

## A Proteção do Consumidor

**Maria Bernadete Miranda**

Mestre em Direito das Relações Sociais, sub-área Direito Empresarial, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Coordenadora e Professora do Curso de Pós-Graduação da Faculdade de Direito de Itu e Professora de Direito Empresarial, Direito do Consumidor e Mediação e Arbitragem da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis de São Roque. Advogada.

### **Abstract**

*This article talks about some fundamental aspects concerning the consumer protection, its historic panoram, and the concepts of juridical culture and legal texts. The theme requires from the jurist a new vision so that he can meet the needs of present social economical structures and give the consumer respect.*

### **1. Introdução**

Tivemos a preocupação de escolher um tema atual, moderno, que gira em torno de toda sociedade contemporânea e de relevante interesse para a ciência jurídico-econômica.

A proteção do consumidor é uma questão internacional, além das fronteiras, inerente aos países desenvolvidos e subdesenvolvidos, como o nosso, devendo então ser estudada e trabalhada por todas as áreas de conhecimento humano, a fim de que as nações sejam socialmente justas e progressistas.

No século das máquinas, dos adventos tecnológicos, dos meios de comunicação, da produção e do consumo em massa os consumidores são incessantemente ludibriados ou prejudicados, de forma arbitrária e vil, por bens e serviços danosos ou enganosos, por políticas econômicas desenvolvidas pelas empresas e pelo Estado, executadas indiferentemente aos direitos fundamentais daqueles.

A propaganda abusiva, a falta de informação adequada, os contratos abusivos de adesão, as inadequadas medidas de política econômica no campo de crédito, moeda, salários e mais uma infinidade de questões, que a todo instante violentam os direitos dos consumidores, demonstrando, então, que a cultura jurídica deve suplantar as suas construções clássicas, originadas, principalmente, do direito romano e liberal burguês do século XIX.

O mundo se transformou e não permite mais que o universo jurídico fique atrás da história e dos movimentos sociais, enraizados em suas concepções ultrapassadas.

O Direito só tem sentido quando se enquadra nas aspirações individuais e sociais de uma sociedade, em um dado momento histórico.

O tema exige do jurista uma nova visão para que possa atender as atuais estruturas sócio-econômicas e dar respeito a figura do consumidor.

***“Os juristas deveriam ser elementos com pensamentos no presente, olhando para o futuro”<sup>1</sup>.***

No início da década de 60, o Presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy, preocupa-se com a proteção do consumidor, dando ao assunto uma conotação internacional na sua declaração de Direitos Fundamentais do Consumidor.

Após a realização da Conferência Mundial dos Consumidores, em 1972, pela Organização Internacional dos Consumidores a Organização das Nações Unidas através da sua Comissão de Direitos do Homem, em 1973, também, reconheceu a importância da matéria e consagrou quatro direitos fundamentais do consumidor: direito a segurança; a ser ouvido; de escolha e de informação.

Vinte anos se passaram até que em 11 de setembro de 1990 entra em vigor o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90.

## **2. Panorama Histórico**

Com a Revolução Francesa a classe social emergente, a burguesia, dá o seu primeiro passo para se ascender ao poder, não só na França, mas em todo o mundo, semeando entre as nações e no tempo os ideais revolucionários burgueses de igualdade, liberdade de iniciativa e justiça comutativa. Era o declínio do feudalismo.

O incremento do comércio exigiu novas técnicas para acelerar a produção, a Revolução Industrial entra em cena, a produção de bens passa a ser em série e em massa, a Divisão Internacional do trabalho, também, é implantada, e o homem não mais confecciona autonomamente os seus bens, e nem participa de todos os estágios da produção. Escreve Cottely sobre a divisão do trabalho:

---

<sup>1</sup> QUEIROZ, José Wilson Nogueira de. **Direito Econômico**. Rio de Janeiro, Forense, 1982, p.2.

***“El hombre no vive aislado. No produce todos los bienes necesarios para su consumo, sino que se especializa en la producción de ciertos bienes, que trueca por los otros. Existe una división de trabajo que funciona sobre la base de la distribución de los bienes”.***<sup>2</sup>

Não demorou muito para a sociedade de consumo ser consolidada, o consumismo vira ordem, e até, mesmo, premissa para a civilização industrial, o homem então passa a ir aos mercados não só para adquirir bens e serviços para satisfazer as suas necessidades, mas também para ostentar o seu luxo.

O capitalismo passou a imperar em quase todo o mundo como regime econômico, social e político, ***“a mais valia”*** é o seu principal estandarte, o lucro é o que importa.

O capitalismo desenvolveu-se no correr dos anos, a produção acelerada, varia e multiplica-se graças aos avanços tecnológicos atingidos através dos tempos, a população, também, aumenta e os mercados consumidores expandem-se, a divisão de classes sociais e categorias econômicas ficam bem mais claras assim como seus constantes confrontos.

Não tarda muito, o sistema econômico social dos países capitalistas entram em crises cíclicas. A concorrência desleal, a concentração de renda, a falta dos direitos sociais, os bens e serviços enganosos, defeituosos ou impróprios para o consumo conjuntamente com a instabilidade econômica e social levam o sistema e a sociedade civil a exigirem uma nova postura perante a administração sócio-econômica das Nações.

O Estado então, é chamado para limitar a concorrência, evitar o abuso do poder econômico, reprimir os monopólios, intervir e dirigir a economia, proteger os economicamente fracos e fazer a justiça distributiva. Quanto as novas funções do Estado, diz Merino:

***“ Gracias a los problemas económicos y sociales propios dela épocas presente, el Estado ha ido intervindo em forma cada vez más creciente em la antes intocable esfera dela economia privada”.***<sup>3</sup>

Nesta segunda fase do capitalismo, neo-capitalismo, o Estado não mais se abstém da vida econômica, os seus rastros são encontrados em todos os lugares a cada instante, o mesmo passa a intervir incisivamente, direta ou indiretamente,

---

<sup>2</sup> COTTELY, Esteban. **Teoria Del Derecho Económico**, Buenos Aires, Frigerio, 1971, p.111.

<sup>3</sup> MERINO, Daniel Moore. **Derecho Económico**. Santiago. Editorial Jurídica de Chele, 1962, p. 39

nas condutas econômicas, e conseqüentemente na esfera social com o objetivo de salvar o capitalismo, minimizar a luta de classes e categorias econômicas e consagrar alguns básicos à maioria da sociedade.

Cada vez mais, tornam-se transparentes e individualizadas as figuras dos produtores, vendedores, importadores, comerciantes, distribuidores, transportadores, prestadores de serviços, publicitários, consumidores, etc.

Nos dias de hoje, é bem clara a constante **“guerra”** travada por comerciantes, produtores, importadores, prestadores de serviços de um lado, e consumidores do outro, merecendo mais do que nunca a atenção do Direito, a fim de que este proteja os consumidores da insuficiência de bens e serviços; dos malefícios dos mesmos; dos preços exorbitantes; de propagandas abusivas e monopólio expoliadores.

**“Economistas e autoridades só cogitam dos interesses dos produtores e mediadores”**.<sup>4</sup>

Esta **“luta”**, tem de um lado os produtores, comerciantes e outros membros da cadeia econômica que sempre têm sobre suas miras o lucro, sem se importarem com a qualidade dos bens e serviços; se a qualidade e o tamanho estão dentro dos padrões legais; se aqueles trazem ou não transtornos, mal ou dano para os indivíduos ou para as classes sociais; se a propaganda corresponde com a realidade fática dos bens ou serviços e se estes satisfazem as necessidades sociais. Recorda o jurista Mário Bessone:

**“Um capitolo di storia per lungo tempo tutto nel segno di un incontrollato privilegio delle imprese, operanti sul mercato com la forza di multiformi strumenti di dominazione Del consumatore-controparte debole, mai contrastati da efficaci misure di reazione alle loro strategie di proffito”**.<sup>5</sup>

Do lado oposto, estão os consumidores que carecem de bens e serviços para estancarem suas necessidades ou aumentarem o luxo.

No confronto dessas **“forças”** os indicadores da história demonstram que um dos lados está sempre em desvantagem, ou seja, os consumidores, isto em decorrência da desigualdade econômica, do baixo poder aquisitivo dos

---

<sup>4</sup> ARRUDA, João. Revista da Faculdade de Direito da USP, São Paulo, v.30, nº 4, p. 634, out/dez 1934.

<sup>5</sup> BESSONE, Mário. **La Tutela dei Consumatori, Lê riforme legislative e Lórdine publico econômico per tempi di capitalismo maturo**. Revista Trimestrale di Diritto Publico, Roma, nº 1, p.331-332, 1983.

consumidores, do bombardeio dos anúncios, das falcatruas no âmbito da produção e do comércio.

Os consumidores devem se constituir como grupos organizados de pressão, dotados de disponibilidade financeira e arcabouço jurídico eficaz, a fim de terem seus direitos protegidos ou consagrados e fazerem frente ao poder econômico público ou privado.

### **3. Os Conceitos de Consumidor**

Já no Código de Hamurabi, na lei XII Tábuas e no Código de Napoleão podemos encontrar algumas prerrogativas dadas aos consumidores nos contratos de compra e venda deixando certos indícios para a definição de tal figura.

Desde, então, o conceito jurídico de consumidor vem sendo fluido e diferenciado na cultura-jurídica.

Apesar do passar dos tempos, as legislações, os doutrinadores e os juristas modernos não uniformizaram o conceito de consumidor. Segundo Waldírio Bulgarelli, consumidor é: ***“aquele que se encontra numa situação de usar ou consumir, estabelecendo-se por isso uma relação atual ou potencial, fática sem dúvida, porém a que se deve dar uma valoração jurídica, a fim de protegê-lo, quer evitando quer reparando os danos sofridos”***.<sup>6</sup>

O professor Fábio Konder Comparato considera consumidores: ***“os que não dispõem de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes. O consumidor é, pois, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários”***.<sup>7</sup>

Plácido e Silva admite em sentido amplo, que a expressão consumidor: ***“designa a pessoa que consome uma coisa, no sentido do Direito Fiscal, possui o vocábulo significativo próprio; entende-se como consumidor toda pessoa que adquire mercadoria de um comerciante, para seu uso ou consumo, sem intenção de revendê-la. Desse modo, toda pessoa que***

---

<sup>6</sup> BULGARELLI, Waldírio. **A Tutela do Consumidor**. Importante Capítulo do Direito Econômico. Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro, São Paulo, v.22, nº 49, p.44. jan./mar.1983.

<sup>7</sup> COMPARATO, Fábio Konder. **A Proteção do Consumidor**; Importante Capítulo do Direito Econômico. Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro, São Paulo, v.13, nº15/16, p.90.1974.

*adquire mercadorias, seja de que natureza forem como particular, e para uso doméstico ou mesmo profissional, sem intuito de revenda, considera-se consumidor. E o ato, que pratica, diz-se um ato de consumo, pois consumo não compreende simplesmente o gasto ou destruição da mercadoria, pelo seu uso, mas o aproveitamento de sua utilidade, o que se pode repetir sem altera-la em sua substância”.*<sup>8</sup>

Para J.M.Othon Sidou consumidor é: *“qualquer pessoa, natural ou jurídica, que contrata para sua utilização, a aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço, independente do modo de manifestação da vontade; isto é, sem forma especial, salvo quando a lei expressamente a exigir”.*<sup>9</sup>

Na concepção de Antonio Benjamin, consumidor é: *“todo aquele que, para seu uso pessoal ou de sua família adquire ou utiliza produtos, serviços ou qualquer outro bem colocados à sua disposição por comerciantes ou por qualquer pessoa natural ou jurídica no curso de sua atividade ou conhecimento profissionais”.*<sup>10</sup>

José Geraldo Filomeno equipara a consumidor: *“qualquer pessoa física ou jurídica que, isolada ou coletivamente, contrate para consumo final em benefício próprio ou de outrem, a aquisição, prestação de serviços ou a locação de bens”.*<sup>11</sup>

A Lei Portuguesa 29/81, em seu artigo 2º, Lei de Proteção ao Consumidor, declara: *“ para efeitos da presente Lei, considera-se como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens ou serviços destinados ao seu uso privado por pessoa singular ou coletiva que exerça, com caráter profissional, uma atividade econômica”.*<sup>12</sup>

Já a Lei Sueca de 1973, artigo 1º, admite como consumidor: *“La personne privée qui achète à un commerçant uma marchandise principalement*

---

<sup>8</sup> SILVA, Plácido de. **Vocabulo Jurídico**. Rio de Janeiro, Forense, 1961. v.1, p.417.

<sup>9</sup> SIDOU, J.M.Othon. **Proteção do Consumidor**, Rio de Janeiro, Forense, 1977, p.2.

<sup>10</sup> BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Em busca do sim: O Ministério Público como Mediador nos Conflitos de Consumo**. In: Amaral, Luiz (Coord.) Defesa do Consumidor – Textos Básicos. Brasília, CNCD, jan. 1987. p.194.

<sup>11</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito & Bressane, Cláudio Eugênio Reis & Rafael Edson José. Consumidor, Ministério Público e a Constituição. In: Amaral, Luiz (Coord.) **Defesa do Consumidor – Textos Básicos**. P.199.

<sup>12</sup> ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Negócio Jurídico de Consumo – caracterização, fundamentos e Regime Jurídico**. Boletim do Ministério da Justiça, Lisboa, nº 347, p.11, jun.1985.

*distinée à l'usage prive e qui est vendue dans le cadre de l'activité professionnelle du commerçant".<sup>13</sup>*

Quanto a Lei Filandesa de 1978 considera-se como consumidor: **“o particular que compra um bem, uma mercadoria ou um serviço, para satisfação de suas necessidades pessoais ou de sua família”**.<sup>14</sup>

A Lei Mexicana de Proteção ao Consumidor em seu artigo 3º, define como consumidor: **“quien contrata, por su utilizacion, la disfrute di bienes a la prestación de um servicio”**.<sup>15</sup>

Para a carta Européia de Proteção ao Consumidor a figura do consumidor é conceituada como: **“ persona física o moral a la que se vendem bienes o proporcionan servicios com destino a su uso privado”**.<sup>16</sup>

A lei Brasileira de Proteção de Defesa do Consumidor em seu artigo 2º diz que: **“consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”**.<sup>17</sup>

Como se vê, infundáveis são os conceitos adotados para definir consumidor na ciência jurídica, uns restringem as pessoas físicas, outros abrem margem para as pessoas jurídicas.

Alguns conceitos limitam-se aos bens móveis e serviços – locatários e adquirentes – deixando de lado os bens imóveis.

Outras definições levam em consideração apenas os adquirentes dos bens e serviços não levando em conta os demais beneficiários ou usuários, tal como a família.

De acordo com a posição doutrinária dos juristas e legisladores sobre o tema, o conceito de consumidor vai além dos limites do cidadão, ou melhor da pessoa física, se estendendo aos comerciantes, empresas transportadores, produtores, etc.

Quanto aos tipos de bens, também persistem algumas limitações restringindo aos bens de consumo final, enquanto outros incluem os bens de capital e intermediário.

---

<sup>13</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. op. cit. p.60.

<sup>14</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. op. cit. p. 60

<sup>15</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Op.cit. p.60

<sup>16</sup> VAZQUEZ, José Manuel Bretal, op. cit. p.321.

<sup>17</sup> BRASIL.. **Código de Proteção e defesa do Consumidor**. Série Legislação Brasileira, São Paulo, Saraiva, 1990.

Na ciência econômica o consumidor é visto como último membro da cadeia econômica, não existindo distinção de pessoas e bens, de forma geral, tanto os indivíduos como as empresas, os comerciantes, os transportadores são considerados consumidores independentemente da espécie dos bens e da destinação dos mesmos.

“*A priori*” os economistas concebem como consumidor aquele que usa ou utiliza bens e serviços: “consumo é o fim do ato econômico”.

#### **4. Considerações Finais**

Procuramos neste trabalho cogitar os aspectos fundamentais a respeito da proteção do consumidor, e, temos certeza de que cumprimos os objetivos traçados.

A pesquisa e a realidade fática social mostraram a profundidade do tema e a necessidade de seu tratamento interdisciplinar.

É indispensável que os consumidores tenham um tratamento jurídico especial. O Código de defesa e Proteção do Consumidor demonstrou o amadurecimento da sociedade brasileira, estabelecendo regras legais específicas para as modernas relações de consumo. Porém não basta que os direitos e deveres dos consumidores, constem nas normas legais e sejam tratados nas leituras jurídicas pertinentes. Os consumidores devem ser conscientizados daqueles, exigindo simultaneamente destes a reivindicação de seus direitos e o cumprimento de seus respectivos deveres.

Incide também no Estado a função de proteger o consumidor, não podendo, portanto, fugir de suas responsabilidades, devendo então: intervir no domínio econômico para realizar a justiça social; coibir os abusos nos campos da concorrência e dos contratos; cumprir o seu papel legal, de forma eficiente, sempre que estiver investido nas funções de polícia administrativa, exercendo assim, suas tarefas de controle, fiscalização, normatização e punição; punir qualquer ato ilícito frente aos direitos dos consumidores; cuidar de forma especial dos mesmos via Órgãos, Procuradorias, Juizados de Pequenas Causas, etc; realizar políticas econômicas compatíveis com os anseios da maioria das massas consumidoras, bem como, ter um Poder Judiciário rápido e não oneroso, a fim de que tenhamos uma justiça ao alcance de todas as classes sociais.



A sintonia na atuação dos inúmeros órgãos estatais de defesa e proteção do consumidor, juntamente com a colaboração de seus movimentos de auto-organização, também faz parte do sistema de defesa do dito segmento social.

Por sua vez, os particulares, enquanto agentes econômicos, não podem deixar de assumir o seu papel na proteção do consumidor, devendo para isso, tomar consciência e respeitar os direitos dos consumidores; atuar dentro dos parâmetros legais; colaborar com a justiça social; utilizar a propriedade privada com o intuito da mesma atender as suas funções sociais; viabilizar esforços para o avanço tecnológico e para o aumento da oferta de bens e serviços; viabilizar esforços para o avanço tecnológico e para o aumento da oferta de bens e serviços necessários a sociedade. Em síntese, revolucionar toda atuação e mentalidade dos particulares, buscando assim mais bem estar social e menos lucro individual.

É crucial para a vida dos consumidores que os mesmos associem-se, para que possam cuidar de seus interesses e direitos, expandir os horizontes de sua atuação, unir forças para influenciar e participar de todas as questões, que direta ou indiretamente, lhe são pertinentes.

### **Referências Bibliográficas**

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Negócio jurídico de consumo: caracterização, fundamento e regime jurídico**. Boletim do Ministério da Justiça, Lisboa, v.347, jun.1985.

ARRUDA, João. **O consumidor**. São Paulo: Revista de Direito da USP, v.30, n.4, out/dez 1934.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e. **Em busca do sim. O Ministério Público como mediador nos conflitos de consumo**. On: Amaral, Luiz (Coord.) Defesa do consumidor. Textos básicos, Brasília, CNCD, jan.1987.

BESSONE, Mario. **La tutela del consumatori, le riforme legislative e l'ordine pubblico economico per tempi di capitalismo maturo**. Roma: Rivista trimestrale di diritto pubblico, n.1, 1983.

BRASIL. **Código de proteção e defesa do consumidor**. Série Legislação Brasileira. São Paulo: Saraiva, 1990.

BULGARELLI, Waldírio. **A tutela do consumidor na jurisprudência brasileira e de "lege ferenda"**. São Paulo: Revista de direito mercantil industrial, econômico e financeiro, v.22, jan./mar, 1983.

COMPARATO, Fábio Konder. **A proteção do consumidor: Importante capítulo do direito econômico.** São Paulo: Revista de direito mercantil industrial, econômico e financeiro, v.13, n.15/16, 1974.

COTTELY, Esteban. **Teoria Del derecho econômico.** Buenos Aires: Frigero, 1971.

FILOMENO, José Geraldo Brito & BRESSANE, Cláudio Eugênio Reis & RAFAEL, Edson José. **Consumidor, Ministério Público e a constituição.** In Amaral, Luiz (coord.) Defesa do consumidor, Textos Básicos, 1987.

GUTTON, Henri. **Economia política.** Trad. Oscar Dias Corrêa. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, v.4, 1961.

MERINO, Daniel Moore. **Derecho econômico.** Santiago: Editorial Jurídica Del Chile, 1962.

QUEIROZ, José Wilson Nogueira de. **Direito econômico.** Rio de Janeiro: Forense, 1982.

SIDOU, J.M.Othon. **Proteção do consumidor.** Rio de Janeiro: Forense, 1977.

SILVA, Plácido de. **Vocabulário Jurídico.** São Paulo: Forense, 1961.

VASQUEZ, José Manuel Bretal. **La actividad del consejo de europa en el ambito de la proteccion del consumidor.** Madrid: Revista de administración pública, n.90, 1979.