

## O Direito do Consumidor no Mercosul

Jesualdo Eduardo de Almeida Júnior\*

### Resumo

A proposta deste trabalho é abordar as regras do direito do consumidor aplicáveis ao MERCOSUL. Uma vez que fazem parte do bloco 04 (quatro) países, com legislações distintas, levanta-se a questão de se saber quais as regras matrizes de proteção aos consumidores em caso de comércio exterior envolvendo cidadãos dos países membros do bloco.

Sumário: Introdução; 2. O mercosul; 3. A proteção do consumidor; 4. A proteção do consumidor no Mercosul; 4.1. As legislações nacionais no Mercosul; 4.1.1. Argentina: Lei 24.240/93; 4.1.2. O Paraguai e a Lei nº 1.334/98; 4.1.3. Uruguai: Lei 17.250/2000; 4.1.4. A lei brasileira (lei 8078/90) como paradigma das demais legislações do Mercosul; 5. Considerações finais; bibliografia.

### Introdução

Os blocos econômicos surgem com a união de países que têm, em geral, características físicas, culturais e econômicas muito parecidas e que tentariam resolver seus problemas de forma conjunta, sobretudo através de uma cooperação econômica. Visam, basicamente, a integração econômica e/ou social. Nos dizeres do site do próprio Mercosul: [01]

Os acordos comerciais regionais são, hoje, componente fundamental do sistema global de comércio. Ao estabelecer relações comerciais privilegiadas entre as partes contratantes, tais acordos garantem acesso preferencial mútuo aos mercados nacionais ou regionais por meio de regime especial de preferências tarifárias. Entretanto, para que as preferências sejam adequadamente aplicadas, é indispensável dispor de critérios que definam a origem dos bens e que garantam que os privilégios sejam concedidos exclusivamente aos produtos "originários" dos países que compõem o bloco.

A formação de blocos econômicos regionais em modalidades semelhantes às existentes no mundo atual ocorreu pela primeira vez próximo ao final da 2ª Guerra Mundial, com a criação do Benelux (Bélgica, Holanda e Luxemburgo). Após a guerra, a idéia de integração econômica baseada em uma economia supranacional começou a ganhar força na Europa Ocidental. E, nascida por volta dos anos 50 na Europa, o Mercado Comum Europeu ou Comunidade Econômica Européia, foi uma modalidade

de integração pioneira. Com o exemplo desta união, outros sobrevieram como o Nafta (entre os Estados Unidos, México e Canadá), o Pacto Andino (Bolívia, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela), a APEC (EUA, Japão, China, Formosa (Taiwan), Coreia do Sul, Hong Kong, Cingapura, Malásia, Tailândia, Indonésia, Brunei, Filipinas, Austrália, Nova Zelândia, Papua Nova Guiné, Canadá, México e Chile) e o MERCOSUL.

Quanto à profundidade ou verticalidade, a doutrina reconhece vários níveis de blocos regionais de integração econômica, sendo que as suas conceituações e mesmo as suas denominações não são concordantes [02]. Adotaremos a regra de classificar esses blocos em, basicamente, cinco, quais sejam:

Há as "áreas ou zonas de livre comércio". Neste estágio o que se busca, principalmente, é eliminar as barreiras alfandegárias que atrapalhem o comércio entre os membros pertencentes ao bloco. Reúnem os países através de acordos comerciais que visam à redução ou eliminação de tarifas aduaneiras entre os países-membros do bloco [03]. Só é considerada uma Zona de Livre Comércio quando pelo menos 80% (oitenta por cento) dos bens são comercializados sem taxas alfandegárias. O principal exemplo é o Nafta (Acordo de Livre Comércio da América do Norte), formado por Estados Unidos, Canadá e México [04];

Há, também, a "união aduaneira". É um estágio mais avançado de integração cuja característica principal é criar uma tarifa externa comum entre os países que fizerem parte desta união. Além dos países eliminarem as tarifas aduaneiras entre si, estabelecem as mesmas tarifas de exportação e importação TEC (Tarifa Externa Comum) para o comércio internacional fora do bloco. Em outras palavras, para além da Zona de Livre Comércio intrabloco, unificam as tarifas alfandegárias e outras barreiras incidentes no comércio extrabloco, com adoção de normas aduaneiras comuns [05]. A união aduaneira exige que pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) das trocas comerciais estejam totalmente livres de taxas de exportação e importação entre os países-membros. No entanto, apesar de abrir as fronteiras para mercadorias, capitais e serviços, não permite a livre circulação de trabalhadores. O principal exemplo é o Mercosul (Mercado Comum do Sul) [06]

Uma terceira modalidade é o "mercado comum". Neste, há, em tese, a circulação de capital, trabalho, pessoas, bens e serviços entre os membros de maneira livre como se fosse dentro do território de cada participante. O único exemplo é a União Européia, que, além de eliminar as tarifas aduaneiras internas e adotar tarifas comuns para o mercado fora do bloco, permite a livre circulação de pessoas, mão-de-obra, capitais e todo tipo de serviços entre os países-membros.

A "união monetária" é a situação em que mais de um país concordam em compartilhar uma moeda única. Principal exemplo é a União Européia, que desde 1º de janeiro de 2002 adotou o "euro" como moeda única. Além disso, na "união monetária" há a adoção de taxas de câmbio fixas entre as moedas dos participantes e de livre conversibilidade entre as mesmas ou, alternativamente, de uma moeda comum ou

única; liberalização do mercado de capitais; harmonização ou unificação das políticas fiscal e monetária;

Finalmente, a "Zona de preferência tarifária" é o processo mais simples de integração em que os países pertencentes ao bloco gozam de tarifas mais baixas do que as tarifas aplicadas a outros que não possuem acordo preferencial. É o caso da ALADI (Associação Latino-Americana de Integração).

## 2. Mercosul

O Mercosul ou Mercado Comum do Sul é a União Aduaneira (livre comércio intrazona e política comercial comum) de cinco países da América do Sul. Em sua formação original o bloco era composto por quatro países: Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. Desde 2006, a Venezuela é Estado parte em processo de adesão e se tornará membro pleno uma vez que esteja em vigor o Protocolo de Adesão da República Bolivariana da Venezuela ao Mercosul.

Os Estados Associados do Mercosul são Bolívia, Chile, Colômbia, Equador e Peru. Sua existência justifica-se em função do compromisso do Mercosul com o aprofundamento do processo de integração regional e pela importância de desenvolver e intensificar as relações com os países membros da ALADI (Associação Latino Americana de Integração). Os Estados Associados podem participar, na qualidade de convidados, das reuniões dos órgãos da estrutura institucional do Mercosul para tratar temas de interesse comum, mas sem direito a voto.

Em linhas gerais, assim se deu a criação do Mercosul: inicialmente, houve a Declaração do Iguazu, um tratado celebrado em 30 de novembro de 1985 em Foz do Iguazu, Brasil, pelos presidentes de Argentina e Brasil, respectivamente, Raúl Alfonsín e José Sarney, com o qual se lançou a idéia da integração econômica e política do Cone Sul [07]. Posteriormente, o compromisso formalizou-se através do Tratado de Assunção. Neste sentido:

O ano de 1985 é o marco inicial do processo político que resultou na criação do Mercado Comum do Sul, o Mercosul. Foi o momento em que Brasil e Argentina iniciaram as negociações comerciais, no âmbito da Associação Latino-Americana de Integração (ALADI), com vistas à formação de um mercado regional. Em contexto histórico marcado pela redemocratização dos dois países, os Presidentes José Sarney e Raul Afonsín assinaram, em 30 de novembro de 1985, a Declaração de Iguazu. No documento, os mandatários do Brasil e da Argentina enfatizaram, entre outros temas, a importância da consolidação do processo democrático e da união de esforços com vistas à defesa de interesses comuns nos foros internacionais. Reafirmaram o desejo de aproximar as duas economias e criaram a Comissão Mista de Cooperação e Integração Bilateral, à qual coube a formulação de propostas de integração entre Brasil e Argentina.

O resultado do trabalho da Comissão Mista levou à assinatura, na cidade de Buenos Aires, em 29 de julho de 1986, da Ata para a Integração Argentino-Brasileira. No

acordo, Brasil e Argentina comprometeram-se a cumprir o Programa de Integração e Cooperação Econômica (PICE). Por meio do PICE, foram estabelecidos protocolos setoriais, voltados à integração de setores produtivos específicos. O objetivo do Programa era abrir, de modo seletivo, os mercados nacionais e estimular a complementaridade das economias, a fim de permitir condições de adaptação dos agentes privados ao novo ambiente econômico.

Ao esforço de integração inicialmente empreendido por Argentina e Brasil uniram-se Paraguai e Uruguai. Juntos, os quatro países formularam o projeto de criação do Mercado Comum do Sul, o Mercosul, culminando na assinatura do Tratado de Assunção, em 26 de março de 1991. Naquela data, Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai acordaram ampliar as dimensões dos seus mercados nacionais, com base na premissa de que a integração constitui condição fundamental para acelerar o processo de desenvolvimento econômico e social de seus povos. Estabeleceram, no preâmbulo do Tratado de Assunção, que a constituição do mercado comum deve pautar-se pelo aproveitamento mais eficaz dos recursos disponíveis, pela preservação do meio ambiente, pela melhora das interconexões físicas e pela coordenação de políticas macroeconômicas de complementação dos diferentes setores da economia.

Portanto, o Mercosul originou-se do Tratado de Assunção, formalizado em 26 de março de 1991. E, sua essência jurídica, política, econômica e social está lançada no Art. 1º. deste tratado, *ipsis literis*:

Artigo 1º - Os Estados Partes decidem constituir um Mercado Comum, que deverá estar estabelecido a 31 de dezembro de 1994, e que se denominará "Mercado Comum do Sul" (MERCOSUL).

Este Mercado Comum implica:

A livre circulação de bens serviços e fatores produtivos entre os países, através, entre outros, da eliminação dos direitos alfandegários restrições não tarifárias à circulação de mercado de qualquer outra medida de efeito equivalente;

O estabelecimento de uma tarifa externa comum e a adoção de uma política comercial comum em relação a terceiros Estados ou agrupamentos de Estados e a coordenação de posições em foros econômico-comerciais regionais e internacionais;

A coordenação de políticas macroeconômicas e setoriais entre os Estados Partes - de comércio exterior, agrícola, industrial, fiscal, monetária, cambial e de capitais, de serviços, alfandegária, de transportes e comunicações e outras que se acordem -, a fim de assegurar condições adequadas de concorrência entre os Estados Partes; e

O compromisso dos Estados Partes de harmonizar suas legislações, nas áreas pertinentes, para lograr o fortalecimento do processo de integração.

Após o Tratado de Assunção seguiu-se o Protocolo de Ouro Preto, assinado na cidade histórica mineira em 16 de dezembro de 1994, que estabelece normas complementares às bases institucionais para o Mercosul.

E da análise destes tratados vê-se que, dentre outras implicações, o Mercosul representa a coordenação de políticas macroeconômicas e setoriais, em especial de comércio exterior.

Neste passo, o Mercosul estará fundado na reciprocidade de direitos e obrigações entre os Estados Partes [08].

### 3. A proteção do consumidor

A geração de uma maior quantidade de bens naturalmente evoluiu para uma qualidade cada vez maior, o que por sua vez ensejou de modo natural uma multiplicação de consumo. À medida que a própria técnica conseguiu realizar produtos novos, com novas aplicações, criaram-se novas necessidades para o homem. O preenchimento das satisfações pessoais requeria mais bens. [09]

Para fazer frente às tais necessidades, formou-se um sistema de produção mais ágil, com maior capacidade produtiva maior, trazendo, evidentemente, novos paradigmas de comercialização, sobretudo com a revolução industrial.

O século XIX teve destaque econômico e viu referendar as bases do liberalismo, doutrina defensora da livre concorrência e da não-intervenção estatal na economia, tutora dos princípios da autonomia da vontade e da liberdade de contratar (*pacta sunt servanda*).

Paralelo a tudo isto, os avanços dos conhecimentos humanos proporcionaram que a produção fosse diversificada e massificada, priorizando-se a produção de variados produtos e em série. Por conseqüência um número cada vez maior de "consumidores" poderia ser contemplado com ofertas de produtos. O capitalismo de consumo tornou-se a tônica

Por conseguinte, o consumo teve aquecimento significativo. "O produtor/fornecedor visava ao lucro e o consumidor final desfrutava dos bens e serviços que lhe eram ofertados." [10] E acrescenta o Rénan Kfuri Lopes [11]:

Porém, mesmo sendo figura imprescindível nessa relação, o consumidor aparecia como uma figura frágil frente ao poderio econômico-financeiro dos grandes grupos, principalmente depois da Segunda Guerra Mundial.

Por conta desse flagrante desequilíbrio, emergiram no cenário mundial as regras jurídicas da proteção do consumidor, impingindo ao Estado adotar políticas visando adaptar disparidades por meio de políticas e programas governamentais.

Já dizia Henry Ford, "O consumidor é o elo mais fraco da economia; e nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco". [12] Neste diapasão, explica Rebeca Ferreira Brasil [13]:

Sem ele, tudo se paralisa. É o consumidor que bombeia o mercado consumidor, já que é ele quem forma e consolida a demanda que impulsiona o fornecedor a produzir. Se o consumidor é constantemente prejudicado, se ele perde seu potencial de consumir, não terá o fornecedor mais demanda, mais lucro, mais razão de existir. Quebra-se, então, o ciclo consumerista.

Os governos sentiram a necessidade de proteger os consumidores. Neste propósito, os Estados Unidos criaram a National Consumer League, no final do século XIX, cujo auspício era a proteção do consumidor notadamente em relação aos monopólios e alguns cartéis que ganhavam força naquele país. Sete anos depois, em 1906, são aprovados o Pure Food and Drug Act e o Meat Inspection Act, resultando na criação em 1914, da Federal Trade Commission, além da criação de agências governamentais especializadas [14].

Fenômeno semelhante ocorreu na Europa, com a criação de organismos administrativos em favor de consumidores na França, Inglaterra, Suécia e Holanda, a partir do início do século XX. Explica Renan Kfuri Lopes: [15]

Em 1957, surgiu na Inglaterra a Consumers Association. Um ano mais tarde, instaurou-se a comissão especial no Parlamento inglês, o Committee on Consumer Protection. Como resultado do trabalho, promulgou-se em 1961, o Consumer Protection Act, e em 1963 foi criado o Molony Report (Final Report of the Committee on Consumer Protection).

No início da década de 70 foi criado na Suécia o ombudsman, órgão público especializado em atendimento de reclamações de consumidores, com competência para dar o prosseguimento judicial cabível caso a mediação não resulte em satisfação a ambas as partes (reclamante e reclamado). O modelo é seguido pelos demais países escandinavos.

A pioneira na normalização contra cláusulas abusivas em contratos de adesão é a Alemanha, com a Lei sobre Regulamentação das Condições Gerais de Contratação, de 1976. Enfim, na Comunidade Européia, o movimento consumerista tem objetivo de tutelar quatro direitos básicos ao consumidor: segurança, informação, eleição e direito de ser ouvido.

Destarte, os países, individualmente, foram proporcionando métodos protetivos em favor de seus cidadãos.

Ocorre, no entanto, que o comércio avançou para um novo estágio: o do mercado globalizado, de âmbito mundial. Assim, em 1960 foi criada a Internacional Organization of Consumers Unions, representada por mais de 200 associações,

distribuídas entre 80 países, exercendo influência junto a governos e organismos internacionais na defesa aos direitos dos consumidores.

Além disso, a ONU editou uma resolução específica para a proteção do consumidor, recomendando "a conveniência de educar o consumidor quanto aos direitos", em meados da década de 80.

Portanto, neste novo estágio do comércio mundial, impõe-se a proteção do consumidor em um outro nível, eis que insuficiente tão-somente as regras nacionais para sua efetiva proteção. Há de se pensar e conceber normas protetivas de cunho internacional, vinculativas, principalmente, dos blocos econômicos ao qual o cidadão esteja inserido.

#### 4. A proteção do consumidor no Mercosul

Uma vez que o Mercosul envolve venda de mercadorias e serviços entre pessoas físicas e/ou jurídicas nacionais dos países membros, é evidente que surgirão relações albergadas pelo Direito do Consumidor. E, desde o Protocolo de Ouro Preto, de 1994, o tema ocupa espaço nas discussões setoriais. Por exemplo, em 1994 foi criada a Comissão de Comércio de Mercosul – CCM, completada pelo Protocolo de Santa Maria em 1996.

Essa Comissão tem competência de velar pela aplicação dos instrumentos de política comercial comum em que acordaram os Estados-Membros. Também é sua atribuição dar seguimento e revisão dos temas relacionados com as políticas comerciais comuns dentro do bloco e com terceiros fora do eixo do Mercosul.

A CCM criou, em 1995, o Comitê Técnico de Defesa do Consumidor, cuja tarefa é harmonizar as legislações nacionais dos Estados - Membros do Mercosul e estabelecer tratados com standards mínimos de legislação consumerista. O Brasil é representado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

Em 15 de dezembro de 2000 houve a "Declaração Presidencial dos Direitos Fundamentais dos Consumidores do Mercosul", contemplando as seguintes regras matrizes:

- a) à proteção eficaz da vida, da saúde e da segurança do consumidor e do meio ambiente contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços;
- b) ao equilíbrio nas relações de consumo, assegurado o respeito aos valores de dignidade e lealdade, com fundamento na boa fé, conforme a legislação vigente em cada Estado Parte;
- c) ao fornecimento de serviços – tanto públicos como privados – e produtos em condições adequadas e seguras;

- d) de acesso ao consumo com liberdade de escolha, sem discriminações e arbitrariedades;
- e) à efetiva prevenção e reparação por danos patrimoniais e extra-patrimoniais causados ao consumidor e à sanção dos responsáveis;
- f) à educação para o consumo e ao fomento no MERCOSUL do desenvolvimento de entidades que tenham por objetivo a defesa do consumidor;
- g) à informação suficiente, clara e veraz;
- h) à proteção contra a publicidade não permitida, conforme a legislação vigente em cada Estado Parte, de produtos e serviços;
- i) à proteção contra práticas abusivas e métodos coercitivos ou desleais;
- j) à proteção contra cláusulas contratuais abusivas, conforme a legislação vigente em cada Estado Parte;
- k) à facilitação do acesso aos órgãos judiciais e administrativos e a meios alternativos de solução de conflitos, mediante procedimentos ágeis e eficazes, para a proteção dos interesses individuais e difusos dos consumidores.

Antes desta, a Resolução 123/96 aprovava os conceitos das relações de consumo e a Resolução 124/96 preocupava-se pela proteção do consumidor contra a publicidade, fazendo coro à Resolução 45/06 [16].

A Resolução 125/96 dispusera sobre a Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor. Dentre outros, estabeleceu que:

São Direitos Básicos do Consumidor :

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e o tratamento igualitário nas contratações;

III - a informação suficiente e veraz sobre os distintos produtos e serviços;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa, métodos comerciais coercitivos ou desleais, no fornecimento de produtos e serviços, conforme os conceitos que se estabeleçam nos capítulos correspondentes do Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor;

V - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, relativos a direitos individuais e coletivos ou a interesses difusos;

VI - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, relativos aos direitos individuais e coletivos ou aos interesses difusos, mediante procedimentos ágeis e eficazes, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VII - a associação em organizações cujo objetivo específico seja a defesa do consumidor e a ser representado por elas;

VIII - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, por fornecedores públicos ou privados;

Na Resolução 126/96, no seu art. 1º., deferiu-se "instruir a Comissão de Defesa do Consumidor a prosseguir em seus trabalhos destinados à elaboração de um regulamento comum para a defesa do consumidor no MERCOSUL e apresentar um projeto de regulamento ao GMC, em sua XVIII reunião ordinária, em meados do ano de 1995". A Resolução 127/96 preocupou-se em estabelecer as garantias contratuais nas relações do Mercosul.

Há, outrossim, a Resolução 21/04 [17], que trata da proteção do consumidor no âmbito da internet.

Afora estas resoluções, existem algumas setoriais, como o Regulamento Técnico Mercosul sobre Rotulagem Nutricional de Alimentos Embalados (Resolução 46/03), Rotulagem Nutricional de Alimentos Embalados (Resolução 31/06), Regulamento Técnico Mercosul Para Determinação do Peso Líquido em Pescados, Moluscos e Crustáceos Glaciados (Resolução 08/02), Resolução sobre Segurança de Brinquedos (Resolução 54/92), o Decreto 13/97, sobre a prestação de serviços dentre outros tantos.

Porém, chama atenção a regra instituída no Art. 3º., da Resolução 125/96, ao dispor que "esta Resolução somente seria incorporada aos ordenamentos jurídicos nacionais e entraria em vigor após a conclusão do Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor e de seu respectivo Glossário."

E a Resolução 126/96, no seu art. 2º., prescreve que "até que seja aprovado um regulamento comum para a defesa do consumidor no MERCOSUL cada Estado Parte aplicará sua legislação de defesa do consumidor e regulamentos técnicos pertinentes aos produtos e serviços comercializados em seu território. Em nenhum caso, essas legislações e regulamentos técnicos poderão resultar na imposição de exigências aos produtos e serviços oriundos dos demais Estados Partes superiores àquelas vigentes para os produtos e serviços nacionais ou oriundos de terceiros países."

É bem verdade, houve o projeto de elaboração de um Código comum, proposto pela Resolução 126/94, que, no entanto, foi rejeitado em 1997 em razão do seu caráter restritivo.

Portanto, fica claro que enquanto não sobrevier um regulamento comum para a defesa do consumidor no Mercosul, a legislação caseira será a aplicável aos casos ocorrentes em seu território, não se admitindo que as imposições domésticas vinculem os produtos e serviços de outros Estados membros.

E, claro, cabe a ressalva: se a proposta do Mercosul é ser, de fato, um bloco econômico com vistas a um mercado comum, é emergencial a adoção de critérios unitários para proteção dos consumidores. Porém, isto ainda não se deu. Deste modo, é de rigor a análise das legislações dos países membros para verificar-se a extensão da proteção do consumidor.

#### 4.1. As legislações nacionais no Mercosul

O Brasil tem o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078), do ano de 1990; a Argentina regula a questão pela Lei nº 24.240/93; o Paraguai, pela Lei nº 1.334/98; no Uruguai, vigora, desde o ano de 2000, a Lei nº 17.250/00.

Neste passo, vê-se que cada país membro tem sua legislação específica. E, claro, com regras diferentes, que, contudo, vem ao encontro das próprias regras do Mercosul, eis que no Tratado de Assunção, Art. 6º., reconheceu-se "diferenças pontuais de ritmo para a República do Paraguai e para a República Oriental do Uruguai, que constam no Programa de Liberação Comercial".

Vale a análise de cada uma destas leis:

##### 4.1.1. Argentina: Lei 24.240/93

A Lei argentina 24.240, de 22 de setembro de 1993, estabelece "Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales."

Prescreve, de plano, que se trata de uma norma que visa proteger o consumidor, definindo-o como "destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. E Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo" (art. 1º.)

O fornecedor é denominado de proveedor, definido, assim, no art. 2º.:

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No entanto, os profissionais liberais estão fora da aplicação desta lei, ficando a mercê, apenas, de seus colégios profissionais.

Há clara preocupação com a saúde e a vida do consumidor, determinando-se ao "proveedor" que traga informações claras e precisas sobre a nocividade dos produtos que coloca no mercado

Quanto às "condiciones de la oferta y venta", adotou-se a regra de que a oferta e qualquer meio publicitário vinculam, garantindo aos consumidores "trato digno e equitativo", sendo vedadas "conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias." (art. 8º.)

Interessante, no entanto, que os "proveedores" "no podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice" (art. 8º.)

Permite-se a venda de produtos defeituosos, desde que se indiquem as circunstâncias de forma clara e precisa (art; 9º.)

Exige-se do fornecedor que, no ato da venda, outorgue documento comprobatório da transação, contendo regras mínimas em benefício do consumidor. [18]

Em caso de descumprimento da proposta por parte do fornecedor, o consumidor poderá

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Estabeleceu-se prazo de garantia por vícios em 03 (três) meses para coisas móveis e 06 (seis) meses para imóveis, com obrigação solidária estendida aos fabricantes, importadores e vendedores destes produtos.

Uma vez realizada a reparação do dano, o consumidor tem direito de um documento que comprove o conserto efetuado, pois, se a reparação não for satisfatória, caberá (art. 17):

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder

Há, igualmente, regra de proteção ao consumidor que toma serviços, exigindo-se do fornecedor que respeite prazos e preços, bem como empregue materiais de qualidade. No entanto, o prazo de garantia é de meros 30 (trinta) dias.

Criou-se um capítulo específico para proteção do consumidor tomador de serviços públicos [19].

Há regras bastante tênues de venda a crédito e de vendas fora do estabelecimento comercial, sobretudo por meios eletrônicos.

Também muito tímida é a proteção do consumidor quanto às cláusulas contratuais abusivas. Dispôs-se, apenas, regras gerais (art. 37):

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;

b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;

c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

Não há, por exemplo, especificação de cláusulas tidas por abusivas.

Quanto aos danos causados ao consumidor, "responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio." (art. 40)

Interessante é a perspectiva de que ocorrido danos diretos suscetíveis de apreciação econômica, uma autoridade poderá impor ao causador do dano um ressarcimento de "hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)." (art. 40, bis). E, "Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial."

No capítulo XII firmou-se regras administrativas de aplicações de sanções aos fornecedores infratores das disciplinas, ao encargo da Secretaria do Comércio Interior.

A partir do artigo 52, a Lei argentina preocupou-se com as ações judiciais. Há as ações individuais e as "Acciones de incidencia colectiva", com legitimidade conferida a "Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley." (art. 55)

Como regras dirigentes, fixou-se a existência de planos orientativos ao consumidor, ao encargo do Estado.

E, nas disposições finais, lançou-se expressamente que a lei estaria fora do alcance dos transportes aéreos, pois a estes se aplicariam o código aeronáutico e os tratados internacionais.

#### 4.1.2. O Paraguai e a Lei nº 1.334/98

De plano, a lei paraguaia assentou que a perspectiva é proteger a dignidade, saúde, segurança e o interesse econômico dos consumidores e usuários, cujas regras são impassíveis de renúncia, transação ou limitação convencional, sobrepondo-se a todas as outras leis.

Nos moldes da legislação argentina, porém com maior cuidado quanto às definições, o art. 5º. ocupou-se em definir quem é consumidor, fornecedor, produtos, serviços, anunciantes, atos de consumo, consumo sustentável, contratos de adesão e interesse coletivo.

E, tal como a legislação argentina, excluiu da incidência da lei os profissionais liberais.

Merece destaque a definição de consumo sustentável, tido como ato humano destinado a satisfazer as necessidades humanas, realizadas sem prejudicar a qualidade do meio ambiente e a capacidade de satisfazer as necessidades das gerações futuras.

Os artigos 6º. e 7º. são bastante semelhantes ao do Código brasileiro, regulando os direitos básicos dos consumidores e determinando que os tratados internacionais podem ampliar esse rol.

Após, abriu-se capítulo sobre as informações a serem dadas ao consumidor. Não há nada de inovador se comparado às demais legislações, sendo certo que as regras são as mesmas daquelas previstas na Argentina e no Brasil.

Outrossim, há capítulo específico para disciplinar os serviços públicos (arts. 17 a 23)

A partir do art. 24 houve regramento quanto às cláusulas abusivas. Neste sentido, o código paraguaio é mais amplo que o argentino, dispondo de cláusulas expressamente havidas por nulas, porém, inferiores às dispostas na lei brasileira.

Obrigou-se ao fornecedor, nas operações de crédito, a estipular os preços, prazos e demais verbas incidentes, sobretudo aquela de juros.

No artigo 35 e seguintes, previu-se normativas sobre a publicidade, muito semelhante às regras brasileiras.

Quanto à defesa em juízo, permitiu-se as ações individuais e coletivas, estas últimas ao encargo de associações de consumidores.

Como traço característico, no art. 51 criou-se uma série de sanções que poderão ser aplicáveis aos infratores das relações de consumo, a serem impostas em ações judiciais, sem prejuízo de outras cabíveis.

#### 4.1.3. Uruguai: Lei 17.250/2000

A "ley de defensa del consumidor" uruguaia data de 17 de agosto de 2000. É, portanto, a mais recente das leis consumeristas dos países componentes do Mercosul.

Estabelece, de plano, tratar-se de norma de ordem pública, cujos casos omissos serão regulados pelo Código Civil uruguaio.

A definição de consumidor, tal como as demais legislações do bloco, parte da premissa que consumidor é todo destinatário final de produtos ou serviços.

No art. 3º. define o fornecedor como o desenvolvedor de atividade profissional, física ou jurídica, nacional ou estrangeira, privada ou estatal. E, por conseguinte, relação de consumo seria a relação jurídica entre um consumidor e um fornecedor.

No art. 6º. consta um rol de direitos básicos do consumidor, seguindo-se artigos que visam a salvaguarda da saúde e incolumidade física.

Desde o art. 12 criou-se as regras sobre a oferta em geral, sob o mesmo argumento jurídico da vinculação da proposta.

Interessante é a regra do art. 22, que estabelece expressamente as práticas consideradas abusivas nas ofertas, um sensível avanço em relação às regras argentinas e paraguaias.

Nos artigos 23 e seguintes têm-se a garantia contratual de produtos e serviços. Fala-se do certificado, no entanto não se traz prazos destas garantias. Logo, a lei uruguaia deixa ao critério das partes estabelecerem garantias contratuais. No entanto, no art. 37 está a previsão da caducidade da reclamação por vícios aparentes, concedendo-se prazo fatal de 30 (trinta) dias para produtos não-duráveis, e 90 (noventa) dias para produtos duráveis, seguindo-se à risca a disciplina do Código brasileiro.

Porém, a lei uruguaia é ainda mais feliz, pois, diferentemente da disciplina brasileira que não trouxe o prazo inicial quanto aos vícios ocultos, ensejando grande celeuma na doutrina sobre a contagem deste prazo, a lei uruguaia estabeleceu que os vícios ocultos devem evidenciar-se em 06 (seis) meses, a partir da onde inicia-se a contagem do prazo do art. 37.

Debaixo de boa técnica, a lei uruguaia também diferenciou a prescrição e decadência, prevendo como prazo prescricional para reclamação de danos 04 (quatro) anos.

O contrato de adesão está previsto no art. 28, sendo que o art. 30 trouxe o rol das cláusulas abusivas destes contratos. Porém, da forma como lançado no texto legal, parece fazer crer que as cláusulas abusivas são apenas aquelas dos contratos de adesão, não se estendendo aos demais tipos de contrato.

A responsabilidade civil por danos não está disciplinada no Código do Consumidor, pois a lei remete a solução do problema, de maneira expressa, ao Código Civil uruguaio.

Como parte final, tratou-se da organização administrativa da defesa do consumidor

4.1.4. A lei brasileira (lei 8078/90) como paradigma das demais legislações do Mercosul

A defesa do consumidor ocupa real destaque no ordenamento jurídico brasileiro. Tanto é assim que a própria Constituição Federal erigiu como direito fundamental do cidadão sua proteção, enquanto consumidor, por parte do Estado (CF, art. 5º., XXXII).

Outrossim, a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados, dentre outros, o princípio da defesa do consumidor (CF, art. 170, V). Neste passo, estabeleceu o constituinte, no artigo 48, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT, o prazo de cento e vinte dias para que o Congresso Nacional elaborasse o Código de Defesa do Consumidor, a contar da promulgação da Constituição, que se deu em 1988. E, por conta disto, sobreveio a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispôs sobre a proteção do consumidor e deu outras providências.

A lei brasileira de defesa do consumidor, verdadeiro microssistema [20], adota, indisfarçavelmente, um "modelo intervencionista estatal" [21], cujas principais inovações são:

Formulação de um conceito amplo de fornecedor, incluindo, a um só tempo, todos os agentes econômicos que atuam, direta ou indiretamente, no mercado de consumo, abrangendo inclusive as operações de crédito e securitárias; um elenco de direitos básicos dos consumidores e instrumentos de implementação; proteção contra todos os desvios de quantidade e qualidade (vícios de qualidade por insegurança e vícios por inadequação); melhoria do regime jurídico dos prazos prescricionais e decadenciais; ampliação da hipótese de desconsideração da personalidade jurídica das sociedades; regramento do marketing; controle das práticas e cláusulas abusivas, bancos de dados e cobrança de dívidas de consumo; introdução de um sistema sancionatório administrativo e penal; facilitação do acesso à justiça para o consumidor; incentivo à composição privada entre consumidores e fornecedores, notadamente com a previsão das convenções coletivas de consumo.

E, se comparada com as demais legislações dos países membros do Mercosul, mostra-se muito mais avançada. Pois veja-se:

O conceito de consumidor é muito mais amplo. Pela lei brasileira, é consumidor o destinatário final do produto, mas, também, uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis (art. 2, parágrafo único), bem como todas as vítimas do evento (art. 17), e, inclusive, aquelas que ficaram meramente expostas ao evento danoso (art. 29).

O conceito de fornecedor também é mais alargado, embora as legislações argentinas e paraguaias tenham capítulo específico para tratar dos fornecedores públicos. No entanto, somente a legislação brasileira inclui o profissional liberal como "proveedor" de serviços típicos de uma relação de consumo (Art. 14, § 4º).

Ademais, é a única legislação que de maneira expressa contempla as instituições financeiras e securitárias como típicos serviços.

A sistematização da legislação brasileira também é melhor. Após cuidar de definir o consumidor, fornecedor, serviços e produtos, traz um vasto rol de direitos básicos do consumidor, com ênfase à proteção contra produtos potencialmente nocivos (arts 6º., 8º. ao 10).

Cuidou os artigos 12 a 19 da responsabilidade civil. Num primeiro momento, pelo fato (dano) da relação consumerista, e num segundo momento, pelo vício (defeito). Enquanto a legislação uruguaia, por exemplo, remete a solução do problema ao seu Código Civil, a brasileira estabeleceu a responsabilidade objetiva e estendeu a solidariedade aos vários tipos de fornecedores, como o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, e no caso dos vícios, ao próprio comerciante.

Outrossim, o Código brasileiro é muito feliz quando diferencia os prazos decadenciais de reclamação e os prescricionais de propositura de ações válidas em relação aos danos. De certa forma copiado pela lei uruguaia, esta tem o mérito de solucionar melhor a questão dos vícios ocultos, enquanto a brasileira tem o merecimento de dispor de um prazo prescricional maior, de 05 (cinco) anos, contra 04 (quatro) anos da lei uruguaia.

Ademais, a lei brasileira é a única a prever expressamente a "desconsideração da personalidade jurídica da pessoa jurídica". Deste modo, o patrimônio dos sócios poderá responder pelas dívidas das sociedades que causaram danos ao consumidor, caso o patrimônio da pessoa jurídica não seja suficiente.

Todas as legislações dos países do bloco do Mercosul tratam da oferta como vinculante, incluindo a publicidade. No entanto, a legislação brasileira foi além, não só dispondo sobre isso, como também das cobranças de dívidas e dos órgãos de proteção ao crédito, no capítulo "práticas comerciais".

No tocante à proteção contratual, a lei brasileira é a mais extensa. Traz normas principiológicas e, após, um rol não exaustivo de cláusulas consideradas abusivas. A título de comparação, a lei argentina traça apenas normas principiológicas, e muito tênues; a legislação paraguaia é, neste passo, um pouco mais avançada, mas ainda muito distante da brasileira; e a legislação uruguaia deixa muito a desejar, estabelecendo cláusulas abusivas específicas para os contratos de adesão.

Respeitante à defesa do consumidor em juízo, o Código brasileiro é, ainda, muito mais avançado. Previu as ações individuais, com a possibilidade da inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Porém, o que mais chama a atenção são as ações coletivas, que podem ser propostas por associações de proteção ao consumidor (como, de resto, previsto nas legislações paraguaia e argentina), mas também por entes estatais e, sobretudo, pelo Ministério Público.

Mais que isso, definiu os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, criando a coisa julgada secundum eventus litis de acordo com cada um destes interesses. Talvez essa seja a mais avançada e destacada norma do Código brasileiro.

Há, também, um significativo rol de providências administrativas em relação aos fornecedores descumpridores das regras.

E, exclusivo da lei brasileira, estão inseridas regras de ordem criminal, inclusive com a criação de tipos penais específicos.

A lei brasileira, entretanto, poderia acrescentar algumas regras dispostas pelos seus vizinhos. Por exemplo, é extremamente interessante a possibilidade prevista na lei argentina de uma autoridade competente fixar uma multa em caso de danos causados ao consumidor, cujos valores poderão, posteriormente, ser abatidos da indenização efetiva.

Ademais, seria de bom tom albergar o princípio do consumo sustentável, de clara preocupação ambiental, tal como previsto na lei paraguaia.

#### 5. Considerações finais.

O direito do consumidor é norma de caráter fundamental de proteção ao cidadão. É, sublinhe-se, à luz da Constituição brasileira direito fundamental do indivíduo (art. 5º., XXXII). E, como tal, reveste-se da garantia de ser cláusula pétrea, pelo art. 60, § 4º, IV, daquela Constituição.

As cláusulas pétreas são o que se convencionou chamar núcleo constitucional intangível. Consistem em uma série de valores dotados de tal relevo que não podem ser objeto de proposta de emenda constitucional tendente a aboli-los, formando limitações materiais ao poder de reformar a Carta Magna.

Segundo Luiz Roberto Barroso [22], as cláusulas pétreas devem ser interpretadas

(...) como a proibição de esvaziamento do seu sentido essencial ou nuclear, sobretudo quando veiculem princípios, e não como a eternização de um determinado modelo concreto de organização estatal, sob pena de cristalizar-se praticamente todo o texto constitucional.

Deste modo, eis que garantido o conteúdo essencial dos direitos fundamentais, e, principalmente, em face do princípio da intangibilidade dos direitos fundamentais, estes são irredutíveis. Logo, uma vez conquistados, não se admite qualquer retrocesso, sequer por modificação constitucional.

Por outro lado, é imperioso que haja uma harmonização da legislação de defesa do consumidor no Mercosul. Se, de fato, este bloco tem aspiração de "vôos maiores", com vistas a tornar-se um mercado comum, é imprescindível a identidade de legislação de comércio, em especial da consumerista.

Outrossim, qualquer tratado internacional não poderá restringir os direitos fundamentais constitucionalizados no Brasil. Antes, a teor do art. 5º., parágrafos 2º. e 3º., somente admite-se alargar o rol já existente.

Como visto, o modelo mais avançado no bloco é o da legislação brasileira. E, como dito, o Brasil não pode retroceder em relação aos direitos fundamentais, neles incluídos o direito do consumidor.

Assim, o padrão mínimo de proteção ao consumidor deverá ser aquele estabelecido pela lei brasileira, com os acréscimos que sejam pertinentes.

#### Bibliografia

ADOLFO, Luiz Gonzaga Silva. Globalização e estado contemporâneo. São Paulo: Memória Jurídica Editora, 2001.

BAEZA, Carlos R. Derecho constitucional. Buenos Aires: Editorial Ábaco de Rodolfo Depalma, 2006.

BARROSO, Luiz Roberto. Constitucionalidade e legitimidade da criação do conselho nacional de justiça. Revista de Direito da Procuradoria Geral, 59. Rio de Janeiro: 2005, p. 147.

BATISTI, Leonir. Direito do consumidor para o MERCOSUL. Curitiba: Juruá, 1988.

BRASIL, Rebeca Ferreira. In [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=185](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=185). acessado em 24.07.2008.

DA SILVA, José Afonso. Curso de direito constitucional positivo brasileiro. 4. ed., São Paulo: Ed. Malheiros, 1995.

ÉFFORI, Nilo Aguillar. A proteção do consumidor no mercosul. Presidente Prudente, 2005.

FACHIN, Zulmar. Curso de direito constitucional. 3. ed., São Paulo: Editora Método.

FERREIRA, Helder R. Estudos de integração. Brasília: Senado Federal, 1992.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Código brasileiro de defesa do consumidor. São Paulo: Forense Universitária, 2005.

JACYNTHO, Patrícia Helena de. A proteção contratual ao consumidor no mercosul. São Paulo: Editora Lex S.A, 2001.

LEWANDOSKI, Enrique Ricardo. Globalização, regionalização e soberania. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2004.

LOPES, Renan Kfuri. A maioria da lei de consumo no Brasil. Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor no. 19, fev/mar. 2008, Porto Alegre: Magister,

MELLO, Sônia Maria Vieira. O direito do consumidor na era da globalização: a descoberta da cidadania. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 1998.

MENDONÇA, Cláudio. In <http://educacao.uol.com.br/geografia/blocos-economicos.jhtm>, acessado em 17.06.2008.

MORAES, Alexandre de. Direitos Humanos Fundamentais. 1. ed., São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_ Direito Constitucional. 7. ed., São Paulo: Ed. Atlas, 2000-08-25.

NETTO LÔBO, Paulo Luiz. Constitucionalização do direito civil. In Revista de Informação Legislativa. Brasília: Senado Federal, n. 141, 1999.

RABINOVICH-BERKMAN, Ricardo. Derecho civil. Parte general. Buenos Aires: Astrea, 2007.

RODA, João Grandino (org.). Contratos internacionais. 3ª. Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

STRENGER, Irineu. Autonomia da vontade em direito internacional privado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1968.

VALÉRIO, Alexandre Scigliano. Tipologia dos blocos de integração. In <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11214>, acessado em 17.06.2008.

VIGNALI, Heber Arbuét. Estudos da integração. Brasília: Senado Federal, 1996, Vol. IX.

#### Sites

<http://www.mercosul.gov.br/principais-tema-da-agenda-do-mercosul/o-regime-de-origem-do-mercosul/>. Acessado em 17.01.2008.

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Declara%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Igua%C3%A7u](http://pt.wikipedia.org/wiki/Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Igua%C3%A7u). Acessado em 17.07.2008.

#### Notas

1. <http://www.mercosul.gov.br/principais-tema-da-agenda-do-mercosul/o-regime-de-origem-do-mercosul/>, acessado em 17.01.2008.

2. VALÉRIO, Alexandre Scigliano. Tipologia dos blocos de integração. In <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11214>, acessado em 17.06.2008.

3. VALÉRIO, Alexandre Scigliano. Tipologia dos blocos de integração. In <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11214>, acessado em 17.06.2008.

4. MENDONÇA, Cláudio. In <http://educacao.uol.com.br/geografia/blocos-economicos.jhtm>, acessado em 17.06.2008.

5. VALÉRIO, Alexandre Scigliano. Tipologia dos blocos de integração. In <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11214>, acessado em 17.06.2008.

6. Idem.

7. [http://pt.wikipedia.org/wiki/Declara%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Igua%C3%A7u](http://pt.wikipedia.org/wiki/Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Igua%C3%A7u). Acessado em 17.07.2008.

8. Tratado de Assunção, art. 2º.

9. BATISTI, Leonir. Direito do consumidor para o mercosul. Curitiba: Juruá, 1998, p. 151.

10. LOPES, Renan Kfuri. A maioria da lei de consumo no Brasil. Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor no. 19, fev/mar. 2008, Porto Alegre: Magister, p. 77

11. Loc. cit.

12. In [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=185](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=185). acessado em 24.07.2008.

13. Loc. Cit.

14. a) Consumer's Education Office, com a incumbência de promover e administrar programas educacionais voltados para a formação e treinamento de pessoal especializado em educação e orientação do consumidor;

b) Food and Drug Administration, encarregada da fiscalização de produtos comestíveis, farmacêuticos, cosméticos e drogas;

c) Consumer Product Safety Commission, que cuida das normas e padrões de segurança dos produtos e fiscaliza sua aplicação;

d) Small Claim Courts, que é semelhante aos nossos Juizados de Pequenas Causas, que atendem às reclamações de consumidores desobstruindo a Justiça Comum;

e) Consumers Union, que atua na conscientização dos consumidores na promoção de procedimentos e processos judiciais.

15. Loc. cit.

16. Grupo mercado comum resolve:

Art. 1 \_ Toda publicidade deve ser transmitida e divulgada de tal forma que o consumidor imediatamente a identifique como tal, independentemente do meio de comunicação utilizado.

Art. 2 \_ Fica proibida toda publicidade enganosa, entendida esta como qualquer modalidade de informação, difusão ou comunicação de caráter publicitário que seja inteira ou parcialmente falsa, ou que de qualquer outro modo, inclusive por omissão de seus dados essenciais, seja capaz de induzir a erro os consumidores de qualquer dos países, quando do fornecimento de informações a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, condições de comercialização ou qualquer outro dado essencial sobre produtos e serviços que sejam necessários para decidir uma relação de consumo.

Art. 3 \_ O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária recairá sobre quem a patrocina.

Art. 4 \_ Cada Estado Parte, internamente, poderá exigir que o fornecedor de produtos e serviços mantenha em seu poder, para a informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária.

Art. 5 \_ Cada Estado Parte pode manter, em matéria de defesa ou proteção do consumidor regulada por esta Resolução, disposições mais rigorosas para garantir um nível de proteção mais elevado ao consumidor em seu território. Esta Resolução se aplicará observando os critérios das "Diretrizes para a Proteção do Consumidor" das Nações Unidas (Resolução ONU Nº 39/248, de 9.04.1985, ampliadas em 1999).

17. RESOLVE:

Art. 1 - Nas relações de consumo realizadas por comércio eletrônico através da INTERNET, deve garantir-se aos consumidores, durante todo o processo da transação comercial, o direito à informação clara, precisa, suficiente e de fácil acesso sobre o fornecedor do produto ou serviço; sobre o produto ou serviço ofertado; e a respeito das transações eletrônicas realizadas.

A presente norma será aplicável a todo fornecedor radicado ou estabelecido em algum dos Estados Partes do MERCOSUL.

Art. 2 \_ O fornecedor deverá assegurar ao consumidor, em seu sítio na INTERNET, de forma clara, precisa e facilmente identificável, a informação detalhada a seguir:

- a) características do produto ou serviço ofertado conforme a sua natureza;
- b) a disponibilidade do produto ou serviço ofertado, assim como as condições da contratação do mesmo e, se for o caso, as restrições e limitações aplicáveis;
- c) o modo, o prazo, as condições e a responsabilidade pela entrega;
- d) os procedimentos para cancelamento da contratação e acesso completo aos termos da mesma antes de confirmar a transação;
- e) o procedimento de devolução, troca e/ou informação sobre a política de reembolso, indicando o prazo e qualquer outro requisito ou custo que derive do mencionado processo;
- f) o preço do produto ou serviço, a moeda, as modalidades de pagamento, o valor final, o custo do frete e qualquer outro custo relacionado com a contratação, deixando expressa a advertência de que os possíveis tributos de importação que resultem aplicáveis não se encontram incluídos no mesmo;
- g) advertências sobre possíveis riscos do produto ou serviço;
- h) o procedimento para a modificação do contrato, se isso for possível.

A informação prevista no presente artigo deverá constar nos dois idiomas oficiais do MERCOSUL quando o fornecedor realize transações com consumidores de algum Estado Parte, cujo idioma seja distinto ao do país onde está situado o fornecedor.

Art. 3 \_ Além da informação mencionada no artigo anterior, o fornecedor deverá assegurar ao consumidor em seu sítio na INTERNET, de forma clara, precisa e de fácil acesso, pelo menos a seguinte informação:

- a) denominação completa do fornecedor;
- b) domicílio e endereço eletrônico do fornecedor;
- c) número telefônico de serviço de atendimento ao cliente e, se for o caso, número de fax e/ou correio eletrônico;
- d) identificação do fornecedor nos registros fiscais e/ou comerciais correspondentes;
- e) a identificação dos registros dos produtos sujeitos a regimes de autorização prévia.
- f) o prazo, a extensão, as características e as condições a que se sujeitam a garantia legal e/ou contratual do produto, conforme corresponde;
- g) a cópia eletrônica do contrato;
- h) o nível de segurança utilizado para a proteção permanente dos dados pessoais;
- i) a política de privacidade aplicável aos dados pessoais;
- j) métodos aplicáveis para resolver controvérsias, se estiverem previstos.
- k) as línguas oferecidas para a celebração do contrato.

Art. 4 - O fornecedor deverá outorgar ao consumidor, de forma clara, precisa e de fácil acesso, os meios técnicos para identificar e corrigir erros de introdução de dados antes de efetuar a transação e um mecanismo de confirmação expressa da decisão de efetuar a transação, de tal forma que o silêncio do consumidor não seja considerado como consentimento.

Art. 5 - O fornecedor deverá indicar ao consumidor, em seu sítio na INTERNET: um modo de consulta eletrônico da legislação de defesa do consumidor aplicável ao fornecedor; o endereço eletrônico do órgão nacional de aplicação da mesma, e referência aos códigos de conduta a que tiver aderido.

Art. 6 - As autoridades nacionais de cada Estado Parte, responsáveis pela defesa do consumidor, trocarão a informação necessária para facilitar a aplicação da presente normativa.

18. ARTICULO 10. — Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

a)La descripción y especificación del bien.

b)Nombre y domicilio del vendedor.

c)Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.

d)La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.

e)Plazos y condiciones de entrega.

f)El precio y condiciones de pago.

g)Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

19. Arts. 25 a 31.

20. A idéia de microssistema radica na existência harmônica e interdisciplinar conjunta de várias normas que, em essência, pertencem a diversos ramos do Direito (civil, penal, administrativo etc), mas que, são reunidas sistematicamente porque destinadas a reger especificamente determinadas e especiais relações jurídicas de conteúdo mutável. Nos microssistemas reúnem-se plêiade de normas que se inter-relacionam harmoniosamente. Subjazem a estas normas princípios específicos da matéria normada. Exemplos emblemáticos de microssistemas são o Estatuto da Criança e do Adolescente, bem como o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

21. GRINOVER, Ada Pellegrini. Código brasileiro de defesa do consumidor. São Paulo: Forense Universitária, 2005, p. 7

22. Constitucionalidade e legitimidade da criação do conselho nacional de justiça. Revista de Direito da Procuradoria Geral,. 59. Rio de Janeiro: 2005, p. 147.

\* Advogado, professor da Associação Educacional Toledo - Presidente Prudente (SP), da Faculdade de Direito da Alta Paulista - Tupã (SP), e da Faculdade de Direito de Assis (SP).

Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11941&p=1>> Acesso em: 10 nov. 2008.