caracterizada por um número crescente de produtos e serviços, pelo domínio do crédito e do *marketing*, assim como pelas dificuldades de acesso à justiça [...] A sociedade de consumo, ao contrário do que se imagina, não trouxe apenas benefícios para os seus autores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro deste modelo, piorou em vez de melhorar. Se antes

fornecedor e consumidor encontravam-se em uma situação de relativo equilíbrio de poder de barganha (até porque se conheciam), agora é o fornecedor (fabricante, produtor, construtor ou comerciante) que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, “dita as regras”. E o Direito não pode ficar alheio a tal fenômeno.

Ressaltamos, porém, que a partir da ascensão do consumo como aferidor de sucesso social, formava-se uma população significativa nas grandes cidades brasileiras cuja possibilidade de participar deste atrativo mundo era quase nenhuma. Somente restava, para esta vasta parcela da sociedade, alternativas em busca da inclusão no mercado, que passou a ser ofertado por meio de um poderoso recurso publicitário.

O resultado foi o pior possível: a produção de uma gama de excluídos sociais, devido à falta de políticas públicas do Estado. Partindo da Educação, poder-se-ia levá-los a ter um trabalho digno, a partir do qual proporcionaria o ingresso no mercado de consumo. No entanto, muitos foram “adotados” pelo crime organizado, principalmente pelos traficantes de drogas, que também são produtos dessa sociedade colocada à margem da cidadania, buscando valores e comportamentos à revelia do instituído pela sociedade organizada e pelo Estado. Desta forma, incorpora-se na vida do cidadão brasileiro, morador das metrópoles, um “Estado paralelo”, onde ele obedece ou a sua vida e a de sua família podem estar seriamente comprometidas. Em se tratando deste lado negro em decorrência da sociedade de consumo, Zaluar (1997, p.14) comenta:

À questão social com a qual se confunde a “exclusão”. Nela, além da “revolução das aspirações” a que se referiu Tocqueville quando escrevia a Inglaterra, e que hoje conhecemos como “privação relativa”, não podemos desconsiderar as bruscas transformações na organização social. Sem dúvida, a rapidez das mudanças na organização familiar, nas relações sexuais, nos valores que faziam do trabalho a referência mais importante para amplas camadas da população, agora substituídos pelos valores associados ao consumo, especialmente o consumo de “estilo” mais caro e menos familiar Sassen,(1991) provocou o que se poderia chamar de anomia social difusa. Além desta, é o fato que o enraizamento do crime organizado nas instituições por meio da corrupção, o funcionamento altamente desigual de nosso sistema penal e a obsolescência de nosso código penal criaram “ilhas de impunidade”, tais como concebidas por Dahrendorf (1987) para caracterizar outros países.

O indivíduo, ao entrar para a criminalidade, passa a ganhar o que não ganharia em um emprego formal devido ao seu baixo nível de escolaridade, não conseguindo, conseqüentemente, inserir-se no mercado de consumo. Parafraseamos Zaluar (1997, p.35), que alude: “Hoje temos a enfrentar, simultaneamente, uma questão social, que é também uma questão de educação e de saúde pública, articulada a uma questão jurídico-penal e policial”.

Surge, a cada dia, uma quantidade maior de pessoas que, apesar de viverem nos grandes centros urbanos do país, não conseguem se inserir no mercado de trabalho. Conseqüentemente, não usufruem do atrativo mundo do consumo. Neste sentido, Santos (2004, p.33) nos chama a atenção na seguinte colocação: “Os monstros que assombram hoje os habitantes ‘de bem’ do Rio e São Paulo nos sinais, nos estacionamentos, embuçados na noite, são os excluídos da sociologia vulgar.” Da mesma forma, Bauman (2007) observa que, reclassificados como baixas colaterais do *consumismo*, os pobres são, agora e pela primeira vez na história registrada, pura e simplesmente uma amolação.

Este comportamento “anti-social” é em decorrência, primeiramente, da relutância e descaso do Estado em cumprir os ditames constitucionais do Estado Social, deixando grandes áreas sem saneamento básico, onde proliferam doenças, em condições precárias de moradia, com um sistema de transportes deficiente, e uma escola sem condições mínimas. Tudo isso contribui para que os moradores daquela localidade não detenham as mesmas condições de inserção em um mercado de trabalho competitivo, no qual, cada vez mais, é exigida qualificação profissional.

Acentuamos que Bauman (2007, p.61) defende que a única sociedade que promete a felicidade instantânea na vida terrena é a sociedade de consumo. Assim sendo, não se encontrar inserido nesse padrão acarreta para alguns indivíduos enveredar por caminhos não lícitos para que seja possível adquirir os bens materiais necessários à sua inserção. Sobre este aspecto:

Quando se apresenta a pergunta “você é feliz?” aos membros de uma sociedade líquido-moderna de consumidores, seu status é, portanto, profundamente distinto da mesma pergunta quando dirigida a membros de sociedades que não fizeram uma promessa nem firmaram um compromisso semelhantes. A sociedade de consumidores é avaliada, para o bem ou para o mal, pela felicidade de seus membros – em um grau desconhecido e dificilmente compreensível a qualquer outra sociedade que se tem registro. As respostas à pergunta você é feliz? dadas por membros da sociedade de consumidores podem, de maneira legítima, ser vistas como o teste maior de seu sucesso ou fracasso.

Schwartzman (2007) aponta que a principal responsável pela pobreza e desigualdade social - não só no Brasil, mas em toda a região latino-americana - é a má qualidade da educação básica. Como causas da pobreza, o referido autor também acentua a exploração do trabalho pelo capital; o poder das elites que parasitaram o trabalho alheio e saquearam os recursos públicos; e a alienação das pessoas, criada pelo sistema de exploração que as impedia de ter consciência dos próprios problemas e necessidades.

Grau (2008) aponta para o capitalismo neoliberal como o grande artífice desta enorme diferença entre pobres e ricos. Afirma, também, que não é problema somente decorrente das deficiências crônicas e estruturais da América Latina, e sim de todos os países, mesmo os que apresentam bons índices de desenvolvimento socioeconômico. O autor faz a seguinte observação:

O capitalismo é essencialmente conformado pela *microrracionalidade* da empresa, não pela *macrorracionalidade* reclamada pela sociedade. Mais do que apenas isso, no entanto, o neoliberalismo é fundamente anti-social, gerando consequências que unicamente as unanimidades cegas não reconhecem. O desemprego estrutural na Comunidade Européia alcança cifras elevadíssimas. Os países avançados suportam a estagnação econômica, com o empobrecimento dos assalariados. A América Latina passa por um processo marcante de desindustrialização. Os Estados nacionais, cujas dívidas explodem, “uma vez que seus títulos públicos alimentam o capital a juros globalizado”, entram em situação de falência fiscal [...] Voltando os olhos para a nossa realidade verificamos que, ainda que a economia se recupere - o que é duvidoso, dado que a estabilidade monetária não é, por si, expressiva de recuperação econômica, o social piora. O fato é que, nas palavras de Pierre Salama, é eticamente “inaceitável viver em uma sociedade que se fartura cada vez mais, é inaceitável viver nessas condições de desigualdade na distribuição de renda (desigualdade que se amplia cada vez mais); é extremamente inaceitável viver em um país onde são tão profundas as diferenças sociais entre pobres e ricos e, sobretudo, também onde estas diferenças sociais entre pobres e ricos e, sobretudo, também onde essas desigualdades são tão acentuadas entre os próprios pobres” (GRAU, 2008, p.47).

Como resultado de todo esse processo, constata-se que as grandes cidades brasileiras atualmente encontram-se inseridas entre as mais violentas do mundo, com índices de criminalidade nos quais o Estado apresenta-se impotente e o número de mortes devido à criminalidade aproxima-se de uma verdadeira guerra civil. Nesse sentido, Sorj (2000, p.62) também nos traz a seguinte observação:

Numa sociedade como a brasileira, com setores que vivem em nível de pobreza, o consumismo faz com que grupos populares acabem gastando sua renda em produtos supérfluos (imagem típica é a do menino pobre que pede esmola para comprar Coca-Cola ou que rouba tênis Nike na saída de escola da classe média). A sociedade de consumo aumentaria a sensação de privação relativa e - junto com outros processos de rompimento do sistema normativo tradicional - estimularia roubos e furtos.

Enfim, se por um lado a sociedade de consumo mudou radicalmente a vida da sociedade brasileira, façamos uma breve análise dos bens e serviços disponíveis da década de 70 até os dias atuais. Naquela época, vivíamos sem celular, muitos sem televisão, alguns com telefone, ar-condicionado não era comum em residências, não existia *freezer*, microondas, dvd, vídeo cassete, relógio digital, computador e todos os serviços disponíveis via *internet*, fax, mp3, cd, somente para citar alguns.

Este apelo para estar inserido nessa sociedade é tão forte e constante que, atualmente, parece-nos que não existem outras alternativas sociais, outras formas de ser “feliz”. Para onde caminha a sociedade de consumo é fonte de muitos estudos, mas o que nos parece irrefutável é a consciência universal de que esse caminho se dá somente através do consumo sustentável, declarado pela resolução da ONU 153/1995, a qual ressalta a preocupação com o consumo de produtos e serviços que devem ser considerados atividades predatórias dos recursos naturais, portanto, finitos.

Evitando o desperdício e, conseqüentemente, o apelo exagerado ao consumo a partir da elaboração de políticas públicas eficientes na oferta de educação, saúde e infraestrutura, de acordo com os ditames constitucionais do Estado social, poderemos construir uma sociedade mais justa e mais fraterna.

Em nosso país, por inteligência do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, é de competência do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor. Com atribuições bastante amplas, esse órgão tem como finalidade efetivar a Política Nacional de Relações de Consumo, cujos objetivos encontram-se plasmados no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. Continuando nossa análise sobre a competência para planejar, elaborar, propor, coordenar e executar as políticas públicas de relações de consumo a nível nacional, todas tem por objetivo primordial o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua

dignidade, saúde e segurança, a proteção de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. Esses são os objetivos específicos que o Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) deve perseguir para que consiga exercer o seu múnus público.

Neste sentido, Daniel Fink (2000), no livro “Código de Defesa do Consumidor”, comentado pelos autores do anteprojeto, observa que o atendimento das necessidades dos consumidores deve ser analisado com muito critério, tendo em vista que nem sempre é possível considerar toda a população inserida na categoria de consumidores devido a um grande contingente populacional, como no caso brasileiro, que não possuem acesso à alimentação básica e serviços essenciais de saúde e educação mínimas. E observa o seguinte:

Esse contingente de miseráveis deve ser o objetivo primeiro dos órgãos de defesa e proteção do consumidor, em especial ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC [...] Os órgãos e entidades que compõe o Sistema devem exercer firme vigilância das políticas públicas, verificando se atendem da melhor forma o cidadão marginalizado da sociedade de consumo. Por exemplo, no atendimento aos serviços públicos de saúde, fatores como tempo de espera para marcar consultas; espera no atendimento no dia da consulta, qualidade do recebimento do paciente e atendimento médico, e, principalmente, a eficácia do tratamento recomendado, devem ser objetos de pesquisa por parte dos órgãos de defesa do consumidor, de forma a propor melhorias e orientar os responsáveis por tais serviços, sempre se considerando as necessidades dos consumidores, razão da própria existência dos serviços públicos [...] Vê-se assim, que o planejamento, elaboração, execução, e, enfim, a coordenação da Política Nacional de Relações de Consumo, conforme determinada pelo Código do Consumidor, pressupõem a promoção a essa condição daqueles que ainda se encontrem à margem do mercado de consumo. Até mesmo como a realização dos direitos fundamentais da pessoa humana (FINK, 2000, p.842).

Em suma, o que podemos constatar, na realidade, é que, apesar de esforços pontuais de instituições como o Ministério Público e os Juizados Especiais, pouco se tem caminhado no sentido de termos no país políticas públicas nos setores básicos de serviços ofertados à população mais carente. Esse fato certamente contribuiria para a verdadeira inclusão cidadã com saúde, educação, transporte e saneamento básico, entre outros, colaborando para que a sociedade receba essa grande massa de excluídos sociais, à margem do consumo, que tanto desestabiliza o cotidiano das grandes cidades brasileiras.

1.1. A sociedade de consumo e sua evolução histórica

À medida que o homem caminha rumo à contemporaneidade, suas necessidades e condutas fornecem o fundamento que norteia o objeto de atuação do diploma constitucional, cuja amplitude se elastece a cada nova transformação da realidade em que se insere.

Assim, a análise histórica das transformações humanas, em sua trajetória evolutiva, permite identificar o ambiente determinante das escolhas realizadas, posto que eventos passados funcionam como condicionantes das opções do presente. Vale salientar que a história da humanidade é a história dos conflitos que se estabelecem entre classe opressora e oprimida, entre proprietários e trabalhadores, os quais estão sempre em busca de libertação da dominação. Ressalte-se que cada conquista enseja a outorga e o posterior reconhecimento legal de um novo direito.

As declarações dos direitos fundamentais individuais, políticos e sociais do homem foram sendo gestadas a partir de medidas isoladas. Temos alguns registros históricos das civilizações clássicas quando se destinavam a fornecer proteção jurídica à liberdade, alicerçadas na concepção jusnaturalista. No entanto, seus antecedentes mais diretos surgiram no período medieval, por ocasião do estabelecimento do humanismo, movimento intelectual que deslocava a centralidade do mundo, antes ocupada por Deus, para o homem, ao mesmo tempo em que se propunha a resgatar, como exemplo da liberdade e independência do indivíduo, os modelos artísticos da antiguidade clássica (SILVA, 2001).

A Revolução Francesa foi um marco relevante para a história das sociedades ocidentais. Momento em que o Estado formula sua constituinte a partir da expressão dos valores da cultura local e de sua realidade social. Tais constituições também passam a exprimir o momento histórico vivenciado por aqueles a quem foi conferida a competência para a sua elaboração. Dessa forma, alguns costumes manifestos por determinada sociedade, por se configurarem nos esteios sobre os quais se estabelecem as relações humanas ao longo de sua existência, puderam vir a ser chamados a compor o arcabouço normativo maior dessa comunidade como preceitos reguladores fundamentais dessas relações. Em contraponto à ideologia do Estado absolutista, surge a ideologia do Estado conforme a doutrina do Liberalismo, de acordo com Densa (2005, p.1):

O Estado Liberal surgiu no século XVIII em contraposição ao Estado Absolutista. O modelo constitucional liberal dava prioridade à liberdade do indivíduo e ao direito de propriedade, princípios fundamentais para que a burguesia pudesse efetivar a manutenção do sistema capitalista. A ordem econômica, para o modelo liberal, é decorrente das leis naturais, cabendo ao homem contribuir com a sua racionalidade, interesse e motivação no mercado de trocas de bens e serviços para obter o máximo de benefício.

O neoliberalismo, versão moderna do liberalismo, elege o livre mercado, a livre concorrência em detrimento da função social do Estado, reservando a essas funções administrativas, sem interferência direta na economia nem tampouco na consecução de políticas públicas eficazes com vias de oportunizar uma maior e melhor distribuição da riqueza nacional. Castel (1998, p.35) faz a seguinte observação em relação a esta transição pela qual o Estado Social teve de passar depois de superados os traumas do Pós-Guerra:

A conjuntura após a Segunda Guerra Mundial pôde dar, sobre a articulação do econômico e do social então elaborada, uma versão satisfatória o bastante para ter tido a tentação de se pensar como quase definitiva. Todos sabem que hoje não estamos mais na era dos compromissos sociais permitidos pelo crescimento. Mas o que isso quer dizer? Estamos, sem dúvida, diante de uma bifurcação: aceitar uma sociedade inteiramente submetida às exigências da economia ou construir uma figura do Estado social à altura dos novos desafios. A aceitação da primeira parte da alternativa não pode ser excluída. Mas poderia custar o desmoronamento da sociedade salarial, isto é, desta montagem inédita de trabalho e de proteções que teve tanta dificuldade para se impor.

Para o modelo neoliberal, assuntos como saúde, educação, moradia, transporte, devem ser ofertados pela iniciativa privada, ficando o Estado adstrito a atividades nas quais não exista interesse de exploração pela economia privada, conforme se denota no capítulo destinado à Ordem Econômica da Constituição Federal. Sustentam que, devido à livre concorrência, haverá uma maior quantidade de oferta, contribuindo, assim, para uma melhor qualidade de produtos e serviços por um menor preço. Portanto, atinge um maior contingente de cidadãos que passam a ser consumidores, incluindo novos nichos de mercado que não se encontravam inseridos, tendo como resultado um aumento de lucros gradativos e incessantes que são reinvestidos, em parte, na elaboração de produtos mais sofisticados, proporcionando uma maior corrida ao consumo, tentando atingir o maior número possível de consumidores. É o “fetiche da mercadoria” já preconizado por Karl Marx. Bauman (2008, p.30) nos traz a seguinte reflexão:

O fetichismo da subjetividade, tal como, antes dele, o fetichismo da mercadoria, baseia-se numa mentira, e assim é pela mesma razão de seu predecessor – ainda que as duas variantes de fetichismo centralizem duas operações encobertas em lados opostos da dialética sujeito-objeto entranhada na condição existencial humana. Ambas as variações tropeçam e caem diante do mesmo obstáculo: a teimosia do sujeito humano, que resiste bravamente às repetidas tentativas de objetificá-lo.

Com efeito, o Estado, passo a passo, ficou limitado à função preponderante de ditar aos seus cidadãos a forma de governo, o sistema, a economia, enfim, o *modus vivendi* da população que se encontra inserida naquele determinado território. Porém, ficou preso às estruturas impostas pelos países e organismos internacionais detentores de uma economia mais forte e globalizada – e em alguns casos neoliberal - no qual o PIB de algumas indústrias multinacionais ultrapassa o do Estado onde se encontra instalada, exercendo um poder paralelo devido a sua força econômica.

Dentre as formas de pensar a função do Estado, no século XX, destacou-se o Estado-Social. Sonhava-se com o almejado “estado de bem-estar social”, ou seja, o Estado, primordialmente a partir de suas políticas públicas, atingiria um grau quase padronizado de bons índices de qualidade de vida, proporcionando à população direitos à saúde, educação, moradia, transporte, emprego, aposentadoria etc. Sobre essa evolução para o Estado Social, atentemos às observações de Raichelis citando Habermas:

O Estado vai se convertendo gradativamente em suporte da ordem social. No entanto, em vez de mera garantia formal de direitos, o Estado Social tem de inscrever em sua programática os interesses em conflito em torno de maior justiça distributiva. Segundo o autor, esse estado social assume função cada vez mais interventiva, que deve garantir a participação nos benefícios sociais e nas instituições públicas: “Essa participação agora é expressamente assegurada pelo Estado” (HABERMAS, 1981 apud RAICHELIS, 1988).

Fica evidente que tais conquistas somente tornaram-se possíveis, em alguns países, a partir de uma economia saudável, conjugada com uma administração pública transparente na qual os impostos arrecadados são devidamente aplicados nas políticas públicas adotadas, possibilitando à toda população o usufruto da riqueza produzida, principalmente dos serviços considerados essenciais. Ainda hoje, podemos constatar exemplos de Estados que primam em manter características do Estado-Social, como o Canadá e os países nórdicos.

No caso brasileiro, que é semelhante ao de todos os países periféricos, a inserção de um aparato constitucional que conduz ao Estado de bem-estar social não proporcionou condições de aproveitamento total das forças de trabalho, nem tampouco estendeu direitos mínimos previstos como educação, saúde e transporte, somente para citar os mais vilipendiados. Disso resulta uma imensa parcela da população sem acesso mínimo de sobrevivência, acarretando um enorme problema social, pois, enquanto o consumo é fortemente estimulado por meio da mídia, a maioria da população não adquire condições mínimas de participar desse mercado, gerando um grande problema de instabilidade e convulsão social, conforme já ressaltado em capítulo anterior e nas observações advindas de Raichelis (1998, p.46):

Neste sentido, ao invés do Estado de bem-estar social, o que temos é uma combinação permanente e alterada de paternalismo e repressão. O que, se bem não impede que toda a população tenha a estar imersa no *mercado capitalista*, o faça como consumidora marginal dos seus produtos materiais e culturais, incluída aí a aspiração ao bem-estar e ao conforto, próprios de um capitalismo desenvolvido. Mas nunca na condição de população trabalhadora, com todas as suas implicações socioeconômicas, nem na condição de cidadã, com todas as suas implicações político-ideológicas.

Retratando a grande importância que o consumo tem na atualidade para a sociedade moderna, principalmente a ocidental, Habermas (1987) acentua, no artigo *A Nova Intransparência – A crise do Estado de bem-estar social e o esgotamento das energias utópicas*, que chegou ao fim uma determinada utopia que, no passado, cristalizou-se em torno do potencial de uma sociedade do trabalho. Observou, portanto, que no limiar do século XXI, quando escreveu, já antevia a crise da sociedade do trabalho, análise também corroborada por Offe (1989 apud RAICHELIS, 1998).

Habermas (1987) lança sua tese arguindo que a nova ininteligibilidade é própria de uma situação na qual um programa de Estado Social, que nutre reiteradamente sua utopia com a sociedade do trabalho, perdeu a capacidade de abrir possibilidades futuras de uma vida coletivamente melhor e menos ameaçada. Em outro momento do mesmo artigo, Habermas aponta para o seguinte dilema: o capitalismo desenvolvido nem pode viver sem o Estado social nem coexistir com sua expansão contínua. As ações mais ou menos desorientadas a esse dilema indicam que o potencial de sugestão política da utopia de uma sociedade do trabalho está esgotado.

Enfim, encerra seu pensamento dizendo que, com a mudança de paradigmas devido aos acentos utópicos, houve uma mudança da sociedade de trabalho para a sociedade da comunicação.

Detendo-nos a um olhar mais atento para as observações do aludido autor, defendemos que o trabalho na sociedade moderna capitalista foi perdendo as suas energias utópicas, e o consumo passou a fazer parte da maior e mais forte utopia que já existiu na humanidade, pois estava, através da publicidade e da mídia, formado o mais poderoso sistema de influência social. Para referendar nosso pensamento, Bauman (2008) diz que o “consumismo” chega quando o consumo assume o papel-chave que a sociedade de produtores exercia pelo trabalho, o que nos remete, também, a fazer uma analogia com o sistema autopoiético de Luhmann, Nesse, se trabalha para consumir e se consome para trabalhar, arrastando uma vasta camada da população a sonhar com “dias melhores” mediante demonstração efetiva do consumo de determinadas marcas, produtos ou serviços, determinando sua condição social a partir da ostentação de determinados ícones de consumo como demonstração de poder social. É a sociedade da aparência e da ostentação em detrimento de valores cultivados na ampliação do intelecto e do espírito.

Desta forma, acreditamos que o consumo torna-se, para a sociedade industrializada, este novo referencial das expectativas utópicas, destronando o trabalho de seu papel conquistado na revolução industrial. Daí surge a sociedade do *shopping center*, templo do consumo. Neste sentido, Veblen (1985), ao descrever sua teoria da classe ociosa, já defendia que o consumo de artigos de luxo, no seu verdadeiro sentido, é consumo que visa o conforto do próprio consumidor. É, portanto, atributo do senhor, pois entendemos que é por meio do consumo diferenciado que o “senhor” se distingue das outras classes sociais, já não existindo guerreiros, títulos de nobreza, clero. Via de regra, o consumo diferenciado de artigos de luxo é que determina a classe social. Sorj (2000, p.48) observa que:

Embora os bens de consumo estejam inseridos numa lógica de diferenciação de estilos de vida, a redução do consumo a uma problemática de necessidades criadas pela publicidade, desconhece aspectos fundamentais deste fenômeno numa sociedade capitalista. O consumo está profundamente ligado às condições básicas de vida e às possibilidades abertas pela tecnologia, que faz do acesso a bens de consumo uma condição de sociabilidade e bem-estar básico (por exemplo, o acesso a uma geladeira, ao telefone, ao computador, à Internet, ao automóvel). É a partir da existência desses bens que se constrói uma dinâmica de diferenciação de produtos e de “desperdício planejado”. As complexas relações entre as

“necessidades” de bem-estar e o desperdício associado à lógica da diferenciação simbólica constituem um problema central a ser enfrentado pela teoria crítica da sociedade de consumo.

Reportando-se ao consumo na sociedade moderna, principalmente na ocidental ou “ocidentalizadas”, Bauman traz à luz ímpar observação acerca do poder e fascinação que ele exerce, chegando ao ponto de tratá-lo como um soberano que não possui agências executivas ou legislativas e, muito menos, Tribunais de Justiça, se forem considerados os elementos indispensáveis ao poder, conforme transcritos nos manuais de Ciência Política. Vejamos suas elucubrações em torno do consumo e de suas consequências sociais e políticas, chegando a fazer uma analogia entre o poder do mercado e o poder do Estado, pensamento esse muito afeito aos direitos de defesa que o cidadão possui no Estado Democrático de Direito:

[...] Em consequência, o mercado é, por assim dizer, mais soberano do que os soberanos políticos, muito mais promovidos e ávidos por autopromoção, já que, além de apresentar as sentenças de exclusão, não permite apelação. Suas sentenças são tão rígidas e irrevogáveis quanto informais, tácitas e raras vezes declaradas em público. A exclusão pelos órgãos de um Estado soberano é passível de objeção e protesto., de modo que há uma chance de ser anulada – mas não a deportação pelo mercado soberano, pois não há neste um juiz nomeado presidindo o julgamento ou uma recepcionista para aceitar os documentos de apelação, ao mesmo tempo em que não fornece um endereço para o qual se possa remetê-los [...] Para evitar os protestos que podem seguir-se aos veredictos do mercado, os políticos testaram a fórmula da NEA (“Não existe alternativa”) – um diagnóstico que quase se concretiza por si mesmo, uma hipótese que praticamente confirma a si mesma. Quanto mais se repete a fórmula, mais se aprofunda é a renúncia da soberania do Estado em relação aos mercados consumidores de produtos, enquanto a soberania dos mercados vai ficando mais ousada e obstinada (BAUMAN, 2008, p.86).

1.2 Os aspectos ideológicos do consumo na configuração do Estado Liberal.

A compreensão crítica acerca da contemporaneidade passa, inevitavelmente, pelo estudo dos fatos políticos que marcaram não somente a época em que se manifestaram, como também a vida e as relações que se estabeleceram entre as pessoas.

Isso significa dizer que não há como desprezar a influência dos grandes acontecimentos no progresso e/ou decadência das nações, operando profundas transformações nas instâncias políticas, econômicas, sociais, públicas e privadas como, por exemplo, as duas

Guerras Mundiais, entre 1914 e 1945; a queda do Muro de Berlim, em 1989; a dissolução da União Soviética, em 1991; o movimento feminista, originário da Europa Ocidental, no século XVIII; o advento da democracia; do sufrágio universal; do constitucionalismo, entre outros.

Tampouco se pode relevar a imbricação entre questão social e atuação estatal, em que a primeira, por se encontrar imersa em desigualdades abismais, suscita a emergência de um problema político para o Estado, que é o de como viabilizar a proteção necessária aos fracos, sem resvalar para a interdição dos movimentos individuais (CASTEL, 2005).

Notabiliza-se ainda, na sociedade contemporânea, o pensamento de Arendt (1991) acerca do espaço de atuação do público e do privado em relação ao consumo - a atividade por excelência e a única das possibilidades cometida aos indivíduos que a integram - enquanto, por outro lado, o Estado passa a atuar tão-somente como um administrador de políticas voltadas aos interesses do progresso e da geração da abundância.

Aos poucos, a complexidade e a pressão social pela ampliação dos direitos de indivíduos a categorias grupais, incluindo as não humanas (como o meio ambiente), foram exigindo que o Estado se despisse de uma posição neutra de distanciamento das questões até então apresentadas e adotasse uma postura protetora de interesses sociais específicos com o intuito de reduzir essas desigualdades e atuar na promoção da justiça social (BOBBIO, 1986).

E esse é o grande dilema, pois conforme acentuou Habermas (1987), referindo-se aos programas e serviços do Estado Social como densa malha de normas jurídicas, de burocracias estatais e paraestatais que recobrem o dia a dia dos clientes efetivos e potenciais, produziu-se efeitos contraproducentes da política social estatizada, em particular, e sobre a profissionalização e cientificação do serviço social.

Mesmo traçando este ponto negativo em relação ao Estado Social, Habermas (1987, p.109 apud RAICHELIS, 1998, p.60) não deixa de acentuar que esse é o grande dilema dos países desenvolvidos: o capitalismo desenvolvido não pode viver sem o Estado Social, nem coexistir com sua expansão contínua.

Voltando para uma compreensão dos primórdios do capitalismo, reportamo-nos à Revolução Industrial. Esse foi um evento de fundamental importância para a história ocidental, posto que favoreceu o entendimento de como as forças capitalistas começaram a se fazer presentes de forma impositiva. Weber relaciona o desenvolvimento das forças

produtivas capitalistas na Inglaterra à ética protestante, cujos representantes, quer como detentores dos meios de produção, quer como mão-de-obra assalariada, teriam sinalizado um pendor natural para a vida econômica.

O Racionalismo começou a ganhar espaço na modernidade, e o Absolutismo passou a ser encarado, por Thomas Hobbes e também por John Locke, como um instituto resultante de um pacto entre indivíduos livres e iguais, que viviam em constante conflito, e abriram mão de sua liberdade individual em prol da garantia do direito à vida, fornecida pelo Estado - Leviatã, a quem concederam a primazia de representá-los e de protegê-los.

Posteriormente, o liberalismo de Locke se materializou em defesa da liberdade individual e da limitação política dos poderes do Estado, configurando-se, dessa forma, o arcabouço do que se convencionou chamar de direitos humanos na atualidade.

A partir do pensamento de Locke, uma nova era é instituída e os indivíduos passam a ser detentores dos direitos à vida, à liberdade e aos bens, tomados em seu conjunto como propriedade para quem o poder político estatal, fragmentado em três por Montesquieu e considerado, atualmente, “[...] como uma das variáveis fundamentais, em todos os setores de estudo da política tinha como função maior a elaboração de leis cujo único intuito era a preservação dessa propriedade.” (STOPPINO, 1982, p.24).

Corroborando essa assertiva, são trazidas à reflexão as palavras de Mill (apud TOLEDO, 1995, p.73), tributárias das características de liberdade e propriedade, próprias do ser humano e das relações sociais que se estabelecem entre eles, esclarecendo que “o único fim pelo qual é justificável que a humanidade, individual ou coletivamente [sociedade política], se intrometa na liberdade de ação de qualquer dos seus membros é a própria proteção da liberdade”.

Materializa-se, dessa forma, o que Fromm (1987) denominou de mudança radical do capitalismo do século XVIII: “o comportamento econômico separou-se da ética e dos valores humanos”. A produtividade exacerbada ensejou a massificação da sociedade, cujos ideais repousam na elevação do individualismo como expressão máxima de realização; na subordinação da necessidade e do desejo à lógica do mercado; na substituição dos ideais culturais pela “moda”; no imediatismo e no hedonismo, novos referenciais de identidade dos indivíduos da contemporaneidade (SEVERIANO, 2003).

Nos princípios do capitalismo, Fromm (1987) analisava da seguinte forma a situação do consumidor: é um objeto a ser manipulado, não uma pessoa concreta cujos interesses o negociante está interessado em satisfazer. Afirmção totalmente fora do contexto atual, no qual o consumidor assume um papel preponderante na complexa máquina capitalista. Do ponto de vista de Sorj (2000, p.49):

A ideologia do consumidor penetra a empresa, que se reestrutura em função do valor de servir ao consumidor. O sistema de produção existiria para gerar constantemente novos produtos que devem ser desejados e aceitos pelo consumidor, que se constitui em sujeito social para quem se volta grande parte do discurso e da organização empresarial “a empresa está a serviço do consumidor”.

Ao longo da passagem do século XIX, o ideal político que vicejava no bojo do modo de produção capitalista e o arcabouço jurídico que lhe servia de esteio foram objeto de questionamentos que descambaram na elaboração de propostas radicais no âmbito doutrinário, dentre elas o “Manifesto Comunista”, de Karl Marx, que surgiu como inovação conceptual sócio-política, e o nascimento de uma progressiva interferência do Estado no âmbito econômico, condição até então relegada ao segundo plano (VENÂNCIO FILHO, 1998, p.8).

Sobre a interferência estatal na economia, vale salientar a visão antiestatal de alguns autores da Ciência Política que rejeitam a assunção de determinadas responsabilidades e tarefas que, a seu ver, seriam mais bem desempenhadas pelo particular, como é o caso da criação de riquezas ou do provimento da seguridade social, e propõem como função primordial e mais difícil da política liberal a renúncia a esses misteres.

Este é obviamente o mais árduo desafio que a opção liberal assume entre nós: minar drasticamente o Estado [...] e, numa palavra, criar genuínas economias de mercado, com regras simples, claras e equitativas, nas quais o êxito e o fracasso não dependam do burocrata, mas sempre do consumidor [...] Esta revolução significa a reforma e o aperfeiçoamento de nosso sistema democrático e o estabelecimento, no lugar do capitalismo mercantilista que temos, do capitalismo verdadeiro, isto é, aquele que se baseia na propriedade privada e no mercado competitivo e que é eminentemente popular [...] Quanto mais desinibido e menos perturbado o mercado, mais rapidamente se vencerá a pobreza e o atraso, e se conseguirá, sobre bases mais sólidas, a justiça social (SALINAS, 1995, p.141).

Neste contexto, conforme a classificação de Bonavides (2001, p.518) “os direitos de segunda geração, que são os sociais, culturais e econômicos, bem como os direitos coletivos ou de coletividade”, passam a ter guarida constitucional, assumindo o Estado um caráter social, buscando transgredir as barreiras sociais, normatizando a proteção aos mais fracos - sejam hipossuficientes ou vulneráveis - tornando-se presente com fins de garantir os direitos de primeiras e segundas gerações. Ainda segundo o autor, a partir dos direitos fundamentais de segunda geração, os publicistas alemães, iniciando por Schmitt, descobriram também o aspecto objetivo, a garantia de valores e princípios a escudar e proteger as instituições. Ainda sobre a questão dos direitos fundamentais no âmbito das políticas sociais, afirma Densa (2008, p.2):

A secular sedimentação da concepção ocidental dos direitos individuais que se formulou no pensamento filosófico e político, para projetar-se nas normas constitucionais dos séculos XVIII e XIX, a partir das matizes norte-americanas e francesa, passou a sofrer reparos de novas correntes em ascensão com reflexos na doutrina constitucional. Não se negava a importância dos direitos individuais, nem se contestava a necessidade de sua incorporação ao texto eminente da Constituição do Estado. A crítica concentrava-se no seu individualismo político e reclamava a complementação desses direitos, para que, atualizados em função de novas realidades, pudessem eles oferecer ao homem a proteção concreta que a norma abstrata e semântica da Constituição nem sempre proporcionava.

A facilidade do consumo, derivada da revolução tecnológica, do advento da globalização dos mercados, da formação dos blocos internacionais e da redução sistemática de preços, causada pela competição acirrada entre as empresas, suscitou questionamentos quanto à necessidade de se instituir mecanismos que se destinassem a proteger os direitos humanos, em especial os dos consumidores, considerados o elemento frágil nas relações de consumo em virtude de uma série de problemas dos quais poderiam ser vítimas, principalmente nos casos em que a relação de consumo se constituísse em âmbito internacional: defeitos ou demora na entrega, dificuldades em acionar a garantia, falhas de comunicação em virtude da barreira linguística, só para citar algumas hipóteses de problemas decorrentes da relação de consumo em uma sociedade globalizada que passaram a ser costumeiros no dia a dia do consumidor.

Ao mesmo tempo, o panorama internacional da década de 90, caracterizado pela abertura dos mercados para a competição global, pela volatilidade do capital e pela reestruturação do processo produtivo, provocou um retrocesso nas conquistas constitucionais

voltadas para a cidadania nas nações que dependiam de financiamentos internacionais para seu funcionamento, posto que os países concessionários de crédito e tecnologia estabeleciam um sem número de medidas restritivas impostas ao Estado, que visavam reduzir a intervenção estatal em todos os setores, promovendo tentativas de liberalização da legislação social e trabalhista por força da orientação neoliberal voltada para o mercado. Vale salientar que essas medidas englobavam, inicialmente, restrições também à proteção do consumidor, que preocupava sobremaneira essas nações, enquanto possibilidade de constituição de uma barreira comercial.

Todavia, a globalização sob seus vários aspectos e características, veio para ficar, mudando radicalmente o perfil de objetivos que o cidadão deve traçar para ser considerado socialmente inserido: ter como meta a aquisição de bens de consumo, demonstrando, por esse meio, que está contribuindo ativamente na sociedade em que está inserido, além do seu bem estar. Sobre o fenômeno da globalização e do neoliberalismo, suas características e efeitos, daremos mais ênfase em tópico específico.

A não demonstração desses sinais coloca o cidadão em situações de desvantagem perante os seus pares que, via de regra, elegeu a ostentação desses sinais de consumo ao invés de privilegiar a arte, a cultura. Essas somente são valorizadas se estiverem de acordo com as expectativas do mercado. É nesse sentido que Bauman (2008, p.102) observa o que ele chama de “participação ativa nos mercados de consumo”:

[...] é a principal virtude que se espera dos membros de uma sociedade de consumo (ou, como preferiria o secretário do Interior, das pessoas “de que o país necessita”). Afinal de contas, quando o “crescimento” avaliado pelo PIB ameaça diminuir, ou ainda mais quando ele cai abaixo de zero, é dos consumidores procurando o talão de cheques ou, melhor ainda, os cartões de crédito, devidamente persuadidos e estimulados, que se espera que “façam a economia ir em frente” – a fim de “tirar o país da recessão” [...] Tais esperanças e apelos só fazem sentido, é evidente, se dirigidos a pessoas com contas bancárias no azul e uma carteira cheia de cartões de crédito, cidadãos “dignos de crédito”.

Observe-se que o autor escreveu “Vida para o Consumo” antes da grande depressão econômica mundial provocada pela derrocada do sistema financeiro norte-americano em 2008, e a “receita” pronta, tanto para os países desenvolvidos quanto os periféricos, era a preocupação de não deixar cair o consumo. Os Estados, chamados a intervir

na economia, teriam de traçar mecanismos que proporcionassem a continuidade ou, se possível, o aumento do consumo, garantindo a estabilização do mercado, conforme já discorrido anteriormente.

É nesta linha de raciocínio que Grau (2008, p.249) observa:

A par de consubstanciar, *a defesa do consumidor*, um modismo modernizante do capitalismo – a ideologia do consumo contemporizada (a regra “acumulai, acumulai” dispõe o ditame “consumi, consumi”, agora porém sob a proteção jurídica de quem consome).

O que podemos constatar, devido à crise econômica que se abateu nos mercados de capitalistas de todo o mundo, é que começa a existir um reconhecimento de que esta estrutura econômica - desenvolvida a partir do incentivo ao consumo e que tem como sustentáculo o mercado financeiro - deve ser revista, motivada pela reflexão de cientistas sociais, economistas etc. Para que encontrem uma nova dimensão na perspectiva do homem em sociedade, acreditamos que somente a partir do consumo sustentável estaríamos trilhando novos rumos para a humanidade, que é de difícil implantação devido à ganância desenfreada de grande parte do empresariado.

2. O DIREITO DO CONSUMIDOR: PERCURSOS, CONQUISTAS E AVANÇOS NO BRASIL.

No Brasil colonial, podíamos constatar que existiam relações de consumo, com incipientes normas protetivas, a partir de multas estipuladas para quem vendesse mercadorias acima das tabelas fixadas. Nesse sentido, observou Teixeira (2009, p.95):

Aos taberneiros que vendessem vinho acima do preço tabelado. A começar pela limitação das tabernas, que foram fixadas em no máximo doze em Salvador, mediante a Lei de 3 de abril de 1652. Por conta da grande demanda do vinho era comum aos taberneiros inflacionar o mercado. E, após muitas queixas da população, a Câmara decidiu punir severamente os infratores. Assim, quem vendesse o canada (medida da época equivalente a 1,4 litros) acima de dois cruzados (800 réis), seria preso na enxovia (a pior cela da cidade) e dela levado para ser açoitado pelas ruas e ficaria inábil para vender e seria desterrado da capitania para todo o sempre.

A inscrição dos direitos relativos à defesa do consumo reporta-se aos textos constitucionais brasileiros - inicialmente com a Constituição Imperial de 1824 - e vai acompanhando, com algumas supressões e acréscimos, o trajeto evolutivo constitucional culminando no atual diploma de 1988. As fontes, que outrora detiveram a primazia da inspiração das primeiras declarações, foram suplantadas pelo aspecto material da existência humana, fator que serviu de base para o surgimento de novos direitos fundamentais: os da ordem econômica e social. Daí a importância fundamental de compreender a experiência social que cristaliza as compreensões coletivas de “direitos”. A título de esclarecimento, importa reconhecer esses direitos para além de sua instância normativa, ou seja, também como uma instância política a ser viabilizada por meio de políticas públicas concretas, forma de expressão da função planejadora do Estado.

No Brasil, o Código Comercial de 1850 contemplou, em seus artigos 629 e 632, os direitos e obrigações dos passageiros de embarcações. Por sua vez, o Código Civil de 1916, no artigo 1.245, tratava da responsabilidade do fornecedor. Vários movimentos populares eclodiram nos anos 30 e 50, voltados a protestar contra os altos preços das mercadorias e à sua ausência no mercado. A Lei Delegada nº. 4, de 1962, estabelecia a livre distribuição de produtos, vigorando até 1998 (PERNAMBUCO, 2006).

A idéia de estatização da economia, registrada na Constituição de 1934, dedicava um capítulo à ordem econômica e social, no qual garantia os princípios de justiça e existência e os princípios fundamentais do direito do trabalho. Na Constituição de 1937, trazia a previsão de que a economia seria organizada em corporações e impunha a organização de todos os ramos de produção em sindicatos verticais.

Nas Constituições Federais de 1946, 1967 e 1969, embora aduzindo matérias específicas quanto à possibilidade de intervenção na ordem econômica, não traziam nenhuma previsão da defesa do consumidor. Por outro lado, discorria sobre a proteção à concorrência desleal, ou seja, restringiam-se somente a estabelecer garantias quanto a forma de atuação dos agentes econômicos.

Portanto a Constituição de 1988 foi pródiga em fazer alusão à defesa do consumidor, conforme observa Grau (2008, p.249), que alude em todos à Carta Magna:

Ao princípio confere a Constituição, desde logo, concreção nas regras escritas nos seus arts. 5º, XXXII – “O Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor” – 24, VIII – responsabilidade por dano do consumidor -, 150, parágrafo 5º - “a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços” -, e 48 das Disposições Transitórias – determinação de que o Congresso Nacional elaborasse, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, o código de defesa do consumidor. Ademais, o parágrafo único, II do art. 175 introduz entre as matérias sobre as quais deverá dispor a lei que trate da concessão ou permissão do serviço público os direitos dos usuários.

Como toda política pública a ser implantada, para chegar a se transformar em previsão constitucional, o direito do consumidor passou por uma ampla discussão no seio da sociedade, contribuindo sobremaneira para um maior aprofundamento do exercício da cidadania. Considere-se que o país ainda se ressentia de lideranças, principalmente na sociedade civil, em decorrência de um longo período de ditadura militar.

A grande contribuição deste novo micro-sistema jurídico foi trazer proteção jurídica para o consumidor, que sempre se apresenta vulnerável frente ao mercado, conforme plasmado no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. Alude, também, à hipossuficiência do consumidor, possibilitando que seja realmente estabelecida entre as partes, ou seja, entre consumidor e fornecedor, o equilíbrio necessário quando em juízo. Nesse

sentido, Benjamin (2000, p.313), no livro Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto e organizado por Ana Pellegrini Grinover, assim se reporta:

O consumidor é, reconhecidamente, um ser vulnerável no mercado de consumo (art. 4º, I). Só que, entre todos os que são vulneráveis, há outros cuja vulnerabilidade é superior a média. São os consumidores ignorantes e de pouco conhecimento, de idade pequena ou avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar com adequação o produto ou serviço que estão adquirindo. Em resumo: são os consumidores hipossuficientes. Protege-se, com este dispositivo, através de tratamento mais rígido que o padrão, o consentimento pleno e adequado do consumidor hipossuficiente [...] A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores.

Ressaltamos o trabalho das associações de consumidores, da classe política, da imprensa, e, porque não dizer, de correntes do empresariado que, mesmo contra a instituição do direito do consumidor, contribuíram para fomentar um debate mais rico e mais democrático.

Assim sendo, passaremos a abordar de forma cronológica os principais acontecimentos que, de uma forma ou de outra, contribuíram para o fortalecimento da causa consumerista.

No ano de 1970, foi criado o primeiro PROCON, em São Paulo, denominado de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, bem como foram promulgadas diversas normas direcionadas aos segmentos de alimentos (Decreto-lei 986/69), saúde (Decreto-lei 211/70) e habitação (Lei 6649/79 – locação e 6676/79 – loteamento). (PERNAMBUCO, 2006).

A década de 1980 foi significativamente produtiva no tocante à defesa do consumidor. Os planos econômicos que assolaram o país e as transformações políticas que decretaram o fim dos vinte anos de ditadura encontraram os brasileiros sedentos por reivindicações, sobretudo em relação ao consumo. A organização da sociedade civil, o surgimento dos Novos Movimentos Sociais, só para citar algumas, foram maneiras encontradas pelos indivíduos para se manifestarem popularmente sobre diversos assuntos.

Em 1987, é criado o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC e, em 1989, foi a vez da Comissão de Defesa do Consumidor, da Ordem dos Advogados do Brasil, secção São Paulo.

Em 1988, a defesa do consumidor encontra guarida no texto constitucional como direito fundamental do indivíduo e como princípio de ordem econômica. Bulos (2001, p.169) observa que não há menção específica feita a esse instituto no âmbito histórico das Constituições Brasileiras. O autor atribui o incremento dessa matéria ao rol dos incisos do artigo 5º e à profusão de apelos produzidos, tendo como base:

[...] a insuficiência dos instrumentos clássicos de garantia de direitos, cujo desempenho, sedimentado numa realidade ultrapassada, não se apresentava como suficiente para a tutela dos direitos metaindividuais (coletivos e difusos) e dos individuais homogêneos.

A propósito das razões que motivaram a inserção, por parte do legislador constituinte, desse instituto no diploma constitucional, Bulos (2001, p.169) afirma que:

[...] o constituinte foi abeberar-se na experiência da Constituição espanhola de 1978 e na posição de vanguarda da Constituição portuguesa de 1976, primeiro diploma constitucional a acolher normas de proteção do consumidor, numa linhagem progressista.

Isso porque se percebeu que a proteção do consumidor, preconizada pelo controle unicamente do mercado, mostrou-se descabida e desproposita, favorecendo o aparecimento da legislação protetiva pertinente em questão como uma resposta incisiva da ciência jurídica ao processo de globalização que tomou conta do mundo e transformou o consumidor em um participante ativo da relação de consumo. Na visão do autor:

Ao inscrever a defesa do consumidor dentre os princípios cardeais (sic) da ordem econômica, o constituinte pautou-se no seguinte aspecto: a liberdade de mercado não permite abusos aos direitos dos consumidores. Quem não detiver o poder de produzir ou controlar os meios de produção não se sujeita ao arbítrio daqueles que o detém. Praticar livremente o exercício da atividade empresarial não significa

anular direitos de pessoas físicas ou jurídicas, que adquirem ou utilizam produtos ou serviços como destinatários finais. Daí o ordenamento jurídico amparar a parte mais fraca das relações de consumo, tutelando interesses dos hipossuficientes (2001, p.133).

Dessa forma, prevalece também a concepção de Miguel Reale, no texto de Moraes (2004), de que a permissão constitucional de intervenção do Estado na economia está condicionada à submissão de sua atuação como agente regulador aos princípios retro citados, que se fundam na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo como fim a melhoria da qualidade e dignidade da vida de todos, com fulcro no que preconiza a justiça social, direitos considerados fundamentais. Nesse sentido, Rios (1998) afirma que a defesa do consumidor é uma resposta às mazelas de um estágio avançado do processo de produção industrial. No Brasil, podemos observar a confirmação desse argumento. Assim há uma confluência entre o momento em que a industrialização brasileira atinge o seu auge e o nascimento da bandeira da defesa do consumidor como movimento social.

Um desses direitos fundamentais de grande relevância é a defesa do consumidor, prevista no inciso XXXII do art. 5º como responsabilidade do Estado, em conformidade com a lei, e como princípio da ordem econômica, no bojo do art. 170. É importante destacar que a lei a que se refere o art. 5º da Constituição Federal de 1988 é a de nº. 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, promulgada em cumprimento do art. 48 do Ato das Disposições Transitórias Constitucionais – ADCT (SILVA, 2001).

Com fulcro na importante conquista que representa o referido código, principalmente nas configurações de Estado periférico (como o brasileiro), aventou-se a possibilidade de investigar as razões históricas e políticas que motivaram o legislador constituinte pátrio a inserir a defesa do consumidor na ordem econômica, permeando na legislação e na experiência da sociedade civil anseios políticos e econômicos dos anos 1980/90 e que foram albergados na Carta Magna de 1988.

O advento da nova ordem constitucional passa, necessariamente, pela análise histórica e política dos antecedentes que embasaram a elaboração do diploma constitucional de 1988, no tocante, especificamente, à defesa do consumidor, pensada aqui como objeto de convergência de políticas públicas voltadas para a sua concretização.

Essa expressão, mencionada no corpo do texto constitucional em três momentos, só se pretende com significado quando analisada dentro do contexto a que aqui se refere e que foi concretizado pelo legislador constituinte quando então percebeu a importância e a necessidade de colocar sob proteção as relações costumeiramente desequilibradas de consumo. Dessa forma, defende o consumidor contra quaisquer ações que porventura venham a ameaçar a natureza jurisdicional do negócio jurídico em realização.

Por outro lado, deparamo-nos com a constitucionalidade democrática da política e das relações sociais no Brasil, na qual o acesso das populações à justiça intensificou-se, e a segurança dos direitos sociais passou a ser considerada política pública essencial, acarretando para a vida de consumo uma normatização advinda de um micro-sistema jurídico: o Código de Defesa do Consumidor e o surgimento dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Isto possibilitou à grande parte da população a discussão de relações de consumo que anteriormente ficava fora da alçada do judiciário brasileiro.

O que se denota, na atualidade, é que esse micro-sistema jurídico de proteção ao consumidor se encontra em total evidência normativa como política pública, sendo alvo de constantes incursões em relação aos seus benéficos efeitos à população brasileira. É o que podemos denotar no editorial do Diário do Nordeste do dia 10 de maio de 2009 (ANEXO E)

A análise histórica e política das razões condutoras à inserção, pelo legislador constituinte, da defesa do consumidor na ordem econômica, passa exatamente pelas análises de Habermas (1987) elencadas no capítulo anterior. Se, de um lado, a Constituição Federal de 1988 assume, no capítulo destinado à Ordem Econômica, o caminho da livre iniciativa, dando azo ao programa de privatizações ocorrido a partir da década de 90 com o governo Collor - assumindo desta forma, uma característica neoliberal e globalizante -, por outro lado, conforme a observação de Habermas, não deixou de trilhar a linha do Estado Social, quando da elaboração do capítulo referente à ordem social e até mesmo em alguns artigos do capítulo reservado à ordem econômica.

Ademais, ressaltamos que as observações de Habermas (1987) sobre a burocratização do Estado Social como um dilema dos países capitalistas notam-se perfeitamente no judiciário brasileiro, no qual determinadas correntes sociais e políticas (por meio do Poder Legislativo) asseguram um excesso de leis e microsistemas jurídicos, como no caso do Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, emperra-se ainda mais a lenta

máquina do judiciário, que demonstra total incapacidade em absorver a enorme quantidade de demandas que diariamente são ajuizadas, em que pese o enorme benefício social que esse novo aparato jurídico trouxe para a sociedade.

Assim, o contexto histórico-cultural, no qual se promoveu a elevação da defesa do consumidor à categoria de princípio da ordem econômica, reveste-se de significativa importância em virtude, principalmente, de se tratar de um fenômeno que vai de encontro à orientação ideológica vigente, que preconiza a submissão de tudo e de todos aos ditames do mercado, oportunizando, ao invés, a construção de novas relações sociais pautadas, sobretudo, no exercício da cidadania. Sobre as relações políticas do consumidor e sua defesa, afirma Sorj (2000, p.53) que:

A tendência progressiva da sociedade brasileira de importar padrões de qualidade do exterior produziu, a partir do efeito convergente de uma série de fatores de ordem institucional, econômica, social e ideológica, a criação de um novo sujeito social, o consumidor, e de um campo político-cultural que afeta os comportamentos e sentimentos coletivos.

Importante ressaltar o momento histórico em que o direito do consumidor foi inserido na ordem econômica de nosso país, considerando que quase todos aqueles operadores do direito - advogados, juízes, procuradores etc. - tiveram sua formação intelectual e jurídica sob os ditames das correntes doutrinárias vigentes no século XIX, cujo maior representante era o Código Civil de 1916, que teve vigência até a edição do novo Código Civil em, 2002 (NUNES, 2008).

Naquele arcabouço jurídico, no qual se constata uma proteção jurídica de cunho eminentemente privatista, passa o sistema jurídico ocidental por uma verdadeira transformação que deixa de ter um cunho preponderante de proteção à propriedade privada, na qual, sob a égide do *pacta sunt servanda*, estabeleciam-se as mais draconianas formas de contratos, isto é, os contratos deviam ser respeitados mesmo que, depois de pactuado, fosse constatado lesão ao direito de uma das partes. O judiciário, seguindo correntes doutrinárias dominantes no início do século passado, estava a serviço da proteção à propriedade privada em detrimento do interesse social. Assim sendo, o sistema vigente deveria oferecer a devida proteção jurídica, visando a que o contrato fosse cumprido conforme pactuado, mesmo causando uma grande desvantagem por parte de um dos contratantes. Salvo exceções previstas doutrinariamente, como no caso de contrato celebrado com incapazes.

No pensamento hodierno ocidental das ciências jurídicas, a doutrina passa a ter uma preocupação em agir em defesa e proteção dos interesses sociais em prol da coletividade. Os contratos, principalmente nas relações consumeristas, estão em sua grande maioria sob a forma dos contratos de adesão, não restando ao consumidor outra alternativa senão concordar com as cláusulas anteriormente estabelecidas pelo fornecedor. Não poderia o ordenamento jurídico se quedar a esta nova forma de contratar, na qual a uma das partes, devido ao seu estado de vulnerabilidade, não é dado o direito de divergir sobre determinadas cláusulas.

Assim sendo, a proteção da propriedade privada sede lugar à proteção social do contrato, inaugurando um novo capítulo nas relações contratuais sob o advento do emprego da revisão das cláusulas abusivas, sob a égide do instituto da *rebus sic standibus*, a qual abre uma nova perspectiva que pode ser discutida sob vários aspectos como, por exemplo: se contêm cláusulas abusivas, se foram respeitados princípios como o da equidade e o da boa-fé etc. Estamos sob os efeitos da teoria da imprevisão, onde as cláusulas podem ser revistas, seguindo-se o princípio da autonomia da vontade e da responsabilidade objetiva.

Esses novos institutos foram inaugurados no ordenamento jurídico pátrio com o advento da Constituição de 1988 e, posteriormente, com o micro-sistema do Código de Defesa do Consumidor, em 1990. Nesse, a responsabilidade objetiva transfere ao fornecedor o ônus de provar, nas relações de consumo, que o produto ou serviço não se encontra com o defeito ou vício alegado pelo consumidor. Resta, nas relações consumeristas, poucas exceções, como no caso dos serviços ofertados por profissionais liberais, no qual permanece (conforme o Código Civil) a responsabilidade subjetiva, ou seja, o ônus da prova cabe a quem alega. Sorj (2000, p.49) assim se reporta em relação à normatização dos direitos do cidadão-consumidor:

A constituição dos direitos do cidadão-consumidor tem como base a *desigualdade das partes contratantes*. A mobilização básica das campanhas de direito do consumidor é pelo reconhecimento de que os contratos entre o fornecedor de um produto ou serviço e o consumidor constituem uma relação desigual, na qual o consumidor não tem como controlar o produto que receberá nem as condições contratuais específicas (grande parte desses contratos é de adesão, ou seja, contratos predeterminados apresentados ao consumidor sem negociação prévia entre as partes). De certa forma, a defesa do consumidor representa o reconhecimento da necessidade de proteger o cidadão individual face ao poder econômico, tal como se justificou a certa altura a existência de sindicatos pelo reconhecimento da desigualdade das partes contratantes no mercado de trabalho. A constituição do consumidor como sujeito social é um longo processo histórico no qual a

experiência americana figura como matriz; mas, à medida que se globaliza, adquire características locais.

Em nosso país, há uma constituição com previsão à proteção dos direitos sociais, inclusive a proteção aos direitos do consumidor. O ordenamento jurídico brasileiro faz parte de uma estrutura doutrinária advinda do Direito romano, e que atualmente chamamos “sistema jurídico romano-germânico”. Países ocidentais, como Alemanha, Itália e França, são seus maiores expoentes em detrimento ao *comonn law*, que é o ordenamento jurídico adotado no Reino Unido e ex-colônias. Registrando esta necessidade de codificar todo o ordenamento jurídico, Nunes (2008, p.1) traz à baila a seguinte observação:

É por isso que, se não apontamos, ainda que sucintamente, os pressupostos formadores da legislação de consumo, acabaremos não entendendo adequadamente por que o CDC traz um regramento de alta proteção ao consumidor na sociedade capitalista contemporânea, com regras específicas muito bem colocadas e que acaba gerando toda a sorte de dificuldades de interpretação das questões contratuais, da responsabilidade, da informação, da publicidade, do controle in abstracto, das cláusulas contratuais, das ações coletivas, enfim, literalmente por tudo que está por ele estabelecido.

Na Constituição de 1988, o constituinte, apesar de adotar um ordenamento de cunho liberal em alguns aspectos, mais se preocupou em normatizar os direitos sociais e econômicos, tais como os plasmados nos artigos 1º, 3º, 7º a 11, 201, 202, 218 e 219, além de outros que a ela aderem de modo específico, entre os quais o do art. 5º, LXXI, do art. 24,I, do art. 7º XIX e XX, do parágrafo 2º do art. 103, do art. 149, do art. 225.

O artigo 170, inciso V, assim dispõe: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social”. Nesse artigo da Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor é elevada a *princípio geral da ordem econômica*, atribuindo a tal o mesmo *status* conferido aos princípios da soberania nacional, da propriedade privada, da livre iniciativa da concorrência, dentre outros, e que atualmente estão amplamente recepcionados e utilizados por toda a sociedade brasileira.

Após a Constituição adotar o modelo de livre iniciativa das transações econômicas, foi visível o salto na aquisição de bens de consumo, passando ser esta, conforme

já aludimos, a verdadeira utopia nacional, causando um forte impacto no comportamento das pessoas, principalmente nas grandes cidades, em que “entrar” nesse mundo glamourizado do consumo passou a ser perseguido por quase todas as classes sociais.

Portanto, o efeito concreto da inserção, no aparato constitucional, da previsão da proteção dos direitos do consumidor, foi, sobretudo, uma tentativa de acompanhar a evolução social, absorvendo em suas normas programáticas as novas premissas do direito público moderno, ocorridas nos países mais desenvolvidos, as quais se encontram arrimadas no inciso XXXII do artigo 5º, que citamos *in verbis*: “O Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor”, elevando desta forma, a defesa do consumidor ao status de Direito e Garantia Fundamental.

O que se constatou foi a ocorrência de enorme evolução dada pelo legislador constituinte e, para não permitir que a lei deixasse de ser criada a tempo, estabeleceu-se o prazo de 120 dias a partir do ato da promulgação da nova constituição para que o Congresso Nacional elaborasse e votasse o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, conforme estabelecido em suas Disposições Transitórias, (ADCT), segundo estabelecido no artigo 48.

O sobredito diploma legal foi criticado por muitos, principalmente pelos que viram seus interesses contrariados quando aclamados por todo um segmento da sociedade que almejava e lutava pela edição deste microssistema, transformando-o em uma enorme motivação para o pleno exercício da cidadania e de direitos que ainda não possuíam uma proteção jurídica específica.

As normas de proteção e defesa foram de extrema relevância para aquela parte da relação comercial que, reconhecidamente, é a parte vulnerável, às vezes hipossuficiente em uma relação de consumo na qual os grandes blocos econômicos colocam o consumidor em uma posição de desvantagem na relação. Entre as desvantagens, podemos citar os contratos de adesão leoninos, de juro estratosféricos, de cláusulas abusivas, de colocação no mercado de produtos ou serviços com vícios ou defeitos, ou mesmo através de propaganda enganosa e que tanto mal causam a toda a sociedade.

Vale ressaltar que as normas consumeristas são de ordem pública e de interesse social, na qual se vislumbra a dimensão coletiva que se pretendeu dar à nova lei, a qual foi moldada à nossa realidade e se encontra entre as mais evoluídas no mundo. Quando falamos em “ordem pública”, cabe a seguinte observação de GRAU (2008, p.58), citando o jurista

francês René Savatier: “A expressão ordem pública, não obstante, ganha sentido bem definido ao referir o conjunto de normas cogentes, imperativas, que prevalece sobre o universo das normas dispositivas, de direito privado”. É nesse sentido que, juridicamente, está embasada a aplicação do Direito do Consumidor no ordenamento jurídico pátrio.

O direito do consumidor pátrio caminhou visando uma maior proteção às relações de consumo, unindo estreitamente o interesse público à atividade privada, emergindo como um sistema de regulamentação pública da atividade econômica, buscando preencher um vácuo jurídico entre o direito comercial e o direito administrativo, constituindo-se de normas especiais de defesa da saúde e da segurança do consumidor.

Esse novo direito não se limita a traçar normas interpretativas ou mesmo formas de elaboração de contratos de adesão. Ele busca inserir na redação contratual cláusula de proteção à parte mais vulnerável, interagindo no sentido de tornarem nulas ou ineficazes as estipulações que atentem contra estes princípios, tornando possível o equilíbrio entre as partes.

O que podemos constatar é que o consumo é parte indissociável do cotidiano do ser humano. É verdadeira a afirmação de que nós somos consumidores. Independente de classe social e da faixa de renda, consome-se desde o nascimento e em todos os períodos de nossa existência, independente do regime político adotado no país ou de sua realidade social, pois, por menor que seja o potencial econômico, sempre o ser humano será obrigado a consumir algo.

Os direitos do consumidor são direitos constitucionalmente assegurados aos cidadãos, sendo função do Estado a ideal implementação deste ordenamento. Da análise acurada do texto constitucional, podemos extrair o tratamento dado ao instituto consumerista:

- “Princípio geral” de atividade econômica – art. 170, V;
- Direito tutelar ou de proteção ao consumo – art. 5º, XXXII;
- Instrumentos jurídicos para a defesa do consumidor, como o “mandado de segurança coletivo” (art. 5º, LXX, b), e os dispositivos do “Código de Defesa do Consumidor”, dentre outros;

- Previsão de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, assistência jurídica gratuita, Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, Delegacias de Polícias Especializadas, Varas Especializadas nos Juizados Especiais, estímulo à criação de Associações de Defesa do Consumidor.

No âmbito das Nações Unidas, algumas Resoluções foram importantes para que a causa consumerista obtivesse *status* de proteção jurídica universal, como a de nº 39/248, datada de 10.04.85, declarando os direitos fundamentais dos consumidores como universais e indisponíveis, corroborando com a doutrina advinda dos direitos humanos. Elenca, na fase dos princípios gerais, que “os governos devem desenvolver, reforçar ou manter uma política firme de proteção ao consumidor, considerando as normas abaixo discriminadas”. Também traz a previsão de que “cada governo deve determinar suas próprias prioridades para a proteção dos consumidores, de acordo com as circunstâncias econômicas e sociais do país e as necessidades de sua população, verificando os custos e benefícios das medidas propostas”.

Enfim enumera as normas de proteção ao consumidor, que são as seguintes:

- Proteger o consumidor quanto a prejuízos à saúde e segurança;
- Fomentar e proteger os interesses econômicos dos consumidores;
- Fornecer aos consumidores informações adequadas para capacitá-los a fazer escolhas acertadas de acordo com as necessidades e desejos individuais;
- Educar o consumidor;
- Criar possibilidade de real ressarcimento ao consumidor;
- Garantir a liberdade para formar grupos de consumidores e outros grupos ou organizações de relevância e oportunidades para que estas organizações possam apresentar seus enfoques nos processos decisórios a ela referentes.

Assim sendo, estavam consolidadas as premissas iniciais e básicas para que o direito do consumidor adentrasse nos ordenamentos jurídicos de vários Estados Nacionais,

levando-se em consideração as Resoluções advindas da Organização das Nações Unidas (ONU) que trouxeram à luz todo um arcabouço de normas reguladoras que muito contribuíram para chamar a atenção de todas as sociedades sobre a importância da proteção jurídica ao consumidor.

3. MOVIMENTOS SOCIAIS E POLÍTICOS NA FORMAÇÃO DA SOCIEDADE DE CONSUMO NO BRASIL.

O processo de industrialização no Brasil deu-se a partir da segunda metade do século XIX com a implantação das primeiras indústrias, principalmente têxteis, e atinge um nível mais intenso logo após a Segunda Guerra Mundial com o advento das indústrias automobilísticas.

Mas o período fértil da industrialização brasileira vai atingir sua culminância na década de 70, a partir do denominado “milagre econômico”, idealizado pelo então ministro da economia, Delfim Netto, chegando a obter uma taxa de crescimento considerável (índices em torno de 10%) durante a sua gestão como Ministro da Economia.

Esse intenso desenvolvimento econômico culminou no início da oferta em larga escala de produtos e serviços em diversos setores de nossa economia, iniciando uma investida empresarial para que esses novos produtos e serviços fossem colocados no mercado por meio de financiamentos ao consumo, passando a ser incentivados para toda a sociedade.

Ressaltamos que no cenário político no final da década de 80, devido aos novos horizontes que emanavam da Assembléia Nacional Constituinte, e a iminente “Constituição Cidadã”, como a batizou o Deputado Federal Constituinte Ulisses Guimarães, já se evidenciava a participação de segmentos organizados da sociedade civil, sendo um fator primordial para a tomada de decisões e prioridades das políticas públicas voltadas à proteção do consumidor. Neste sentido, destacamos as observações de Raichelis (1998, p. 75):

Desde a década de 80, em que ganharam vida esses processos democratizadores, é possível observar mudanças decorrentes do *protagonismo* de novos sujeitos sociais saídos das lutas pela reprodução social e transformados em interlocutores no campo de definições das políticas públicas.

É nesta perspectiva que constatamos a participação da sociedade na *res pública*, ganhando nova dimensão tendo em vista que foi de encontro à maneira centralizadora e autoritária advinda da ditadura militar e que impregnou toda a sociedade brasileira. A partir de

então, temas considerados de análise exclusiva dos altos escalões do poder executivo e legislativo, como, por exemplo, um novo ordenamento protetivo das relações de consumo, passaram a ser discutido amplamente pela sociedade civil. Esta, a partir de inúmeras associações, compôs uma massa crítica capaz de influir de uma forma ampla e democrática sobre vários temas relevantes para o futuro da sociedade brasileira, não deixando de ressaltar que, historicamente, o Estado brasileiro usurpou a representação de classes sociais no seu interior para inscrever no centro dos aparatos estatais os interesses da grande burguesia nacional e internacional (OLIVEIRA, 1988 apud RAICHELIS, 1998, p.65).

É nesse cenário de efervescência social, dado o processo de acelerada industrialização pelo qual passava o país, que surge o direito do consumidor, como forma de reivindicação da sociedade civil, em decorrência da intensa transformação que a sociedade estava submetida ao adentrar esse novo mundo de oferta e incentivo ao consumo (RIOS, 1998).

Avancemos em nossa pesquisa com o objetivo de trazermos à baila as forças sociais e políticas que influenciaram e levaram a que o legislador constituinte inserisse no texto constitucional de 1988 a defesa do consumidor, conforme estabelecido no artigo 1º da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, que diz: “O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal, e art. 48 de suas Disposições Transitórias.”

Depois de estabelecida, mediante previsão legal, a norma consumerista, somente restava ao Estado brasileiro e à própria sociedade buscar meios de efetivação do que estava normatizado. Foram criados os Juizados de Pequenas Causas que, posteriormente, por meio da Lei 9.099/95, foram instituídos os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, dando condições ao consumidor de reclamar uma vasta gama de demandas que antes passavam à margem do judiciário.

Procederemos, agora, a uma revisão cronológica desse movimento, tendo como referência a obra de Josué Rios – *A Defesa do Consumidor e o Direito como Instrumento de Mobilização Social* (1998).

Na seara legislativa, em 1971, em pleno regime militar, foi apresentado no Congresso o primeiro projeto de lei (Nº 70-A) de autoria do deputado Nino Ribeiro,

parlamentar pelo Estado do Rio de Janeiro, criando um Conselho de Defesa do Consumidor. Não passou sequer pela Comissão de Constituição e Justiça, que, em reunião no dia 16 de junho de 1971, opinou pela inconstitucionalidade, por ferir o art. 57, item II, da Emenda Constitucional n. 1, de 17 de outubro de 1969: “É de competência exclusiva do Presidente da República a iniciativa de leis [...]”; “II – criem cargos, funções ou empregos públicos ou aumentem vencimentos ou a despesa pública”.

Nesse projeto de lei, encontravam-se, dentre outras funções cabíveis no CDC: a) formular a política científica de padronização dos principais produtos, peças e utensílios destinados ao consumo em geral; b) estabelecer o coeficiente mínimo de durabilidade de autopeças, artefatos eletrônicos e outros produtos industriais; c) estabelecer o padrão mínimo de segurança com relação a veículos ou quaisquer outros produtos industriais; d) sem prejuízo da legislação existente, supervisionar e classificar os padrões aceitáveis de remédios e alimentos de consumo industrial, sobretudo no chamado “uso continuado”; e) supervisionar e estabelecer padrões aceitáveis de corantes, vernizes e inseticidas; f) verificar a capacidade de peso, volume e composição de envoltórios e embalagens destinadas ao consumo em geral; g) atender às reclamações fundamentadas de qualquer cidadão sobre a durabilidade, funcionamento ou aplicação de produto mencionado nos itens anteriores. Consta na justificativa desse Projeto de Lei: “São infelizmente notórios os abusos que se verificam todos os dias em detrimento do grande público consumidor” (RIOS 1998:44).

Também conforme Rios (1998, p.45), em setembro de 1971 foi realizado o I Congresso Nacional de Comunicação, promovido pela Associação Brasileira de Imprensa (ABI), “refletindo uma preocupação do plenário com os problemas que dizem respeito ao consumidor”, recomendando a criação de uma Comissão Especial de Defesa do Consumidor, que deveria funcionar junto ao Ministério da Indústria e Comércio. Neste evento, a pretensão dos publicitários não era a de que fossem coibidos “erros, fraudes ou distorções existentes na propaganda ou na promoção de bens e serviços oferecidos ao consumo”. Almejavam ir mais além, pretendo a “codificação das leis, portarias e regulamentos existentes no sentido de proteger o consumidor quanto a erros, fraudes ou distorções existentes em bens e serviços oferecidos ao consumo”. Também reivindicavam a criação de um Instituto de Defesa do Consumidor. Pelo que se depreende, tratar-se-ia de entidade governamental, e era vista, à época, como “uma grande aspiração de destacados intelectuais”.

Vale ressaltar que as reivindicações dos publicitários tiveram ampla repercussão, inclusive por meio de matéria publicada pela Folha de São Paulo, edição de 03 de julho de 1973, ao noticiar que:

Baseando-se na legislação norte-americana e alemã, em extensas pesquisas, o professor Beno Sudchdolski e Enio Mainard elaboraram um anteprojeto sobre publicidade fraudulenta ou enganosa, com o objetivo de salvaguardar o interesse público e, particularmente, proteger o consumidor.

Outra matéria vinculada pelo Estado de São Paulo, dessa feita no dia 05 de dezembro de 1972, com o título “Defesa do Consumidor contra maus produtos”, noticiava que na Conferência de Direito Internacional Privado de Haia:

O representante do Brasil, Prof. Haroldo Valadão, apresentou projeto de defesa do grande público contra eventuais danos causados pelos produtos [...] Dizia o artigo, em linhas gerais, que se tratava de “uma tomada de posição em favor da multidão de indivíduos que vivem desunidos, dispersos, praticamente à mercê das poderosas e centralizadas organizações industriais e comerciais que contam com departamentos jurídicos, aptos a influir, inclusive, na ação do executivo e do Legislativo...”. A matéria terminava com a observação de que, “infelizmente, estamos preocupados com o problema no plano internacional, mas dele nos descuramos no plano nacional”.

Na década de 70, destacou-se, entre os precursores da defesa do consumidor no Brasil, Cícero Silveira, especialista em publicidade, a partir da revista Banas. Trazia notícias do movimento consumerista alienígena e estimulava os leitores para que tomassem a iniciativa, conforme se denota da edição de 26702/73: “A verdade aí está, cristalina: se o consumidor um dia compreender – aqui no Brasil ou em qualquer parte do mundo – que o começo e o fim da luta estão nele próprio, teremos ganho a guerra”, criticando a não criação do Instituto do Consumidor até aquela data.

Não poderíamos deixar de destacar a valorosa contribuição de vários articulistas que abraçaram a bandeira da defesa do consumidor, levando o tema a vários segmentos sociais, entre eles: Énio Mainard, publicitário que exerceu a função de coordenador da Proposição do I Congresso Nacional de Comunicação, que recomendava a criação de

mecanismos visando à defesa do consumidor; o advogado e professor da Fundação Getúlio Vargas, Beno Suchodolski; e o professor e economista Vespaciano Consiglio.

Em 1973, de 18 a 24 de setembro, sob os auspícios de uma lei de proteção ao consumidor, a Câmara Municipal de São Paulo realiza “A Semana do Consumidor”. Entre os debatedores estavam Vespaciano Consiglio, Beno Suchodolski, e o senador Franco Montoro. Dentre as questões levantadas, abordou-se sobre os males da publicidade, a melhoria e a técnica da produção e comercialização, a classificação e comercialização dos produtos, dentre outros temas debatidos. Sobre essa Semana, o jornal Folha de São Paulo, na edição de 25/09/73, informou que o encontro fora importante para dar continuidade à ebulição do tema junto à opinião pública, apesar de não ter apresentado propostas concretas sob o aspecto legislativo.

De 1973 a 1976, houve um hiato por parte dos movimentos sociais com relação à luta pela causa consumerista. Não foi registrado nenhum movimento relevante, principalmente do Congresso Nacional, em resposta aos movimentos reivindicativos iniciados. Nem mesmo por parte do poder Executivo houve qualquer aceno neste sentido, podendo-se afirmar que aconteceu uma verdadeira desaceleração dos movimentos já iniciados.

Mesmo com a desaceleração do movimento deste período, não poderíamos deixar de registrar, mesmo em escala mais tênue, alguns movimentos oriundos da sociedade civil, como exemplo a criação do Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON), no Rio de Janeiro, ocorrido em 1974. Registrou-se, também, o surgimento da Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC) aos 26/10/76, na cidade de Curitiba – Paraná. Também em Porto Alegre há registro de uma associação de defesa do consumidor, além de outras neste país imenso e que ficaram sem registro.

Em 1976, a causa consumerista adquiriu novamente fôlego, ganhando destaque na imprensa nacional o artigo de Alberto Dines, jornalista da Folha de São Paulo, no dia 11 de janeiro, sob o título “Poder sem Poder”, no qual denunciou várias espécies de lesões sofridas pelo consumidor. Indo mais além, alertou sobre a necessidade de que este vasto segmento ganhasse alguma forma de proteção ou interferência quando seus direitos fossem ameaçados ou lesados. Nesse artigo, dizia: “Esta tremenda força de consumo não possui organismos para defendê-la e para exigir produtos cada vez mais seguros e melhores”.

O jornal “Aqui São Paulo”, também no ano de 1976, passa a publicar uma coluna, sob o patrocínio de Zuleica Seabra Ferrari, que havia defendido dissertação de Mestrado sobre “Defesa do Consumidor” (transformada em livro e publicada em 1981). A referida coluna passou a ser um marco referencial sobre defesa do consumidor. Na coluna, Ferrari conclamava os leitores a escreverem para o jornal, apresentando suas queixas, seus problemas e sugestões.

Por sua vez, o Poder Executivo, atento a esse novo tema de luta da sociedade civil, começou a se movimentar e articular com o poder Legislativo no nível da esfera estadual. Por exemplo, o Governo do Estado de São Paulo, que instaurou uma Comissão Parlamentar de Inquérito, da Câmara dos Deputados, que investigava a questão da defesa do consumidor, apresentou várias propostas que não tiveram desdobramento. Neste mesmo ano, o governo de São Paulo, Egydio Martins, criou o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com o objetivo de elaborar uma política de proteção do consumo e coordenar as atividades públicas encarregadas de receber, analisar e encaminhar reclamações e sugestões; realizar estudos para a melhoria das condições institucionais e mecanismos de defesa do consumidor; além de informar, conscientizar e motivar os consumidores a defender os seus direitos.

Destacamos, ainda no ano de 1976, uma CPI do Consumidor, instaurada na Câmara dos Deputados, que contribuiu para alavancar e chamar para a discussão amplos setores da sociedade civil em âmbito nacional. Dentre outras pautas, noticiou a Folha de São Paulo de 26/09/76: a) sugestão ao então Presidente Ernesto Geisel de criação do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor; b) criação de comissões permanentes de Defesa do Consumidor na Câmara Federal; c) proposição de criação da Justiça do Consumidor, atendendo ao parecer do jurista Clóvis Ramalhete.

Não poderíamos deixar de registrar na marcha reivindicatória de uma nova legislação de proteção ao consumidor, no ano de 1977, a obra de J.M. Othom Sidou, “Proteção ao Consumidor”, que traz em seu bojo uma ampla discussão sobre o tema, dando enfoque aos acontecimentos em outros países a respeito do avanço na proteção ao consumidor, por fim apresentando um esboço da lei de defesa do consumidor.

Em 1978, registrou-se o surgimento de mais uma entidade advinda da sociedade civil em prol da defesa do consumidor, na cidade de São Paulo. Conforme notícia vinculada na Folha de São Paulo de 07/12/78, instalou-se na Câmara Municipal de São Paulo a

Associação de Defesa do Consumidor da Cidade de São Paulo, ADECON-SP. Entre outros múnus, essa entidade pretendia ter legitimidade para “representar em juízo os interesses coletivos ou individuais dos consumidores”.

Também nesse ano, aconteceu o III Congresso Brasileiro de Propaganda, em São Paulo, no qual foi aprovado o Código de Auto-Regulamentação Publicitária, que foi implantado dois anos depois pelo já criado Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (CONAR).

Nesta fase, começam a surgir as primeiras publicações científicas, na área jurídica, a respeito da proteção dos interesses coletivos voltados para a prevenção e reparação de lesões características das sociedades de massa. São as primeiras edições de José Carlos Barbosa Moreira, “A ação popular do direito brasileiro como instrumento de tutela jurisdicional dos chamados interesses difusos” in “Temas de Direito Processual”, São Paulo, Saraiva, 1977; a obra de Waldemar Mariz de Oliveira Júnior, “Tutela Jurisdicional dos Interesses Coletivos”, publicado em 1978 em “Estudos sobre o amanhã”, ano 2000, Caderno nº 2, São Paulo; Ada Pellegrini Grinover, “A Tutela Jurisdicional dos Interesses Difusos”, publicado em revista da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo, nº 12, 1979.

Ressaltamos que, apesar dessas obras não tratarem a defesa do consumidor como objeto principal, as suas linhas mestras dão seu sustentáculo ao resguardo da defesa do consumidor, conforme se pode denotar posteriormente com o advento da Lei Consumerista.

Em 1978, uma lei específica regulou e ampliou o âmbito do sistema, definindo que ele podia atender diretamente aos consumidores e prover ações judiciais. Como órgão operacional, foi criado o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, conhecido daí em diante como Procon, cujo conselho incluía as mais diversas entidades da sociedade civil, como a Associação Paulista de Propaganda, o Departamento Intersindical de Estudos e Estatísticas (Dieese), as Federações da Indústria e do Comércio do Estado de São Paulo, associações de Amigos de Bairro e o Sindicato dos Jornalistas.

É da lavra desses pioneiros em estudar e difundir na academia a defesa do consumidor que a professora Ada Pellegrini Grinover começou a ministrar seminários na Faculdade de Direito da USP, em 1981. No final de 1982, ocorreu um importante seminário sobre a “Tutela dos Interesses Coletivos”, que volta a ser importante veículo de divulgação nos meios acadêmicos na Faculdade de Direito da USP. O referido encontro teve o patrocínio

da Associação Paulista dos Magistrados e foi coordenado pela ilustre docente elencada. Nesse seminário, formou-se um grupo de estudos com a finalidade de elaborar um anteprojeto de lei sobre a matéria.

A partir destes movimentos emanados do interior da academia, o tema sobre interesses coletivos sedimentou-se na seara jurídica até a sua consolidação no Código de Defesa do Consumidor.

Em 1985, foi aprovada uma lei que teria amplas repercussões no sistema legal como um todo. Criou-se a Ação Civil Pública (ACP) com o objetivo de proteger o meio ambiente, o consumidor, os bens e os direitos de valor artístico e histórico, que se transformaria no principal instrumento de atuação legal do Ministério Público e das instituições da sociedade civil de defesa do consumidor.

No mesmo ano, o Governo Federal criou o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC), do qual participam representantes dos mais diversos setores da sociedade civil. O CNDC teve papel importante na inclusão da defesa do consumidor na Constituição de 1988 e na posterior elaboração do anteprojeto de lei para o Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que o CNDC teve a incumbência de assessorar o Presidente da República na elaboração de uma política nacional de defesa do consumidor, passando a fazer parte da agenda do Governo Federal com fins de elaboração de uma política nacional de defesa do consumidor. O aspecto mais relevante desse Conselho era o fato de que se constituía da participação de amplos segmentos da sociedade civil e, devido a esta peculiaridade, conseguiu se tornar um fórum dos clamores sociais sobre a proteção ao consumidor em escala nacional, em especial na questão referente à luta de sensibilização de setores políticos e empresariais sobre a importância da legislação consumerista. Integravam esse órgão a Associação de Consumidores, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária (CONAR), Ministério Público, PROCONs, além de órgãos de representação de diversos Ministérios.

Ressaltamos a importante participação desse órgão. Foi a partir de suas reuniões que surgiu a conscientização da necessidade da implantação de um ordenamento de proteção ao consumidor. Foi através do CNDC que começaram a surgir propostas à Assembléia

Nacional Constituinte com o objetivo de incluir a defesa do consumidor no texto constitucional que surgia. Ademais, foi por meio desse órgão que foi constituída uma comissão de juristas notáveis com a finalidade de elaborar o Anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Acentua-se que, apesar de ter sido um passo importante em relação à conquista de uma inserção no ordenamento jurídico de normas protetivas ao consumidor, esse fato foi somente o início do que realmente estavam pretendendo vastos setores da sociedade brasileira em relação à conquista definitiva de uma legislação que realmente fosse eficaz na proteção das relações consumeristas.

O efeito destas tentativas normatizadoras de consolidação à proteção dos direitos do consumidor foram vários. Como exemplo, o PROCON, surgido em São Paulo, rapidamente se espalhou por todo o país, surgindo também numerosas comissões de defesa do consumidor das câmaras municipais e assembleias legislativas estaduais, cumprindo, desta forma, importante meio de divulgação e encaminhamento político das reivindicações, porém sem impacto direto sobre as reclamações individuais.

Na célula que iniciou o PROCON, foi fundado o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), no mês de julho de 1987, sendo presidido inicialmente pela ex-diretora do PROCON, Marilena Lazzarini. Entidade sem fins lucrativos e apartidária, obteve a valiosa participação e contribuição de ilustres figuras do mundo jurídico como: André Franco Montoro, Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe, Paulo Renato de Souza, Walter Barelli, Fernando Camargo, Cacilda Lannuza, Carlos Estevão Martins, Clarice Herzog, Énio Mainard, Flávio Flores da Cunha Bierrenbach, Hélio Santos, Lúcia Pacífico, Paul Singer, Ruth Cardoso e Paulo Sérgio Pinheiro.

Registramos também a fundação da CIDADANIA – Associação de Defesa dos Direitos do Cidadão, no ano de 1988, em Porto Alegre, criada com o objetivo de proteger o cidadão-consumidor, usuários de serviços públicos e privados. Esse órgão rapidamente se engajou na batalha política em prol de uma legislação de proteção ao consumidor, passando a integrar um verdadeiro “movimento consumerista brasileiro” com vistas a implementar uma verdadeira cruzada de vários segmentos da sociedade civil com fins de inserir no texto da nova Carta Magna a previsão da proteção ao consumidor e, conseqüentemente, a posterior edição da legislação ordinária.

José Geraldo Brito Filomeno (2000), ainda ressaltando a obra de Rios e fazendo uma análise destes movimentos partidos da sociedade, afirmou:

Assim é que em 1985, no Rio de Janeiro, ao ensejo da realização do 6º encontro das referidas entidades - (referência aos encontros nacionais de entidades de defesa do consumidor), foram aprovadas moções concretas no sentido de que se incluísse, no texto constitucional então em vigor (emenda constitucional nº 1 de 1969), dispositivos que completassem a preocupação estatal com a defesa e proteção do consumidor, e mediante emendas constitucionais.

Em toda esta articulação da sociedade civil em plena ditadura militar, a grande conquista foi o surgimento dos PROCONs, tendo como início o órgão de São Paulo em 1976, servindo de inspiração e exemplo para o incremento do início dos PROCONs de todo o país, passando a exercer um papel preponderante nas articulações para a conquista definitiva da lei devido a vasta experiência acumulada no dia a dia das causas consumeristas. Assim sendo, os PROCONs, as associações de consumidores e o Ministério Público foram determinantes e tiveram participação ímpar nesse processo.

Em agosto de 1988, foi realizado em Recife o “IX Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor”, dando mostras do quanto o movimento consumerista já estava forte e integrado nacionalmente. Esse encontro contou com a participação de sessenta associações, conforme relato da “Revista do Consumidor”, ano IX, nº 59, pg.18.

O movimento consumerista, nesta fase, já se encontrava devidamente fortalecido, sendo relevante a participação das associações nesses encontros com fins de troca de informações, experiências, vindo a tornar muito rico o manancial de propostas que, advindas dessas associações, contribuíram decisivamente para o sucesso da nova legislação.

Registre-se também o VIII Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor, realizado em Brasília, em abril de 1987. Os participantes, em cinco dias, saíram às ruas e colheram 45 mil assinaturas de apoio da população em apoio à inserção do direito do consumidor na nova Carta Magna. Nesta mesma linha de conduta política, ocorreu a proposta de se adotar mecanismos legais visando que, além de previsão constitucional para a elaboração da lei ordinária, o legislador teria de dar previsão sobre mecanismos legais que garantissem o respeito a esses direitos.

Este encontro de Brasília contou com a participação do representante da IOCU para a América Latina e Caribe, José Vargas, e de representantes da Argentina, Cuba, Equador, Peru, Espanha e Portugal. Na sua sessão plenária, foi votada a “Carta de Brasília”, com 26 propostas condizentes à defesa do consumidor em solo pátrio, as quais foram entregues à Assembléia Nacional Constituinte. Dentre elas, pelos menos 18 dessas propostas falavam diretamente sobre a inserção da defesa do consumidor.

Nesse mesmo encontro, foi criado o “Fórum Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor”, tendo como meta estabelecer um intercâmbio entre as associações e o acompanhamento do desenrolar de toda a trajetória das propostas da Assembléia Nacional Constituinte.

Em suma, a “Carta de Brasília sobre Direitos do Consumidor” foi um dos instrumentos primordiais de base para a sensibilização dos constituintes em relação à causa dos consumeristas, pois, após o encontro, a Carta foi enviada para as entidades oficiais e civis de defesa do consumidor dos Estados, contendo a orientação de que essas entidades pressionassem os respectivos constituintes locais a votar favoravelmente nas propostas nela contidas. A mesma também tinha sido entregue ao Presidente da Assembléia Nacional Constituinte, Excelentíssimo Deputado Ulysses Guimarães.

Após esta mobilização, a sociedade não se quedou em esperar o desfecho final por parte dos constituintes. Ocorreu uma nova mobilização, desta feita com o objetivo de melhorar ainda mais o texto e pressionar o constituinte no sentido de apressar a sua aprovação. Através dos PROCONs, das associações de consumidores (em 1986, o CNDC registrava a existência de 42 associações voltadas à causa da defesa do consumidor), conforme informação do seu Secretário Executivo, Luiz Amaral, à Gazeta Mercantil de 17/07/86, da OAB, do Ministério Público, nas várias audiências públicas realizadas no âmbito do Congresso Nacional, por meio de comissões de parlamentares que trabalhavam nesta matéria.

Quando dos estudos preliminares para a elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, começaram a surgir confrontos entre setores do empresariado e os setores da sociedade civil. Conforme já anteriormente discorrido, encontrava-se em estágio relevante de organização, a partir dos Procons, e contavam com expressivo apoio de setores organizados da sociedade como o CNDC, a OAB e o Ministério Público. Esses buscavam

uma legislação mais rigorosa e protetiva, enquanto aqueles almejavam uma legislação mais branda, advogando que o anteprojeto apresentado em 1989 afrontava a livre iniciativa e que sua aplicação teria efeitos catastróficos para a prática empresarial.

Após alguns cortes e modificações que não chegaram a prejudicar o caráter protetivo do consumidor, foi aprovado em sua grande parte conforme conteúdo original, mesmo sob os auspícios dos empresários que, inclusive, contaram com forte apoio de setores da imprensa.

Todavia, a causa consumerista já tinha encontrado guarida em várias lideranças políticas ligadas a setores da classe média da população, tendo como resultado a aprovação pelo Congresso Nacional do projeto de lei constitutivo do Código de Defesa do Consumidor no dia 09 de agosto de 1990, sancionado com vetos de pequena importância e promulgado e publicado em 11 de setembro de 1990, com vigência a partir de 11 de março de 1991 (Lei nº 8.078, de 11/09/90).

Outrossim, esclarecemos que a Lei nº 7.347/87, que sofreu algumas retificações no CDC, continua em vigor. A referida Lei, que inaugurou uma importante etapa do ordenamento jurídico nacional trazendo à baila a proteção coletiva do consumidor, desta feita em aplicação conjunta ao Código de Defesa do Consumidor, passou a regular aspectos processuais com a finalidade de redimensionar a idéia de interesse e legitimidade, ou seja, o acesso à justiça.

A opinião do sociólogo Bernardo Sorj (2000) de certa maneira corrobora nossas reflexões sobre o início do movimento consumerista a partir da sociedade organizada e sua “chegada” até o meio político. Todavia, ainda está para ser desvendada – e, nestes termos, ele não se reportou - como se deu a sensibilização do constituinte pátrio, pois desenhou uma constituição voltada para a livre iniciativa, para a privatização e, ao mesmo tempo, colocou como previsão a garantia de direitos ao lado mais vulnerável e que até então se mostrava politicamente menos estruturado em relação ao empresariado.

Para fazermos uma análise mais acurada dos instrumentos da sociedade civil e órgãos públicos que iniciaram a sensibilização para os direitos do consumidor, tanto no âmbito político quanto na esfera da conscientização e facilitação do exercício de seus direitos como consumidor:

PROCON – Surgido em São Paulo, foi rapidamente absorvido por vários Estados da Federação. Foram e continuam sendo um dos principais veículos de difusão e proteção aos direitos dos consumidores. Atuam, sobremaneira, como organismos de informação e orientação tanto individual quanto coletiva. Por meio do Decreto de março de 1997, esse órgão passou a ter poderes para multar as empresas infratoras. Vale ressaltar que, antes de qualquer penalidade administrativa, é tentada uma conciliação entre o consumidor e a empresa fornecedora. Não existindo possibilidade de acordo, a empresa poderá ser multada e o caso específico encaminhado ao Poder Judiciário. Segundo GIACOMINI FILHO (2008, p.231), o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (Procon) deveu-se à utilização de experiências dos sistemas norte-americano, mexicano, francês, belga e inglês.

Ministério Público – A partir da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público surge como organismo autônomo, tornando-se um dos principais pilares de defesa dos direitos da cidadania, atuando em várias frentes como garantia dos direitos sociais, meio ambiente e direito do consumidor, dentre outros. Tem como principal arma jurídica a Ação Civil Pública em ações de interesses difusos e coletivos.

Juizados de Pequenas Causas – Com a criação, em 1984, do Juizado Especial Civil de Pequenas Causas, as causas consumeristas ganharam um importante aliado, haja vista que pendências rotineiras - por exemplo, o celular que não funciona, a geladeira que não congela, o produto não entregue conforme divulgação publicitária etc. - passavam ao largo da apreciação do Poder Judiciário, devido serem consideradas lides de pequenos valores, indo de encontro aos altos custos e morosidade da “justiça comum”. Com o advento da Lei 9.099/95, o órgão passou a se chamar Juizado Especial Cível e Criminal, possibilitando um rápido acesso, sem necessidade de advogado para causas até 20 salários mínimos ou até 40 salários mínimos com advogados, e também, nas causas penais, com pena máxima de um ano de prisão.

Organizações da Sociedade Civil - Nos anos 70, inspiradas nas congêneres norte-americanas, as primeiras associações civis de defesa do consumidor: o Condecom (Conselho de Defesa do Consumidor), no Rio de Janeiro e a Adoc (Associação de Proteção do Consumidor), em Porto Alegre, surgem como precursoras de uma vasta cadeia de organizações não governamentais (ONGs) dedicadas à defesa do consumidor. Na visão de Canclini (1995, p.33), falando de sociedade civil:

Ao ler como se fala dela, é possível imaginá-la como “uma senhora que entende as coisas muito bem, sabe o que quer e o que tem que fazer, é boazinha, e, sem dúvida, a única adversária possível da perversão estatal. É tão virtuosa e segura de si mesma, que dá medo. A sociedade civil, nova fonte de certezas neste tempo de incertezas, parece outro conceito totalizador a negar o heterogêneo e desintegrado conjunto de vozes que circulam pelas nações.

3.1. Entidades empresariais da indústria, comércio e serviços frente ao movimento pró-consumidor.

Enquanto presenciávamos o expressivo progresso na conquista pela previsão constitucional e posterior normatização mediante a Lei Ordinária – devido, principalmente, à união de vários setores da sociedade civil como as associações de defesa do consumidor, os PROCONs, o Ministério Público, a OAB, etc. - setores do empresariado mais arcaicos também buscavam sensibilizar as parcelas da imprensa e de alguns constituintes de que a Lei de proteção ao consumidor apresentava-se bastante rigorosa e que não seria possível a sua implementação por parte do poder público.

Conforme já discorrido anteriormente, com o nascimento do CNDC, amplos setores da sociedade foram convidados a participar de suas reuniões, inclusive o setor empresarial por meio de suas federações, visando o amadurecimento das propostas em prol da causa da defesa do consumidor.

Nessas discussões, as grandes entidades empresariais da indústria e do comércio, por exemplo, manifestavam-se contrárias às propostas de interesse do consumidor, apresentadas e apoiadas pelas entidades civis, pelos PROCONs e por outros componentes do CNDC ligados aos interesses dos consumidores. (RIOS, 1998, p.59).

Mesmo após aprovado o anteprojeto do Código, no âmbito do CNDC, o qual foi publicado no Diário Oficial de 04/01/89, expressivos setores empresariais ainda se articulavam contra o anteprojeto. Neste sentido, podemos observar, a partir de matéria veiculada no jornal Folha de São Paulo, no editorial do dia 13/02/89:

O projeto do Código de Defesa do Consumidor elaborado pelo governo contém disparates jurídicos e econômicos que, caso venham a ser convertidos em lei, poderão criar um clima de intranqüilidade e incertezas entre os agentes econômicos. A proposta inicial, de autoria do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, caracteriza-se pela idéia absurda da inversão do ônus da prova.

Em outro trecho, referindo-se à aprovação em lei, o editorial acrescenta:

O Estado não deve se imiscuir nas transações privadas, exercendo tarefas próprias dos agentes privados. Ao contrário, deve manter-se acima dos diversos segmentos da sociedade, fiscalizando as transações econômicas sem turvar o funcionamento do mercado com medidas policiaiscasas.

Esta não foi uma bandeira da Folha de São Paulo. Conforme seu editorial, no Correio Braziliense, edição de 22/04/89, sob o título “*Comércio paulista critica novo código*”, também se corrobora com os questionamentos levantados, desta vez pelo setor comercial, ao texto aprovado do CNDC:

Os dois projetos do Código de Defesa do Consumidor que estão sendo atualmente discutidos no Ministério da Justiça e no Congresso Nacional padecem do defeito básico de serem excessivamente radicais e inadequados à realidade brasileira e se esta face radical dos projetos vingar a sociedade como um todo sairá vencida.

Este foi o pronunciamento a respeito de um amplo estudo doutrinário realizado pela Associação Comercial de São Paulo, do seu presidente, Romeu Trussardi Filho, enviado ao autor do projeto, deputado Geraldo Alckmin Filho, autor do projeto em exame pelo Congresso Nacional.

Também os publicitários, mediante respectivo órgão representativo de classe, cuidaram de proferir seu entendimento sobre o projeto do Deputado Alckmin Filho. Na Gazeta Mercantil, de 19/12/88, foi publicada a seguinte notícia:

O projeto de lei que institui o Código de Defesa do Consumidor, de autoria do Deputado Geraldo Alckmin Filho, está desagradando um dos setores diretamente atingidos pelo seu conteúdo: o da propaganda e publicidade.

Ressalta, na sequência do artigo, que Luiz Fernando Furquin, então presidente do CONAR – Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária, “*vê problemas na maioria dos artigos [...] seja por desconhecimento técnico do assunto, seja por questões de conteúdo*”.

O mesmo posicionamento contrário à aprovação do CDC ocorreu por ocasião das realizações das audiências públicas pela Comissão Temporária do Código de Defesa do Consumidor, criada no Senado. Os representantes das poderosas Confederação Nacional do Comércio, Alberto Vieira Ribeiro; e Confederação da Indústria, Nicolau Jacob Neto, reiteraram o posicionamento dessas entidades, que eram de total contrariedade contra o projeto advindo do CNDC.

Nesse sentido, relata a Ata da V Reunião Ordinária da Comissão, publicada pelo Diário do Congresso Nacional, de 01/07/89, em pronunciamento proferido pelo representante da Confederação do Comércio:

A nossa posição no Conselho – CNDC – no tocante à elaboração desse Código divergiu da maioria dos membros desse Conselho e estivemos numa posição paralela à das entidades sindicais, representativas do setor empresarial (...) o anteprojeto proposto pelo CNDC firmou um preconceito de haver o interesse social apenas numa das partes, devendo a outra parte – produtores, distribuidores, comerciantes, propagandistas – ser objeto de suspeita em princípio. Em consequência, alvo de vigilância policialesca. (...) fazia sérias restrições à maioria das suas propostas porque, como disse, elas tendem a assumir uma posição primitiva e policialesca, antes de mais nada, cercando o setor produtor, distribuidor e intermediário de armadilhas por todos os lados.

Na citada edição do Diário do Congresso, de 01/07/89, também se reportou o representante da Confederação da Indústria, Nicolau Jacob Neto, dizendo: “o código parece inibidor da livre empresa. Ele inibe novos lançamentos de produtos, novos programas. Ele inibe pela forma como são aplicadas as cláusulas penais...”.

Conforme se denota do acima discorrido, a tramitação para aprovação da defesa do consumidor, tanto na previsão constitucional quanto da análise do projeto da própria Lei,

não foi pacífica, encontrando fortes reações nos setores que estavam normalmente qualificados como os fornecedores de produtos ou de serviços. Esses, bastante articulados, pois se tratavam de federações nacionais da indústria, comércio e publicidade, e tentavam imprimir, principalmente na imprensa, suas idéias contrárias visando à sensibilização tanto de parte da sociedade quanto de setores representativos desses segmentos na classe política.

Ao final, após a aprovação do Código do Consumidor, constata-se que, se de um lado, apesar das críticas dos setores representativos dos “fornecedores”, esses não conseguiram desarticular o movimento consumerista, mesmo detendo um grande poder econômico para tentar fazer um lobby frente à classe política. Por sua vez, os partidários da defesa do consumidor não conseguiram aprovar o texto do anteprojeto na íntegra. Na verdade, sobre esta acomodação, lapidar é a observação de Ada Pellegrini (2000, p.4):

A absoluta transparência e isenção do Relator da Comissão Mista do Congresso criaram um clima de conciliação, em que se pode chegar ao consenso, adotando-se posições intermediárias, que atendiam a todos os interessados.

3.2.Elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Momento que hoje já pertence aos anais da história do país, a elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor ocorreu antes mesmo da promulgação da Constituição Federal de 1988. Coube ao então presidente do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, Dr. Flávio Flores da Cunha Bierrenbach, constituir um conselho na esfera desse órgão, com o objetivo de apresentar um anteprojeto do Código, cuja comissão foi composta pelos seguintes juristas: Ada Pellegrini Grinover (coordenadora), Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Dalari. Esta plêiade de juristas contou também com a coordenação dos seguintes colaboradores: Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Eliana Cáceres, Marcelo Gomes Sodré, Mariângela Sarrubo, Nelson Nery Júnior e Régis Rodrigues Bonvicino, ressaltando que José Geraldo Brito Filomeno dividiu a coordenação dos trabalhos com a professora Ada Pellegrini.

Não menos importante foi a contribuição do Ministério Público de São Paulo, por meio dos Promotores de Justiça Marco Antônio Zanellato, Roberto Durço, Walter Antônio Dias Duarte e Renato Martins Costa. Ressalta-se, também, que essa comissão teve como base os trabalhos anteriores desenvolvidos pelo professor Fábio Konder Comparato, Waldemar

Mariz de Oliveira Júnior e Cândido Dinamarco. Após concluídos os trabalhos, a comissão apresentou ao ministro Paulo Brossard o primeiro anteprojeto, o qual foi socializado com toda as entidades e pessoas ligadas ao assunto em vários pontos do país, recebendo várias críticas, sugestões, tendo como resultado a reformulação do anteprojeto, o qual foi publicado no Diário Oficial da União de 4 de janeiro de 1989, acompanhado do parecer da comissão com as devidas justificativas do acolhimento ou da rejeição das propostas. Várias outras vezes o anteprojeto sofreu outras revisões devido a novas propostas que foram surgindo de vários segmentos sociais.

Vale salientar que muitos livros contam esta mesma trajetória histórica dos movimentos consumeristas, em especial se levamos em consideração as anotações de Ada Pellegrini Grinover, Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin no Código Brasileiro do Consumidor, comentado e anotado pelos autores do anteprojeto. Isso posto, a comissão de juristas acompanhou com atenção às proposituras e sugestões dos juristas reunidos no I Congresso Internacional do Direito do Consumidor, realizado em São Paulo de 29 de maio a 2 de junho de 1989, com a valiosa participação e observações dos professores Thierry Bourgoignie, presidente da Comissão de elaboração do Código de Defesa do Consumidor da Bélgica e único membro estrangeiro da Comissão de Elaboração do Código do Consumo francês; Ewourd Hondius, de Utrech, Holanda; Eike von Hippel, do Max Planck Institut, de Hamburgo, Alemanha; Norbert Reich, do Zenfrun fur Europäische Rechtspolitik, da Universidade de Bremen, Alemanha; e Mário Frota, da Universidade de Direito do Consumo.

Enfim, formou-se a Comissão Mista do Congresso Nacional, incumbida de apresentar o Projeto do Código de Defesa do Consumidor, constituída por Ada Pellegrini Grinover, Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin e Nelson Nery Júnior, este assessorando o relator, deputado federal Joaci Góes, na consolidação dos projetos existentes e apresentados pelo deputado Geraldo Alkimin Filho e deputado Michel Temer. Esse projeto, após ser amplamente discutido em debates públicos com participação de segmentos interessados, inclusive do empresariado e da sociedade civil, surgiu um projeto novo que acabaria se transformando no Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Logo após o término do projeto final, elaborado pela comissão do CNDC, antes de sua revisão e publicação no Diário Oficial de janeiro de 1989, alguns deputados, que a ele tiveram acesso, apresentaram-no como Projetos: primeiro, o do deputado Geraldo Alkimin

Filho; depois, o de nº 1.330/88, da deputada Raquel Cândido; seguido pelo de nº 1.449/88, do deputado José Yunes.

O Deputado Alkimin, no ano de 1988, apresentou um novo projeto em substituição ao que já tinha apresentado anteriormente, e que foi apensado a este, trazendo algumas modificações e novas propostas com relação aos trabalhos da comissão, tendo como fonte principal o Ministério Público de São Paulo, por meio da Secretaria de Defesa do Consumidor.

Porém, a atividade do CNDC para que apresentasse o projeto final não parou nesta fase, devido ao fato de que o advento da publicação do anteprojeto revisto provocou o surgimento de novos Projetos Legislativos, como exemplo, o de nº 97/89, do Senador Jutahy Magalhães, e do Projeto de nº 01/89, do Senador Ronan Tito.

Somente através da apresentação de novo anteprojeto é que o CNDC conseguiu entregar uma versão mais aperfeiçoada, resultante das sugestões recebidas, ao deputado Michel Temer, que o apresentou como projeto de nº. 1.955/89, sendo consenso dentre os parlamentares autores dos projetos legislativos que todos eles têm como fonte o trabalho desenvolvido pela Comissão Nacional de Defesa do Consumidor – CNDC.

Adiantou-se o Senado em relação à Câmara dos Deputados na tramitação de seus Projetos e, após diversas audiências públicas, acabou aprovando o Projeto Jutahy Magalhães, o qual havia recebido e unificado ao Projeto de Tonan Tito. Contudo, antes que o Projeto chegasse à Câmara, o Congresso Nacional, com fundamento no art. 48 do Ato das Disposições Transitórias, constituiu Comissão Mista destinada a elaborar Projeto do Código do Consumidor. Presidiu a Comissão Mista o senador José Agripino Maia, tendo como vice-presidente o senador Carlos Patrocínio e relator o deputado Joaci Góes.

O senador José Agripino convidou os membros da comissão do CNDC, por intermédio de Ada Pellegrini Grinover, Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin e Nelson Nery Júnior, para preparar uma versão contendo os trabalhos legislativos já elaborados, levando em conta o quadro comparativo organizado por órgão do Senado (PRODASEN), no qual estavam relacionados os pontos em comum e os divergentes dos projetos, tendo importante destaque e servindo de base para a consolidação desse projeto, o do senador Michel Temer e também o do senador Alkmin, que trazia algumas propostas inovadoras.

Importante ressaltar que esse projeto foi colocado pela Comissão Mista para ser amplamente debatido em audiência pública, sendo acuradamente analisadas todas as sugestões de vários segmentos da sociedade, tais como: indústria, comércio, serviços, governo, cidadãos, no qual ficou denotado, devido à imparcialidade e transparência da Comissão Mista, que levou os trabalhos a bom termo, quando constatado que de início ocorreram debates calorosos quanto à defesa do seu ponto de vista e interesses. Ao final, a tendência era a de que fosse possível a composição de posições menos conflitivas e que atendessem a posições mais intermediárias que contemplassem os anseios de todos os segmentos sociais. Nesta fase, observamos o trabalho de mediação do Dr. Bruno Onurb.

Em 4 de dezembro de 1989, a Comissão Mista publica o projeto, o qual recebeu novas emendas, e, após os devidos ajustes, foi votado pelo Plenário em convocação extraordinária em julho de 1990. Aprovado pelo Senado, foi enviado à sanção presidencial, sancionado com vetos parciais e publicado a 12 de setembro de 1990, como Lei nº. 8.078 de 11 de setembro de 1990.

3.3. A força da globalização e suas influências no Estado brasileiro sob a ótica do consumo.

A globalização é um processo que a civilização moderna passa com mais intensidade a partir da década de 80, levando todos os Estados Nacionais a se enquadrarem nesta nova ordem mundial, sendo fator de atraso econômico e social o país que se arvorar a ir de encontro a este processo de integração.

Sobre globalização, Bauman (1999, p.66) assim se reporta:

O significado mais profundo transmitido pela idéia da globalização é o do caráter indeterminado, indisciplinado e de autopropulsão dos assuntos mundiais; a ausência de um centro, de um painel de controle, de uma comissão diretora, de um gabinete administrativo. A globalização é a “nova desordem mundial” de Jowitt com um outro nome.

Dependendo do nível socioeconômico e mesmo da cultura local, a globalização poderá encontrar diversos tipos de adaptação e resistência por parte do nativo, mas, pela experiência observada em todo o mundo, mesmo adquirindo certas influências locais, a proposta desse sistema sempre acaba adentrando no Estado Nacional, obrigando-o a ocupar menos espaços na proteção da sociedade em detrimento da iniciativa privada.

É nessa conjuntura do mundo globalizado que conduziremos nossas observações e buscaremos de forma singela aduzir seus efeitos na conjuntura dos países subdesenvolvidos e em desenvolvimento, chegando à crise do Estado brasileiro, considerando suas nuances, consequências e diversidades. Nesse sentido, insta acentuar as observações de Gilberto Dupas, proferida na I Conferência Latino Americana e Caribenha de Ciências Sociais, ocorrida em Recife, na qual trata da complexidade do quadro econômico mundial, onde foram agravados o desemprego, a informalidade e a exclusão social, cita Habermas:

Os Estados Nacionais têm manifestado progressiva incapacidade de dar provas de ações de comando e de organização: desaparece a integridade funcional da economia nacional, quer dizer, a confiável presença nacional daqueles fatores complementares – sobretudo capital e organização – de que depende a oferta de trabalho originada por uma sociedade, a fim de capacitar-se à produção. Um capital isento do dever de presença nacional vagabundeia à solta e utiliza suas opções de retirada como uma ameaça. Os governos nacionais perdem, assim, a capacidade de esgotar os recursos tributários da economia interna, de estimular o crescimento e, com isso, assegurar bases fundamentais de sua legitimação

Com a grande crise da bolsa em 1929 até a queda do muro de Berlim em 1989, o Estado surge como fonte principal de políticas públicas capazes de gerar o Estado do bem-estar social. Com a crise do Estado ocorrido a partir do final da década dos anos 80 desencadearam-se grandes modificações socioeconômicas relacionadas ao processo de internacionalização da economia mundial, reacenderam-se os ideais do liberalismo, ou seja, surgem os “Neoliberais”, no qual, principalmente nos países subdesenvolvidos e em desenvolvimento, tem-se observado uma verdadeira modificação nas relações sociais, em decorrência da ascendência da sociedade de consumo. Nesse sentido, Carvalho (2002, p.226) afirma:

O pensamento liberal renovado volta a insistir na importância do mercado como mecanismo auto-regulador da vida econômica e social e, como consequência, na

redução do papel do Estado. Para esse pensamento, o intervencionismo estatal foi um parêntese infeliz na história iniciado em 1929, em decorrência da crise das bolsas, e terminado em 1989 após a queda do Muro de Berlim. Nessa visão, o cidadão se torna cada vez mais um consumidor, afastando de preocupações com a política e com os problemas coletivos.

Com essa vertente neoliberal, a globalização passa a ser fator preponderante para que muitos países, inclusive o Brasil, começassem a integrar a “aldeia global”, gerando uma modificação drástica nos costumes locais, tais como na forma de vestir, na alimentação, nas relações comerciais, nas expressões culturais, enfim, um padrão global, ocidentalizado, ditado principalmente, pelos Estados Unidos e Inglaterra Pós-Guerra Fria.

Nos países em desenvolvimento e subdesenvolvidos, como os da América Latina e África, o fenômeno da globalização assumiu proporções e características díspares. Por exemplo, o Chile, que mesmo sob o auspício da ditadura de Pinochet, trocou o Estado Social, pelo Estado liberal, proporcionando a entrada da globalização pioneiramente na região, assinalando destarte, como um novo paradigma para a América Latina. Entre 1984 e 1998, o Chile dobrou sua renda *per capita*; entre 1987 e 1998, a proporção da população vivendo abaixo da linha de pobreza caiu de 44,4% para 22,2%; o percentual dos mais pobres, os destituídos, caiu de 16,5% para 5,6%.

Esses indicadores conduzem-nos a uma interpretação de que a experiência da globalização no Chile, apesar de abraçada pela ditadura militar e implementada sob a égide do modelo neoliberal, conseguiu trazer para a sociedade uma melhoria substancial na qualidade de vida, proporcionando um aumento significativo de cidadãos inseridos no mercado de consumo.

Por outro lado, constatamos que a globalização na América Latina não obteve resultados uniformes, pois dependendo do nível principalmente de escolaridade da população ocorreram diferentes formas de percepções do efeito da globalização, uma vez que fica evidente que quando maior o nível intelectual dos cidadãos, maior é a capacidade de adsorver todos os complexos processos de globalização idealizados por Berger.

Tomando por base o exemplo da América Latina, fica evidente que alguns fatores são fundamentais e preponderantes para o sucesso da globalização em determinada sociedade. Primeiramente, necessário se faz que a população daquele Estado esteja preparada para

recebê-la, pois, o incremento da atividade econômica através do capital internacional, recrutará uma capacidade laborativa qualificada que sem dúvida, somente estarão aptos a participar aqueles com um melhor nível de escolaridade.

Ainda sobre globalização, podemos observar que se existem outros países europeus que ditam também este comportamento, certo é que os EUA e Inglaterra são as principais fontes em ditar formas e expressões culturais levando a ideologizar a globalização. O historiador chileno Cláudio Veliz a chamou de “*fase helenística da civilização anglo-americana*”. Naquela época, grande parte do território que se constituía o mundo conhecido, tornou-se grega, sem, todavia a Grécia naquele momento deter um poder imperial. Atualmente, constata-se que apesar dos Estados Unidos de fato deter uma grande poderio militar e econômico, sua cultura não está sendo imposta por meios coercitivos.

Um dos elementos que mais contribuíram para a difusão da cultura Grega, aconteceu no período helenístico, no qual a língua, o coine, o grego básico em que o Novo Testamento foi escrito, foi muito difundido. Atualmente, a língua inglesa, é o coine da atualidade, falado em todo o mundo, leva consigo, os valores culturais e seus ideais de consumo.

Hsiao, *in* Berger, P. Hundigton, S. (org) (2004,65), desenvolveu e analisou quatro processos distintos da globalização, defendendo que estes ocorrem simultaneamente e encontram-se relacionados diretamente uns com os outros, chegando a interagir com as culturas nativas, sobre as quais entram em contato:

- Cultura de Davos, ou cultura de negócios internacional;
- Cultura do McMundo, ou cultura popular global;
- Faculty club internacional, ou cultura internacional mundial;
- Novos movimentos religiosos, ou cultura religiosa popular.

Partindo desta visão sobre a forma de interagir da globalização frente às várias culturas, Berger também formulou consequências possíveis para a interseção da globalização quando em contato com a cultura nativa:

- Substituição da cultura local pela cultura globalizada;
- Coexistência das culturas global e local sem uma fusão significativa das duas;
- Síntese da cultura universal global com a cultura nativa específica;
- Rejeição da cultura global a partir de uma poderosa reação local.

A partir dessas premissas, pode-se aduzir que as consequências para o fenômeno da globalização são imprevisíveis, pois se contam efeitos distintos, porém nenhuma destas considera o Estado Nacional como fator impeditivo para que a globalização adentre determinado território. É como se o Estado abdicasse de parte da sua soberania, não interferindo mais nas atividades, principalmente na seara econômica e nos variados ramos da cultura existente, intrínseca a cada sociedade, característica da diversidade cultural existente no mundo, repassadas amplamente a exploração da iniciativa privada. Para Carvalho (2002, p.13), “a redução do poder do Estado afeta a natureza dos antigos direitos, sobretudo dos direitos políticos e sociais”.

Nessa esfera, em algumas sociedades globalizadas, valores começam a deitarem-se adormecidos, à cultura local, como a culinária, a dança, a música, a maneira de vestir, as expressões idiomáticas, a língua falada com estrangeirismo, a influência do *american way of life*, levando parte da população nativa, aderir a novos valores culturais e sociais.

Nos países ocidentais, guardadas algumas características peculiares, a globalização encontrou guarida, proporcionando uma radical mudança estrutural, levando países desenvolvidos sócio-culturalmente como a Alemanha, Itália e França a um rápido programa de integração, culminando com a sacramentalização da União Européia, levando a reboque países que ainda não tinha o mesmo nível de desenvolvimento como Espanha, Portugal e Grécia, nos quais, foram investidos milhões de Euros, com fins de proporcionar as mudanças estruturais necessárias, visando possibilitá-los a participar deste grande mercado que passou a se constituir em um dos maiores blocos econômicos do mundo.

Também na Ásia, países como Japão, Taiwan, Coreia do Sul, dentre outros e na Oceania, como a Austrália e Malásia, alguns, de culturas milenares e totalmente diferenciadas do ocidente, devido ao nível de desenvolvimento cultural e econômico, houve uma integração

considerada rápida e eficiente ao mundo globalizado, influenciando diretamente para melhoria nos níveis e indicadores econômicos e sociais da população dos respectivos países.

Uma das consequências quase que imediatas da globalização foi o incremento do consumo, onde as pessoas passaram a ter por objetivo a aquisição de produtos e serviços com padrões de qualidades reconhecidas mundialmente. Marcas como Coca-Cola, McDonald's, Disney, Levi's, Calvin Klein, CNN, Polygram, EMI, Toyota, Microsoft, Nike, Ford, etc, contribuíram para construir o gosto, a moda, a linguagem, as idéias, os sonhos e os juízos de valor globalizado da sociedade contemporânea.

No Brasil, começou-se a falar de globalização no início da década de 80. Encontrava-se a classe trabalhadora do setor privado e funcionários públicos dotados de direitos sociais, principalmente trabalhistas, da época de Getúlio Vargas, que através de mudanças radicais, implantou os direitos do trabalhador, indo de encontro a ideologia do Estado Social, o qual, foi se incorporando a sociedade brasileira no decorrer dos sucessivos governos, não sofrendo modificações estruturais nem mesmo pelos governos sob os auspícios da ditadura militar. Shwartzman (2007, p.23), acentua esta fase do Estado brasileiro:

O governo Vargas, influenciado pela Igreja Católica em tudo que se referia à educação e ao trabalho, começa em 1930 a montar o Estado corporativista com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. Logo em seguida, apareceram as primeiras leis trabalhistas: a lei dos 2/3, de 1930, que limita o número de estrangeiros que poderiam trabalhar em cada estabelecimento; e a lei sindical, de 1931, que cria o sistema de sindicatos de patrões e empregados, coordenados pelo Ministério do Trabalho. Logo a seguir vêm o Código de Menores e a Lei de férias, que colocam limites à exploração do trabalho do menor e garantem o direito a férias remuneradas.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, o Estado brasileiro ganha uma carta em que se de um lado, almeja a continuação dos ditames do Estado Social, conforme elencado no art. 6º, onde são assegurados os direitos sociais à educação, à saúde, ao trabalho, à moradia, ao lazer, à segurança, à previdência social, à proteção à maternidade e à infância, e à assistência aos desamparados. Por esse viés, no art. 7º, assegura aos trabalhadores rurais e urbanos, várias garantias, que também se coadunam com o Estado Social, os quais ressaltamos, dentre outros: seguro-desemprego; fundo de garantia por tempo de serviço; décimo terceiro salário; aposentadoria; assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até 5 (cinco) anos de idade em creches e pré-escolas, etc; etc.

A mesma constituição, no capítulo VII, que trata da Ordem Econômica e Financeira, conforme plasmado no art. 170, assume claramente a livre iniciativa, a livre concorrência, chegando a ressaltar no art. 173, que a exploração direta da atividade econômica pelo Estado somente seria permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo.

Assim sendo, estavam sedimentados no arcabouço jurídico do país as premissas legais para que a globalização adentrasse em território pátrio, ocorrido a partir de 1990, no governo de Collor de Melo, iniciando-se, a inserção do Brasil no contexto da globalização.

Com o advento da eleição de Collor de Melo, estava lançado todo o aparato da atuação do Estado na economia, inaugurando o neoliberalismo, antagônico ao Estado social, este, simbolizado na campanha pelos “marajás”, (funcionários públicos) eleitos como bodes expiatórios da má distribuição de renda. Rios (1995, p.25) assim retrata o surgimento do neoliberalismo brasileiro:

Então, surgiu o neoliberalismo à brasileira. Sempre avacalhado e avacalhador: em vez da austeridade britânica – um tanto desmedida, hoje, pelos escândalos da monarquia, hélas! – a casa da Dinda, uma farsa grotesca, florestas amazônicas em pleno cerrado. Mas esse neoliberalismo sempre foi mal estudado entre nós, sempre foi atenuado por nossa própria ironia e capacidade de não levar a sério o que deve ser levado muito a sério.

Com o implante desse modelo econômico advindo de dispositivo constitucional, o Estado brasileiro começou uma crise de identidade, refletindo diretamente na população, principalmente a de baixa renda e baixa escolaridade. Se por um lado, o constituinte estava prevendo a participação do Estado na saúde, na educação, na moradia, conforme os ditames anteriormente elencados, abraçando claramente o Estado social como modelo a ser implementado, por outro, no mesmo diploma constitucional, estava instituído um estado neoliberal, com fundamentação e privilégio da livre concorrência, através da livre iniciativa. Ora, quando se fala nestes pressupostos econômicos galgados na livre iniciativa, fala-se em privatização, fala-se da saída do Estado da atividade econômica, fala-se da saúde privatizada, educação privatizada, de novos pactos trabalhistas, onde o Estado assiste de longe as livres negociações entre patrões e empregados.

Mergulhado em um caldeirão de contradições, o Estado brasileiro tem oscilado entre adotar uma estrutura totalmente neoliberal através da globalização, como por exemplo, a venda das estatais e incentivos aos Estados-membros para se desfazerem de suas empresas tais como as companhias de telefone, eletricidade e água, dentre outras, deixando estas atividades empresariais para a iniciativa privada, principalmente as de capital internacional, as quais, através da compra das empresas estatais e de economia mista, passaram a oferecer serviços que estavam sob a tutela do Estado, como saúde, educação, energia, telefone etc.

Por outro lado, o Estado brasileiro, assume a postura mais paternalista do Estado social, ao implementar programas de ajuda a população, com programas do bolsa escola; bolsa família, fome zero etc, pois mesmo de forma bastante precária, não consegue se desvincular do que se encontra estabelecido na Constituição Federal, de proporcionar saúde; educação; moradia; etc. Enfim, retirar da exclusão social milhões de brasileiros.

Este é o grande dilema do Estado brasileiro, não consegue ser um país capitalista que adotou o modelo neoliberal, que seguiu os ditames do consenso de Washington para a América Latina, conforme Dupas (2005, p.35):

Não obstante, o discurso hegemônico neoliberal do Pós-Guerra Fria, que garantia aos países da periferia uma nova era de prosperidade pelas políticas de “abrir, privatizar e estabilizar”- receituário batizado na América Latina de “consenso de Washington” – mostrou-se ineficaz. Os resultados foram, em geral, decepcionantes e têm exigido orçamentos públicos muito apertados, justamente que os efeitos sociais perversos da privatização aparecem com força, reduzindo ainda mais a legitimidade dos governos e das classes políticas.

Está o país, portanto, inserido nesta “aldeia global”, por todo um processo econômico/político/cultural proposto através da globalização, todavia não consegue o Estado brasileiro, se desvincular dos ditames principiológicos do Estado Social que se encontram elencados na constituição.

Como consequência, constata-se que ao não perceber, ou não conseguir exercer seu *mínus* constitucional plenamente na sociedade brasileira, o Estado foi se afastando de determinadas faixas da população, principalmente onde existem bolsões de pobreza, transferindo suas responsabilidades básicas, dando azo para que aos poucos, as populações

das grandes cidades brasileiras ficassem sem políticas públicas definidas e eficazes para setores fundamentais, principalmente nas áreas de educação, saúde, transporte e moradia.

Demonstrando a sua preocupação com a derrocada do Estado Nacional em detrimento a facilitação do projeto neoliberal, o jurista Bonvides (2001, p.23), defendeu que em nome da globalização, ocorreu um golpe do Estado institucional, no qual liberais e globalizadores se apoderaram do governo e suas instituições, contradizendo destarte, a conservação das bases às quais repousam a teoria do Estado soberano.

Levando em conta as premissas incertas e observadas sobre a globalização, sua chegada a América Latina e particularmente ao Brasil, apesar da clara preocupação de alguns doutrinadores sobre o enfraquecimento do Estado Nacional, que não deixa de ser preocupante, principalmente, em um país continental e que tem a Amazônia sendo objeto de cobiça dos países desenvolvidos, e que é tema profundamente preocupante em se tratando da segurança nacional, sob a ótica do consumo, a globalização trouxe consigo a abertura necessária para que o parque industrial nacional se modernizasse e conseguisse competir com as multinacionais que também desembarcaram no país levando-o a ser o 9º em PIB no contexto global.

Portanto, conforme analisávamos no início deste capítulo, os efeitos da globalização podem ocorrer diferentes em cada país, dependendo de sua estrutura socioeconômica e até cultural. Mesmo na América Latina, se analisarmos mais acuradamente, os efeitos da globalização assumiram características diferentes entre Argentina, Brasil e Chile.

Em suma, no contexto do consumo no Brasil, a globalização proporcionou além da vinda de uma gama de novos produtos e serviços à disposição do mercado consumidor brasileiro, além da cultura da proteção ao consumidor em ampla efervescência nos países industrializados e que sem dúvida, passariam a servir de inspiração para a causa consumerista tupiniquim.

Para os mais pessimistas, sempre lembrando a grande concentração de renda em poder da minoria e uma vasta população de pobres e analfabetos, resta-nos aduzirmos que estamos caminhando, a cada dia, para que uma maior parcela da população seja incluída no nível mínimo de renda que inclua a sua inserção no mercado de consumo pelo menos de artigos do vestuário, alimentos e eletrodomésticos mais populares.

Ressaltamos que o neoliberalismo veio concomitante à globalização, sendo precursores deste modelo econômico a Grã-Bretanha de Margareth Thatcher e o Chile, que na época, passava pela ditadura do General. Augusto Pinochet. Prega a volta dos anseios liberais em que a iniciativa privada deve ter as rédeas e o controle do sistema financeiro, reservando para o Estado, funções meramente burocráticas e no setor econômico, a exploração somente de segmentos que o privado não demonstre nenhum interesse. Este modelo que faz oposição ao Estado Social, teve grande repercussão na década de 80 e 90, sendo o ideário seguido à risca por países como a Argentina que chegou a privatizar todas as empresas públicas, entrando em franco declínio econômico, passando de um dos países mais capitalizados e com uma ótima renda per capita na década de 30, para um país arrasado economicamente, com grandes problemas sociais em decorrência de políticas sociais e econômicas desastradas. Sobre o governo Thatcher e sua defesa intransigente do neoliberalismo, Bauman (2007, p.181) assim se reporta:

Na Grã-Bretanha, a agressão neoliberal aos princípios do Estado Social foi vendida à nação sob o lema de Margareth Thatcher, como se fosse retirado do manual de divulgação do mercado de consumo e citado *ipsis litteris* para parecer doce aos ouvidos do consumidor: “Quero um médico de minha escolha no momento em que eu desejar”. Os governos conservadores subseqüentes a Margareth Thatcher seguiram com fidelidade o padrão que ela estabeleceu – como no caso da “carta do cidadão” de John Major, que redefiniu os membros da comunidade nacional como clientes satisfeitos.

Não menos importantes são as impressões trazidas por Grau (2008, p.46), a respeito do neoliberalismo, trazendo a lume em seu livro, as observações de Perry Anderson:

Economicamente, o neoliberalismo fracassou, não conseguindo nenhuma revitalização básica do capitalismo avançado. Socialmente, ao contrário, o neoliberalismo conseguiu muitos dos seus objetivos, criando sociedades marcadamente mais desiguais, embora não tão desestatizadas como queria. Política e ideologicamente, todavia, o neoliberalismo alcançou êxito num grau com o qual seus fundadores provavelmente jamais sonharam, disseminando a simples idéia de que não há alternativas para os seus princípios, que todos, seja confessando ou negando, têm de adaptar-se a suas normas.

Quanto ao objeto de nosso estudo que é o Direito do Consumidor como política pública, nos aferramos as observações de Fink (2000, p. 844) quando diz que o neoliberalismo não encontra apoio no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, pois,

segundo suas alegações, a Política Nacional de Relações de Consumo dever ser buscada por meios de princípios do próprio Código, não ficando contemplado dentre eles, o liberalismo econômico, ficando denotado claramente que o Código estabelece o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor frente ao mercado de consumo, conforme plasmado no artigo 4º inciso I, como princípio de política de consumo, deixando claro a não aplicação do *laissez-faire* do liberalismo econômico, o qual deixa para o mercado a resolução de determinados conflitos.

Enfim vale observar que se de um lado, o neoliberalismo encontra respaldo na Constituição de 1988, por outro, encontra severos limites, pois, é dever do Estado defender o consumidor, conforme inteligência do artigo 5º. inc. XXXII, ademais, a livre iniciativa, estabelecida no artigo 170 *caput*, também sofre limites ao mercado de consumo e seus fornecedores, além da previsão constitucional do Código de Defesa do Consumidor, outras Leis ordinárias colocam um freio na livre iniciativa do mercado como exemplo, podemos destacar a Lei da concorrência desleal.

3.4. Influências advindas do direito alienígena

O ordenamento jurídico brasileiro, quando da elaboração do Código de Defesa do Consumidor, recebeu forte influência de ordenamentos jurídicos de outros países, pessoas e instituições que partiram mais cedo e que foram determinantes como fonte de consulta, dando desta forma, importante subsídio de análise para os diversos contextos que se descortinavam na seara consumerista ao legislador constituinte brasileiro.

Assim sendo, ressaltamos que nossa pergunta de partida e nosso objeto não se encontram definidos em afirmar que nosso legislador recebeu essas influências. Contudo, achamos de bom alvitre já dimensionarmos a causa consumerista e seu respectivo aparato legal nos países precursores deste movimento. Nosso objetivo, nesse capítulo, é chamarmos a atenção de que o constituinte não navegava em mares virgens e desconhecidos, pois era do conhecimento de todos os que integravam a bancada de estudos sobre a ordem econômica a existência da efervescência por que passavam os países que já apresentavam fortes níveis de consumo em relação aos direitos dos consumidores.

De qualquer forma, sabedor deste novo mundo jurídico que se abria em muitos países, não faltou ao constituinte esta percepção e de qualquer forma, influenciando a sua opção de inserção da defesa do consumidor na ordem econômica constitucional. Entretanto, acreditamos que não foi somente através desta percepção que o constituinte tratou a causa consumerista.

Nesse contexto, podemos ressaltar as legislações da Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Inglaterra, Israel, México, Portugal, Suécia e Venezuela. Como organizações internacionais, podemos citar a Organização das Nações Unidas e Comunidade Econômica Européia.

Historicamente, ficou registrado no dia 15 de março de 1962, o memorável discurso do então presidente norte-americano Jonh Fitzgerald Kennedy, no Congresso, salientando a importância da defesa dos direitos do consumidor, e chegando a enumerar alguns desses direitos como o direito à informação adequada, o direito à saúde e a segurança, o direito à representação e à auscultação e o direito à escolha consciente. Nesta data passou a se comemorar internacionalmente, o dia do consumidor.

Esta declaração do Presidente norte-americano teve repercussão internacional e posteriormente foi reconhecida e propagada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para a conscientização de que todos os cidadãos, sem discriminação, têm direitos como consumidores. Atualmente, esses direitos elencados são tidos como os quatro direitos fundamentais dos consumidores (TEIXEIRA, 2009, p.19).

Poderíamos citar também, a participação das autoridades em consumo no I Congresso Internacional de Direito do Consumidor que foi realizado em São Paulo, maio de 1989, e que serviram também, como fontes de referências na elaboração do nosso CDC. Dentre outros, poderíamos citar Thierry Bourgoignie da Bélgica, Eike von Hippel da Alemanha, Mário Frota de Portugal, Sinai Deutch de Israel, Edwoud Hondius da Holanda, Neil França da Austrália, Tsunco Matsumoto do Japão, Peter Mags dos Estados Unidos, Dan Slack dos Estados Unidos e Palle Bo Madsen da Dinamarca (GIACOMINI FILHO, 2000, p.231).

As ligas dos consumidores da Inglaterra (1890) e dos Estados Unidos (1891) são as primeiras organizações consumeristas que temos registro e a partir destas, começaram a se irradiar para outros países como França, Holanda, Bélgica, Alemanha e Suíça, havendo

registro de conferências mundiais em Genebra (1908) e Antuérpia (1913), porém desaparecendo antes da segunda guerra mundial. (VIEIRA, 1976 apud GIACOMINI FILHO, 2008, p.232).

Somente em 1973, a comissão das Nações Unidas sobre Direitos Humanos, em Genebra, deu um importante passo para o reconhecimento dos direitos fundamentais dos consumidores: direito à segurança, direito à informação sobre produtos e serviços, bem como sobre condições de venda, direito de escolher e direito de ser ouvido no processo de decisão governamental (COMPARATO, 1976, p.20).

Com relação à atuação da ONU, a resolução n. 39/248 de 1985 estabelece diretrizes para que as nações filiadas desenvolvam políticas visando à proteção do consumidor.

Valiosa contribuição neste sentido, também adveio de líderes das maiores associações de consumidores em cinco países – Estados Unidos, Inglaterra, Holanda, Bélgica e Austrália – que fundaram em 1960 a Organização Internacional das Uniões de Consumidores (Iocu), com sede, em Haia e que veio a se tornar órgão consultivo da ONU para demandas consumeristas. Atualmente este órgão denomina-se Consumers International (CI) e que tem aproximadamente 250 organizações-membro em 115 países. Tendo como missão, promover uma sociedade com relações de consumo mais equilibradas, principalmente aqueles que se apresentam na relação e consumo como hipossuficiente, tais como exemplo, os pobres, marginalizados e excluídos socialmente. Sua sede atual é em Kuala Lumpur (Malásia), Santiago (Chile) e Harare (Zimbábue).

A atuação desta entidade direciona-se à promoção, estudos e protestos em áreas como alimentos geneticamente modificados, comércio eletrônico, meio ambiente e responsabilidade social das empresas. Como exemplo da atuação este órgão, podemos citar os estudos desenvolvidos pela CI asiática no qual, mostrou que crianças na Ásia estão sendo vítimas de altos e irregulares níveis de propaganda comercial na televisão, especialmente de produtos alimentícios.

Com referencia ao Brasil, segundo Giacomini Filho (2008, p.232), as seguintes entidades consumeristas atualmente são membros da *Consumers International*: Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), Fórum Nacional das Entidades Civis de

Defesa do Consumidor, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon).

Não posemos deixar de aludir, a contribuição o Código Internacional de Práticas Leais em Matéria de Publicidade é tido como o primeiro documento de auto-regulamentação publicitária, tendo sido aprovado pelo *International Chamber of Commerce* (ICC) o qual, foi revisado em 1949, 1955, 1966 e 1973, sendo seguido por vários países que adotaram a autoregulamentação entre eles o Reino-Unido e Itália.

Para que possamos ter uma visão mais ampla sobre a contribuição de outros países para que houvesse esta sensibilização nos diversos setores da sociedade brasileira, possibilitando destarte, que culminasse com a elaboração da Lei 8.078/90, a seguir elencamos os principais marcos de normatização de proteção ao consumidor.

Torna-se inegável que os Estados Unidos da América saíram fortalecidos no final da Segunda Guerra, momento em que foram se consolidando hegemonicamente como baluartes da economia mundial. Por isso, as relações de consumo naquele país tiveram uma evolução ímpar e de primazia no aparato de leis que protegessem o consumidor. Para alguns pesquisadores, nos Estados Unidos a proteção ao consumidor teve como marco inicial a lei de 1872, que regula atos fraudulentos do comércio. A partir desta lei, conforme Giacomini Filho (2008, p.233), foram se sucedendo outras como a Pure Food and Drug Act (1906), Meat Inspection Act (1906), Federal Food, Drug and Cosmetic Act (1938), além de legislações específicas que passaram a regular o comércio varejista de lãs (1939), peles (1951), fibras têxteis (1958) e automóveis (1958). Ademais, foram editadas leis como a *National Traffic and Motor Vehicle Safety Act* (1966), leis de carnes (1967) e o *Public Health Cigarette Smoking Act* (1966), que veio para regulamentar a propaganda de cigarros na televisão e no rádio, trazendo como consequência também a exigência de avisos nos rótulos referentes aos perigos do fumo, que muitos anos depois, vieram a inspirar o legislativo brasileiro a editar leis que regulamentam e exigem critérios rígidos de publicidade, inclusive com a inserção da frase – fumar faz mal a saúde.

A *Federal Trade Commission* (FTC), criada em 1914, com o objetivo da aplicação da lei antitruste e a proteção dos interesses dos consumidores, tendo inclusive, o poder de aplicação de sanções a empresa infratora. A FTC foi a grande inspiradora da criação

do Conselho Administrativo da Defesa Econômica, coibindo os trustes e contra o abuso do poder econômico em 1962.

MaCarthy e Perreaut (1977 apud GIACOMINI FILHO, 2008, p.233) elencam algumas leis norte-americanas consumeristas e como elas afetam a política de marketing, como a *Sherman Act*, (1890), *Clayton Act* (1914), *Federal Trade Commission Act – FTC* (1914), *Robinson-Patman Act* (1938). *Antimerger Act* (1950) e às práticas abusivas e ilícitas, *Wheeler-Lea Amendment* (1938) e *Magnusum-Moss Act* (1975).

Neste rol das organizações consumeristas norte-americanas não poderíamos deixar de ressaltar a *Consumers Union* que fundada em 1936 tem atuação marcante até hoje na sociedade americana, e que tem como suporte a revista *Consumer Reports*, que tem como missão, testar produtos, informar e proteger o consumidor. Seu centro de testes e pesquisas é considerado o maior centro de testes de produtos de uma entidade não-lucrativa no mundo.

Não poderíamos deixar de ressaltar algumas personalidades americanas que se tornaram reconhecidas mundialmente pelas suas ações em prol da defesa do consumidor, como: Vance Packard, que iniciou desde os anos 50 uma postura crítica em relação aos efeitos nocivos da propaganda e os desperdícios gerados pelo sistema de mercado que incentiva o consumo desenfreado.

Nesta linhagem de defensores de um consumo sadio, destacamos também, o presidente Kennedy, que nos idos 1962, reconheceu os direitos básicos do consumidor (*Consumer's Protection and Interest Program*): direito à proteção, a ser informado, a escolher e ser ouvido, que a posteriori foi seguido por uma vasta legislação protetiva ao consumidor.

O jornal *New York Times* publicou, em 1975, ruidoso artigo em que denunciava várias empresas norte-americanas como responsáveis por fabricar e vender indiscriminadamente, na América Latina, inclusive no Brasil, produtos farmacêuticos cuja comercialização era totalmente proibida nos Estados Unidos. Destacava artigo de Burnet (1976 apud GIACOMINI FILHO, 2000, p.235), que as empresas americanas e européias controlavam mais de 84% da indústria farmacêutica no Brasil, tirando vantagem do precário controle existente no país, no qual em sua bulas e material publicitário, minimizavam os riscos e exageravam o consumo benéfico das drogas, comportamento muito diversos que

tenham nos Estados Unidos, onde são disciplinadas com rigor pelos regulamentos federais, inclusive pela poderosa *Federal Drug Association*.

Nesse aspecto, podemos afirmar que mesmo com o advento do Código de Defesa do Consumidor e outros órgãos encarregados de fiscalizar a fabricação e venda de drogas no país, ainda hoje podemos constatar que determinados medicamentos, produtos de aplicação na lavoura e outros, continuam sendo vendidos livremente no Brasil, enquanto é terminantemente proibida sua comercialização no país de origem da multinacional. Somente podemos creditar a estas práticas tão nefastas nos dias de hoje a poderosos lobbies atuantes no seio dos três poderes, que de alguma forma, fazem vista grossa no momento da permissão e uso destes produtos.

Na Europa atual se constitui um forte Mercado Comum, iniciando-se em 1957 a partir do *Tratado de Roma*, no qual, já elencava à proteção do consumidor, culminando em 1973, os países que constituíam este mercado comum, aderiram a diretrizes básicas orientadas para o interesse do consumidor, adotando a Carta de Proteção aos Consumidores, ressaltando que mesmo assim, cada país signatário, editou suas próprias normas consumeristas.

A Escandinávia surge hoje como uma das regiões de maior tradição na elaboração de proteção consumerista, como a Suécia, pois em 1809, a implantar a figura do ombudsman, que se constituía em uma espécie de ouvidor do povo com referência aos atos administrativos do governo, inclusive, em relações de consumo. Este modelo se espalhou posteriormente para outros países como Dinamarca, Finlândia, Noruega e Nova Zelândia.

Também na Suécia, no ano de 1971, editou-se a Lei de Práticas Comerciais, instituindo um controle sobre a publicidade e práticas ilícitas, onde posteriormente instituiu-se a Corte do Comércio, composta por vários segmentos sociais como representantes da administração pública, indústrias, comerciantes e consumidores, além da participação do ombudsman do consumidor, que seria um juiz nomeado pelo rei para determinado período de exercício, assistido por um secretariado. “A Suécia possui, indubitavelmente, o melhor e mais avançado sistema de proteção ao consumidor. Afora a legislação progressista e moderna, criou órgãos estatais novos com tal intuito, como é o caso do Ombudsman do Consumidor e o Tribunal de Mercado” (FILOMENO e BENJAMIN apud GIACOMINI FILHO, 2008, p.236).

Desde 1953, tem vigência na Noruega lei sobre controle de preços, lucros e restrições à concorrência desleal. Na Finlândia, desde 1978, foram criadas normas que

protegiam os direitos dos consumidores, criando-se um Tribunal especializado em questões de consumo, uma comissão de reclamações na qual, composta de um mediador especializado em questões de consumo.

Na Dinamarca, foi fundado, em 1947, o Conselho do Consumidor, um dos pioneiros na Europa e em 1959, foi editada uma Lei que dispunha sobre compra de produtos, competição desleal, publicidade nas vendas, além de vendas, conteúdo e preço de produtos. Por fim, em 1975 foi criada a Corte de Reclamações do Consumidor, destinada a conhecer e decidir as queixas relacionadas com produtos e serviços.

O Reino Unido constitui um país de forte tradição na proteção aos direitos dos consumidores, data de 1955, leis editadas a proteção no consumo de medicamentos e alimentos. Em 1957 era instituída na Inglaterra a *Consumers Association*, com cerca de 700 mil associados, e à falsa especificação nos produtos e serviços (Lei de Especificações Comerciais, de 1968).

O *National Consumer Council*, com fins de empreender estudos e pesquisas que ajudaram a formar as bases de defesa consumeristas em vários países. A partir de 1987, o Reino Unido passou a contar com o *Consumer Protection Act*, dando uma maior proteção ao consumidor quanto à segurança e à proteção de produtos e serviços, além de ser o primeiro ordenamento a adotar o instituto da inversão do ônus da prova e também dos direitos coletivos, instituindo que uma ação instaurada por um indivíduo com base no direito civil pode ser sustentada por uma agremiação de consumidores ou outro corpo associativo.

A defesa do Consumidor na França é fruto de numerosas associações civis, com ação intensa na publicação de cartazes e advertências de jornais, além de se utilizar de pressões através de sessões públicas. Com destacada atuação, podemos citar a *Union Fédérale des Consommateurs*, em 1951, e a *Organisation Générale des Consommateurs*.

A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), nos países ibéricos, fundada em 1974, é uma associação que ainda hoje possui uma participação intensa na defesa do consumidor, sem fins lucrativos e se mantém exclusivamente das cotas dos associados, seu estatuto consta como sendo uma associação de utilidade pública.

Data de 1976 a Constituição Portuguesa que trata no artigo 60, sob o título “Direito dos Consumidores”, que: “Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e

serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses econômicos, bem como à reparação de danos”.

Na Espanha, sua Carta Magna de 1978, recepcionou o título “*Princípios rectores de la política social y económica*”, cujo artigo 51 dispõe “ Os poderes públicos garantirão a defesa dos consumidores e usuários protegendo, mediante procedimentos eficazes, a saúde e os legítimos interesses econômicos destes”. Todavia, já em 1974 constata-se que havia na Espanha cerca de 90 associações de donas-de-casa e 30 associações de consumidores funcionando desde 1964 (PEREZ e SUSO, 1974 apud GIACOMINI FILHO, 2008, p.238).

Em 1975 foi fundada a Organização de Consumidores e Usuários com atuação marcante até nossos dias, tendo como sustentáculo legal a Lei n. 26/84, que cria o órgão para a proteção ao consumidor e ao mesmo tempo, regulamenta estas relações.

Na Holanda, ou seja, nos países baixos somente a partir de 1977, é que iniciaram as atividades de um órgão específico para patrocinar a defesa do consumidor, no entanto, várias normas não especificamente consumeristas, facilitam o exame das reclamações referentes a bens e serviços. A *Nederlandse Consumentbond* é a organização de maior destaque neste país.

Com referência à Bélgica, as associações de consumidores, desde que devidamente representadas no Conselho de Consumidores, possuem representatividade legal para ingressarem em juízo, em defesa dos interesses de seus associados. Dentre as associações, podemos destacar a *Union Belge des Consommateurs*.

A Suíça possui dispositivo que foi reformulado em 1963, que fornece elementos legais para que as associações de consumidores ajuízem as devidas ações, representando a pessoa física.

Na Itália, é a justiça que chamamos de “comum” e seguindo o rito ordinário que decide as reclamações oriundas de consumidores, gerando procedimentos lentos e caros. De qualquer forma, foi estruturada uma grande rede de associações civis privadas voltadas a proteção e defesa do consumidor, dentre elas, podemos destacar a *Altroconsumo*, fundada em Milão em 1973, com cerca de 300 mil associados.

Na Alemanha, no que se constituía a Alemanha Ocidental, em 1965, uma Lei deu poderes a qualquer associação de consumidores do país, atuar em juízo contra práticas

desleais do comércio. Dentre muitas, destacamos a atuação da organização *Stiftung Warentest*.

A Lei de Comércio datada de 1923 confere poderes a organismos estatais a ajuizar ação com fins de reparar falsidade ou logro contra consumidores. Em 1979, edita a Lei de Proteção ao Consumidor.

Na Grécia, data de 1982 a criação do órgão oficial de Proteção ao Consumidor, tendo como múnus público a informação aos consumidores de seus direitos, orientando-os, sobretudo, a ingressarem quando necessário, com as ações cabíveis. Com relação as associações privadas, há o Instituto de Proteção aos Consumidores (Inka), que foi fundado em 1971.

O Japão conta, desde 1968, com uma lei específica de proteção aos consumidores. Sendo ainda hoje, a segunda economia do planeta, apresenta um agressivo nível de consumo, em decorrência deste fator, as associações de consumidores são inúmeras, nas quais, podemos destacar a associação feminina *Chifuren*, que conta com inúmeras campanhas contra produtos e demais instituições. São reconhecidas duas campanhas empreendidas por esta associação e que mobilizou a opinião pública: a produção e comercialização de produtos de beleza por um preço muito inferior ao do mercado, e o boicote de oito meses contra os televisores coloridos em virtude de altos preços, conseguindo, em decorrência deste boicote, significativa redução dos preços (GIACOMINI FILHO, 2008, p.241).

Além da *The National Consumer Affairs Center of Japan*, que é uma entidade governamental, podemos destacar *Japan Consumers Association (JCA)* e a *Consumers Union of Japan* (Filiada a *Consumers International*).

Na América Latina, o México é destaque por ser o precursor da normatização das leis de proteção ao consumidor, pois, em 1976, foi sancionada a Lei Federal de Proteção ao Consumidor, dando respaldo legal ao nascimento do Instituto Nacional do Consumidor e a Procuradoria Federal do Consumidor (Profeco), com poderes para promover e proteger o interesse dos consumidores. Após a normatização legal, o México passou a contar também, com várias associações civis de defesa do consumidor, dentre elas a Associação Mexicana de Estudos para a Defesa do Consumidor (AMEDC).

A Argentina, somente em 1993, com a instituição da Lei 24.240, sobre Normas de Proteção e Defesa dos Consumidores, é que veio ter uma participação mais ativa na luta pelos direitos consumeristas, não sendo relevante para nosso estudo, visto que ocorreu após a nossa lei pátria que data de 1990, sendo este o caso dos demais países Latino Americanos, como o Paraguai, Lei 1.334/98 e do Uruguai que tem as relações de consumo contempladas pela Lei 17.250 de 17 de agosto de 2000.

4. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA APLICABILIDADE NA SOCIEDADE BRASILEIRA.

Após a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, por meio da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, a sociedade brasileira lentamente começou a absorver este poderoso instrumento de exercício de cidadania, que nascia em plena abertura política, haja vista o Estado brasileiro estar saindo de uma ditadura militar, arrimada pela inteligência do art. 5º, inciso XXXII, do art.170, inciso v da Constituição Federal e do artigo 48 de suas disposições transitórias. Devido a isso, tem despertado muito interesse entre os estudiosos das normas, que veem esta lei ordinária surgir no arcabouço jurídico nacional diretamente de uma previsão da carta magna de 1988, tornando-a, para alguns, mais elevada na gradação das normas jurídicas do que uma lei ordinária que não é prevista diretamente pela Constituição Federal.

A sociedade brasileira não estava habituada a reivindicar seus direitos mais elementares, iniciando lentamente a exercer o direito a um consumo de produtos nas quais as garantias mais elementares fossem garantidas.

Conforme já elencado em capítulo anterior, a participação inicial das associações, do Ministério Público por meio dos PROCONs e dos antigos Juizados de Pequenas Causas, exerceram um fator preponderante para dar guarida à proteção do consumidor, exigindo de todos os profissionais que operavam diretamente com o consumidor, como Advogados, Promotores, Juízes, Defensores Públicos, Assistentes Sociais, uma readequação nas suas perspectivas de “fazer justiça”, pois deixaram de existir causas que fossem consideradas insignificantes ou mesmo de pequena monta. A partir do Código de Defesa do Consumidor, todas as causas passaram a ser importantes, pois, por pequenas que sejam, é muito importante para aquele que se sente lesado e ele (consumidor) está exercendo o direito mais nobre que existe para a sociedade, que é o direito de exercer sua cidadania.

No exercício do cargo de Conciliador de Juizados Especiais Cíveis e Criminais, tivemos a oportunidade de vivenciar este momento da sociedade em ver um cidadão sem muito amadurecimento intelectual nem tampouco grande condição financeira, buscando através do Poder Judiciário, solucionar problemas decorrentes de defeitos ou mau funcionamento de produtos ou serviços geralmente ofertados por empresas multinacionais, e ter garantido seu direito: é a restituição de um cartão telefônico que não funcionou o total de

créditos pagos, é o defeito no celular comprado a prazo e que apresentou defeito e não funciona mais, mesmo na garantia.

Nesse sentido, vale ressaltar o enorme esforço realizado por setores da magistratura brasileira que iniciaram um movimento nacional para que, nas sentenças proferidas, fosse relevado o “juridiquês”, devendo a sentença ser prolatada de acordo com o nível intelectual do autor de forma mais clara e simples possível.

Desta forma, aquele cidadão sem um conhecimento sedimentado na área jurídica, passou a ter possibilidade de ajuizar uma ação, que conforme o artigo 9º da Lei 9.099/95, não necessita de representação por advogado, para causas cujo valor não exceda a 20 salários mínimos, de receber a sentença e entender o seu inteiro teor.

Dessa forma, remetemos para o anexo que consta a sentença proferida pelo Juiz de Direito Genivaldo Alves Neiva, da Comarca de Conceição de Coité, Bahia (ANEXO C).

É através destes exemplos que se denota a existência de uma expressiva corrente de operadores do Direito, em que, visando uma maior abrangência na eficácia do exercício de cidadania quando se trata de relações de consumo que representam pequenos valores monetários mas que representam muito no aspecto da cidadania e da justiça social.

Nesse aspecto, o Código de Defesa do Consumidor serve como política pública, de pacificador social, de artífice da cidadania e um instrumento poderoso de equilíbrio social.

Ressaltamos que, mesmo após a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, a consciência sobre a necessidade de proteção ao consumidor somente tem aumentado, deixando cada dia, a população consciente de sua aplicabilidade. Neste sentido, como exemplo, destacamos a Conferência Regional da *Consumer's International*, ocorrida em São Paulo, em 1995, ou seja, 05 anos após a vigência do CDC. Nesse evento, foram construídos e anunciados o que foi chamado de “quatro pilares atuais da defesa do consumidor”, constituídos desta forma:

- O aperfeiçoamento dos mecanismos jurídicos de proteção ao consumidor, e sua colocação à disposição da população consumidora mediante instrumentos adequados de acesso a justiça,

- A massificação da educação do consumidor, ou seja, a divulgação dos avanços já alcançados nessa matéria por intermédio de novos espaços no sistema educacional formal e multiplicação das experiências educativas e capacitação ligadas às organizações sociais e populares;
- Esforços visando a melhoria da qualidade de produtos de alimentação e nutrição, sobretudo com preocupação voltada à saúde e segurança dos consumidores; essa perspectiva deverá intensificar-se pelo funcionamento dos comitês do “Codex Alimentarius”, Código internacional que regulamenta a qualidade e inocuidade dos alimentos, e sua implantação pela legislação dos países, que também devem ser dotados de instrumentos eficazes de fiscalização,
- O consumo sustentável e o desenvolvimento sustentado; o desenvolvimento de um país, com efeito, não pode ser analisado à margem do conceito de consumo sustentável, por tratar-se de um fator que marca limites e possibilidades de desenvolvimento, porquanto os hábitos de consumo da população mundial são determinantes na hora de se avaliarem os níveis de sustentação ambiental; uma sociedade com hábitos de consumo racionais e sustentáveis estará melhor preparada para definir estratégias de desenvolvimento com os princípios ambientais (FILOMENO, 2000, p.122).

Enfim, ressaltamos que nossa pesquisa de campo realizada na 1ª Unidade dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Comarca de Fortaleza, localizado no bairro Antônio Bezerra, região Oeste da cidade de Fortaleza, com população predominantemente de classes C e D.

Esta pesquisa foi realizada entre os dias 27 e 30 de novembro de 2009, tendo como objetivo analisar, nos arquivos dessa unidade judiciária, ações ajuizadas e suas respectivas sentenças inerentes à provocação à proteção na relação de consumo e sua eficácia devido à prestação jurisdicional pretendida por meio da sentença ou mesmo de um acordo.

Foram analisados 10 (dez) processos, nos quais pudemos constatar que o cidadão, mesmo o de baixo nível intelectual, já possui consciência de seus direitos como consumidor e sabe que existe um ordenamento jurídico colocado à sua disposição e em sua defesa. Neste

aspecto, não podemos deixar de registrar o grande salto do exercício da cidadania alcançado por grande parte da população brasileira que, até o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, não possuía um aparato jurisdicional adequado para reclamar de produtos ou serviços colocados no mercado com defeito ou vício.

Portanto, inserimos no anexo F os processos pesquisados, na 1ª Unidade dos Juizados Cíveis e Criminais da comarca de Fortaleza e que representam o surgimento de uma sociedade mais justa e equilibrada no tocante às relações estabelecidas na seara do consumo, sendo a defesa do consumidor um dos baluartes para o verdadeiro exercício do Estado Democrático de Direito.

CONCLUSÃO

O consumo, para a sociedade moderna, assumiu um papel tão relevante que passou de um tema considerado irrelevante nas décadas iniciais do século passado para, a partir dos anos 60, assumir a condição de divisor de classes sociais, de desenvolvimento, de ser moderno, de estar inserido na aldeia global, de pertencer a um mundo dos vitoriosos, enfim, de ditar moda e ser a alavanca econômica do mundo capitalista.

Este fenômeno, que chegou atrelado à globalização, além de ditar todos os pressupostos elencados, passou a ser, acima de tudo, uma “forma de vida” sem a qual seus adeptos chegam a não reconhecer alternativas de se viver em sociedade. E esse é o aspecto que nos chama mais a atenção em relação ao cidadão inserido na sociedade de consumo: para ele não existe outra forma de se inserir, de se mostrar como um agente de sucesso se não estiver plenamente adaptado a ostentar, por meio dos produtos de consumo, o seu *status* social.

Neste sentido, não restam alternativas: ou ele se insere no mercado, passando a ser vassalo dos templos de consumo, dos bens duráveis e não duráveis anunciados midiaticamente, ou estará totalmente fora dessa sociedade, ficando aquém dos padrões desejáveis e impostamente estabelecidos. Exemplo? Tentemos concorrer a uma vaga de trabalho comparecendo à entrevista trajado de forma não socialmente aceita dentro dos padrões do consumo.

Essa é a sociedade em que vivemos e na qual estamos inseridos. O consumo assume, a cada dia, uma maior importância em nossas vidas, passando a regência de todo um sistema que premia aqueles que conseguem de qualquer forma ingressar em suas fileiras.

Na nossa pesquisa, buscamos adentrar por dois mundos, tendo como ponto de referência o consumo: (1) O Direito, fonte inicial de nossos estudos, passou a ser, desde os tempos de graduação e especialização, tema atrativo; (2) as Ciências Sociais, descoberta a partir do Programa deste Mestrado. Assim sendo, buscamos observar o tema sob as duas perspectivas, sendo esta a maior contribuição que modestamente pretendemos alcançar.

Passeamos por muitos mundos inerentes ao consumo. Iniciamos trazendo à baila a sua parte histórica, na qual se verifica a sua ocorrência desde os primórdios da civilização. Trouxemos para a pesquisa um capítulo referente à importância do consumo para a sociedade moderna e ressaltamos seus aspectos ideológicos, a globalização, o neoliberalismo e o enfraquecimento do Estado devido a esses fenômenos.

Buscamos fazer uma análise sobre os pontos positivos e negativos a que a sociedade ficou submetida pela cultura do consumo. Se, de um lado, vasta camada da população se beneficiou com uma maior e melhor oferta de bens e serviços, por outro, produziu também um grande número de pessoas que não conseguiram se inserir nesse contexto devido a vários fatores, principalmente culturais, gerando uma massa de pessoas insatisfeitas. Isto coloca em risco a qualidade de vida dessas pessoas, principalmente nas grandes cidades, a partir do aumento exacerbado da violência devido às péssimas condições de vida. Esse é o lado negro da sociedade de consumo.

Com referência ao consumo no nosso país, buscamos detectar a luta dos movimentos sociais; os setores do empresariado que se mostravam declaradamente contra; e os movimentos sociais em prol da causa consumerista até a sensibilização da classe política a partir dos constituintes que trouxeram à sociedade brasileira a previsibilidade do Código de Defesa do Consumidor. Os desdobramentos dessa discussão estão no capítulo destinado a ordem econômica.

Enfim, trazemos à baila o momento em que vivemos. Realizamos, em um órgão do poder judiciário - a 1ª Unidade dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Comarca de Fortaleza, Ceará - uma pesquisa na qual se denota a eficácia e a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor na sociedade brasileira, até mesmo como mecanismo de exercício da cidadania da população de baixa renda.

Neste caldeirão de pensamentos e teorias sobre o consumo, achamos que conseguimos levar a bom termo nossa proposta de trabalho, que era a de realizar uma pesquisa na qual fossem analisados o consumo, suas conquistas e impasses. Primeiramente, de uma forma ampla, tratando o assunto sob o viés sociológico para, em capítulos posteriores, centrarmos na realidade brasileira, nos movimentos sociais que contribuíram de forma decisiva para exercer a pressão política com fins de assegurar o direito do consumidor por meio de um micro-sistema jurídico, e, ao fim, mostrar os aspectos da eficácia e da

aplicabilidade do Direito do Consumidor como política pública em vigência em nossa sociedade.

E a que caminhos essa pesquisa nos levou? Achamos que esta é a grande pergunta daqueles que se propõem a enveredar pelo mundo da investigação. Após passear por várias fontes, o que podemos aduzir de todas estas informações a respeito do mundo do consumo?

Inicialmente, achamos que, para melhor compreensão do estudo, necessário se faz que o dividamos em duas partes – a primeira, mais principiológica, na qual buscamos trazer um panorama geral sobre a importância do consumo, sua proposta e poder na sociedade moderna. Em um segundo momento, analisar sob a perspectiva do consumidor no Brasil.

Da primeira parte, podemos aduzir que o consumo assumiu uma posição primordial para a sociedade globalizada, já que toda a estrutura do mercado financeiro mundial está montada tendo o consumo como sustentáculo. Aquele que não conseguir se inserir nesse mercado será considerado um cidadão ou cidadã que não obteve sucesso em sua vida profissional, pois não ostenta os “sinais” impostos pela sociedade do consumo. Como afirma Marcuse (1967), as criaturas se reconhecem em suas mercadorias, encontram sua alma no automóvel, *hi-fi*, casa em patamares, utensílios de cozinha etc.

Verificamos, também, que a sociedade globalizada, além do consumo, trouxe-nos uma nova forma de ver o Estado. Esse foi fortemente abalado em algumas de suas características - como em sua soberania e em sua natureza como poder político - passando a ser refém de um poder muito maior, o econômico, do qual o consumo é o grande sustentáculo.

Na segunda parte, passeando pelos movimentos populares e pelos segmentos empresariais contrários à defesa do consumidor em nosso país, verifica-se o quão importante foi o movimento consumerista para avivar, na sociedade brasileira, o sentimento de cidadania que fora amordaçado devido à ditadura. Foram os primeiros passos para a reconquista da plena participação social em um verdadeiro estado democrático de direito. A partir do movimento consumerista, começaram a se formar novamente correntes de solidariedade por um bem comum, a surgir novas lideranças, novas formas de pensar em uma sociedade politicamente mais participativa em prol dos anseios democráticos. Neste aspecto, é importante mencionar os primórdios do movimento consumerista brasileiro, tais como os fiscais de Sarney e os movimentos das donas de casa contra a carestia, inaugurando muitos

outros movimentos populares que tinham como objetivo a proteção ao consumo - salutares lembranças para a renovação do exercício da plena democracia.

Ao fim, analisamos como se encontra, na atualidade, a proteção ao direito do consumidor; o aparato judicial à disposição do cidadão em sua busca por seus direitos assegurados a partir do Código de Defesa do Consumidor; e sua aplicabilidade na seara jurídica.

Desta forma, acreditamos estarmos contribuindo para uma visão da importância do consumo e dos direitos do consumidor na sociedade brasileira, sendo essa a visão panorâmica de nosso trabalho. Não podemos deixar de registrar a importância dos movimentos sociais; o aparato estatal colocado à disposição do cidadão, tendo em vista a proteção do consumidor; os movimentos e direitos de outros países que caminharam mais cedo que o nosso, passando a ser fonte para o nosso movimento; e órgãos como o Ministério Público, que contribuíram para a implantação e eficácia do Direito do Consumidor no Brasil.

Atualmente, ganha força entre os países globalizados o “consumo sustentável”, que inaugura uma nova forma de viver e pensar a sociedade. Dessa forma, teremos de rever o consumo descartável e desenfreado que tanto abala e exaure os recursos naturais, colocando o homem com uma grande responsabilidade de deixar um mundo menos poluído e ainda dotado de recursos naturais para as gerações futuras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Alzira Alves de (org). **A democratização no Brasil: atores e contextos**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2009.

ARENDT, Hannah. **A Condição Humana**. Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1991.

BASTOS, Núbia Maria Garcia. **Introdução à metodologia do trabalho acadêmico**. Fortaleza: Ed. Nacional, 2004.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Trad. Artur Mourão. Rio de Janeiro: Elfos Ed. 1995.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.

_____. **Vida para consumo: A transformação das pessoas como mercadorias**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti/ BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2007.

BERGER, Peter L/ HUNTINGTON, Samuel P. **Muitas Globalizações**, (coordenação). Rio de Janeiro: Record, 2004.

BOBBIO, Norberto. **O Futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. São Paulo, Paz e Terra, 1989.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2000.

_____. **Do país constitucional ao país neocolonial**. A derrubada da Constituição e a recolonização pelo golpe de Estado institucional. 2ª ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. São Paulo: Saraiva, 2001.

CANCLINI, Nestor García. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1995.

CASTEL, Robert. **As Metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

COMPARATO, Fábio Konder. **Ensaio e pareceres de direito empresarial**. Rio de Janeiro: Forense, 1976.

_____. **Cidadania e Justiça**. A desnacionalização da economia brasileira e suas consequências políticas. Rio de Janeiro: Revista da Associação dos Magistrados Brasileiros, 1999.

DAGNINO, Evelina (org). **Anos 90 política e sociedade no Brasil**. São Paulo: ed. Brasiliense, 1994.

DANTAS, Ivo. **Direito Constitucional Econômico**. Curitiba: Juruá. 1999.

DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo**. Rio de Janeiro: Contraponto. 1997.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2005.

DOIMO, Ana Maria. **A vez e a voz do popular**. Movimentos sociais e participação política no Brasil pós -70. Rio de Janeiro. ANPOCS/Relume Dumará, 1995.

DUPAS, Gilberto. **Cadernos de Pesquisa**, v. 35, n. 124, jan/abr. 2005.

FEIJÓ, José Carlos Valenzuela. O Estado neoliberal e o caso mexicano. In: LAURELL, Ana Cristina (org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 11-52.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. Da política nacional de relações de consumo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini. (Org). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2000.

FINK, Daniel Roberto. Do sistema nacional de defesa do consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini. (Org). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto**. 6ª ED. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

FIÚZA, César. **Direito civil: curso completo**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

FROMM, Erich. **Ter ou ser?** Rio de Janeiro/RJ: Guanabara Koogan, 1987.

GIACOMINI FILHO, Gino. **Consumidor versus propaganda**. São Paulo: Summus, 2008.

GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**. São Paulo: Malheiros, 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. (Org). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto**. 6ª ED. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2000.

HABERMAS, Juergen. **A nova intransparência**. A crise do Estado de bem-estar social e o esgotamento das energias utópicas. *Novos Estudos CEBRAP*, nº 18, set, 1987.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **O cidadão e o Estado: a construção da cidadania brasileira, 1940-1992**. Fortaleza: Edições UFC, 1994.

HIRSCHMAN, Albert O. **De consumidor a cidadão**. Atividade privada e participação na vida pública. São Paulo: Editora Brasiliense.1983.

HÜHNE, Leda Miranda. **Metodologia científica**: caderno de textos e técnicas. Rio de Janeiro: Agir, 1999.

IANNI, Octávio. **Teorias da Globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

_____. **Pensamento social no Brasil**. Bauru, SP: EDUSC, 2004.

MARCUSE, Herbert. **Ideologia da sociedade industrial**. Rio de Janeiro: Zahar Editores. 1967.

MATTOS, Kelma Socorro Lopes de; VIEIRA, Sofia Lerche. **Pesquisa educacional: o prazer de conhecer**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2002.

MONDAINI, Marco. O respeito aos direitos dos indivíduos. In: Pinsky; Pinsky (Orgs.). **História da cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. São Paulo: Atlas, 2004.

MOREIRA, Vital. **A ordem jurídica do capitalismo**. Coimbra, Centelha, 1978.

NETO, Nagibe de Melo Jorge. **O controle jurisdicional das políticas públicas**. Salvador, Podivm, 2008.

NOVELO, U. Federico. Estado keynesiano e Estado neoliberal. In: LAURELL, Ana Cristina (org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. Vários autores. São Paulo: Cortez, 1995.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material**. São Paulo: Saraiva. 2000.

PERNAMBUCO. Secretaria de Justiça e Direitos Humanos. Procon. **Breve histórico da proteção ao consumidor**. 2006. Disponível em: <<http://www.procon.pe.gov.br/institucional.html>>. Acesso em: 10 nov. 2006.

PINTO, Agerson Tabosa. **Teoria geral do estado**. Fortaleza: Imprensa Universitária – UFC, 2002.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e conselhos de assistência social: caminhos da construção democrática**. São Paulo: Cortez, 1998.

RIOS, Josué. **A defesa do consumidor e o direito como instrumento de mobilização social**. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.

SALINAS, Dario. O Estado latino-americano: notas para a análise de suas recentes transformações. In: LAURELL, Ana Cristina (org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. Vários autores. São Paulo: Cortez, 1995. p. 125-149.

SEVERIANO, Maria de Fátima Vieira. Cultura do consumo e relações de poder: aspectos psicossociais da publicidade no Brasil. In: BRAGA, Elza Maria Franco. (Org). **América Latina: transformações econômicas e políticas**. Fortaleza: Ed. UFC, 2003.

SCHWARTZMAN, Simon. **As causas da pobreza**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

SILVA, José A. da. **Curso de Direito Constitucional positivo**. 18. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

SORJ, Bernardo. A nova sociedade brasileira. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2000.

STOPPINO, Mario. Poder. In: **Curso de introdução à ciência política**. Unidade II. Autoridade e Poder. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1982. p. 17-26.

TEIXEIRA, Odemir Bilhalva. **Aspectos principiológicos do código de defesa do consumidor**. 1ª edição. Campinas: Russell Editores, 2009.

TOFFLER, Alvin. **A Terceira Onda**. São Paulo: Recond, 1980

TOLEDO, Enrique de la Garza. Neoliberalismo e Estado. In: LAURELL, Ana Cristina (org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 71-89.

TRINDADE, André Fernando dos Reis. **Para entender Luhmann e o direito como sistema autopoietico**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.

VEBLEN, Thorstein. **A Alemanha Imperial e a revolução industrial**. A teoria da classe ociosa. Tradução de Bolívar Mamounier, Olívia Krahenbuhl. 2ª ed. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

VENÂNCIO FILHO, A. **A intervenção do Estado no domínio econômico**. Rio de Janeiro: Renovar, 1998.

ZALUAR, Alba. **Exclusão e políticas públicas** in Revista brasileira de ciências sociais. São Paulo: Vol 12 n.35. 1997.

ANEXOS

ANEXO A – Publicidade Enganosa: Anúncio do Xarope de Honório Prado.

consumidorII - Visualizador de imagens e fax do Windows

QUADRO 3 – ANÚNCIOS TÍPICOS DO SÉCULO XIX

ANÚNCIO DA CASA MUNIZ:
Máximas do bom anunciante. A verdadeira reclame é aquella que é mais proveitosa para o público que para o próprio anunciante. O valor de uma reclame está na razão directa da authenticidade das suas promessas. Uma boa casa não promete em seus annuncios mais do que pode dar, mas dá tudo quanto promete. O bom annunciante não pede que o público acredite nas suas palavras. Pede que o público lhes verifique a veracidade, visitando a sua casa. A leitura de um annuncio é uma suggestão. A vista do artigo annunciado é um argumento.

BU ERA ASSIM



Cheguei a ficar quasi assim!!!



A vida horrivelmente dos pulmões, mas graças ao milagroso Xarope peitoral de alcátrão e jatáhy, preparado pelo pharmaceutico Honorio de Prado

Conseguí ficar assim!!



completamente curado e bonito
Este xarope cura

**TOSSES
BRONCHITES
ASTHMA
ROUQUIDAO
E
ESCARROS DE SANGUE**

Preço do vidro..... 1\$500
**UNICO DEPOSITO NA
Capital Federal**
J. M. Pacheco & Comp.
RUA DOS ANDRADAS, N. 58

ANÚNCIO DO XAROPE DE HONORIO DO PRADO:

Eu era assim.
[Figura de uma pessoa doentia]

Cheguei a ficar quasi assim!!!
[Figura de uma caveira]

Soffria horrivelmente dos pulmões, mas graças ao milagroso Xarope peitoral de alcátrão e jatáhy, preparado pelo pharmaceutico Honorio de Prado, consegui ficar assim!! [Figura de um homem são]
Completamente curado e bonito.

Esse xarope cura tosses, bronchites, asthma, rouquidão e escarros de sangue.
Preço do vidro 1\$500.

Unico deposito na Capital Federal. J. M. Pacheco & Comp. Rua dos Andradas, nº 58.

Fonte: ROSA, 2002, p. 148.

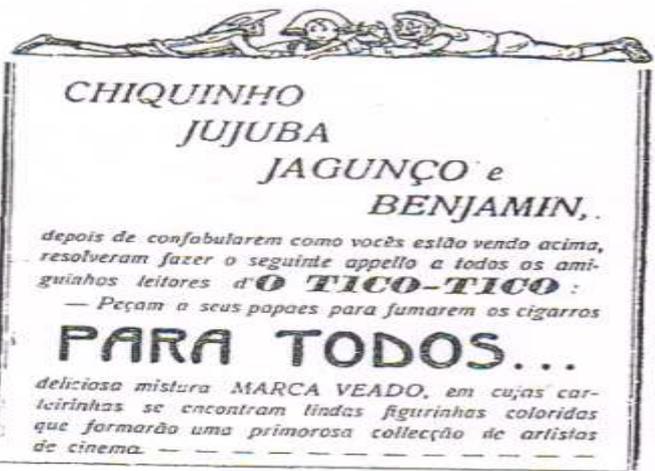
Windows taskbar: Iniciar, MAPP5, dissertação reformada - ..., Meu computador, consumidorII - Visuali..., 17:26

ANEXO B – Publicidade enganosa: cigarro para todos.

ens e fax do Windows

QUADRO 4 – ANÚNCIO DO CIGARRO PARA TODOS VEICULADO EM 9/2/1921 NA REVISTA INFANTIL TICO-TICO

CHIQUINHO, JUJUBA, JAGUNÇO e BENJAMIN,
depois de confabularem como vocês estão vendo acima, resolveram fazer
o seguinte appello a todos os amiguinhos leitores d'O TICO-TICO:
— Peçam a seus papaes para fumarem os cigarros
PARA TODOS...
deliciosa mistura MARCA VEADO, em cujas carteirinhas se encontram
lindas figurinhas coloridas que formarão uma primorosa collecção de artistas
de cinema.



**CHIQUINHO
JUJUBA
JAGUNÇO e
BENJAMIN,**

*depois de confabularem como vocês estão vendo acima,
resolveram fazer o seguinte appello a todos os ami-
guinhos leitores d'O TICO-TICO :*
— Peçam a seus papaes para fumarem os cigarros
PARA TODOS...
*deliciosa mistura MARCA VEADO, em cujas car-
teirinhas se encontram lindas figurinhas coloridas
que formarão uma primorosa collecção de artistas
de cinema.*

FONTE: ROSA, 2002.

14 | [Icons] | [Taskbar: dissertação reformada - ..., Meu computador, consumidorIII - Visua...]

ANEXO C - Sentença proferida pelo Juiz de Direito Genivaldo Alves Neiva, da Comarca de Conceição de Coité, Bahia.

Processo Número 0737/05

Quem pede: José de Gregório Pinto

Contra quem: Lojas Insinuante Ltda, SIEMENS Indústria Eletrônica S.A. e Starcell Computadores e Celulares.

Vou direto ao assunto.

O marceneiro José de Gregório Pinto, certamente pensando em facilitar o contato com sua clientela, rendeu-se à propaganda da Loja Insinuante de Coité e comprou um telefone celular, em 19 de abril de 2005, por suados cento e setenta e quatro reais.

Leigo no assunto, é certo que não fez opção por fabricante. Escolheu pelo mais barato ou, quem sabe até, pelo mais bonitinho: o tal Siemens A52. Uma beleza!

Com certeza foi difícil domar os dedos grossos e calejados de marceneiro com a sensibilidade e recursos do seu Siemens A52, mas o certo é que utilizou o aparelhinho até o mês de junho do corrente ano e, possivelmente, contratou muitos serviços. Uma maravilha!

Para sua surpresa, diferente das boas ferramentas que utiliza em seu ofício, em 21 de junho, o aparelho deixou de funcionar. Que tristeza: seu novo instrumento de trabalho só durou dois meses. E olha que foi adquirido legalmente nas lojas Insinuante e fabricado pela poderosa Siemens.....Não é coisa de segunda-mão, não! Consertado dias depois não prestou mais...Não se faz mais concerto como antigamente!

Primeiro tentou fazer um acordo, mas não quiseram os contrários, pedindo que o caso fosse ao Juiz de Direito.

Caixinha de papelão na mão, indicando que se tratava de um telefone celular, entrou seu Gregório na sala de audiência e

apresentou o aparelho ao juiz: novinho, novinho e não funciona. De fato, o juiz observou o aparelho e viu que não tinha um arranhão.

Seu José Gregório, marceneiro que é, fabrica e conserta de tudo que é móvel. A Starcell, assistência técnica especializada e indicada pela Insinuante, para surpresa sua, respondeu que o caso não erra com ela e que se tratava de “placa oxidada na região do teclado, próximo ao conector de carga e microprocessador.” Seu Gregório: o que é isso? Quem garante? O próprio que diz que diz o defeito diz que não tem concerto...

Para aumentar a sua angústia, a Siemens disse que seu caso não tinha solução neste Juizado por motivo de “incompetência material absoluta do Juizado Especial Cível – Necessidade de prova técnica. “ Seu Gregório: o que é isto? Ou o telefone funciona ou não funciona! Basta apertar o botão e ligar. Não acendeu, não funciona. Pra que prova técnica melhor?

Disse mais a Siemens: “o vício causado pela oxidação decorre do mau uso do produto”.

Seu Gregório: ora, o telefone é novinho e foi usado apenas para falar. Para outros usos, tenho outras ferramentas. Como pode um telefone comprado na Insinuante apresentar defeito sem solução depois de dois meses de uso? Certamente não foi usado material de primeira. Um artesão sabe bem disso.

O que também não pode entender um marceneiro é como pode a Siemens contratar um escritório de advocacia de São Paulo, por pouco dinheiro não foi, para dizer ao Juiz do Juizado de Coité, no interior da Bahia, que não vai pagar um telefone que custou cento e setenta e quatro reais? É, quem pode, pode! O advogado gastou dez folhas de papel de boa qualidade para que o juiz dissesse que o caso não era do Juizado ou que a culpa não era de seu cliente! Botando tudo na conta, com certeza gastou muito mais que cento e setenta e quatro reais para dizer que não pagava cento e setenta e quatro reais! Que absurdo!

A loja Insinuante, uma das maiores e mais famosas da Bahia, também apresentou escrito de advogado, gastando sete folhas de papel, dizendo que o caso não era com ela por motivo de “legitimatío ad causam”, também por motivo de “vício redibitório e

da ultrapassagem do lapso temporal de 30 dias” e que o pobre de seu Gregório não fez prova e então “allegatio et non probatio quase non allegatio.”

E agora seu Gregório?

Doutor Juiz, disse seu Gregório, a minha prova é o telefone que passo às suas mãos! Comprei, paguei, usei poucos dias, está novinho e não funciona mais! Pode ligar o aparelho que não acende nada! Aliás Doutor, não quero mais saber de telefone celular, quero apenas meu dinheiro de volta e pronto!

Diz a Lei que no Juizado não precisa de advogado para causas como esta. Não entende seu Gregório porque tanta confusão e tanto palavreado difícil por causa de um telefone celular de cento e setenta e quatro reais, se às vezes a própria Insinuante faz propaganda do tipo: “leve dois e pague um!”. Não se importou muito o seu Gregório com a situação: um marceneiro não dá valor ao que não entende! Se não teve solução na amizade, Justiça é para isso mesmo!

Está certo seu Gregório: o Juizado Especial Cível serve exatamente para resolver problemas como o seu. Não é o caso de prova técnica: o telefone foi apresentado ainda na caixa, sem um pequeno arranhão e não funciona. Isto é o bastante! Também não pode dizer que Seu Gregório não tomou a providência correta, pois procurou a loja e encaminhou o telefone à assistência técnica. Alegou e provou!

Além de tudo, não fizeram prova que o telefone não funciona ou de que seu Gregório tivesse usado o aparelho como ferramenta de sua mercenaria. Se é feito para falar, tem que falar!

Pois é seu Gregório, o senhor tem razão e a Justiça vai mandar, como de fato está mandando, a Loja Insinuante lhe devolver o dinheiro com juros legais e correção monetária, pois não cumpriu com sua obrigação de bom vendedor. Também, seu Gregório, para que o Senhor não se desanime com as facilidade dos tempos modernos, continue falando com seus cliente e porque sofreu tantos dissabores com seu celular, a Justiça vai mandar, como de fato está mandando, que a fábrica Siemens lhe entregue, no prazo de 10 dias , outro aparelho igualzinho ao seu. Novo e funcionando!

Se não cumprirem a ordem do Juiz, vão pagar uma multa de cem reais por dia!

Por fim Seu Gregório, a Justiça vai dizer a assistência técnica, como de fato está dizendo, que seu papel é concertar com competência os aparelhos que apresentem defeito e que, por enquanto, não lhe deve nada.

À Justiça ninguém vai pagar nada. Sua obrigação é de fazer Justiça!

A Secretaria vai mandar uma cópia para todos. Como não temos jornal próprio para publicar, mande pelo correio ou por Oficial de Justiça.

Se alguém não ficou satisfeito e quiser recorrer, fique ciente que agora a Justiça vai cobrar.

Depois de tudo cumprido, pode a Secretaria guardar bem guardado o processo!

Por último Seu Gregório, os Doutores advogados vão dizer que o Juiz decidiu “extra petita”, quer dizer, mais do que o Senhor pediu e também que a decisão não preenche os requisitos legais. Não se incomode. Na verdade, para ser mais justa, deveria também condenar na indenização pelo dano moral, quer dizer, a vergonha que o senhor sentiu, e no lucro cessante, quer dizer, pagar o que o Senhor deixou de ganhar.

No mais, é uma sentença para ser lida e entendida por um marceneiro.

Conceição do Coité, 21 de setembro de 2005.

Genivaldo Alves Maia

Juiz de Direito

ANEXO D - Pesquisa virtual realizada na Biblioteca do Senado Federal sobre o Movimento Consumerista e seus desdobramentos na Imprensa Nacional.

A nova Constituição e o consumidor

FERNANDO A. ALBINO DE OLIVEIRA

O consumidor foi um grande beneficiado pela Constituição. A sua defesa passou a ser princípio da ordem econômica (art. 170, V). A defesa do consumidor passa a ser obrigação do Estado (art. 5, XXXII) e até 5 de fevereiro de 1989, o Congresso Nacional deverá elaborar Código de Defesa do Consumidor.

Surge um setor do direito comercial que já é bastante desenvolvido nos Estados Unidos, Europa e Japão. Com isso, o relacionamento de empresas e consumidores deverá ser mais adulto e responsável.

Até agora o Estado se preocupou mais com o problema. O Estado de São Paulo criou uma Secretaria de Defesa do Consumidor e o PROCON, a ela submetido. Como instituição privada, a mais conhecida é o Instituto de Defesa do Consumidor, IDEC, também com sede em nosso Estado.

O assunto é amplo e comporta diferentes possibilidades de regulação pelo direito. Alguns pontos fundamentais, o futuro código precisará definir.

Essencial fixar com clareza os limites da responsabilidade do fabricante. Em qualquer processo de industrialização são várias as fases, diferentes os fornecedores, diversas os vários componentes do produto final. Surge uma verdadeira cadeia de responsabilidades, todas interligadas entre si. Importa definir com precisão a responsabilidade dos fabricantes finais, dos fornecedores de componentes e dos produtores da matéria-prima.

Outro aspecto é regular as obrigações daquele que coloca o produto no mercado, o comerciante. Pode ser ele o principal responsável pela deterioração de um produto ou por danos que esse possa ocasionar ao consumidor. Ou pode simplesmente

seguir instruções do fabricante, sem qualquer envolvimento que possa responsabilizá-lo.

Os montantes e critérios de indenização são igualmente importantes. Pode-se adotar o conceito de que a penalidade é apenas a de repor as perdas e danos sofridas pelo consumidor, com a substituição do eventual produto defeituoso. Ou pode-se imaginar, além disso, sanções meramente punitivas ao fabricante e/ou comerciante, de forma a desestimular futuras práticas contra o consumidor.

O acesso ao Poder Judiciário pelo consumidor, de forma rápida e barata, através de ações eficazes, é condição para que possa ele reclamar seus direitos. A morosidade da Justiça e a inexistência de medidas acautelatórias ou preliminares de eficácia efetiva podem desestimular ou mesmo impedir que os consumidores recorram à Justiça.

Sob o ângulo das empresas, a manutenção do sigilo durante averiguações preliminares, na esfera administrativa, constitui garantia de que não sofrerá uma campanha contrária, que por vezes é mais prejudicial do que uma indenização e que pode ser injusta, se, depois, ficar comprovada a qualidade do produto. O caminho mais adequado é o amplo debate da lei, para que os vários segmentos da sociedade sobre ela se manifestem. O certo é que estamos assistindo ao nascimento de uma nova etapa, em que o cuidado com a publicidade de produtos e a qualidade dos mesmos será imprescindível para qualquer empresa responsável.

FERNANDO ANTONIO ALBINO DE OLIVEIRA, 42, advogado, pela USP e mestre pela Universidade de Nova York (EUA), é professor de Direito Comercial na PUC-SP.

Caixa-alta

Como a Constituição amplia direitos do

16 de outubro de 1988 — ECONOMIA — B. 7

ANC 88

Pasta 11 a 19

Outubro/88

123

consumidor.

O consumidor brasileiro sempre teve poucos instrumentos legais de defesa. A nova Constituição supriu em grande parte essa carência, através de vários preceitos que proporcionam ao consumidor a possibilidade de fazer valer seus direitos e, mais que isso, de punir aqueles que não os respeitam.

Você pode agora, por exemplo, solicitar ao governo explicações de por que a aplicação do limite máximo de juros de 12% é considerada por ele inviável. Uma associação de pais e mestres também pode impetrar um mandado de segurança coletivo contra determinada escola, que tenha aumentado abusivamente suas mensalidades, em nome de todos os alunos, sem que algum deles possa ser identificado como o impetrante e por isso sofra represálias.

Conheça agora alguns desses novos instrumentos legais, destacados por Caixa-alta em conjunto com o secretário de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, Paulo Salvador Frontini. Nas próximas edições, esta seção abordará mais detalhadamente os mais importantes, mostrando como os consumidores podem fazer uso deles.

1) Os consumidores podem criar associações e cooperativas sem precisar de autorização governamental, ficando inclusive vedada a interferência estatal em seu funcionamento (art. 5, inciso 18).

2) As associações têm poder de representar seus filiados, tanto judicial quanto extrajudicialmente, (art. 5, inciso 21).

3) O Estado fica obrigado a promover a defesa do consumidor, na forma da lei (art. 5, inciso 32).

4) Todos têm direito de receber, dos órgãos públicos, informações de interesse particular, coletivo ou geral, em prazo que seja estipulado por lei, sob pena de responsabilidade. São exceções aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (art. 5, inciso 33).

5) O consumidor pode agora impetrar mandado de segurança, para proteger seus direitos, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou pessoa jurídica exercendo atribuições do poder público (art. 5, inciso 69).

6) Os partidos políticos com representantes no Congresso Nacional, organizações sindicais, entidades de classe ou associações legalmente constituídas e funcionando há mais de um ano também podem impetrar mandado de segurança coletivo, em nome de seus associados (art. 5, inciso 70).

7) Poderá ser impetrado mandado de injunção para fazer valer os seguintes preceitos constitucionais, sempre que eles não estiverem sendo cumpridos por falta de norma regulamentadora: exercício dos di-

reitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, soberania e cidadania (art. 5, inciso 71).

8) Poderá entrar com um pedido de habeas-data todo cidadão que quiser saber informações sobre sua pessoa retidas nos órgãos públicos, podendo inclusive fazer a retificação de dados (art. 5, inciso 72).

9) A União tem a competência de legislar sobre propaganda comercial. Entretanto, leis complementares podem ser transferidas para a competência dos Estados. Como, por exemplo, para fixar punições para propaganda mentirosa (art. 22, inciso 28).

10) A produção agropecuária e a organização do abastecimento de alimentos é de competência comum da União, dos Estados e dos municípios (art. 23, inciso 8).

11) O combate às causas da pobreza e dos fatores de marginalização também competem à União, Estados e municípios (art. 23, inciso 10).

12) A União e os Estados devem legislar sobre produção e consumo, responsabilidades por dano ao consumidor, criação, funcionamento e processo do Juizado de Pequenas Causas (art. 24, incisos 5, 8 e 10).

Nesses casos, a União elabora as normas gerais e os Estados respondem pelo detalhamento. Vale lembrar que o Juizado de Pequenas Causas é um grande benefício ao

consumidor, que não precisa mais enfrentar a morosidade da Justiça.

13) Os partidos políticos, confederações sindicais e entidades de classe de âmbito federal podem propor ações de inconstitucionalidade perante o Supremo Tribunal Federal (art. 103).

14) O Ministério Público pode promover ação civil pública para proteger interesses difusos, entre eles os dos consumidores (art. 129, inciso 3).

15) Um dos princípios básicos da ordem econômica agora é a defesa do consumidor (art. 170).

16) A lei terá que criar punições para pessoas jurídicas. Por exemplo, se uma escola particular abusivamente ela não pode ser presa, enquanto pessoa jurídica, mas agora fica passível de sanções como a intervenção do Estado no estabelecimento (art. 173, parágrafo 5º).

17) Finalmente, o artigo 48 das Disposições Finais e Transitórias prevê a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor. Para Paulo Frontini esse código deve ter um alcance amplo, fixando princípios e normas gerais, mas ficará sujeito às legislações de cada segmento que afeta a vida dos consumidores. E esses segmentos são muitos, como as áreas de Direito civil, comercial e penal; processos; saúde e alimentação; pesos e medidas; alimentação e abastecimento, entre outras.

(Vera Bueno de Azevedo)

JORNAL DE BRASÍLIA

A Constituinte e o consumidor

Luiz Amaral

"Os governos devem desenvolver, reforçar ou manter uma política firme de proteção ao consumidor... Os governos devem prover ou manter uma infraestrutura adequada para desenvolver, implementar e orientar a política de proteção ao consumidor... Os governos devem intensificar os seus esforços para prevenir práticas que sejam prejudiciais aos interesses econômicos dos consumidores... Os governos devem adotar ou manter normas que definam claramente a responsabilidade do produtor... Os governos devem, dentro de seu próprio contexto nacional, incentivar a formulação e a implementação pelo comércio, em cooperação com as organizações de consumidores, de códigos de comercialização e outras transações comerciais, a fim de garantir uma proteção apropriada para o consumidor... Os governos, devem incentivar e garantir a disponibilidade de infraestrutura para testar e garantir a segurança, a qualidade e desempenho dos bens e serviços essenciais para o consumidor... Os governos devem desenvolver ou incentivar o desenvolvimento de programas de educação e informação para o consumidor em geral..."

Após dois anos de discussão e negociações com o Conselho Social Econômico, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou, por consenso, essa série de normas internacionais para proteção do consumidor. "Esta Resolução deve ser vista como uma das mais importantes realizações da área econômica... assim o representante da Suécia definiu aquela preocupação das Nações Unidas. Há outras diretrizes importantes, como é o caso das palavras de Tancredo Neves: "Não pode o poder público progredir ao tempo em que a defesa do consumidor resumia-se a uma legislação de defesa chamada economia popular... Há ainda a advertência do próprio presidente Sarney: "Uma política efetiva de proteção ao consumidor não pode ser entendida como uma ação contra as forças de produção e

distribuição. Ela deve representar em verdade uma salutar busca de equilíbrio e justiça social, com incisão respeito aos direitos humanos, e deve se dirigir, prioritivamente, somente àqueles que violam esses ideais". Como se vê, o presidente Sarney já fizera antes a opção pelos pobres e desfavorecidos, eis que o consumidor é, por definição, o que está desfavorecido na relação de consumo, ou seja, é o hipossuficiente, tal como o trabalhador frente ao empregador, tendo em vista a necessidade (não de consumo) de trabalho.

Sem embargo, o que se tem feito no Brasil de efetivo para a consecução daquelas diretrizes? Nada, sobretudo nas regiões Nordeste e Norte, mas há felizes exceções. O brasileiro do Norte/Nordeste tem, enquanto consumidor, interesses e direitos apenas formais.

Em quase dois anos de existência o CNDC - Conselho Nacional de Defesa do Consumidor - enquanto pôde, estudou e encaminhou muitas recomendações para que se efetivassem aquelas diretrizes de redução, em última análise, do largo fosso que separa, entre nós, o progresso econômico. Quais os direitos universais do consumidor que o Brasil acolhe efetivamente? Em nossa Constituição futura certamente se garantira, no capítulo da ordem econômica e social, os direitos mínimos do consumidor, reconhecidos universalmente pela ONU.

Uma das recomendações do CNDC foi o "engajamento" da verdadeira Torre de Babel (31 órgãos, distribuídos por cinco ministérios) que é a defesa, ou melhor, a simples fiscalização em prol da população consumidora. Encomendou-se estudos à Fundação João Pinheiro, remetidos a vários setores do governo federal (inclusive à Secretaria de Administração da Presidência da República, Casa Civil, SEPLAN, etc.). Outra sugestão do CNDC foi o aperfeiçoamento e atualização para posterior consolidação do enorme e desconexo conjunto de leis e isso começou-se a realizar com base na obra "Relações de Consumo" (Ed. do MJ). Na reunião de

CNDC de novembro de 1985, foi sugerida a descentralização da Sunab e que a Cobal se voltasse para as periferias e cidades do interior, deixando as áreas nobres e ricas para os supermercados particulares. Todas essas resoluções foram tomadas perante os ministros-conselheiros, dirigentes dos órgãos em questão e lideranças do setor, num ambiente de nascente democratização econômica.

Começava-se, assim, dar contornos à política nacional de defesa do consumidor, sobretudo com realce para o "consumidor menos favorecido". A necessária desobstrução da iniciativa privada à economia de mercado, a redução dos gastos públicos tudo isso passa, e não é incompatível, pela formulação de uma eficiente e séria política de proteção ao consumidor brasileiro, na qual a questão preço é apenas parte de um todo. Por isso é que a criação de órgãos ou sistema nacional de mera fiscalização de preços apenas não pode ser bem vista.

As autoridades e principalmente os constituintes não devem e não podem se deixar confundir. A madriável política de defesa do consumidor não é incompatível com a livre iniciativa privada ou com a desejável economia de mercado, nada tem a ver com a inconveniente intervenção (correncial) do Estado na economia. Tem, isso sim, muito a ver com a justiça social, com direitos humanos e com democracia econômica. É necessário, pois, que o consumidor seja capacitado a atuar com consciência, responsabilidade e liberdade no mercado e isto é função primordial do Estado, como se verifica nas normas das Nações Unidas. A restrição psicológica do empresário e sobretudo do governo a expressão "defesa do consumidor" era característica da velha república. Os "fiscais do presidente" (todos os consumidores brasileiros), na conjuntura atual, apenas pedem, como prêmio de consolação, a promessa de que o governo se empenhará pelos seus direitos e interesses.

Luiz Amaral, é secretário-executivo do Conselho N. de Defesa do Consumidor

ANC 88
 Pasta 08 a 15
 Abril/87
 091

A.N.C. 1987-14
Consumidor
manda carta
ao Congresso

JORNAL DE BRASÍLIA
 14 ABR 1987

O prazo para arrecadação de assinaturas para o documento "Os Direitos do Consumidor na Constituinte", que será entregue na próxima semana aos parlamentares na abertura do 8º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor, foi prorrogado. Até agora só no Distrito Federal, em quatro dias de trabalho, foram arrecadadas mais de 3 mil assinaturas. A população terá até amanhã para participar do documento, comparecendo aos postos volantes do Procon no mezanino da rodoviária, na sede do órgão no terceiro andar do anexo do Palácio do Buriti ou ainda no Centro de Convenções, onde o encontro está sendo preparado.

Participam desse processo entidades de defesa do consumidor de todo o país, que estarão presentes ao encontro em Brasília nos dias 21 a 24 deste mês. As discussões girarão em torno de assuntos polêmicos como o direito ao consumo e a qualidade dos produtos, a segurança, a escolha e informação, indenização e educação da população para o consumo. Todas as pessoas ligadas à defesa do consumidor, sejam elas funcionárias de órgãos específicos ou voluntárias, poderão participar do encontro.

Em Brasília já foram arrecadadas mais de 3 mil assinaturas na sede do Procon e lugares de maior movimento, como rodoviária e Conjunto Nacional. Outras entidades de defesa do consumidor e associações estão colaborando, no sentido de conseguir um mínimo de 30 mil assinaturas para que o documento possa ser encaminhado à Constituinte. A Associação de Mulheres do Guará, presidida por Maria Liberata, e a Associação das Donas-de-Casa de Brasília, liderada por Vera Santana, estarão trabalhando até às vésperas do encontro nacional.

Farão parte do encontro cinco países da América Latina (Argentina, Uruguai, Equador, Chile e Peru) e mais dois participantes da Europa já estão confirmados: Espanha e Portugal. De outros estados brasileiros, mais de 200 pessoas estão inscritas. O superintendente do Sunab, Aluisio Teixeira, segundo a diretora executiva do Procon, Elisa Martins, enviou à comissão do encontro a contribuição de Cr\$ 100 mil para o transporte de todas as pessoas interessadas em participar do evento a partir do próximo dia 21.

GOUÇON

ANC p 2

O consumidor na Constituição

Elisa Martins

Em relação à conquista dos direitos e da defesa do consumidor assegurados na nova Constituição, tão bem definida pelo presidente Ulysses Guimarães como a "Constituição Cidadã", impõe-se, para registro histórico, relatar como tudo começou. É importante preservar a memória das conquistas populares na Constituinte de 1987/1988. Mais que avanços sociais, elas são efetivamente um salto cultural.

Em 1987, de 21 a 24 de abril, o Procon/DF promoveu, com o apoio expresso e o prestígio político do então governador José Aparecido de Oliveira, o 8º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor. Na realidade, foi um encontro internacional, não só por ter sido realizado na Capital do Brasil, mas sobretudo pelo seu tema central, "O Consumidor na Constituinte", e se constituiu no fórum adequado para a formalização de princípios e diretrizes que, incluídos na nova Carta e objeto de leis ordinárias, garantissem aos brasileiros, a exemplo da moderna conquista de sociedades desenvolvidas: os direitos e defesa do consumidor.

Compareceram de forma especial, muito atuantes, no sentido de intercâmbio e relato de experiências, além dos Procons e associações civis do nosso País, entidades defensoras do consumidor de outros países da América Latina (Argentina, Equador, Peru, Uruguai), do Caribe (Cuba) e da Europa (Portugal e Espanha). Nesses dois países do Velho Mundo, as Constituições, contemporâneas, asseguram os direitos e a defesa do consumidor.

Constituintes, líderes partidários, políticos, promotores de justiça, técnicos e diversas autoridades ligadas ao assunto debateram com mais de 300 participantes a questão do consumidor.

Afirmou na época o governador José Aparecido:

"Na nova Constituição da República, cuja estrutura democrática assegura o encontro do Estado com a Nação, o consumidor disporá de instrumentos legais para um melhor entendimento com a classe produtora de bens de consumo, em benefício do equilíbrio e da convivência social".

Realmente, a nova Carta, cuja elaboração acompanhei como representante nacional dos Procons e das entidades civis, contém dispositivos avançados que asseguram o encontro do Estado com a Nação. Nela estão assegurados, entre os avanços sociais obtidos, os direitos e a defesa do consumidor.

Temos também a criação do Juizado de Pequenas Causas, o "habeas data", o mandato de segurança coletivo e o mandato de injunção.

Todos esses princípios se erigem, de fato, como instrumentos que permitem ao cidadão fazer valer os seus direitos. Merecem destaque, ainda, as conquistas dos trabalhadores e os direitos das mulheres, o capítulo do meio ambiente muito importante, porque levarão à melhoria da qualidade de vida da população. Ressalte-se que esses avanços não caíram do céu ou simplesmente foram dádivas de quem quer que seja. Com a própria Constituição nova, só se concretizaram devido à constante mobilização popular e à sensibilidade dos constituintes progressistas, de fato comprometidos com o povo, e à indiscutível liderança do deputado Ulysses Guimarães.

A maior lição nestes 18 meses de Constituinte é a do exercício democrático, da pressão, participação e mobilização popular — práticas tão legítimas e inerentes à pessoa humana como a própria vida. A conquista sobre os direitos do consumidor na Constituição decorreram não só da realização de um encontro nacional, não só do trabalho dos Procons. Elas resultaram desses fatores, mas principalmente da mobilização popular.

As conclusões do 8º Encontro e as reivindicações dos participantes — explicitadas na Carta de Brasília sobre os Direitos do Consumidor na Constituinte — tiveram o respaldo de cerca de 40.000 assinaturas populares, colhidas no Dia Nacional dos Direitos do Consumidor na Constituinte, promovido pelos Procons estaduais, com a participação de entidades civis, entregues ao presidente da Assembleia Nacional Constituinte. Reproduzimos também o registro dessa entrega, por se tratar de ato histórico:

"No dia 23, às 12h00, os participantes do 8º Encontro foram recebidos pelo presidente da Assembleia Nacional Constituinte em audiência especial, quando entregaram 38.696 assinaturas populares, colhidas em cinco dias em nível nacional, pelos Procons dos Estados, que referendaram as sugestões de dispositivo expresso para que os direitos do consumidor constassem da nova Constituição.

Ao receber as sugestões e as assinaturas, o presidente Ulysses Guimarães disse: "O consumidor é a sociedade, ou a Constituinte serve a ele ou às elites. Encaminharei este documento à comissão ou sub-comissão correspondentes. Podem

considerar-me como um consumidor, não como presidente da Constituinte; farei isso não só por patriotismo, mas muito mais por egoísmo, em respeito a minha mulher, meus filhos e meus netos. Peço à diretora do Procon que me telefone e cobre este compromisso que aqui mesmo assumo perante todos vocês".

Após toda a mobilização, que teve grande repercussão na imprensa, estão assegurados nossos pleitos. Aliás, devemos, também, parte dessas conquistas ao apoio e à cobertura de todos os veículos de comunicação (televisões, rádios e jornais), que pelo incansável trabalho de repórteres e técnicos, pela sensibilidade dos seus dirigentes, cumpriram a função social de divulgar os direitos do consumidor. Consideramos plenamente atendidas as reivindicações dos consumidores, encaminhadas à Assembleia Nacional Constituinte. Agora, é preciso que a mobilização popular prossiga, que sejam promovidos debates por todos os segmentos da sociedade sobre a nova Constituição.

Que mulheres, homens, crianças e jovens conheçam os mecanismos constitucionais que garantem seus direitos de cidadãos. Que haja um amplo processo de educação e conscientização de todos, visando o pleno cumprimento da Constituição, a efetiva observância das leis. O brasileiro precisa saber que ele poderá acionar o Estado por omissão em cumprir a Constituição, está consignado a todos os direitos ao consumo. Acesso ao consumo não pode ser privilégio de apenas um terço da população como acontece em nosso País. Somos a 8ª economia do mundo e o 56º País em qualidade de vida da população. Nossa luta é para que esta situação mude. Se o grande segredo das conquistas populares é a permanente mobilização, a cobrança da população será a garantia de que a nova Carta não venha a ser letra morta, mas realmente a "Constituição Cidadã".

Não poucas vezes fomos tocadas pela emoção ao constatar, ante os problemas do dia-a-dia, o quanto a sociedade está conscientizada das prerrogativas da cidadania, inclusive dois terços da população brasileira que sequer tem acesso ao consumo da cesta básica de alimentos.

Tem sido um dos nossos objetivos, na direção do Procon/DF, que, com amor, nestes 28 meses, compartilhamos das angústias e das esperanças das 35.000 pessoas que nos procuraram, numa luta árdua, mas extremamente gratificante.

□ Elisa Gonçalves Martins, é diretora-executiva do Grupo Executivo de Defesa do Consumidor (Procon/DF).

27 SET 1988

PROCON/DF

ANC 88
 Pasta 06 a 11
 março/87
 091

O grande acordo

11 MAR 1987

ANC
 pag. 10

A Constituinte, finalmente, vai começar a elaborar a nova Constituição. Depois de alguns percalços, naturais na vida parlamentar, os constituintes conseguiram aprovar o regimento interno. Já sabem, agora, como trabalharão para debater e votar a Constituição tão aguardada pela nação, instrumento imprescindível para a consolidação da democracia no país.

O que se espera agora é que o exemplo frutifique. Foi preciso um acordo entre os principais partidos representados na Constituinte para que o impasse fosse superado, que posições inflexíveis fossem removidas e que o regimento fosse aprovado.

Serão necessários outros acordos para que a nova Constituição seja aprovada em um prazo razoável, sem delongas e ameaças de crises políticas.

Na política, a chave é a negociação. Cada parte tem suas posições, seus princípios, suas teses e compromissos. De nada adianta, porém, querer sustentá-las sem um só recuo, uma só transigência. É preciso chegar a consensos quando se trata de uma questão de interesse nacional, que se sobreponha aos interesses de cada partido e de cada constituinte.

A Constituição é o grande acordo nacional de que necessitamos.

JORNAL DE BRASÍLIA A Constituinte e o consumidor

Luiz Amaral

"Os governos devem desenvolver, reforçar ou manter uma política firme de proteção ao consumidor..." "Os governos devem prover ou manter uma infraestrutura adequada para desenvolver, implementar e orientar a política de proteção ao consumidor..." "Os governos devem intensificar os seus esforços para prevenir práticas que sejam prejudiciais aos interesses econômicos dos consumidores..." "Os governos devem adotar ou manter normas que definam claramente responsabilidade do produtor..." "Os governos devem, dentro de seu próprio contexto nacional, incentivar a formulação e a implementação pelo comércio, em cooperação com as organizações de consumidores, de códigos de comercialização e outras transações comerciais, a fim de garantir uma proteção apropriada para o consumidor..." "Os governos, devem incentivar e garantir a disponibilidade de infra-estrutura para testar e garantir a segurança, a qualidade e desempenho dos bens e serviços essenciais para o consumidor..." "Os governos devem desenvolver ou incentivar o desenvolvimento de programas de educação e informação para o consumidor em geral..."

Após dois anos de discussão e negociações com o Conselho Social Econômico, a Assembléia Geral das Nações Unidas adotou, por consenso, essa série de normas internacionais para proteção do consumidor. "Esta Resolução deve ser vista como uma das mais importantes realizações da área econômica...", assim o representante da Suécia definiu aquela preocupação das Nações Unidas.

Há outras diretrizes importantes, como é o caso das palavras de Tancredo Neves: "Não pode o poder público progredir ao tempo em que a defesa do consumidor resumia-se a uma legislação de defesa chamada economia popular...". Há ainda a advertência do próprio presidente Sarney: "Uma política efetiva de proteção ao consumidor não pode ser entendida como uma ação contra as forças de produção e

distribuição. Ela deve representar em verdade uma salutar busca de equilíbrio e justiça social, com incisivo respeito aos direitos humanos, e deve se dirigir, punitivamente, somente àqueles que violem esses ideais". Como se vê, o presidente Sarney já fizera antes a opção pelos pobres e desfavorecidos, eis que o consumidor é, por definição, o que está desfavorecido na relação de consumo, ou seja, é o hipossuficiente, tal como o trabalhador frente ao empregador, tendo em vista a necessidade (não de consumo) de trabalho.

Sem embargo, o que se tem feito no Brasil de efetivo para a consecução daquelas diretrizes? Nada, sobretudo nas regiões Nordeste e Norte, mas há felizes exceções. O brasileiro do Norte/Nordeste tem, enquanto consumidor, interesses e direitos apenas formais.

Em quase dois anos de existência o CNDC — Conselho Nacional de Defesa do Consumidor — enquanto pôde, estudou e encaminhou muitas recomendações para que se efetivassem aquelas diretrizes de redução, em última análise, do largo fosso que separa, entre nós, o progresso econômico. Quais os direitos universais do consumidor que o Brasil acolhe efetivamente? Em nossa Constituição futura certamente se garantirá, no capítulo da ordem econômica e social, os direitos mínimos do consumidor, reconhecidos universalmente pela ONU.

Uma das recomendações do CNDC foi o "enxugamento" da verdadeira Torre de Babel (31 órgãos, distribuídos por cinco ministérios) que é a defesa, ou melhor, a simples fiscalização em prol da população consumidora. Encomendou-se estudos à Fundação João Pinheiro, remetidos a vários setores do governo federal (inclusive à Secretaria de Administração da Presidência da República, Casa Civil, SEPLAN, etc.). Outra sugestão do CNDC foi o aperfeiçoamento e atualização para posterior consolidação do enorme e desconexo conjunto de leis e isso começou-se a realizar com base na obra "Relações de Consumo" (Ed. do MJ). Na reunião do

CNDC de novembro de 1985, foi sugerida a descentralização da Sunab e que a Cobal se voltasse para as periferias e cidades do interior, deixando as áreas nobres e ricas para os supermercados particulares. Todas essas resoluções foram tomadas perante os ministros-conselheiros, dirigentes dos órgãos em questão e lideranças do setor, num ambiente de nascente democratização econômica.

Começava-se, assim, dar contornos à política nacional de defesa do consumidor, sobretudo com realce para o "consumidor menos favorecido". A necessária desobstrução da iniciativa privada à economia de mercado, a redução dos gastos públicos tudo isso passa, e não é incompatível, pela formulação de uma eficiente e séria política de proteção ao consumidor brasileiro, na qual a questão preço é apenas parte de um todo. Por isso é que a criação de órgãos ou sistema nacional de mera fiscalização de preços apenas, não pode ser bem vista.

As autoridades e principalmente os constituintes não devem e não podem se deixar confundir. A inadiável política de defesa do consumidor não é incompatível com a livre iniciativa privada ou com a desejável economia de mercado, nada tem a ver com a inconveniente intervenção (concorrencial) do Estado na economia. Tem, isso sim, muito a ver com a justiça social, com direitos humanos e com democracia econômica. É necessário, pois, que o consumidor seja capacitado a atuar com consciência, responsabilidade e liberdade no mercado e isto é função primordial do Estado, como se verifica nas normas das Nações Unidas. A restrição psicoidiológica do empresariado e sobretudo do governo à expressão "defesa do consumidor" era característica da velha república. Os "fiscais do presidente" (todos os consumidores brasileiros), na conjuntura atual, apenas pedem, como prêmio de consolação, a promessa de que o governo se empenhará pelos seus direitos e interesses.

Luiz Amaral, é secretário-executivo do Conselho N. de Defesa do Consumidor

Procon envia sugestões ao projeto de deputada

A diretora do Conselho de Defesa do Consumidor (Procon-DF), Elisa Martins, encaminhou, ontem, ao gabinete da deputada Márcia Kubitschek (PMDB-DF) um ofício (OF. N° 494/88) contendo sugestões e aperfeiçoamentos ao texto do projeto de lei no qual a parlamentar propõe normas para a Defesa do Consumidor. O projeto, considerado pela diretora do Procon como uma grande contribuição para o futuro Código de Defesa do Consumidor, previsto pela constituinte, chegou na segunda-feira ao órgão e ontem já havia recebido todas as correções julgadas necessárias.

Uma das principais sugestões está inserida no Artigo 14, que prevê uma garantia mínima de 12 meses ou de 20 mil quilômetros para os automóveis. O Procon sugeriu a inserção de mais um parágrafo, com o qual ficaria estabelecido o prazo de seis meses, a contar da promulgação da Carta, para as indústrias dotarem os veículos com dispositivos que evitem a poluição.

O projeto de Lei da deputada Márcia Kubitschek prevê a aplicação de uma série de multas aos infratores das normas de defesa do consumidor. Em seu ofício, o Procon/DF propõe que seja acrescentado um dispositivo estabelecendo quem deve aplicar e arrecadar as multas.

E o Procon quer, ainda, que as penas sejam mais rigorosas para os estabelecimentos que reincidirem nas faltas, sugerindo, nestes casos, que seja até suprimido o alvará de funcionamento da empresa. Essa preocupação surgiu porque é grande o número de reincidentes registrados no órgão hoje.

Além do Procon do Distrito Federal, os demais órgãos de defesa do consumidor existentes no país deverão enviar suas propostas ao projeto de Lei da deputada brasileira, que tem 32 artigos, mas que poderá, quando de sua apreciação pelo Congresso Nacional, ficar maior.



Os representantes dos Procons também querem a saída do ministro Roberto Santos

Só Constituinte saíva consumidor

A inexistência de uma política sanitária no País e a fraca atuação do ministro da Saúde, Roberto Santos, foram os assuntos que predominaram ontem durante o terceiro painel do 8º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor. No final da manhã conferencistas, debatedores e participantes da plenária foram juntos ao presidente da Assembleia Nacional Constituinte, deputado Ulysses Guimarães, pedir a garantia dos direitos do consumidor na Constituição através de um extenso abaixo-assinado contendo 28 mil 896 assinaturas, recolhidas em todo o Brasil.

O documento entregue a Ulysses Guimarães pede que a Assembleia Nacional Constituinte assegure os direitos dos cidadãos no consumo, educação, informação, a ser ouvido, indenizado, educado para o consumo e tenha um meio ambiente saudável. Ao deputado também foi entregue um documento, feito às pressas, reivindicando uma ampliação da política de melhoria da qualidade dos produtos oferecidos ao consumo, apoio ao movimento de defesa do consumidor, ampla liberdade de informação à população sobre aquilo que se vai consumir e a demissão do ministro da Saúde.

Desde o primeiro dia do Encontro, no saguão central dos auditórios do Centro de Convenções onde se realiza o evento, estão expostas faixas contra a atuação do ministro Roberto Santos frente à pasta da Saúde. Uma delas pede que o ministro seja trocado uma por uma política de saúde mais justa e eficiente.

No documento elaborado rapidamente durante o painel de ontem, que trata da Normalização e Controle da Qualidade de Bens e Produtos, é lembrada a posição de ministro Roberto Santos ao liberar os sucos de frutas contaminadas, "pendo por terra a confiança que as entidades de defesa do consumidor e a população em geral vinham depositando na ação governamental".

Diz ainda: "O precedente aberto em que a autoridade máxima da saúde brasileira e permeável a pressões de interesses empresariais e não tal autoridade continue gozando do prestígio de ser um ministro de Estado, demonstra que aqueles compromissos de dois anos atrás foram abandonados e o povo começa novamente a ser enganado".

A campanha desencadeada pelos funcionários daquela autarquia começa a ganhar muitos adeptos que agora exigem uma posição dos partidos

políticos. Presente ao Encontro, Luis Felipe Moreira Lima, ex-secretário de Vigilância Sanitária — demitido por ter se manifestado contra a liberação dos sucos de frutas com excesso de dióxido de enxofre — explicou aos presentes as reais razões de seu afastamento e foi plenamente apoiado pela posição assumida.

Segundo Luis Felipe, existem hoje 150 laudos laboratoriais comprovando a contaminação dos sucos e um processo judicial aberto que possui influências na decisão de Roberto Santos em liberar o produto à venda. "O que existe é a hesitação do executivo em assumir o comando de determinadas mudanças e resoluções de problemas que precisam de rapidez. Alguns avanços nos últimos dois anos foram possíveis devido ao entusiasmo da equipe técnica" esclareceu.

Antonio Osvaldo Coutinho, também presente ao Encontro, convidado como debatedor, falou como ex-diretor da Divisão Nacional de Alimentos (Dinal), já que sua exoneração foi publicada no Diário Oficial do dia 21. Para ele, não há uma guerra desencadeada às empresas, mas um rigor maior que as normas e leis de controle de qualidade sejam cumpridas.

Deputado quer a saúde estatal

A Normalização e Controle da Qualidade de Bens e Produtos foi o primeiro tema do manhã de ontem do 8º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor, que devido aos intensos debates acabou por prorrogar a transferência para hoje do segundo painel do dia: a educação do consumidor. Foram convidados para falar sobre o tema o deputado Carlos Borges da Silveira (PMDB/PR), Maria Deise Horta, diretora do Centro de Assistência Judiciária Gratuita do DF, Osvaldo Coutinho, ex-diretor do Dinal, e Massao Ito, presidente do Inmetro.

A abertura dos trabalhos foi feita pelo deputado Ralph de Blase (PMDB/SE), que logo passou a palavra para seu colega Carlos Borges, presidente do Parlamento Brasileiro de Saúde (região suprapartidária). Um apelo pelo tema saúde, Borges começou sua palestra mostrando o dramático quadro deste setor no País. "Hoje temos mais de 1 mil municípios sem médicos, o maior índice de mortalidade infantil e um acervo de outros problemas, além das doenças da fome, de mortalidade infantil e uma série de outros problemas, além das doenças da fome, subnutrição, dos agrotóxicos e medicamentos incorretos", definiu.

Para o deputado, também médico, o País precisa com urgência de uma nova legislação no controle de qualidade e que seja realmente seguida, não permitindo a subversão de interesses comerciais sobre "o que o homem tem de mais precioso: a sua saúde". Borges é plenamente a favor de medidas como a formação de um sistema único de saúde, o controle do Estado sobre esse sistema, a garantia da disponibilidade e uso de insumos e equipamentos de boa qualidade, equidade no acesso aos serviços de saúde e participação da sociedade nos processos de aperfeiçoamento do Sistema Nacional de Saúde.



Orlando Atarcon

Mas antes disso é preciso elaborar uma legislação simples e eficiente, aposta a que está em vigor hoje. "Lão complexa que nem mesmo os especialistas a conhecem", confirma Maria Deise, do Centro de Assistência Judiciária Gratuita do DF. "Perante o atual quadro, resta ao consumidor acompanhar preços. "É indispensável que a lei seja clara na defesa dos direitos do consumidor", afirma.

Maria Deise sugere que, assim como na Espanha, seja feita uma lista de produtos prejudiciais à saúde para que o governo possa agir de forma mais enérgica além das simples aplicações de multas.

Já Osvaldo Coutinho, ex-diretor de Divisão de Alimentos do Ministério da Saúde (Dinal), defende maior autonomia aos municípios. "Gerar competência mais próxima da população é uma forma de melhorar o controle sanitário", diz. Em Brasília esta autonomia é suficiente, garante Waldir Barnabé, diretor do Departamento de Fiscalização da Saúde. Tanto que ele sozinho vem mantendo a interdição dos sucos de frutas contaminados e avisa que lá inutilizar milhares de litros nos



Barnabé: Cumpro a lei

próximos dias. "Estou seguindo a lei", justifica.

Nos dois últimos anos houve um certo avanço na normatização e controle de qualidade, conforme esclareceu Coutinho. Neste espaço de tempo não entrou no mercado nenhum novo tipo de aditivo, por exemplo, pois a Dinal só libera novas remessas se forem comprovadas sua necessidade e absoluta segurança ao organismo.

No Distrito Federal a vigilância se dá em nível de comércio, pela inexistência de fábricas. De acordo com Waldir Barnabé, faltam apenas técnicos, pessoal de apoio e condições materiais para melhorar os resultados do trabalho da Saúde Pública. "Esta é uma área que não gera lucro, somente despesas e requer investimentos quase que mensais, principalmente depois do Plano Cruzado quando a população ficou mais exigente", explica.

No início do ano passado o Departamento de Fiscalização da Saúde em Brasília tinha 175 funcionários. Hoje este número não chega a 120 pois os baixos salários afetaram a mão-de-obra qualificada.

JORNAL DA TARDE
18 ABR 1987

O ESTADO DE S. PAULO — Sábado, 18-4-87

Uma Constituição com menos ingerência do Estado na economia, pede o comércio.

Representantes do comércio de todo o País entregam até início do próximo mês, ao presidente da Assembleia Nacional Constituinte, deputado Ulysses Guimarães, um documento propondo a redução da interferência do Estado no setor privado. Os empresários do comércio irão elaborar o documento entre os dias 26 e 28 deste mês, durante o IV Congresso Nacional das Associações Comerciais, no Centro de Convenções, em Brasília.

Segundo o presidente da Associação Comercial do Distrito Federal, Lindeber Aziz Coury, não se pretende fazer nenhuma manifestação de protesto contra as autoridades. "O que pretendemos é indicar, através do livre debate, os caminhos mais viáveis para acabar com essa situação quase calamitosa em que se encontra a iniciativa privada no Brasil."

Na sua opinião, o Brasil é um dos países onde os reflexos negativos do governo se fazem presentes no setor privado. De acordo com Aziz Coury, o que se verifica em todo o mundo é que o sucesso das micro, pequenas, médias e grandes empresas se dá pela capacidade exclusiva e única de criatividade dos próprios empresários, "sem qualquer tipo de ingerência do governo ou sobre o governo".

No IV Congresso Nacional das Associações Comerciais, os empresários do setor irão discutir também o documento elaborado pelo presidente da Confederação Nacional das Associações Comerciais, Amaury Temporal, intitulado "Projeto Social para o Brasil". O documento faz basicamente uma defesa intransigente de uma economia de mercado que funcione livremente, sem a presença do Estado.

ANC 88
Pasta 16 a 23
Abril/87
023

Um encontro nacional, em defesa do consumidor.

O presidente da Assembleia Nacional Constituinte, deputado Ulysses Guimarães, receberá na próxima terça-feira um documento com as principais reivindicações dos consumidores de todo o País para inserção na futura Carta constitucional. A entrega será feita pelo secretário-executivo do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC), Luis Amaral, durante a abertura do 8º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor da América Latina e Caribe, no Centro de Convenções de Brasília.

Estarão presentes à abertura do simpósio o ministro da Justiça, Paulo Brossard (presidente do CNDC), o governador do Distrito Federal, José Aparecido de Oliveira, o senador Mário Covas (líder da Maioria na Constituinte) e o governador de São Paulo, Orestes Quêrcia, que fará a palestra "O Estado e a Defesa do Consumidor", além de outros parlamentares. A mesa do 8º Encontro será presidida pelo ex-governador de São Paulo, Franco Montoro, e o conferencista será José Vargas, representante da Organização Internacional de União dos Consumidores (Iocu).

O simpósio irá até o dia 24, ao final do qual serão apresentadas as conclusões dos grupos de trabalho para a elaboração da Carta de Brasília sobre os direitos do consumidor. "O Consumidor na Constituinte" será o primeiro Painel, no dia 22. A mesa será presidida pelo ministro Paulo Brossard, da Justiça, e o conferencista será o deputado José Serra. À tarde haverá o debate sobre "A atuação conjunta do Ministério Público com as entidades de defesa do consumidor", painel presidido por Paulo Fontini e que terá como conferencista Edson Vidal.

O deputado Ralph Biasi presidirá a mesa do primeiro painel da quinta-feira, dia 23, "Normatização e controle da qualidade de bens e produtos", cujo conferencista será Luis Carlos Borges da Silveira. No último dia do 8º Encontro, 24, será realizado o Painel apresentado pelo representante da Iocu, cuja presença no simpósio é considerada importante uma vez que brasileiros disputam com mexicanos, venezuelanos e uruguaios o direito de sediar a instalação da sede latino-americana e caribenha do órgão consultivo da Organização das Nações Unidas (ONU).

ANEXO E - Matéria veiculada no Diário do Nordeste em 10 De Maio de 2009.

Em épocas de crise, como a que se abate presentemente no mundo, e quando surge a possibilidade, ainda que remota, de uma escalada inflacionária, cresce a tendência de os produtos industriais, sobretudo os destinados ao consumo alimentar, reduzirem a quantidade do que anteriormente continham suas embalagens, sem que no entanto, ocorra a correspondente redução no preço. Em alguns casos registrados em queixas de consumidores por todo o país, o preço dos artigos chega mesmo a aumentar, enquanto diminui sem nenhum esclarecimento ou aviso para o comprador, a quantidade especificada na embalagem.

Tais maneiras de burlar a boa-fé, entre várias outras similares tentativas de ludíbrio, devem ser adequadamente aferidas na aquisição dos produtos e denunciadas à Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), órgão que mantém filiais em todas as capitais. Avalia-se que cerca de 70% das reclamações recebidas pelo Procon são resolvidas em algumas etapas do atendimento que vai da remessa da carta à empresa fornecedora, fixando prazo para reparação do prejuízo causado, ao processo administrativo, quando for o caso.

Inúmeras queixas que seguem para a justiça chegam a transformar-se em ações coletivas, devidamente encaminhadas ao Ministério Público.

O Código de Defesa do Consumidor é reputado uma grande conquista do cidadão brasileiro. Antes de sua vigência, há quase duas décadas, era praticamente impossível ao consumidor conhecer ou avaliar as características de um produto, entre elas, a data de fabricação, validade e composição, bem como aferir a verdadeira quantidade do seu conteúdo. Tornavam-se bastante complicados os caminhos burocráticos para aqueles que tivessem paciência de recorrer aos trâmites judiciários cabíveis na época, no sentido de fazer reivindicações em caso de troca ou devolução do produto.

A instituição do Código de Defesa do Consumidor (CDC) decorreu de determinação expressa na Constituição Federal de 1988, com o objetivo de suprir as notórias carências das insuficientes e defasadas

normas do Código Comercial até então em vigor. O CDC é elogiado por respeitados juristas internacionais como uma das legislações mais avançadas do mundo no gênero, em virtude do caráter abrangente de suas disposições e da linguagem clara e objetiva do seu conteúdo, muito preciso ao basear-se na boa-fé objetiva do fornecedor, através de informações verdadeiras e que não dêem margem a dúvida.

O avassalador avanço tecnológico, em curso na atualidade, já tornou ultrapassadas algumas disposições do Código como aquelas relativas ao disciplinamento do comércio eletrônico. Os fatos da vida são mais dinâmicos do que a perspicácia do legislador. Não obstante, o CDC merece ser amplamente divulgado através de cartilhas, campanhas publicitárias, cursos e folhetos explicativos, com a finalidade precípua de assegurar ao cidadão a consciência de um instrumento a seu alcance, para defender seu bolso dos ataques inescrupulosos.

Anexo F – Pesquisa de campo realizada nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais – Sentenças – Eficácia do Direito do Consumidor.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA
12º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**

REPARAÇÃO DE DANOS

Processo n.º 2003.01.01154-0.

Promovente: Francisco Alves Galdino.

Promovido: Tim Nordeste S/A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 de
Lei 9.099/95.

Inicialmente cabe assinalar que a relação jurídica existente entre as partes, na condição de cliente e fornecedor de serviços, deve ser classificada como relação de consumo, à luz dos conceitos expendidos nos artigos 1º, 2º e 3º do Código do Consumidor.

A responsabilidade civil decorrente das relações de consumo é objetiva, ou seja, o consumidor não necessita provar a conduta culposa do fornecedor para que este seja responsabilizado. Juntamente com o regime da responsabilidade objetiva consagrado no Código de Defesa do Consumidor, artigos 6º, inciso VIII; 12, parágrafo 3º; 14, parágrafo 3º, e 38, surge a inversão do ônus da prova, cabendo ao fornecedor provar a existência de excludentes de responsabilidade ou a inexistência do fato gerador do dano, para ver a afastada a obrigação de ressarcir.

No caso concreto a empresa promovida admite em sua contestação que promoveu a mudança do número do telefone celular do promovente, conforme ele narrou na exordial. Contradiz-se, no entanto, ao discorrer sobre a iniciativa da referida mudança. À folha 32, precisamente no item 2, a promovida afirma que “essa mudança fora necessária – e não arbitrária – vez que diante das novas normas da ANATEL, as quais instituíram o SMP (Serviço Móvel Pessoal), a empresa precisava adequar seus usuários para obedecer tais normas”.

No item subsequente, porém, a promovida aduz que “de acordo com a resolução 316/2 da ANATEL, as operadoras podem proceder a mudança de número de seus usuários quando esta for para a devida adequação às operações técnicas da empresa”.

Assim, no primeiro momento a ré dá a entender que foi compelida, por determinação da agência reguladora do setor, a proceder à modificação do número do promovente. No segundo instante deixa claramente transparecer que a medida foi facultativa, estava no campo da possibilidade e com o intuito de atender às suas necessidades técnicas. Cumpre assinalar que em nenhum momento a promovida fez prova acerca das mencionadas “operações técnicas da empresa”. Aliás, a promovida não produziu qualquer tipo de prova sobre fato algum, resumiu-se a alegar que a mudança do número estava autorizada pela ANATEL e que o autor não sofreu prejuízo com relação a esta modificação.

Por outro lado o promovente comprovou o exercício da profissão de mágico, palhaço e animador de festas, tanto com a apresentação de documentos quanto por intermédio da prova testemunhal colhida em audiência. Comprovou, ainda, que suportou prejuízos materiais em decorrência da mudança do número de telefone e da falha na prestação do serviço que, no caso concreto, seria o de fornecer, por determinado período de tempo, o novo número para os que ligassem no número anterior. Quanto a tais fatos é desnecessária a incidência do instituto da inversão do ônus

probatório, já que reputo como incontroversos, posto que a promovida cingiu-se a contestar a ilicitude da mudança do número e a ausência de comprovação dos danos morais..

Observe-se, a título de esclarecimento, que houvesse a necessidade inversão do ônus da prova no atual instante processual, não importaria em cerceamento de defesa. Em primeiro lugar porque se trata, a pefalada inversão, de regra de orientação do julgador e não de dispositivo de natureza processual e em segundo lugar, dada a responsabilidade objetiva da promovida, a ela caberia provar as excludentes de reponsabilidade independentemente da alteração no encargo de produzir as provas.

Neste sentido:

"... IV- Não há vício em acolher-se a Inversão do ônus da prova por ocasião da decisão, quando já produzida a prova." (STJ - Ac. RESP 203225/MG, Quarta Turma, Rel. Min. Sávio de Figueiredo Teixeira, DJ 05.08.2002).

"CONSUMIDOR - ÔNUS DA PROVA - INVERSÃO - FACULDADE CONCEDIDA AO JUIZ, QUE IRÁ UTILIZÁ-LA NO MOMENTO EM QUE ENTENDER OPORTUNO, SE E QUANDO ESTIVER EM DÚVIDA, GERALMENTE POR OCASIÃO DA SENTENÇA - INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 6º, VIII, DA LEI Nº 8.078/90. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é uma faculdade concedida ao Juiz, que irá utilizá-la a favor do consumidor no momento que entender



oportuno, se e quando estiver em dúvida, geralmente por ocasião da sentença." (1º TAC 3ª Câm.; AI nº 912.726-8- SP; Rel. Juiz Roque Mesquita; j. 04/04/2000; v.u.) RT 780/278 BAASP, 2204/186 -m, de 26/03/01.

"...Por fim, não se pode olvidar que a inversão do ônus da prova constitui regra de julgamento a ser utilizada pelo juiz, se necessário e desde que presentes seus pressupostos, no momento da sentença..." E ainda "...Isso significa que não pode a parte liberar-se antecipadamente do ônus que lhe cabe em fazer a prova do seu direito nos termos do art. 333 do Código de Processo Civil." (TJ-PR, Ac. 20115, 4ª. Câmara Cível, Rel. Des. Sydney Zappa, DJ 20.03.2002).

Entendo, portanto, que o dano material resume-se aos valores que o autor deixou de lucrar com a perda de contratos de prestação de serviço no período após a mudança do prefixo de seu celular. Não vislumbro a comprovação da ocorrência de dano moral puro.

E devido à falha do serviço disponibilizado aos clientes da ré, a promotente foi obrigada a adquirir um novo aparelho celular, arcando com prejuízo material que não deveria ser, por ela, suportado, já que não tinha responsabilidade pela brecha na segurança do sistema de telefonia. O dano material deve ser ressarcido pela promovida.

Sobre a natureza do dano moral, a professora Maria Helena Diniz discorre de forma esclarecedora na Revista Literária de Direito, nº 9, Ano II, Fevereiro de 1996, Editora Jurídica Brasileira Ltda. - São Paulo - SP, pág. 8:



"O dano moral vem a ser a lesão a interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo(...). Urge lembrar, ainda, como diz Zannoni que o dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem a consequência do dano(...). O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. (...). Não se paga a dor sofrida, por ela ser insuscetível de aferição econômica, pois a prestação pecuniária, no nosso entender, teria uma função meramente satisfatória, procurando, tão somente, suavizar certos males, não por sua natureza, mas pelas vantagens que o dinheiro poderá proporcionar, compensando até certo ponto o dano que foi injustamente causado."

Mas não é qualquer tipo de contrariedade ou aborrecimento que gera o dano moral indenizável. Não se enxerga a dor, a angústia ou qualquer outro sentimento subjetivo suportado pelo promovente, em virtude da falha alegada, que mereça reparação pecuniária. Fatos como este, diante da complexidade e quantidade de relações comerciais na sociedade moderna, ocorrem constantemente e não dão ensejo à reparação por dano não patrimonial.

Existiu o equívoco por parte da ré que executou unilateralmente a mudança do número sem propiciar ao autor um instrumento de divulgação adequada do novo número, mas não se vislumbra prejuízo psíquico ou subjetivo de tal monta que mereça a reparação de danos morais.



Seria submissão a uma susceptibilidade exacerbada do promovente, além de fomento ao crescimento da chamada "indústria" da reparação de danos morais, considerar que a ré deveria indenizá-lo pelo fato comprovado.

Na aquilatação dos danos materiais, de acordo com a prova testemunhal colhida em audiência, está efetivamente comprovada a perda de dois shows, cada um deles no valor de duzentos e cinquenta reais. Neste aspecto assiste, em parte, razão à promovida ao argumentar que o dano hipotético não deve ser ressarcido. Apesar de afirmar que perdeu várias oportunidades de trabalho em decorrência da falha cometida pela promovida, de forma concreta, só se produziu prova acerca de dois eventos. Um terceiro evento, mencionado pela testemunha Jânia Maria Silva Sombra, aconteceu posteriormente.

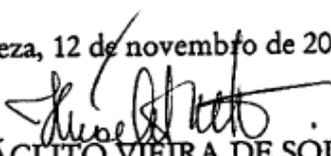
Quanto ao pedido de condenação em obrigação de fazer, consistente na divulgação do novo número, pelo prazo de um ano, à expensas da ré, cumpre indeferir-lo ante a inexistência de previsão normativa da mencionada obrigação, seja em contrato, seja no ordenamento jurídico.

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido, em parte, para condenar a Tim Nordeste S/A a pagar a Francisco Alvres Galdino a quantia de quinhentos reais (R\$ 500,00), a título de ressarcimento por danos materiais, acrescida de juros legais a partir da citação e correção monetária desde o ajuizamento da ação.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 12 de novembro de 2009.


HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA
1º JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

REPARAÇÃO DE DANOS

Processo n.º 2003.01.01074-9.

Promovente: Francinúbia Furtado do Vale .

Promovido: TNL PCS - OI S/A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Inicialmente cabe assinalar que a relação jurídica existente entre as partes, na condição de cliente e fornecedor de serviços, deve ser classificada como relação de consumo, à luz dos conceitos expendidos nos artigos 1º, 2º e 3º do Código do Consumidor. A responsabilidade civil decorrente das relações de consumo é objetiva, ou seja, o consumidor não necessita provar a conduta culposa do fornecedor para que este seja responsabilizado. Juntamente com o regime da responsabilidade objetiva consagrado no Código de Defesa do Consumidor, artigos 6º, inciso VIII; 12, parágrafo 3º; 14, parágrafo 3º, e 38, surge a inversão do ônus da prova, cabendo ao fornecedor provar a existência de excludentes de responsabilidade ou a inexistência do fato gerador do dano, para ver a afastada a obrigação de ressarcir.



Por outro lado, é desnecessária a inversão do ônus probatório, no caso examinado, em relação aos principais fatos que teriam gerado danos materiais e morais para a suplicante: a ocorrência do furto de seu celular, sua comunicação à promovida e, finalmente, a posterior cobrança das faturas após a ocorrência do furto e inclusão do nome da autora em cadastro de inadimplência em decorrência da dívida contestada em juízo. Todos estes fatos estão comprovados, seja por admissão da parte contrária na contestação, seja por prova documental acostada aos autos (boletim de ocorrência, faturas enviadas e pagas após o furto, comprovante de inscrição em cadastro de inadimplência).

A promovida reconhece expressamente que a autora comunicou o furto e solicitou o bloqueio da linha telefônica. Argumenta, porém, que pela natureza do plano contratado, "Oi 40", tais fatos não eximiam a autora de continuar pagando pela franquia de quarenta minutos mensais independente do consumo.

A controvérsia reside exatamente neste ponto: estaria a promovente obrigada a pagar indefinidamente pela franquia mensal correspondente aos quarenta minutos, ainda que tenha comunicado o furto do aparelho celular?

A empresa de telefonia afirma que a obrigação perduraria enquanto durasse o contrato de prestação de serviços dadas as vantagens percebidas pela consumidora quando de sua assinatura. Entretanto, conforme asseverou a promovente em sua manifestação sobre a defesa articulada pela ré, não houve especificação das referidas vantagens. A promovida sequer menciona quais seriam.

Ainda que estivesse prevista em contrato a continuidade do mesmo sem que consumidora estivesse se utilizando dos serviços prestados pela promovida (e no caso examinado o fato que levou ao bloqueio da linha e a falta de utilização dos serviços não dependeu da vontade da autora), tal disposição contratual implicaria em vantagem



desproporcional e excessiva para o fornecedor de serviços em detrimento do consumidor, prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 51, inciso IV e § 1º, III).

E uma cláusula contratual que determine vantagem pecuniária para uma das partes sem que a outra, no caso o consumidor, receba, em contraprestação, o serviço correspondente, é abusiva. Não há como negar que compelir o consumidor a pagar por serviço que não utilizará, após a ocorrência de caso fortuito e força maior, gera desequilíbrio na relação contratual. Fato esse que autoriza, nos termos do artigo 6º, V, 2ª parte, do CDC e artigo 478 do CC, a revisão das cláusulas contratuais que tornem excessivamente oneroso seu cumprimento.

Neste sentido:

0005445-53.2009.8.19.0042 (2009.001.55547) -
 APELACAO - 1ª Ementa DES. BERNARDO
 MOREIRA GARCEZ NETO - Julgamento:
 24/09/2009 - DECIMA CAMARA CIVEL -
 TJRJ - Telefonia. Furto do aparelho da autora
 provado através do registro de ocorrência.
 Operadora de celular ciente. Contrato de
 adesão. Aplicabilidade das normas de proteção
 ao consumidor. Impossibilidade de impor
 assinatura mínima de plano telefônico e multa
 pela rescisão prevista no contrato. Incidência dos
 artigos 6º, V, do CDC e artigo 478 do CC.
 Onerosidade excessiva. Existência de direito à
 devolução simples do valor pago pela autora.
 Ausência de dolo. Tema controvertido na
 jurisprudência. Inaplicabilidade do artigo 42
 parágrafo único do CDC. Cobrança indevida,

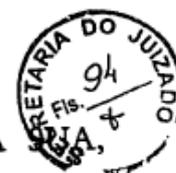
 3.



por si só, não enseja indenização por danos morais. A ré não encaminhou o nome da autora aos cadastros de proteção ao crédito. Inexiste qualquer outro evento que justifique reparação. Dano moral não caracterizado. Incidência da Súmula 75 do TJRJ. Recurso provido em parte pelo relator. (Pesquisada em 21/11/2009, sítio: <http://www.tjrj.jus.br/scripts/weblink.mgw>).

0023722-77.2008.8.19.0002 (2009.001.53824) -
 APELACAO - 1ª Ementa DES. NORMA SUELY - Julgamento: 22/09/2009 - DECIMA OITAVA CAMARA CIVEL - TJRJ - APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. FURTO DE APARELHO DE TELEFONIA CELULAR. ENVIO DE COBRANÇAS POSTERIORES À COMUNICAÇÃO DO FURTO. IMPOSIÇÃO DE MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA DO CONTRATO. APONTAMENTO DO NOME DA CONSUMIDORA EM ÓRGÃOS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. CLÁUSULA ABUSIVA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NÃO É DEVIDA A MULTA CONTRATUAL POR RESCISÃO ANTECIPADA, NA MEDIDA EM QUE O FATO DE A CONSUMIDORA NÃO MAIS ESTAR UTILIZANDO OS SERVIÇOS DA

 4



RÉ NÃO DECORREU DE CULPA MAS, SIM, DE FURTO DO APARELHO. DANO MORAL CONFIGURADO EM RAZÃO DA INDEVIDA RESTRIÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE DEVE SER MANTIDA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (pesquisada em 21/11/2009 do sítio:

<http://www.tjrj.jus.br/scripts/weblink.mgw>)

Seguindo no raciocínio com a lógica absurda desenvolvida pela promovida, como o contrato de prestação de serviços entabulado entre as partes previa em sua cláusula 13.1 – transcrita na contestação – a renovação automática por prazo indeterminado, “caso o cliente não se manifeste expressamente em sentido contrário com antecedência mínima de trinta dias” (outra cláusula abusiva), a autora, privada dos serviços e com a linha bloqueada estaria indeterminadamente obrigada a continuar pagando a franquia referente ao plano contratado.

Entendo, assim, sem necessidade de aprofundar a análise de outros aspectos jurídicos que evidenciam a situação desvantajosa para a promotente, que os pagamentos efetuados a partir de março de 2003, comprovados pelos documentos acostados às folhas 7/13, são indevidos e merecem a devolução.

Quanto ao valor da devolução do que foi pago indevidamente cabe a aplicação da parte final do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

O recebimento do indevido obriga à devolução; não se admite o enriquecimento sem causa justa. Não se pode, porém, cogitar da devolução em dobro.

 5

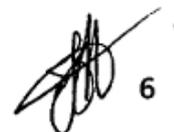


A disposição do art.42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe um comportamento de má-fé, uma conduta ilícita. Ao tempo que se possa admitir o erro no comportamento, a má-fé desaparece e também a obrigação da devolução em dobro.

Neste sentido:

“JUIZADOS ESPECIAIS. INDENIZAÇÃO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE VALOR COBRADO. 1. A devolução em dobro do que foi cobrado pressupõe a presença da má-fé, de uma conduta contra o direito porque se trata de indenização que, de sua parte, não dispensa a presença de um ato ilícito (art.159 C/Civil). 2. Ao fixar que a liberação dessa pena só é possível em caso de engano justificável, o Código de Defesa do Consumidor informa um dos modos de elidir a presunção da presença desse ato ilícito. 3. A interpretação da lei pode levar a um engano justificável, fazendo desaparecer a obrigação indenizatória da devolução em dobro do que foi cobrado. (cf. Ac. un. na ACJ nº2000 01 1 012.620-9).

Com relação aos danos morais, ante a anotação do nome da autora em cadastro de inadimplência, conforme documentação acostada aos autos, somada às cobranças que antecederam o ato, ambas as atitudes adotadas pela promovida após a concessão de tutela inibitória concedida no início da lide, configura-se situação ensejadora de compensação pecuniária.



6



No caso dos autos, a falha no serviço operadora de telefonia, e todos os fatos conseqüentes acima detalhados, certamente culminaram por afetar a sua esfera psíquica, de forma que a compensação por danos morais é devida. Destaco que a situação descrita nos autos não configura mero inadimplemento contratual, trata-se, na verdade, como acima se expôs de falha na prestação do serviço, frustrando a expectativa do consumidor de modo relevante.

Nessa ordem de idéias, a jurisprudência aponta critérios para servir de parâmetros na fixação do valor, o que, por óbvio, deve se amoldar a cada caso. Em geral recomenda-se evitar o enriquecimento sem causa do beneficiário e, ao mesmo tempo, repreender o agressor de modo perceptível no seu patrimônio, gerando reflexão na empresa para que a conduta não se repita. Toma-se, por exemplo, o precedente da Sexta Turma Recursal dos JECC da Comarca de Fortaleza, segunda a qual: "*O dano moral deve ser fixado em montante suficiente à satisfação do malefício, levando-se em conta a moderação e prudência do Juiz, segundo o critério de razoabilidade para evitar o enriquecimento sem causa, e a ruína do réu, em observância, ainda, às situações das partes. Estando a decisão dentro de tais critérios, deve ser mantido o valor coerentemente arbitrado*" (RI 2006.0003.4679-9/0, julgado em 19/12/2007).

Diante do exposto julgo, em parte, procedente o pedido para condenar TELEMAR NORTE LESTE S/A a pagar a FRANCINÚBIA FURTADO DO VALE a quantia de quatro mil reais (R\$ 4.000,00), a título de reparação por danos morais, sobre os quais devem incidir juros legais e correção monetária a partir desta data.

Declaro indevidos, da mesma forma, os valores cobrados nas contas telefônicas de março a novembro de 2003 e, por tal motivo, condeno a promovida a devolver a autora a quantia de cento e setenta e nove reais e quinze centavos (R\$ 179,15), acrescida de juros

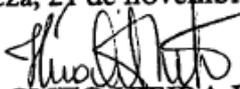


legais desde a citação e correção monetária a partir do ajuizamento
ação.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 21 de novembro de 2009.


HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO
Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

Processo n.º 032.2008.915.819-3.

Promovente: FLÁVIA CRISTINA MAIA PEIXOTO.

Promovida: SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Afasta-se, de logo, a preliminar relativa à ilegitimidade do pólo passivo da demanda, aventada pela promovida em sua contestação, visto que a inclusão do débito automático na conta salário da promovente só ocorreu a partir da contratação dos serviços de TV por assinatura prestados pela ré. Portanto, o nexu causal consiste na contratação, provavelmente por terceiros, dos serviços prestados pela ré, pagos através de descontos indevidos na conta bancária a autora. De certa forma, a própria promovida admite sua responsabilidade sobre a forma de pagamento (débito automático) ao argumentar que "com as informações bancárias fornecidas pelo assinante na data do vencimento da faturas, a Requerida efetua os débitos relativos às despesas na assinatura". Ora, o débito automático é vantajoso para a promovida, diminuindo a possibilidade de inadimplência e os custos com a confecção de boleto

bancário. Se ela mesma disponibiliza a opção de pagamento através de débito automático em conta bancária, não pode se furtar à responsabilidade pelos problemas gerados com o instrumento que colocou à disposição do consumidor, inclusive possibilitando a fraude cometida por terceiros.

Com relação à contratação dos serviços da empresa promovida ter sido perpetrado por terceiro, mediante fraude, tal circunstância não a exime da responsabilidade por danos causados à promovente.

As empresas, em especial as do ramo comercial, devem zelar pela veracidade e autenticidade dos documentos a si apresentados quando do momento da realização do contrato, sob pena de responderem civilmente por eventual fraude cometida por terceiro. Aquele que lucra com o negócio não pode se furtar à responsabilização pelo prejuízo, deixando o consumidor prejudicado sem qualquer proteção.

Não configura fato de terceiro ou caso fortuito a omissão da empresa no seu dever de fiscalizar, diligentemente (zelo e vigilância), a correção dos dados daqueles que buscam a compra de seus produtos e serviços. O fato da promovida, potencialmente, ter sido vítimas de fraude não elide a responsabilidade civil que é objetiva e fundada na Teoria do Risco da Atividade Negocial (art. 927, parágrafo único, do CCB).

Neste sentido:

CIVIL. CONSUMIDOR.
RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO
NO SPC, ORIUNDA DE DÍVIDA GERADA
COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TELEFÔNICOS NÃO SOLICITADOS PELO
CONSUMIDOR, EFETIVADOS DE FORMA
NEGLIGENTE, À VISTA DE

DOCUMENTOS SUPOSTAMENTE UTILIZADOS POR ESTELIONATÁRIO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA NO SPC. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO PRESTADO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927, CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. "QUANTUM" FIXADO COM BASE NOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE (Recurso Inominado 2008.916.007-2, 6ª Turma Recursal dos JECC do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 18/06/2009).

Civil. Indenização. Civil. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos morais. Abertura de conta corrente com documento alheio. Fraude praticada por terceiros. Diversas inscrições do nome da recorrida no cadastro de inadimplentes da serasa em decorrência de cheques devolvidos por insuficiência de fundos. Várias cobranças indevidas pelo mesmo fato. Protesto indevido de títulos de crédito. Nexo causal demonstrado. Negligência. Teoria do risco da atividade. Absurdo impor ao consumidor o ônus de arcar com o prejuízo da atividade, vez que é a parte mais fraca do ajuste. Falha de segurança. Dano moral in re ipsa. Dano presumido decorrente do próprio fato. Artigos 186 c/c 927, do ccb/02. Dever de indenizar. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do cdc, lei 8078/90. Recurso conhecido e improvido. Sentença e condenação mantidas. (Recurso Inominado 2006.0024.2984-5/0, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 21/05/2008).

CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ANOTAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO RECORRIDO NA SERASA EM DECORRÊNCIA DE PROTESTO DE

TÍTULOS ORIGINADO POR COMPRA DE MERCADORIAS REALIZADA POR TERCEIRO, MEDIANTE FRAUDE. VENDA A PRAZO REALIZADA DE FORMA NEGLIGENTE, À VISTA DE DOCUMENTAÇÃO E ASSINATURA FALSA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927, CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. (Recurso Inominado 2006.0026.4869-5/1, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 9/4/2008).

É imperioso observar que, de forma indireta e sem má fé por parte da promovida, ela se beneficiou com a fraude ou equívoco (esta possibilidade não está descartada) visto que ocorreram os descontos de três mensalidades na conta bancária da promovente em seu favor.

Configura-se, desta feita, o pagamento indevido das mensalidades apontadas na exordial, que deve ser ressarcido sob pena de propiciar o enriquecimento ilícito da promovida.

O ressarcimento, nesse caso, deve ser simples, posto que cabe a aplicação da parte final do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

Não há dúvida acerca do equívoco cometido pela empresa prestadora de serviços de televisão por satélite, equívoco este que levou o promovente a fazer pagamentos indevidos.

O recebimento do indevido obriga à devolução; não se admite o enriquecimento sem causa justa. O promovida, por elaborado o contrato (código 36407611) sem que a autora tenha aquiescido com sua celebração é responsável pela devolução, à autora, do que ele pagou.

Não se pode, porém, cogitar da devolução em dobro.

A disposição do art.42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe um comportamento de má-fé, uma conduta ilícita. Ao tempo que se possa admitir o erro no comportamento, a má-fé desaparece e também a obrigação da devolução em dobro.

Neste sentido:

“JUIZADOS ESPECIAIS. INDENIZAÇÃO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE VALOR COBRADO. 1. A devolução em dobro do que foi cobrado pressupõe a presença da má-fé, de uma conduta contra o direito porque se trata de indenização que, de sua parte, não dispensa a presença de um ato ilícito (art.159 C/Civil). 2. Ao fixar que a liberação dessa pena só é possível em caso de engano justificável, o Código de Defesa do Consumidor informa um dos modos de elidir a presunção da presença desse ato ilícito. 3. A interpretação da lei pode levar a um engano justificável, fazendo desaparecer a obrigação indenizatória da devolução em dobro do que foi cobrado. (cf. Ac. un. na ACJ nº2000 01 1 012.620-9).

Não entendo que esteja configurada a obrigação da promovida ressarcir a promovente pelo empréstimo contraído junto à Caixa Econômica Federal para quitar débito relativo ao cheque especial. Em primeiro lugar não ficou comprovada a obrigatoriedade de encerramento da conta para que o débito automático deixasse de ocorrer. Tal fato foi alegado, mas não provado. Ao final, torna-se inverossímil a assertiva de ter sido compelida a levantar empréstimo para impedir a

continuidade do débito automático já que tal modalidade de pagamento pode ser iniciada mediante ordem da empresa prestadora de serviços mas, sua continuidade, depende de aquiescência - tácita na maioria das vezes - do titular da conta bancária.

Entendo que os transtornos descritos pela promovente na exordial (evento 1) - e que não foram objeto de contestação, nem mesmo genérica, portanto tidos como provados (art. 302 do CPC) - são de tal monta a gerar dano moral indenizável.

Acho razoável, e tenho aplicado o mesmo raciocínio em casos anteriores, a assertiva de que a mera cobrança de dívida ou pagamentos indevidos não são capazes de gerar dano moral passível de reparação pecuniária. Quando não ultrapassa o limite do razoável a simples cobrança de dívida já paga ou inexistente é mero aborrecimento do cotidiano.

Mas no caso examinado a situação gerada pela atitude da promovida excede ao aceitável. Observe-se que a promovente dirigiu-se por diversas vezes aos "stands" de venda da promovida comunicando o equívoco, efetuou várias ligações telefônicas, recebeu promessa de resolução do problema em prazo determinado pela própria empresa, atitude que gerou a expectativa de devolução do dinheiro debitado indevidamente de sua conta bancária e, ao final, nada foi resolvido obrigando-a a ingressar com a demanda.

Compartilho do entendimento de que em casos de reiterados descontos indevidos e renitentes contratempos causados à promovente, ainda que não haja inscrição nos cadastros de inadimplência das entidades de restrição ao crédito, mesmo porque o débito era automático, há possibilidade de se configurar dano moral indenizável.

Tais circunstâncias interferiram substancialmente no cotidiano do comportamento psicológico da promovente, causaram de aflição e angústia, portanto, na hipótese – vejo no transcorrer dos fatos - o reflexo do equívoco cometido pela promovida foi além do mero dissabor ou simples mal-estar.

A condenação da ré se impõe, indiscutivelmente. Nesses casos, cumpre ao juiz, no trabalho intelectual, considerar também o fim pedagógico da reprimenda, de sorte a alertar o fornecedor ou prestador de serviço sobre redobrado e obrigatório desvelo para não expor o consumidor, por mais leve, ao ridículo e ao injusto sofrimento.

O fato de não ter acontecido uma situação vexatória de maior dimensão para a suplicante, não afasta a ocorrência do dano moral. O pagamento de uma dívida que não foi por ela contraída, lançada reiteradas vezes em sua conta bancária, impondo a quebra de sua rotina em diversas ocasiões, obrigando-a, para se ver livre das cobranças mensais, recorrer à Justiça, são causas de sobressalto e constrangimento suficientes para que surja o dever de reparar.

O critério para fixar a indenização por danos morais não está previsto em lei, cabendo ao juiz arbitrar o quanto deve ser pago. Vale citar as considerações do Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, José Osório, relator de um dos acórdãos acima transcritos, em entrevista no Jornal FOLHA DE SÃO PAULO , edição de 19/10/96, pág.2, caderno 2:

“O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação. Isso tudo já está previsto na esfera obrigacional da indenização por dano material. A reparação

pecuniária tem outro sentido: compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável”.

Ao lado da compensação, cabe ponderar sobre o caráter punitivo da reparação de danos morais. A punição deve ser entendida, obviamente, não no sentido penal, mas no sentido funcional, à guisa de exemplo para a continuidade da atividade empreendida pela ré, prevenindo que a prática lesiva se repita com relação a outros clientes.

Se por um lado o valor da indenização não deve ser capaz levar a vítima ao enriquecimento sem causa, também não pode ser ínfimo ou insignificante para o ofensor. O valor pleiteado na inicial, equivalente a vinte salários mínimos, é exageradamente desproporcional à ofensa sofrida e geraria enriquecimento sem causa da parte.

Por todo o exposto, julgo procedente, em parte, o pedido formulado na inicial para condenar SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA a pagar a FLÁVIA CRISTINA MAIA PEIXOTO a quantia de trezentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos (R\$ 359,70), referentes ao débito indevido de três mensalidades de sua conta bancária, acrescido de juros legais desde a citação e correção monetária a partir do ajuizamento da ação e dois mil reais (R\$ 2.000,00) a título de danos morais, quantia essa acrescida de juros legais e correção monetária a partir desta data.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 14 de agosto de 2009.

HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA

Processo nº 032.2008.913.701-5.

Promovente: Romélia Jerônimo de Oliveira.

Promovida: SEM⁷ TOSHIBA INFORMÁTICA.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico instituído pelo Código de Defesa do Consumidor. Inicialmente, considerando que a promovida é fornecedora de produto, respectivamente, do qual a autora se utilizou como destinatária final, exsurge a regência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos de seus arts. 2º e 3º.

A presente lide cinge-se a verificação de ocorrência de vício do produto ensejador da substituição do bem ou restituição da quantia paga, nos termos do art. 18, § 1º, inciso II do CDC.

Emerge da narrativa fática esposada pela parte autora, que o notebook por ela adquirido apresentou, dentro do prazo estabelecido para garantia legal, vício que lhe impediu o uso e diminuiu o valor. Trata-se, portanto, de vício de produto (defeito de adequação), cuja responsabilidade é regida pelos artigos 18 a 25 do CDC.

Aqui cabe fazer um esclarecimento quanto à conceituação de garantia legal e contratual. O artigo 24 do Código de Defesa do

Consumidor estabelece que “a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

Assim, está coberta pela garantia legal a qualidade e a durabilidade do produto, que devem ser adequadas à finalidade para a qual o fabricante o coloca no mercado de consumo. Não é razoável entender que um aparelho notebook é fabricado para funcionar sem defeito do tipo apontado na exordial por pouco mais de um mês.

Trata-se de garantia legal, distinta da garantia contratual concedida pelo fabricante ao consumidor segundo seus interesses para melhor qualificar seu produto no mercado e atrair sua clientela. A rigor, a chamada garantia contratual nada mais é que um artifício de marketing empregado pelo fabricante – e até pelo comerciante que costuma oferecer uma nova modalidade denominada “garantia estendida”, oferecida por ele próprio - sem que haja qualquer imposição legal. Esta garantia contratual não pode suplantar ou se confundir com a garantia que a lei impõe a todos os envolvidos na cadeia de consumo.

Não se olvida a responsabilidade solidária dos fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis pelos vícios de qualidade, obrigando-se pela substituição por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, caso as partes viciadas não sejam trocadas no prazo de 30 (trinta) dias, segundo dicção do artigo 18, § 1º e inciso I, da Lei n. 8.078, de
11.9.1990.

A simples alegativa de mau uso do produto ou mercadoria não exime o fabricante da responsabilidade. O vazamento do cristal líquido contido na tela do notebook, não é decorrente necessariamente de uma queda que indique mau uso do equipamento. O problema pode surgir por defeito de fabricação e não pode ser atribuído ao consumidor uma vez que não há nos autos qualquer demonstração de mau uso do aparelho, pois evidente que o simples laudo técnico não serve como demonstração de utilização equivocada do produto. Há prova da materialidade do defeito, ou seja, o notebook continha vazamento no monitor, mas não há prova de que a promotora foi o autora da conduta que gerou o vazamento.

Além disso, as testemunhas oitivadas em juízo forma unânimes em afirmar que o monitor não continha qualquer defeito, não foi derrubado ou sofreu impactos instantes anteriores ao surgimento do problema. Ao contrário, a promovente, segundo o depoimento das testemunhas, transportava o equipamento, com o maior cuidado, em seu colo.

Diante do vício do produto, incumbia à ré a prova inequívoca do fato extintivo do direito da autora, ou seja, de que não havia o defeito ou de que este se originou por culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro. Como não produziu qualquer tipo de prova a este respeito, a pretensão autoral merece procedência.

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido para condenar a SEMP TOSHIBA INFORMÁTICA a substituir o notebook modelo STI AS-1560 por outro equipamento novo (lacrado na caixa), ou, alternativamente, devolver à promovente a quantia de R\$ 1.499,00 (mil quatrocentos e noventa e nove reais), acrescida de juros legais desde a citação e correção monetária a partir do ajuizamento da ação. A promovida tem o prazo de dez dias, a partir do trânsito em julgado, para cumprir a obrigação de entregar, sob pena de não mais pode cumpri-la, prosseguindo-se com a execução por quantia certa.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 13 de Setembro de 2009.

HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA

Ação de Indenização por Danos Morais.

Processo nº 2004.01.00607-7.

Promovente: Antônio Costa Marques.

Promovida: Embratel e Telemar Norte Leste S/A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Cumprido, de início, afastar a preliminar de ilegitimidade passiva argüida pela Embratel sob o argumento de que a responsabilidade de checar os dados do cliente quando da contratação do plano de serviços é da operadora de telefonia, no caso, a Telemar Norte Leste. Mesmo que a assertiva seja verdadeira tal circunstância não exime a promovida Embratel pela inclusão indevida do nome do autor no cadastro de inadimplentes do SPC-RJ. E é neste fato, a inscrição do nome do promovente em cadastro de inadimplência, que se funda a demanda. Na hipótese de se considerar prejudicada, por ter sido induzida a erro por ato cometido por terceiro, pode a Embratel regressar em demanda própria contra o suposto causador do prejuízo.

Diante da argumentação expendida nas contestações de que a compra mediante fraude perpetrada por terceiros ocorreu em virtude de descuido ou mesmo participação do promovente – fato que teria possibilitado a utilização de informações pessoais e documentação – faz-se necessário assinalar que a circunstância não exime as empresas promovidas da responsabilidade pelos danos causados com a inscrição no SCPC.

21/11

As empresas, em especial as do ramo comercial, devem zelar pela veracidade e autenticidade dos documentos a si apresentados quando do momento da realização da compra, sob pena de responderem civilmente por eventual fraude cometida por terceiro. Aquele que lucra com o negócio não pode se furtar à responsabilização pelo prejuízo, deixando o consumidor prejudicado sem qualquer proteção.

Não configura fato de terceiro ou caso fortuito a omissão da empresa no seu dever de fiscalizar, diligentemente (zelo e vigilância), a correção dos dados daqueles que buscam a compra de seus produtos e serviços. O fato de promovidas, potencialmente, terem sido vítimas de fraude não elide a responsabilidade civil que é objetiva e fundada na Teoria do Risco da Atividade Negocial (art. 927, parágrafo único, do CCB).

Neste sentido:

CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO NO SPC, ORIUNDA DE DÍVIDA GERADA COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS NÃO SOLICITADOS PELO CONSUMIDOR, EFETIVADOS DE FORMA NEGLIGENTE, À VISTA DE DOCUMENTOS SUPOSTAMENTE UTILIZADOS POR ESTELIONATÁRIO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA NO SPC. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO PRESTADO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927. CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. "QUANTUM" FIXADO COM BASE NOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE (Recurso Inominado 2008.916.007-2, 6ª Turma Recursal dos JECC do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 18/06/2009).

Civil. Indenização. Civil. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos morais. Abertura de conta corrente com documento alheio. Fraude praticada por terceiros. Diversas inscrições do nome da recorrida no cadastro de inadimplentes da serasa em decorrência de cheques devolvidos por insuficiência de fundos. Várias cobranças indevidas pelo mesmo fato. Protesto indevido de títulos de crédito. Nexo causal demonstrado. Negligência. Teoria do risco da atividade. Absurdo impor ao consumidor o ônus de arcar com o prejuízo da atividade, vez que é a parte mais

fraca do ajuste. Falha de segurança. Dano moral in re ipsa. Dano presumido decorrente do próprio fato. Artigos 186 c/c 927, do ccb/02. Dever de indenizar. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do cdc, lei 8078/90. Recurso conhecido e improvido. Sentença e condenação mantidas. (Recurso Inominado 2006.0024.2984-5/0, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 21/05/2008).

CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ANOTAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO RECORRIDO NA SERASA EM DECORRÊNCIA DE PROTESTO DE TÍTULOS ORIGINADO POR COMPRA DE MERCADORIAS REALIZADA POR TERCEIRO, MEDIANTE FRAUDE. VENDA A PRAZO REALIZADA DE FORMA NEGLIGENTE, À VISTA DE DOCUMENTAÇÃO E ASSINATURA FALSA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927, CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. (Recurso Inominado 2006.0026.4869-5/1, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 9/4/2008).

Firmado o entendimento de que não pairam controvérsias quanto ao fato de que o nome do promovente foi incluído indevidamente no cadastro de inadimplentes do SCPC, por iniciativa das rés, passa-se à análise da extensão do dano moral decorrente.

O fato de não ter acontecido uma situação vexatória de maior dimensão para o suplicante, não afasta a ocorrência do dano moral. A inclusão do nome do promovente nos serviços de restrição ao crédito, sem que ele tivesse contraído a dívida que a motivou, é causa de sobressalto e constrangimento suficientes para que surja o dever de reparar.

Neste sentido:

“A inclusão do nome de alguém no depreciativo rol de “clientes negativos”, notadamente se injustificada, causa-lhe indiscutível dano moral, com inevitável reflexo de ordem patrimonial passível de indenização. (TJMG - 2ª. C. - Ap. - Rel. Des. Márcio Sollero - j. 16.10.84 - RT 592/186).

“Danos morais. Inclusão indevida de titular de cartão de crédito em cadastro de inadimplentes. O simples fato de ter seu crédito abalado já configura, por si só, um dano. Cumpre salientar, igualmente, que os danos morais prescindem de comprovação direta. Os gravames aos direitos da personalidade são objeto de prova indireta, mediante presunções, calcadas no que ordinariamente acontece. Sentença reformada em parte. Recurso provido”. (Acórdão da 4ª Turma Recursal, nº 2001.0001.1961-9/0, da 8ª Unidade, Centro, Rel. Juiz Francisco Gurgel Holanda, DJ de 29/07/2002).

“Ementa – Em se falando de reparação do dano moral é desnecessária a comprovação do dano e de sua extensão. uma vez ser impossível a perfeita análise dos meandros da alma humana. Logo, para que haja a responsabilidade do agente, e faz necessária tão somente a prova do ato lesivo (Precedentes do STJ). Recurso conhecido. mas não provido.” (Acórdão da 2ª Turma Recursal, nº 2001.0001.2648-8, da Comarca de Santana do Acaraú, Rel. Juíza Maria Estela Aragão Brilhante, DJ de 24/05/2002).

Portanto, a circunstância do consumidor ter o seu nome indevidamente negativado junto a órgãos restritivos de crédito configura dano moral passível de ser indenizado (art. 186 c/c art. 927, CCB/02). Sabe-se que o dano moral é *in re ipsa*, isto é, decorre diretamente da ofensa, de modo que, comprovado o ilícito (a indevida inclusão em cadastro de restrição creditícia), caracterizado estará o prejuízo de ordem extra patrimonial.

Quanto aos fatos relacionados com vexames e dissabores supervenientes à restrição creditícia – negativa de crédito no comércio local - entendendo não comprovados pelo autor (art. 333, I, do CPC), e sobre os mesmos não há que se falar em inversão do ônus probatório, dada a ausência de hipossuficiência (processual) da parte.

O critério para fixar a indenização por danos morais não está previsto em lei, cabendo ao juiz arbitrar o quanto deve ser pago. Vale citar as considerações do Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, José Osório, relator de um dos acórdãos acima transcritos, em entrevista no Jornal **FOLHA DE SÃO PAULO**, edição de 19/10/96, pág.2, caderno 2:

“O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação. Isso tudo já está previsto na esfera obrigacional da indenização por dano material. A reparação pecuniária tem outro sentido: compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável”.

Ao lado da compensação, cabe ponderar sobre o caráter punitivo da reparação de danos morais. A punição deve ser entendida, obviamente, não no sentido penal, mas no sentido funcional, à guisa de exemplo para a continuidade da atividade empreendida pelas rés, prevenindo que a prática lesiva se repita com relação a outros clientes.

Se por um lado o valor da indenização não deve ser capaz levar a vítima ao enriquecimento sem causa, também não pode ser ínfimo ou insignificante para o ofensor.

O valor pleiteado na inicial, correspondente a quarenta salários mínimos, é exageradamente desproporcional à ofensa sofrida, já que além do dissabor com a inclusão indevida, o promovente não passou por mais nenhuma situação vexatória, pelo menos diante do que restou provado ao final da instrução. Não ia que ser simbólico, pois não se prestaria a uma compensação pelo dissabor sofrido pelo autor e desatenderia o princípio da proporcionalidade com relação à ofensa sofrida. Neste sentido trilham as decisões mais recentes do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SERASA. DANO PRESUMIDO. REVISÃO DO QUANTUM. REDUÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. SÚMULA 326/STJ. RECURSO PROVIDO.

1. Para o acolhimento da tese do recorrente, relativo à inexistência de ato ilícito, seria imprescindível exceder os fundamentos do acórdão vergastado e adentrar no exame das provas.

Aplicação da Súmula 7/STJ.

2. Nas hipóteses de inscrição indevida do nome de pretensos devedores no cadastro de proteção ao crédito o prejuízo é presumido.

3. Com relação à existência de outros registros em nome do recorrido, vale ressaltar que esse fato não afasta a presunção do dano moral, sendo certo, porém, que a circunstância deve refletir sobre o valor da indenização.

4. Firmou-se entendimento nesta Corte Superior, de que sempre que desarrazoado o valor imposto na condenação, impõe-se sua adequação, evitando assim o injustificado locupletamento da parte vencedora.

5. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

6. Recurso especial parcialmente conhecido, e, nessa extensão, provido.

(REsp 591.238/MT, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 10.04.2007, DJ 28.05.2007 p. 344).

AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SERASA. REVISÃO DO QUANTUM. REDUÇÃO. AGRAVO IMPROVIDO.

1. Firmou-se entendimento nesta Corte Superior, de que sempre que desarrazoado o valor imposto na

condenação, impõe-se sua adequação, evitando assim o injustificado locupletamento da parte vencedora;

2. Agravo regimental não provido.

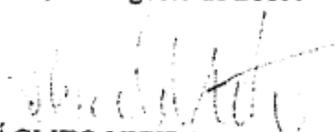
(AgRg no REsp 621.100/MA, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 27.03.2007, DJ 23.04.2007 p. 271).

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido para Embratel S/A e Telemar Norte Leste S/A a pagarem, CADA UMA, a quantia de RS 3.000,00 (três mil reais), acrescida de juros legais e correção monetária a partir desta data.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 9 de agosto de 2009.


HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO
Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA

Processo n. ° 032.2008.914.233-8.

Promovente: Francisco José Alves Barroso.

Promovida: COELCE – Companhia Energética do Ceará.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Afasta-se, de logo, a preliminar aventada na defesa da promovida relativa à suposta prescrição da demanda indenizatória pelo transcurso do prazo de três anos desde o ato apontado como lesivo à integridade moral do promovente. Apesar do promovente, em sua exordial, utilizar-se da expressão “desde o ano 2005”, evidencia-se, de acordo os documentos apresentados, em especial as contas de energia dos meses de fevereiro e março de 2008, que os atos ofensivos não cessaram naquele ano.

Os fatos que motivaram a demanda, cobranças de dívida anulada por sentença, ocorreram em 2008, a demanda foi proposta no mesmo ano, assim, não há que se falar em prescrição.

No mérito entendo configurada, por responsabilidade da ré, situação capaz de gerar dano moral indenizável. Acho razoável, e tenho aplicado o mesmo raciocínio em casos anteriores, a assertiva de que a mera cobrança de dívida não é capaz de gerar dano

moral passível de reparação pecuniária. Quando não ultrapassa o limite do razoável a simples cobrança de dívida já paga ou inexistente é mero aborrecimento do cotidiano.

Mas no caso examinado a situação gerada pela atitude da promovida excede ao aceitável. Observe-se que a dívida já havia sido cobrada anteriormente pela empresa concessionária de energia, gerou a suspensão do serviço, forçou o promovente ingressar com ação anulatória que, ao final, foi julgada procedente. Mesmo com uma sentença anulatória em seu desfavor a promovida incluiu em duas contas consecutivas (pelo menos duas foram apresentadas em juízo) e recalcitou no descumprimento da sentença, ou seja, cobrou indevidamente reiteradas vezes.

Compartilho do entendimento de que em casos de reiteradas cobranças e renitentes contratempos causados ao consumidor, ainda que não haja inscrição nos cadastros de inadimplência das entidades de restrição ao crédito, há possibilidade de se configurar dano moral indenizável.

Neste sentido:

“DANO MORAL. COBRANÇA INDEVIDA. TELEFONEMA PARA O TRABALHO DO CONSUMIDOR.

1) Apesar de uma simples correspondência de cobrança indevida não significar dano moral passível de indenização, tem-se que a reiteração das cobranças, inclusive com telefonema para o trabalho do consumidor indevidamente molestado, representa abalo na paz interior passível de reparação. (20020110764794ACJ, Relator GILBERTO

DE OLIVEIRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 07/10/2003, DJ 19/03/2004 p. 200)”.

“1 - Caracteriza-se dano moral o envio equivocado ao consumidor de correspondência ameaçadora de inclusão de seu nome em cadastros de restrição ao crédito, sendo-lhe devida indenização pela empresa responsável pela emissão de referido documento. 2 - Em se tratando de dano moral, é irrelevante o valor ínfimo que tenha causado todo o conflito de interesses. Trata-se de ação de indenização por dano moral, não tendo este adequação com o prejuízo eventualmente causado. (20020710023057ACJ, Relator JOSÉ DE AQUINO PERPÉTUO, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 22/10/2002, DJ 06/02/2003 p. 25)”.

Como já se afirmou não se trata aqui de mero aborrecimento do cotidiano ou ilícito contratual. No caso examinado o dano moral transbordou: o autor foi obrigado a ingressar pela primeira vez em juízo para declarar a dívida nula, obteve sentença favorável, continuou sendo cobrado indevidamente. A situação que gerou idas e vindas ao judiciário, circunstâncias que são provas inequívocas do sofrimento do cidadão que se vê às voltas com um problema para o qual não contribuiu.

Tais circunstâncias interferiram substancialmente no cotidiano do comportamento psicológico do promovente, causaram de aflição e angústia, portanto, na hipótese – vejo no transcorrer dos fatos - o

reflexo do equívoco cometido pela promovida foi além do mero dissabor ou simples mal-estar.

A condenação da ré se impõe, indiscutivelmente. Nesses casos, cumpre ao juiz, no trabalho intelectual, considerar também o fim pedagógico da reprimenda, de sorte a alertar o fornecedor ou prestador de serviço sobre redobrado e obrigatório desvelo para não expor o consumidor, por mais leve, ao ridículo e ao injusto sofrimento.

O fato de não ter acontecido uma situação vexatória de maior dimensão para o suplicante, não afasta a ocorrência do dano moral. A cobrança de uma dívida que não foi por ele contraída, lançada reiteradas vezes em sua conta mensal de energia, impondo a quebra de sua rotina em diversas ocasiões, obrigando-a, para se ver livre das cobranças mensais, recorrer à Justiça, são causas de sobressalto e constrangimento suficientes para que surja o dever de reparar.

O critério para fixar a indenização por danos morais não está previsto em lei, cabendo ao juiz arbitrar o quanto deve ser pago. Vale citar as considerações do Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, José Osório, relator de um dos acórdãos acima transcritos, em entrevista no Jornal **FOLHA DE SÃO PAULO**, edição de 19/10/96, pág.2, caderno 2:

“O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação. Isso tudo já está previsto na esfera obrigacional da indenização por dano material. A reparação pecuniária tem outro sentido: compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável”.

Ao lado da compensação, cabe ponderar sobre o caráter punitivo da reparação de danos morais. A punição deve ser entendida, obviamente, não no sentido penal, mas no sentido funcional, à guisa de exemplo para a continuidade da atividade empreendida pela ré, prevenindo que a prática lesiva se repita com relação a outros clientes.

Se por um lado o valor da indenização não deve ser capaz levar a vítima ao enriquecimento sem causa, também não pode ser ínfimo ou insignificante para o ofensor. O valor pleiteado na inicial, R\$ 15.000,00, é exageradamente desproporcional à ofensa sofrida e geraria enriquecimento sem causa da parte.

Neste sentido:

EMENTA: DANO MORAL. COBRANÇA INDEVIDA. Dívida INEXISTENTE. LEGITIMIDADE DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COBRANÇA, AINDA QUE NÃO TITULAR DO CRÉDITO. SOLIDARIEDADE PERANTE O CONSUMIDOR. DANO MORAL IN RE IPSA ARBITRADO DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES DO CASO CONCRETO, EM QUE NÃO HOUE LANÇAMENTO DO NOME DO AUTOR EM BANCOS DE DADOS, MAS APENAS O ENVIO DE CARTAS COBRANDO A Dívida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, A FIM DE MINORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO. (Recurso Cível Nº 71000833897, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas

Recursais, TJRS, Relator: Eugênio Facchini Neto,
Julgado em 06/06/2006, DJ 20/06/2006)

No tocante a cobrança indevida e sua
inexigibilidade já existe decisão judicial de mérito a este respeito. Cabe ao
promovente, considerando que houve descumprimento, promover a
execução da mesma nos autos de número 2007.01.01055-8

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido,
em parte, para condenar a COELCE – Companhia Energética do Ceará a
pagar a Francisco José Alves Barroso, a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro
mil reais), acrescida de juros legais e correção monetária a partir desta
data.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 21 de julho de 2009.

HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA

Ação de Indenização por Danos Morais.

Processo nº 2007.01.00907-1.

Promovente: Maria José da Silva Gomes.

Promovida: OESP Gráfica S.A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Afasta-se, de logo, a preliminar relativa a inépcia da inicial ante a adequação da peça inaugural aos requisitos do artigo 14, § 1º, da Lei 9.099/95. As partes foram devidamente qualificadas, os fatos relatados de forma detalhada (a autora teve seu CPF incluso em cadastro de inadimplência, foi protestado título por ordem da promovida contendo seu CPF como sendo o do devedor, circunstâncias que ensejaram dano moral indenizável, segundo a versão da autora) e pedido é de ter o prejuízo subjetivo reparado cumulado com a retirada de seu CPF das restrições creditícias.

Não se olvide que o CPC tem aplicação subsidiária à Lei dos JECC em casos de lacuna e quando não há contradição com os princípios norteadores na legislação especial.

O primeiro argumento utilizado na contestação diz respeito ao exercício regular do direito por parte da empresa promovida que fora contratada para prestar serviços a terceira pessoa que portava os documentos da promovente. Diante da argumentação expendida na contestação de que as partes teriam sido vítima de fraude perpetrada por terceiros, faz-se necessário assinalar que a

circunstância não exime a empresa promovida da responsabilidade pelos danos causados com a efetivação de protesto e inscrição em cadastro de restrição.

As empresas devem zelar pela veracidade e autenticidade dos documentos a si apresentados quando do momento de sua contratação, sob pena de responderem civilmente por eventual fraude cometida por terceiro. Aquele que lucra com o negócio não pode se furtar à responsabilização pelo prejuízo, deixando o consumidor prejudicado sem qualquer proteção.

Não tem relação direta com a celebração do contrato de prestação de serviços sem as cautelas necessárias e imprescindíveis por parte da promovida, o fato dos documentos terem sido furtados ou extraviados. A obrigação da promovida independe de tais circunstâncias.

Não configura fato de terceiro a omissão da empresa no seu dever de fiscalizar, diligentemente (zelo e vigilância), a correção dos dados daqueles que buscam contratá-la. O fato da promovida, potencialmente, ter sido vítima de fraude não elide a sua responsabilidade que é objetiva e fundada na Teoria do Risco da Atividade Negocial (art. 927, parágrafo único, do CCB).

Neste sentido:

Civil. Indenização. Civil. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos morais. Abertura de conta corrente com documento alheio. Fraude praticada por terceiros. Diversas inscrições do nome da recorrida no cadastro de inadimplentes da serasa em decorrência de cheques devolvidos por insuficiência de fundos. Várias cobranças indevidas pelo mesmo fato. Protesto indevido de títulos de crédito. Nexos causal demonstrado. Negligência. Teoria do risco da atividade. Absurdo impor ao consumidor o ônus de arcar com o prejuízo da atividade, vez que é a parte mais fraca do ajuste. Falha de segurança. Dano moral in re ipsa. Dano presumido decorrente do próprio fato. Artigos 186 c/c 927, do ccb/02. Dever de indenizar. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do cdc, lei 8078/90. Recurso conhecido e improvido. Sentença e condenação mantidas. (Recurso Inominado 2006.0024.2984-5/0, 6ª Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 21/05/2008).

CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ANOTAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO RECORRIDO NA SERASA EM DECORRÊNCIA DE PROTESTO DE TÍTULOS ORIGINADO POR COMPRA DE MERCADORIAS REALIZADA



POR TERCEIRO, MEDIANTE FRAUDE. VENDA A PRAZO REALIZADA DE FORMA NEGLIGENTE, À VISTA DE DOCUMENTAÇÃO E ASSINATURA FALSA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927, CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. (Recurso Inominado 2006.0026.4869-5/1, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 9/4/2008).

Firmado o entendimento de que não pairam controvérsias quanto ao fato de que o nome da promovente foi incluído indevidamente no cadastro de inadimplentes da SERASA, por iniciativa da ré, passa-se à análise da extensão do dano moral decorrente.

O fato de não ter acontecido uma situação vexatória de maior dimensão para a suplicante, não afasta a ocorrência do dano moral. A inclusão do CPF da promovente nos serviços de restrição ao crédito, sem que ela tivesse contraído a dívida que a motivou, é causa de sobressalto e constrangimento suficientes para que surja o dever de reparar.

Neste sentido:

“A inclusão do nome de alguém no depreciativo rol de “clientes negativos”, notadamente se injustificada, causa-lhe indiscutível dano moral, com inevitável reflexo de ordem patrimonial passível de indenização. (TJMG - 2ª. C. - Ap. - Rel. Des. Márcio Sollero - j. 16.10.84 - RT 592/186).

“Danos morais. Inclusão indevida de titular de cartão de crédito em cadastro de inadimplentes. O simples fato de ter seu crédito abalado já configura, por si só, um dano. Cumpre salientar, igualmente, que os danos morais prescindem de comprovação direta. Os gravames aos direitos da personalidade são objeto de prova indireta, mediante presunções, calcadas no que ordinariamente acontece. Sentença reformada em parte. Recurso provido”. (Acórdão da 4ª Turma Recursal, nº 2001.0001.1961-9/0,

da 8ª Unidade, Centro, Rel. Juiz Francisco Gurgel Holanda, DJ de 29/07/2002).

“Ementa – Em se falando de reparação do dano moral é desnecessária a comprovação do dano e de sua extensão, uma vez ser impossível a perfeita análise dos meandros da alma humana. Logo, para que haja a responsabilidade do agente, e faz necessária tão somente a prova do ato lesivo (Precedentes do STJ). Recurso conhecido, mas não provido.” (Acórdão da 2ª Turma Recursal, nº 2001.0001.2648-8, da Comarca de Santana do Acaraú, Rel. Juíza Maria Estela Aragão Brilhante, DJ de 24/05/2002).

Portanto, a circunstância da autora ter o seu nome indevidamente negativado junto a órgãos restritivos de crédito configura dano moral passível de ser indenizado (art. 186 c/c art. 927, CCB/02). Sabe-se que o dano moral é *in re ipsa*, isto é, decorre diretamente da ofensa, de modo que, comprovado o ilícito (a indevida inclusão em cadastro de consumo), caracterizado estará o prejuízo de ordem extra patrimonial.

Aqui cabe registrar, diante da afirmativa de que o nome da autora havia sido incluso no rol de inadimplentes da SERASA por outra dívida, que a inclusão indevida objeto da presente demanda ocorreu quase três anos antes da outra anotação. A situação geradora de abalo de crédito atribuída a suplicada é anterior a segunda anotação. Ademais, a existência de outras anotações em cadastro de devedores, por si só, não afasta a responsabilidade civil de cada uma das empresas que motivou a restrição creditícia.

Neste sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO REGISTRO NEGATIVO NA SERASA A DESPEITO DE QUITADA A DÍVIDA. ANOTAÇÕES OUTRAS NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. REFLEXO NA DETERMINAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. - “A existência de outros registros em nome daquele que alega o dano moral

por manutenção indevida de seu nome em cadastro de inadimplentes não afasta o dever de indenizar, mas deve refletir sobre a fixação do valor da indenização” (REsp n. 437.234-PR). Recurso especial conhecido, em parte, e, nessa parte, provido. (REsp 664.936/SP, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, QUARTA TURMA, julgado em 21/10/2004, DJ 13/12/2004 p. 376).

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE TALONÁRIO NO INTERIOR DA AGÊNCIA. RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL. OUTROS REGISTROS NEGATIVOS DO AUTOR.

1. O agente bancário é responsável pelos danos decorrentes do furto de talonário de cheque do interior de sua agência, bastando a prova do nexo de causalidade.
2. O dano moral, ao contrário do dano material, não reclama prova específica do prejuízo objetivo, de vez que decorre ele do próprio fato.
3. Não é prejudicial ao pedido e nem à obrigação indenizatória tenha o consumidor sido cadastrado anteriormente, porque detém a opção de deixar as suas dívidas em aberto. Os registros anteriores não legitimam anotações indevidas e mantidas contra a sua vontade. Pode influir, quanto muito, no quantum da indenização reclamada.
4. O valor da indenização deve levar em conta a repercussão do dano na esfera da vítima, a sua extensão em caso de desdobramento e o potencial econômico-social do obrigado ao ressarcimento.
5. Recurso provido.(20030111077506APC, Relator ANTONINHO LOPES, TJDFT, 3ª Turma Cível, julgado em 21/05/2008, DJ 02/07/2008 p. 91)”.


A única hipótese na qual vislumbro a possibilidade de exclusão de responsabilidade da promovida residiria na comprovação cabal de que a promovente era inadimplente contumaz com inscrições regulares anteriores aquela determinada pela ré.

Não sendo este o caso sob exame passo à liquidação do dano moral.

O critério para fixar a indenização por danos morais não está previsto em lei, cabendo ao juiz arbitrar o quanto deve ser pago. Vale citar as considerações do Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, José Osório, relator de um dos acórdãos acima transcritos, em entrevista no Jornal **FOLHA DE SÃO PAULO**, edição de 19/10/96, pág.2, caderno 2:

“O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação. Isso tudo já está previsto na esfera obrigacional da indenização por dano material. A reparação pecuniária tem outro sentido: compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável”.

Ao lado da compensação, cabe ponderar sobre o caráter punitivo da reparação de danos morais. A punição deve ser entendida, obviamente, não no sentido penal, mas no sentido funcional, à guisa de exemplo para a continuidade da atividade empreendida pela ré, prevenindo que a prática lesiva se repita com relação a outros clientes.

Se por um lado o valor da indenização não deve ser capaz levar a vítima ao enriquecimento sem causa, também não pode ser ínfimo ou insignificante para o ofensor. Apesar de afirmar que passo por situações constrangedoras, em especial a negativa de crédito na praça, a promovida não comprovou tais fatos.

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido para condenar OESP Gráfica S/A a pagar a Maria José da Silva Gomes a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de juros legais e correção monetária a partir desta data.

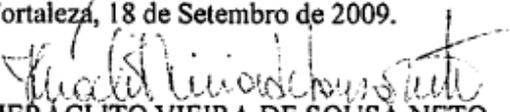
Condeno, ainda, a promovida, a providenciar o cancelamento do protesto efetivado no 1º Cartório de Itapeverica da Serra, com registro do CPF da promovente, relativo a dívida no montante de R\$ 11.577,60, bem como,

retirar a restrição creditícia correspondente ao protesto na SERASA, tudo no prazo de cinco (5) dias, contados a partir da intimação desta sentença, sob pena de multa diária no valor de cem reais (R\$ 100,00).

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 18 de Setembro de 2009.


HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**

REPARAÇÃO DE DANOS

Processo n.º 2006.01.00394-2.

Promovente: Aidê Maria Cardonha Uchôa.

Promovido: Banco do Brasil S/A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Indefiro o pedido de desentranhamento de documentos, seja o apresentado pela promovente em sua manifestação acerca da contestação, seja o do promovido, que na realidade pugna pela desconsideração de novos documentos acostados pela autora após a audiência de instrução e julgamento, sob o fundamento de ter ocorrido a preclusão quanto a tal espécie probatória.

Entendo que não existe a limitação apontada pelas partes quanto à produção de prova documental, dado o princípio da instrumentalidade das formas processuais, segundo o qual, na ausência de prejuízo para a ampla defesa e contraditório, não se declara a nulidade dos atos praticados. No caso concreto, a magistrada que presidia o feito à época, entendeu por bem conceder prazo para manifestação da promovente acerca da contestação e documentação anexada. Assim, dilatou a possibilidade de produção de prova documental – encerrou somente a prova testemunhal – e foi assegurado ao promovido a

manifestação posterior sobre os documentos trazidos aos autos pela promovente.

Aliás, tais documentos não acrescentaram nada de novo em relação aos fatos narrados na exordial e contestados na defesa do promovido. A valoração da prova e da distribuição do ônus probatório, como se verá adiante, não tomará por objeto os documentos apresentados pela suplicante após audiência de instrução e julgamento.

No mérito a promovente afirma que sofreu diversos prejuízos, notadamente de cunho extrapatrimonial, em decorrência de atitude desidiosa do promovido que teria devolvido um cheque emitido por sua filha, sob o fundamento de provisão de fundos insuficiente, quando havia saldo suficiente em sua conta-corrente mantida na instituição financeira demandada.

Inicialmente cabe assinalar que a relação jurídica existente entre as partes, na condição de cliente e fornecedor de serviços, deve ser classificada como relação de consumo, à luz dos conceitos expendidos nos artigos 1º, 2º e 3º do Código do Consumidor. Matéria já sumulada pelo STJ (Súmula 297).

A responsabilidade civil decorrente das relações de consumo é objetiva, ou seja, o consumidor não necessita provar a conduta culposa do fornecedor para que este seja responsabilizado. Com o regime da responsabilidade objetiva consagrado no Código de Defesa do Consumidor, artigos 6º, inciso VIII; 12, parágrafo 3º; 14, parágrafo 3º, e 38, surge a inversão do ônus da prova, cabendo ao fornecedor provar a existência de excludentes de responsabilidade ou a inexistência do fato gerador do dano, para ver a afastada a obrigação de ressarcir.

No caso concreto, o banco promovido, em sua contestação, afirma, por um lado que a promotente não conseguia comprovar a existência de saldo suficiente em sua conta-corrente para que o cheque devolvido por insuficiência de fundos fosse pago pelo sacado, ou seja, o próprio banco promovido. A meu ver, a partir do instante em que se recusou a pagar o cheque apresentado pela correntista – e apesar de alegar que a promotente mantinha relação com a UNICREF, o Banco do Brasil não negou a existência da conta-corrente mantida pela suplicante – o ônus de comprovar referida circunstância alegada em sua defesa (a de que o cheque não foi coberto porque não havia provisão de fundos suficiente) era do réu (artigo 333, inciso II, do CPC).

Por outro lado, em outra passagem da peça contestatória, o promovido admite implicitamente o equívoco que gerou a devolução do cheque mas atribui a responsabilidade pelo erro à UNICREF, com que mantém convênio (documento de folhas 42/47) visando a integração do serviço de compensação bancária, em nome de quem teria agido na condição de mandatário.

O fato do Banco do Brasil ter agido na condição de mandatário da UNICREF não é excludente da responsabilidade civil decorrente de má informação prestada por esta última, ao contrário, o convênio existente entre o Banco do Brasil e a Unicred vincula juridicamente as partes conveniadas perante terceiros por erro cometido por qualquer uma delas. É o que dispõe o artigo 18, caput, do CDC. Se existe uma cláusula específica no instrumento de convênio prevendo a responsabilidade da UNICREF pela verificação da existência de saldo nas contas dos emitentes de cheques, obrigação que não teria sido cumprida, induzindo o banco a cometer o erro, cabe a este regressar pela via própria contra aquela.

Além disso, não está comprovada cabalmente a falha atribuída à UNICREF, que sequer fez parte da relação processual que ora se aprecia. Cumpre ao Banco do Brasil, conforme já foi assinalado, regressar contra aquele que considera responsável pelo equívoco que gerou o dano de natureza subjetiva para a promovente.

Constata-se, desta feita, que o banco feriu o direito da correntista ao devolver o cheque por insuficiência de fundos, deixando seu saldo negativo e, devido a inadimplência de prestação junto ao banco Itaú, gerou a inscrição de seu nome em cadastro de restrição ao crédito. Tal conduta irregular indubiosamente causou-lhe danos morais que devem ser compensados.

Com relação ao valor da indenização considero que o valor pleiteado na inicial não atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

O constrangimento que sofreu a promovente, conforme o que ficou provado, resumiu-se a ver seu nome inscrito em rol de inadimplentes, não havendo prova de que a autora passou por constrangimentos no comércio local (tal fato carecia de prova). Ademais, o valor do cheque, R\$ 299,57 não é elevado. Assim, conquanto não seja possível guardar liame avaliatório entre esta importância e a extensão do dano moral sofrido, creio que, na verdade, se arbitrada a condenação no valor pugnado na inicial, a sentença revelará, de qualquer forma, uma enorme desproporcionalidade entre tais fatos, sem que haja razão plausível para tanto. Nestas condições, reavalio os critérios que norteiam o arbitramento em situações como esta, quando tenho em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições pessoais e econômico-financeiras dos envolvidos, assim como o grau da ofensa moral, sua

repercussão perante terceiros e perante as pessoas do convívio do ofendido, bem como a preocupação de não permitir que se transforme em fonte de renda indevida do ofendido e, ainda, para que não passe desaperecebido do ofensor, atingindo seu patrimônio econômico de forma moderada e justa.

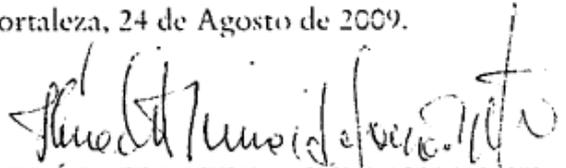
Assim é que o valor indicado na inicial é exagerado dado o gravame imposto pelo réu. Reputo proporcional ao malefício experimentado pela promovente a quantia de RS 2.000,00 (dois mil reais), pois suficiente para amenizar o desgaste emocional presumido na espécie, sem proporcionar enriquecimento indevido, ao mesmo tempo em que se presta a incutir no réu a necessidade de maior diligência no desempenho de suas atividades.

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido, em parte, para condenar o Banco do Brasil S/A a pagar a Aidè Maria Cardonha Uchôa, a quantia de RS 2.000,00 (dois mil reais). Juros legais e correção monetária devem inciir a partir da data da sentença.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 24 de Agosto de 2009.


HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE FORTALEZA

Ação de Indenização por Danos Morais.

Processo nº 032.2008.908.520-6

Promovente: José Gilmário Lopes Pereira.

Promovido: Banco do Brasil S/A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

O primeiro argumento utilizado na contestação diz respeito ao exercício regular do direito por parte do banco promovido que teria aberto a conta corrente, emitido o cartão magnético, etc com base em informações prestadas pelo promovente ou por pessoa portando seus documentos. Diante da argumentação expendida na contestação de que as partes teriam sido vítima de fraude perpetrada por terceiros, faz-se necessário assinalar que a circunstância não exime a empresa promovida da responsabilidade pelos danos causados com a inscrição no SPC.

As empresas, em especial aquelas que possibilitam ao consumidor efetuar a compra mediante concessão de crédito, devem zelar pela veracidade e autenticidade dos documentos a si apresentados quando do momento da concessão do crédito, sob pena de responderem civilmente por eventual fraude cometida por terceiro. Aquele que lucra com o negócio não pode se furtar à responsabilização pelo prejuízo, deixando o consumidor prejudicado sem qualquer proteção.

Não tem relação direta com a concessão do cartão de crédito sem as cautelas necessárias e imprescindíveis por parte do promovido, o fato dos documentos terem sido furtados ou extraviados. A obrigação do promovido independe de tais circunstâncias.

Não configura fato de terceiro a omissão da empresa no seu dever de fiscalizar, diligentemente (zelo e vigilância), a correção dos dados daqueles que buscam abertura de uma linha de crédito. O fato do promovido, potencialmente, ter sido vítima de fraude não elide a sua responsabilidade que é objetiva e fundada na Teoria do Risco da Atividade Negocial (art. 927, parágrafo único, do CCB).

Neste sentido:

Civil. Indenização. Civil. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos morais. Abertura de conta corrente com documento alheio. Fraude praticada por terceiros. Diversas inscrições do nome da recorrida no cadastro de inadimplentes da serasa em decorrência de cheques devolvidos por insuficiência de fundos. Várias cobranças indevidas pelo mesmo fato. Protesto indevido de títulos de crédito. Nexo causal demonstrado. Negligência. Teoria do risco da atividade. Absurdo impor ao consumidor o ônus de arcar com o prejuízo da atividade, vez que é a parte mais fraca do ajuste. Falha de segurança. Dano moral in re ipsa. Dano presumido decorrente do próprio fato. Artigos 186 c/c 927, do ccb/02. Dever de indenizar. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do cdc, lei 8078/90. Recurso conhecido e improvido. Sentença e condenação mantidas. (Recurso Inominado 2006.0024.2984-5/0, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 21/05/2008).

CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ANOTAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO RECORRIDO NA SERASA EM DECORRÊNCIA DE PROTESTO DE TÍTULOS ORIGINADO POR COMPRA DE MERCADORIAS REALIZADA POR TERCEIRO, MEDIANTE FRAUDE. VENDA A PRAZO REALIZADA DE FORMA NEGLIGENTE, À VISTA DE DOCUMENTAÇÃO E ASSINATURA FALSA. DEFEITO NA

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE (ART. 927, CCB/02). DANO MORAL CONFIGURADO. (Recurso Inominado 2006.0026.4869-5/1, 6ª. Turma Recursal do Ceará, Rel. Heráclito Vieira de Sousa Neto, j. 9/4/2008).

Firmado o entendimento de que não pairam controvérsias quanto ao fato de que o nome do promovente foi incluído indevidamente no cadastro de inadimplentes do SPC, por iniciativa do réu, passe-se à análise da extensão do dano moral decorrente.

O fato de não ter acontecido uma situação vexatória de maior dimensão para o suplicante, não afasta a ocorrência do dano moral. A inclusão do nome do promovente nos serviços de restrição ao crédito, sem que ele tivesse contraído a dívida que a motivou, é causa de sobressalto e constrangimento suficientes para que surja o dever de reparar.

Neste sentido:

“A inclusão do nome de alguém no depreciativo rol de “clientes negativos”, notadamente se injustificada, causa-lhe indiscutível dano moral, com inevitável reflexo de ordem patrimonial passível de indenização. (TJMG - 2ª. C. - Ap. - Rel. Des. Márcio Sollero - j. 16.10.84 - RT 592/186).

“Danos morais. Inclusão indevida de titular de cartão de crédito em cadastro de inadimplentes. O simples fato de ter seu crédito abalado já configura, por si só, um dano. Cumpre salientar, igualmente, que os danos morais prescindem de comprovação direta. Os gravames aos direitos da personalidade são objeto de prova indireta, mediante presunções, calcadas no que ordinariamente acontece. Sentença reformada em parte. Recurso provido”. (Acórdão da 4ª Turma

Recursal, nº 2001.0001.1961-9/0, da 8ª Unidade, Centro, Rel. Juiz Francisco Gurgel Holanda, DJ de 29/07/2002).

“Ementa – Em se falando de reparação do dano moral é desnecessária a comprovação do dano e de sua extensão, uma vez ser impossível a perfeita análise dos meandros da alma humana. Logo, para que haja a responsabilidade do agente, e faz necessária tão somente a prova do ato lesivo (Precedentes do STJ). Recurso conhecido, mas não provido.” (Acórdão da 2ª Turma Recursal, nº 2001.0001.2648-8, da Comarca de Santana do Acaraú, Rel. Juíza Maria Estela Aragão Brilhante, DJ de 24/05/2002).

Portanto, a circunstância do consumidor ter o seu nome indevidamente negativado junto a órgãos restritivos de crédito configura dano moral passível de ser indenizado (art. 186 c/c art. 927, CCB/02). Sabe-se que o dano moral é *in re ipsa*, isto é, decorre diretamente da ofensa, de modo que, comprovado o ilícito (a indevida inclusão em cadastro de consumo), caracterizado estará o prejuízo de ordem extra patrimonial.

O critério para fixar a indenização por danos morais não está previsto em lei, cabendo ao juiz arbitrar o quanto deve ser pago. Vale citar as considerações do Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo, José Osório, relator de um dos acórdãos acima transcritos, em entrevista no Jornal **FOLHA DE SÃO PAULO**, edição de 19/10/96, pág.2, caderno 2:

“O dano moral não se avalia mediante cálculo matemático-econômico das repercussões patrimoniais negativas da violação. Isso tudo já está previsto na esfera obrigacional da indenização por dano material. A reparação pecuniária tem outro sentido: compensar

a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável”.

Ao lado da compensação, cabe ponderar sobre o caráter punitivo da reparação de danos morais. A punição deve ser entendida, obviamente, não no sentido penal, mas no sentido funcional, à guisa de exemplo para a continuidade da atividade empreendida pelo réu, prevenindo que a prática lesiva se repita com relação a outros clientes.

Se por um lado o valor da indenização não deve ser capaz levar a vítima ao enriquecimento sem causa, também não pode ser ínfimo ou insignificante para o ofensor. Não se olvide, porém, que o nome do autor foi incluído nos registros da entidades restritivas por várias empresas, provavelmente na mesma situação, circunstância que gera presunção acerca da fraude perpetrada por terceiros e, se não afasta, ameniza a gravidade da atitude desidiosa do promovido. O valor da indenização, nesse caso, deve ser estabelecido com parcimônia para evitar que o autor obtenha vantagem pecuniária indevida com indenizações sucessivas.

A quantia pleiteada na inicial, correspondente a quarenta (40) salários mínimos na época do ajuizamento da ação, é exageradamente desproporcional à ofensa sofrida, já que além do dissabor com o recebimento das cobranças e a notificação do Serviço de Proteção ao Crédito, o promovente não passou por mais nenhuma situação vexatória, pelo menos diante do que restou provado ao final da instrução. Neste sentido trilham as decisões mais recentes do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SERASA. DANO PRESUMIDO. REVISÃO DO QUANTUM. REDUÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. SÚMULA 326/STJ. RECURSO PROVIDO.

1. Para o acolhimento da tese do recorrente, relativo à inexistência de ato ilícito, seria imprescindível exceder os fundamentos do acórdão vergastado e adentrar no exame das provas.

Aplicação da Súmula 7/STJ.

2. Nas hipóteses de inscrição indevida do nome de pretensos devedores no cadastro de proteção ao crédito o prejuízo é presumido.

3. Com relação à existência de outros registros em nome do recorrido, vale ressaltar que esse fato não afasta a presunção do dano moral, sendo certo, porém, que a circunstância deve refletir sobre o valor da indenização.

4. Firmou-se entendimento nesta Corte Superior, de que sempre que desarrazoado o valor imposto na condenação, impõe-se sua adequação, evitando assim o injustificado locupletamento da parte vencedora.

5. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

6. Recurso especial parcialmente conhecido, e, nessa extensão, provido.

(REsp 591.238/MT, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 10.04.2007, DJ 28.05.2007 p. 344).

AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SERASA. REVISÃO

DO QUANTUM. REDUÇÃO. AGRAVO IMPROVIDO.

1. Firmou-se entendimento nesta Corte Superior, de que sempre que desarrazoado o valor imposto na condenação, impõe-se sua adequação, evitando assim o injustificado locupletamento da parte vencedora;

2. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 621.100/MA, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 27.03.2007, DJ 23.04.2007 p. 271).

Por todo o exposto, julgo procedente o pedido, em parte, para condenar o Banco do Brasil S/A a pagar a José Gilmário Lopes Pereira, a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de juros legais e correção monetária a partir desta data.

Sem custas.

P.R.I.

Fortaleza, 3 de Setembro de 2009.

HERÁCLITO VIEIRA DE SOUSA NETO

Juiz de Direito



ESTADO DO CEARÁ
 PODER JUDICIÁRIO
 COMARCA DE FORTALEZA
 1.º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
 Rua Dr. João Guilherme, n.º 257 - Antônio Bezerra

PROCESSO N.º 032.2009.905.964-7

Ação: Obrigação de Fazer

PROMOVENTE: Marcos Jonathan Saldanha da Silva

PROMOVIDA: Sony Ericsson Mobile Comm. Do Brasil Ltda.

AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Aos treze (13) dias do mês de agosto do ano dois mil e nove (2009), às quatorze (14) horas e cinco (05) minutos, na sala de audiências, sob a presidência do MM. Juiz de Direito, Dr. Heráclito Vieira de Sousa Neto, comigo, Servidor Judiciário, foi aberta a audiência de Instrução e Julgamento. Nos autos da ação entre as partes supra referidas, com as formalidades legais e apregoadas as partes, compareceram: o promovente, Sr. Marcos Jonathan Saldanha da Silva, desacompanhado de advogado, e a promovida, representada por preposta, Sra. Lorena de Carvalho Rodrigues. Iniciados os trabalhos, o MM. Juiz propôs mais uma vez a conciliação entre as partes sem que tenha obtido êxito. Em seguida, já tendo sido apresentada contestação e não havendo documentos a ela acostados e nem prova oral a ser colhida em audiência, o MM. declarou encerrada a instrução e prolatou a seguinte decisão: Vistos etc. Dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei 9099/95. Afasta-se de logo a questão preliminar suscitada pela promovida em sua defesa relativa a incompetência relativa deste Juizado de processar e julgar este feito sob a alegativa de que os autos tratam de causa complexa. A complexidade da causa está relacionada à dificuldade de produzir prova a respeito dos fatos controvertidos, circunstancia que não se faz presente na demanda sob exame. Dois são os fatos essenciais a serem desvendados para que a lide seja decidida: a existência de vício de adequação do produto, conforme disposição do art. 18 do CDC e a responsabilidade acerca de tal vício. O documento elaborado pela assistência técnica autorizada sob o título de "Relatório de Perda da Garantia" atesta cabalmente que o produto contém vício que impossibilita seu uso, qual seja: "Foram constatadas características que indicam que o aparelho foi exposto a líquido ou umidade excessiva, conforme fotos abaixo." Desta feita, não há necessidade de realização de prova pericial suplementar para dirimir a controvérsia. Por outro lado, o Juiz não está adstrito às conclusões do laudo pericial, podendo formar seu convencimento por outros elementos de prova, inclusive as regras de experiência comum. Ao meu ver, o laudo constata apenas o defeito oriundo de oxidação da placa, ou seja, a materialidade do vício. A responsabilidade pelo surgimento do

[Handwritten signatures]
 Marcos Jonathan Saldanha da Silva
 Lorena de Carvalho Rodrigues

defeito – comumente chamada de mau uso do produto – jamais poderia ser comprovada de forma incontestada através do laudo pericial. Somente quando o fornecedor de produtos ou serviços faz prova de que o defeito surgiu por culpa exclusiva do próprio consumidor é que sua responsabilidade sobre os prejuízos advindos da impossibilidade de utilização do bem por parte do cliente, deve ser excluída. Observe-se que o próprio laudo elaborado pela assistência técnica não dá a certeza quanto à origem do defeito, pois refere-se à constatação de características que apenas indicam a possibilidade de mau uso, mesmo porque, como já foi assinalado, é impossível para o técnico que examina o aparelho em laboratório atestar que houve o mau uso do aparelho por parte do consumidor, dada a distância de tempo e espaço entre o exame no laboratório e o fato causador do defeito. Neste sentido: “CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. TELEFONE CELULAR. OXIDAÇÃO DA PLACA. SUBSTITUIÇÃO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE, EM PERFEITAS CONDIÇÕES DE USO. OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR. INTELIGÊNCIA DO ART. 18, I, DO CDC. PRELIMINAR AFASTADA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, como regra de julgamento, deve ser aplicada pelo juiz por ocasião da prolação da sentença de mérito, sempre que presentes os requisitos da verossimilhança ou hipossuficiência do consumidor, sem que sua aplicação acarrete qualquer cerceamento de defesa. 2. Desnecessária a realização de perícia, a afastar a competência do Juizado Especial, se existe nos autos parecer da assistência técnica autorizada, identificando perfeitamente o defeito no aparelho (oxidação da placa, causa de seu não funcionamento). 3. Comprovada a existência do vício que torna o produto impróprio ao fim a que se destina, e não sanado o defeito no prazo de 30 (trinta) dias, tem o consumidor o direito à substituição por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso (art. 18, I, do CDC). 4. Não pode a fornecedora esquivar-se da obrigação, apenas com base na simples alegação de que o defeito é decorrente de mau uso do aparelho, cabendo-lhe, ao contrário, fazer prova inequívoca do suposto mau uso. (20060610019674 ACJ, Relator ALFREDO MACILADO, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF., julgado em 15/08/2006, DJ 04/09/2006 p. 95)”; “APELAÇÃO CÍVEL NO JUZADO. ALEGACÃO DE NECESSIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL. INCOMPETÊNCIA DO JUZADO AFASTADA. MÉRITO. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. TELEFONE CELULAR. OXIDAÇÃO DO APARELHO. SUBSTITUIÇÃO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE OU DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. ESCOLHA DO CONSUMIDOR. 1. Desnecessária a realização de perícia, afastar a competência do juizado especial, se existe nos autos parecer da assistência técnica autorizada, identificando perfeitamente o defeito no aparelho (oxidação), causa de seu não funcionamento. 2. Tratando-se de relação de consumo tem-se a inversão do ônus da prova como direito básico do consumidor em face de sua hipossuficiência.

[Handwritten signatures and text]
 nome do Juiz
 J. A.

3. Comprovada a existência do vício que torna o produto impróprio ao fim a que se destina, tem o consumidor o direito à substituição por outro da mesma espécie, ou a devolução da quantia paga, não podendo a ré esquivar-se da obrigação, apenas com base na simples alegação de que o defeito é decorrente de mau uso do aparelho, cabendo-lhe, ao contrário, fazer prova inequívoca do suposto mau uso, o que não ocorreu no presente caso. 4. Recurso conhecido e improvido, mantendo-se íntegra a sentença recorrida. 5. Condenação da recorrente ao pagamento das custas, fixados em 10% do valor da condenação e ao pagamento dos honorários advocatícios a serem revertidos em favor do PROCJUR, por ter sido o autor patrocinado pela defensoria pública. (20061110000326AC), Relator GISLENE PINHEIRO, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 10/10/2006, DJ 24/11/2006 p. 199).” Diante da conclusão de que o fabricante possui responsabilidade sobre vícios ou defeitos que surgem no produto por ele colocado à disposição do mercado, eximindo-se de tal ônus somente quando comprovado, de forma inequívoca, o mau uso por parte do consumidor, cumpre reconhecer o direito do promovente em receber um produto por ele descrito na exordial ou a devolução da quantia paga pelo bem, mediante a entrega do bem defeituoso ao fabricante. Isto posto, julgo procedente do pedido para condenar a Sony Ericsson Mobile Comm. Do Brasil Ltda a entregar ao promovente, prazo de 15 dias, um aparelho Sony Ericsson S500I ou, na impossibilidade de fazê-lo, pagar-lhe a quantia de R\$ 574,00 (quinhentos e setenta e quatro reais) acrescida de juros legais desde a citação e correção monetária a partir da data da compra. Dou por publicada a sentença em audiência, intimados os presentes. Registre-se. Nada mais havendo o MM. Juiz mandou encerrar o presente termo na forma da Lei. Eu, José Sousa Coutinho, Servidor Judiciário, o digitei e Eu, [Assinatura], Diretora de Secretaria, o assino.

MM. JUIZ DE DIREITO:

PROMOVENTE: Marcos Jonathan

PROMOVIDA (preposta): [Assinatura]

ANEXO G - Matéria do Jornal O Povo do Dia 22.11.09.

Pergunta – Você considera o consumismo desenfreado uma doença?

Já estamos em período de compras natalinas. O mercado cada vez mais exige menos comprovação de crédito do consumidor. As compras podem ser divididas em inúmeras parcelas. Para quem tem controle sobre seus gastos ótimo, mas para quem não sabe gerir seu dinheiro, como fica?

Equilíbrio

“O consumismo desenfreado interfere normalmente e poderá interferir de forma profunda, no estado emocional de algumas pessoas. Durante o período natalino, ocorrem: o marketing exacerbado, além das estimulações positivas sentimentais evidenciadas, exercendo no interior de alguns, o desejo e a “necessidade de comprar mais”. Existem pessoas com pré-disposição para o consumismo exagerado, o que sinaliza a necessidade de fazer uso do auto-controle. Outras pessoas podem apresentar transtornos diagnosticados e nesse período, torna-se difícil, controlar a compulsividade. O importante é que cada consumista se policie e procure manter o equilíbrio em suas ações e em suas atitudes impulsivas. Caso a dificuldade permaneça, o apoio profissional deve ser procurado.”

TIRZA PORTELA MARTINS

Psicóloga

Prazer

“O bom do consumo é poder ter prazer em adquirir e usufruir daquilo que comprou. Se essa compra te faz mal e atrapalha sua vida em vez de dar prazer, existe algo que precisa ser repensado. Já estamos em período de compras natalinas. As facilidades existem para dar acesso a uma gama maior de clientes e elas devem ser aproveitadas para que o desejo de comprar aquele produto seja realizado, mas com responsabilidade. Acredito que a maioria entende e age dessa maneira. Para casos que fogem dessa lógica, o bom é ter em mente o que vai adquirir, a fim de não comprometer o prazer da sua compra.

ANA RACHEL MENDONÇA.

Gerente de Marketing do Iguatemi

Limite

``Posso assegurar que o consumo desordenado é prejudicial, porquanto o consumidor ao ultrapassar o limite de seu orçamento doméstico, compromete o essencial para a sua sustentabilidade. Para o mercado, o consumo desordenado, além de gerar um ilusório resultado positivo, acarreta ao final a inadimplência, fator prejudicial ao desenvolvimento sustentável, de longo prazo. Por outro lado, o aquecimento da economia, fato sinalizado por diversos indicadores do mercado, tem reflexos benéficos, dentre eles a geração de novos empregos e renda, com a oferta de crédito, estimulando o incremento do consumo consciente.``

FREITAS CORDEIRO

Presidente da CDL de Fortaleza

Diferente

"Este será o quarto Natal que eu não enfrento uma única fila em shopping e não compro nada para mim. Faço uma lista básica com presentes para a família com minha filha Marília, entrego o dinheiro e ela resolve. No primeiro ano, achei estranho não ter roupa nova para as ``Festas``, mas rapidinho eu descobri que isso não tinha tanta importância. Agora, caiu na rotina. Não tenho um pingão de preocupação com isso. Fico muito bem. Óbvio que já gastei um 13º inteiro com coisas que não tinham nada a ver comigo. Mas isso já faz tempo. Este ano, por exemplo, pretendo fazer pão caseiro com frutas cristalizadas e granola para oferecer a pessoas muito queridas. Gasto quase nada e faz um bem medonho pra mim e pra quem recebe. Posso garantir".

REGINA RIBEIRO

Jornalista. Editora da Edições Demócrito Rocha

Transtorno

``A maior parte dos casos de consumismo desenfreado podem representar transtornos compulsivos sérios ,que levam pessoas a endividarem-se e a complicarem suas vidas.São casos que podem estar relacionados ao Transtorno Obsessivo Compulsivo ou ao Transtorno Bipolar, necessitando da avaliação diagnóstica do especialista e de receber tratamento adequado``.

JOÃO DUMMAR FILHO

Psiquiatra

Consumismo

``É difícil resistir aos apelos da propaganda e do fetiche das mercadorias. É pelo consumo que as pessoas se sentem parte dos grupos sociais. Daí o consumismo que, quase sempre, é entendido como sendo o consumo endividado daquelas pessoas de baixo poder aquisitivo. Parece razoável o consumo exagerado de pessoas com alta renda. Consumismo, entretanto, é comprar o supérfluo, o que não se tem necessidade objetiva. É comprar por comprar, simplesmente. Tal comportamento faz parte do modus operandis da sociedade capitalista. Somente os mais conscientes sobre as ilusões do consumo conseguem evitar a opressão da necessidade produzida pelo excesso de mercadorias``.

ADELITA CARLEIAL

Socióloga, professora da Universidade Estadual do Ceará.

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](#)