

PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Hugo Leonardo Penna Barbosa

Advogado - Pós-graduando em Direito do Consumidor pela EMERJ - Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

1. INTRODUÇÃO

O objetivo da presente pesquisa é transmitir, de uma forma simples, a proteção conferida ao consumidor pelo legislador pátrio com a elaboração da lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. Os capítulos se entrelaçam, apresentando de uma forma objetiva os elementos da relação consumidora, a vulnerabilidade do consumidor, bem assim a intervenção do Estado na defesa dos direitos do consumidor.

O trabalho é iniciado com a caracterização da relação de consumo e a análise, de uma forma perfunctória, dos seus elementos. Busca-se, neste primeiro momento, apenas situar o leitor no campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, abrindo caminho para a análise do desequilíbrio na relação jurídica em tela.

A vulnerabilidade do consumidor, tema principal da obra, recebe merecido destaque, uma vez que é o próprio fundamento da existência do Código de Defesa do Consumidor. Em outras palavras, basta dizer que a vulnerabilidade é a razão de ser da legislação protetiva do consumidor.

Por derradeiro, apresenta, de forma inovadora, a intervenção do Estado na relação consumerista sob dois aspectos: i - necessidade da criação de normas e organismos de proteção ao consumidor; ii - a efetiva entrega da prestação jurisdicional, em cumprimento irrestrito do princípio de equidade insculpido no Código de Defesa do Consumidor.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. A relação consumidora e o desequilíbrio das partes

O homem é um ser gregário por natureza. Não vive isolado em uma ilha deserta, mas sim na companhia de seus semelhantes. É um ser eminentemente social e, em virtude disso estabelece diversas relações que não se dão sem o aparecimento concomitante de normas de organização de conduta.

A relação jurídica é o liame estabelecido entre pessoas, disciplinada por normas jurídicas onde uma é titular de um direito. Segundo Del Vecchio ¹ a relação jurídica consiste num vínculo entre pessoas, em razão do qual uma pode pretender um bem a que outra é obrigada.

Desde os primórdios o homem necessita de interagir com seus pares como forma de garantia de sua própria subsistência, adquirindo bens e serviços para satisfazer suas necessidades elementares. O relacionamento com seu semelhantes evolui com o passar do tempo, assim como o implemento de práticas comerciais impulsiona o que se convencionou chamar de mercado, ou simplesmente consumismo.

Segundo os léxicos ², consumo é o ato ou efeito de consumir o que se gasta, dispêndio, despesa, consumação 2 quantidade que se utiliza de (serviços, combustível, etc) 3 ingestão, utilização 4 com venda de produtos 5 com utilização, pela população, das riquezas, materiais, artigos produzidos.

A relação de consumo é aquela em que uma das partes receberá o nome de consumidor e a outra de fornecedor. Uma das principais características da relação de consumo é o reconhecimento da existência de um desequilíbrio entre as partes. O fornecedor por deter o conhecimento e o mecanismo de produção, encontra-se com uma ligeira vantagem no trato com o consumidor.

Permitir que as relações jurídicas entre as pessoas desiguais fossem travadas com o mesmo grau de liberdade existente em modelo social já ultrapassado, com a preservação da vontade e da liberdade em seu grau máximo, seria cancelar o natural abuso do poder econômico, que, assim como o político, também deve ser contido. ³

A existência dos direitos dos consumidores em sua conformação de hoje advém da Revolução Industrial, porque ela propiciou uma mudança drástica na sociedade do século XIX: a mudança de uma produção para uso próprio e eventual troca, para uma produção em massa. Neste momento, começa a ser notada o desequilíbrio entre as partes no mercado. Não resta qualquer dúvida que as dificuldades encontradas por um artesão para colocar sua mercadoria em circulação o coloca em condições de igualdade com a sua clientela. Por outro lado, o mesmo equilíbrio se torna irreal se as partes dessa relação forem uma multinacional fabricante de automóveis e um indivíduo disposto a adquirir um único exemplar.

Entretanto, a proteção da parte mais fraca não é privilégio de uma legislação pós-moderna. Busca-se, novamente, os ensinamentos do mestre José Cretella Júnior ⁴ extraídos de sua obra de direito romano, afirmando que "na época de Vespasiano, era proibido o empréstimo de dinheiro a menores. Entretanto, se o empréstimo se fez, não é nulo, mas o mutuante não tem o direito de pedir a devolução da quantia."

Nosso legislador pátrio, em obediência ao comando constitucional previsto em nosso art. 5º da Magna Carta, bem assim ao disposto no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias elaborou a Lei 8078/90 intitulada de Código de Defesa do Consumidor, para regular a supracitada relação jurídica.

Para Ada Pellegrini Grinover ⁵, o texto constitucional reconheceu expressamente que o consumidor não pode ser adequadamente protegido apenas na base de um modelo privado (auto-regulamentação, convenções coletivas de consumo, boicote), e nem mesmo por leis esparsas, muitas vezes contraditórias ou lacunosas. O constituinte brasileiro adotou expressamente a idéia de codificação, na trilha da melhor doutrina estrangeira, reconhecendo a necessidade de um arcabouço geral para o regimento do mercado de consumo. Na verdade, emenda a doutrinadora, o Código foi votado na qualidade de lei apenas para escapar de iter legislativo mais formalista. Mas não obstante a denominação de lei, não há dúvidas de que se está diante de um Código, e não só pelo mandamento constitucional, mas sobretudo tendo em vista seu caráter sistemático. Tanto assim que no próprio diploma legal freqüente é o uso do vocábulo Código.

Didaticamente definiu como sendo consumidor toda pessoa posta no elo final da cadeia de consumo, que adquire ou utiliza produto ou serviço. O fornecedor, por sua vez, será toda pessoa que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

A inteligência do legislador fez com que a definição de consumidor fosse ampliada, trazendo para nosso ordenamento jurídico o que a doutrina resolveu chamar de consumidor por equiparação ou bystander. Neste diapasão, passaram a ser equiparadas à categoria de consumidoras as vítimas dos acidentes de consumo, bem assim as pessoas expostas às práticas comerciais e da proteção contratual.

Buscou-se, destarte, uma maior amplitude no campo de abrangência e de atuação da norma protetiva do consumidor, fazendo com que grande parte das possíveis relações estivessem tuteladas. A importância da previsão legal é reconhecer, em um primeiro momento, a fragilidade de uma das partes e, por conseqüência tutelar seus direitos, equilibrando suas forças na relação.

Para Norberto Bobbio ⁶ o direito do consumidor é tido como direito de terceira geração. A sociedade de consumo é fruto do progresso tecnológico e do avanço desenfreado da industrialização. Os direitos de primeira geração são os chamados direitos civis, quais sejam: o direito à liberdade de ir e vir, à liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e direito à justiça. Por derradeiro, os direitos de segunda geração são aqueles que se convencionou chamar de direitos sociais, nos quais o sujeito de direito é visto enquanto inserido no contexto social, ou seja, analisando em uma situação concreta.

O descontrolado crescimento dos mercados somada com a massificação da produção industrial faz com que seja imprescindível a elaboração de normas de proteção da parte mais fraca da relação consumerista -o consumidor. Neste momento se faz necessária a pronta atuação do Estado, tendo em vista que a relação consumerista passa a ter uma função social, não se prestando mais como forma de circulação de riquezas.

Os direitos de cunho social surgiram exatamente no momento histórico em que houve a exigência de uma ação positiva do Estado, com o objetivo de assegurar e garantir a efetivação da própria sociedade. Exigiu-se a presença do poder público para fosse possível a implementação desses direitos.

A intervenção estatal na proteção do consumidor foi, inclusive, uma das recomendações extraídas da Resolução n.º 39 da 248ª Assembléia Geral das Nações Unidas, no sentido de que "os estados devem estabelecer uma infra-estrutura adequada que permita formular, aplicar e vigiar o funcionamento das políticas de proteção ao consumidor".

A vulnerabilidade do consumidor, notadamente a parte mais fraca da relação de consumo, justifica o intervencionismo estatal, seja na elaboração de normas que busquem o equilíbrio na relação jurídica, seja na aplicação das normas existentes. Segundo o professor Hélio Zaghetto Gama ⁷, duas grandes diretrizes guiam as medidas políticas que asseguram a liberdade de mercado: o controle do abuso do poder econômico e a defesa do consumidor.

O desequilíbrio existente entre as partes na relação consumerista consiste também em preocupação da legislação e doutrina alienígena. O jurista português Carlos Ferreira de Almeida ⁸, um dos responsáveis pela elaboração da lei portuguesa de defesa dos consumidores, explica que o movimento consumerista tinha três tipos de objetivos e finalidades:

- i - inaugurar um equilíbrio entre compradores e vendedores;
- ii - suscitar um movimento social;
- iii - tomar o poder político.

Ainda que o ilustre doutrinador tenha traçado tais objetivos focados para a realidade social de Portugal, é indubitável que os dois primeiros marcos foram perfeitamente agasalhados pela nossa legislação, assim como por nossa sociedade.

No caso brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor, dispõe nos seus arts 4º e 5º sobre a Política Nacional de Relações de Consumo. Estabeleceu o legislador pátrio que terá por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção dos seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações de consumo.

O supramencionado diploma legal buscou tratar desigualmente pessoas desiguais, levando em conta

que o consumidor está em situação de manifesta inferioridade frente ao fornecedor de produtos e serviços. O inciso I do artigo 4º do supramencionado diploma legal é claro ao dispor que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo possui status de princípio, com o objetivo precípuo do atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e, por fim a melhoria de qualidade de vida.

Atualmente, é comum invocarmos a existência de um direito social, baseado em princípios de proteção de grupos de sujeitos jurídicos que devem receber tratamento diferenciado. O princípio da autonomia da vontade passa a dar lugar ao princípio da solidariedade.

O dogma da igualdade de todos perante a lei é mitigado para que seja possível a proteção do hipossuficiente, o vulnerável, o carente, o economicamente mais fraco perante aos mais privilegiados. O Código de Defesa do Consumidor revoluciona ao afastar a aplicação do princípio de igualdade perante a lei, segundo o qual o Estado deverá aplicar a todos os jurisdicionados os mesmos preceitos jurídicos, seja na feitura, seja no mecanismo da administração ou na função judicante. Agora, a desigualdade é reconhecida pela própria lei.

Na relação de consumo, as partes não podem ser vistas com absoluta igualdade de condições. Assim sendo, a proteção dos consumidores adveio da necessidade de se amparar o cidadão, consumidor, vulnerável, face a fornecedores com maior poder econômico e com maior poder de comando na relação negocial.

Para Sérgio Cavalieri Filho ⁹, apud Mauro Cappelleti, enquanto o produtor é organizado, juridicamente bem informado, e tipicamente um litigante habitual (no sentido de que o confronto judiciário não representará para ele episódio solitário, que o encontre desprovido de informação e experiência), o consumidor, ao contrário, está isolado; é um litigante ocasional e naturalmente relutante em defrontar-se com o poderoso adversário. E as maiores vítimas desse desequilíbrio são os cidadãos das classes sociais menos abastadas e culturalmente desaparelhados, por ficarem expostos às políticas agressivas da empresa moderna.

Nos dias de hoje, não há lugar para as regras liberais da economia de mercado, assim como é alterada a forma de atuação do consumidor, deixando de lado a passividade na luta por seus direitos. Findou-se o tempo em que o consumidor quase pedia desculpas ao fornecedor quando adquiria um bem com defeito e desejava efetuar a sua troca. Por outro lado, a atuação do Estado não se limitou na elaboração da norma protetiva que representou com exatidão os anseios de uma sociedade, uma vez que conta com o Judiciário para exercer o importante papel de aplicá-la.

Hélio Zaghetto Gama ¹⁰, entende que o consumidor é a parte mais fraca nas relações de consumo. Por isso tem ele direito à boa informação sobre os produtos e serviços que recebe e quanto aos contratos que assina. Tem também direito de ser protegido quando se dirige ao Poder Judiciário, podendo o Juiz determinar medidas para assegurar os seus direitos, no tocante às soluções alternativas que a Justiça pode encontrar para dar - ao Consumidor - o resultado equivalente ao do adimplemento das obrigações do fornecedor.

2.2 A intervenção do estado como forma de manter a harmonia nas relações de consumo

O legislador constituinte de 1988, ao desenhar novo modelo para o Estado brasileiro - o do Bem Estar Social - cuidou, em parte, de traçar diretrizes visando assegurar, em todas as relações e, principalmente, nas de consumo, a observância da equivalência entre as partes contratantes no sentido de fomentar o equilíbrio, o tratamento isonômico tudo no sentido de afastar a preponderância de interesses de uma parte sobre a outra com os resultados diversos daquele que deve, obrigatoriamente, surgir onde as partes mantêm aproximado nível de igualdade na troca de direitos e obrigações.

No Estado do bem estar social não se inviabiliza ou afasta o lucro mas procura-se dar outra forma ou

seja, o lucro acompanhado do atendimento social com a partilha do próprio produto. Demonstra, nessa condição, a necessidade do exercício do capitalismo regrado, sem exageros ou maiores abusos, respeitando-se o direito de todas as partes visando alcançar um equilíbrio nas relações e a suportabilidade das próprias obrigações.

Não se trata da intervenção do Estado de forma pura e simples no sentido de inviabilizar a relação entre as partes, mas sim, de operar condições motivadores do respeito e consideração contratual, tornando equivalentes as posições das partes envolvidas no negócio dentro do limite do princípio da igualdade ou, como muitos, da isonomia.

Esse é o entendimento que começa a ser difundido em nossos Tribunais, numa clara demonstração de que o magistrado abandona a análise da relação de consumo de forma estática e impessoal como realizado em outrora. Hoje deverá o intérprete focar o contrato de consumo de uma forma dinâmica, voltada para a pessoa e não apenas para o negócio celebrado, de uma forma fria. Neste sentido, é o entendimento do douto magistrado paulista Leopoldo Haeser em matéria que envolveu a contratação financeira.

In verbis: "Em qualquer decisão não pode o julgador alienar-se da realidade, olvidando-se de que decide sobre fatos reais e não sobre questões teórico-jurídicas. Deve sempre ter presente que o direito é dinâmico, não estático, aplicado aos fatos sociais de hoje que evoluem de forma ágil e, muitas vezes, surpreendente, atropelando o arcabouço jurídico que, freqüentemente, lhe vem de arrasto. Não é a lei, pois, que sempre muda a realidade social, mas esta que exige adequação das normas a um novo tempo, o que se efetiva através da função desbravadora da jurisprudência. O julgador, inserido na realidade de seu tempo, não pode negar-se a julgar por omissão da lei, nem aplicá-la com os olhos postos no passado, mas sintonizado com a dinâmica social. A imobilidade e alienação à realidade só podem conduzir à injustiça. Justa é a decisão que mantém o ordenamento jurídico vivo e sintonizado com a realidade" (in Ap. 193051083, 4a CCTARSP, rel. Márcio Oliveira Puggina)

Ademais, não poderá ser abandonado o preceito de que um princípio possui hierarquia superior a norma. Neste passo os princípios elencados no Código de Defesa do Consumidor não poderão ser violados por uma norma. A lei que violar o princípio da equidade, ou qualquer outro princípio elencado no CDC não produzirá qualquer efeito.

Relevante, neste momento a transcrição do entendimento do mestre Celso Antônio Bandeira de Mello ¹¹ *Violar um princípio é muito mais grave do que transgredir uma norma. A desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de todos os valores fundamentais, contumélia irremessível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra. Isto porque com ofendê-lo, abatem-se as vigas que o sustentam e alui-se toda estrutura neles reforçada.*

Neste diapasão é, ainda o entendimento do douto Desembargador Roberto de Abreu e Silva ¹², "a colisão de direitos fundamentais, expressando princípios em forma de normas jurídicas da Constituição, resolve-se na dimensão de valor, considerando o maior grau e qualidade dos princípios em fricção, dando-se prevalência ao de proteção à vida, a integridade corporal, nas esferas física e moral, em confronto com interesses obrigacionais, contratuais ou patrimoniais, observando-se, em razão prática, o valor da norma em sua proporcionalidade máxima na prestação jurisdicional equilibrada e com o senso de justiça.

O princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, insculpido no artigo 4º, I do Código de Defesa do Consumidor deverá, portanto, prevalecer sobre qualquer norma que tenha por finalidade manter o desequilíbrio na relação de consumo. Com base no disposto no art. 5º, XXXII, atentar contra esse princípio seria o mesmo que atentar contra a própria Carta Constitucional ou, ainda, contra um dos objetivos do Estado.

Desta forma, para que haja o equilíbrio de condições entre consumidor e fornecedor é imprescindível que haja a intervenção do Estado. Este atuará em dois momentos distintos, inicialmente na elaboração de normas que atendam ao interesse da coletividade e, a posteriori na entrega da efetiva prestação jurisdicional. O código de defesa do consumidor, pelas virtudes mencionadas acima, representa, hoje, um dos mais completos diplomas legais postos à disposição de nossa sociedade. Resta, agora, tão somente, a atuação do Estado-Juiz, na árdua tarefa de compor os conflitos, com a observância dos preceitos insculpidos na norma em comento.

É de sabença comum que o processo representa o meio de solver os conflitos gerados em nossa sociedade. O processo, é, ainda, encarado como instrumento de que se vale o Estado para alcançar os escopos da jurisdição.

Segundo o entendimento de Alexandre Freitas Câmara ¹³ a terceira onda do acesso a justiça, é, como facilmente se verifica, a que se vive hoje, quando estudiosos do direito processual de todo o planeta se preocupam em garantir uma maior satisfação do jurisdicionado com a prestação da tutela jurisdicional, a qual deve ser efetiva e adequada a garantir verdadeira proteção às posições jurídicas de vantagem lesadas ou ameaçadas.

A doutrina processualista vem com o passar do tempo solidificando o entendimento de que os escopos da jurisdição são de três ordens: sociais, jurídicos e políticos. O processo perde a função exclusivamente jurídica e passa a ser visto como um fenômeno sócio-político, uma vez que se trata de um instrumento estatal e o Estado, por sua vez, é um ente político voltado para uma finalidade social de busca do bem comum.

Ao Estado - Juiz não basta resolver conflitos, mas sim fazê-lo com justiça. Entrementes, o conceito de justiça é algo abstrato, podendo cada pessoa ter um senso diferenciado. A justiça das decisões está intimamente ligada à sua adequação ao direito objetivo. Juiz justo é aquele que aplica ao caso concreto a vontade do direito, de acordo com os fins sociais a que a lei se destina, somado ao bem comum. Juiz justo é, ainda, aquele que reconhece o desequilíbrio existente entre as partes e utiliza todos os instrumentos necessários para buscar a devida harmonia.

Para Cláudia Lima Marques ¹⁴, o primeiro instrumento para assegurar a eqüidade, a justiça contratual, mesmo em face dos métodos unilaterais de contratação em massa, é a interpretação judicial do contrato a favor do consumidor.

Em determinados negócios celebrados antes da vigência do Código de Defesa do Consumidor o Poder Judiciário apresentava entendimento que reconhecia a necessidade e a importância da obediência ao princípio da eqüidade. Conforme se observa abaixo no voto do douto Ministro do Superior Tribunal Justiça Antônio Torreão Braz.

In verbis: "Inaplicável à hipótese a lei 8.078, de 11.9.90, porque posterior à assinatura do contrato objeto da demanda. (...)

Nem por isso está o juiz impedido de utilizar a eqüidade na interpretação da norma legal, com vistas à sua justa aplicação ao caso concreto. E foi o que fez sub specie o juiz de primeiro grau, com fundamento no art. 924 do Código Civil" (RESP n.º 40.321-9 SP. 4ª Turma do STJ. Relator Ministro Antônio Torreão Braz)

O segundo objetivo da jurisdição, complementa o mestre Alexandre Câmara ¹⁵ é o de educar as pessoas. Através do exercício da função jurisdicional o Estado dá duas lições: ensina o que as pessoas não podem fazer, sob pena de violarem o ordenamento jurídico e serem, em consequência, sancionadas; e, ao mesmo tempo, ensina aos titulares de direitos lesados ou ameaçados como fazer para obter a tutela de seus interesses.

Assim sendo, deverá o julgador agir de forma enérgica para garantir ou estabelecer o equilíbrio na relação consumerista. A punição branda, apenas estimula a continuidade de lesões na sociedade. O

fornecedor deve ter a noção exata de suas obrigações e, ao mesmo tempo a consciência de que o seu descumprimento gerará lesão ao direito não apenas de uma pessoa isolada, mas sim de toda uma coletividade.

Identificada a relação de consumo, não poderá o julgador adotar uma postura estática. A defesa do consumidor está erigida como matéria de ordem pública, devendo o magistrado, agir de ofício para a proteger a parte mais fraca na relação de consumo. Na dúvida prevalecerá a proteção dos direitos essenciais do consumidor.

Da mesma forma deverá o julgador tomar atitude que melhor atenda ao consumidor. Se alguém deve ser prejudicado, que este alguém seja o fornecedor. Este entendimento é observado no voto da doutra Ministra Nancy Andrighi, integrante da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, na relatoria do Agravo Regimental n.º 184616, que ao indeferir o pedido de intervenção de terceiros em ação sumária, utilizou como argumento que a adoção de tal medida traria significativos prejuízos para a parte mais fraca- consumidor.

In verbis: Tem-se, porém, como mais correto o entendimento da não admissibilidade do uso dos institutos da intervenção de terceiro nas ações subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor, porque em sua maioria, são institutos destinados a favorecer o réu, enquanto o Código de Proteção e Defesa do Consumidor tem como objetivo precípua do autor-consumidor. Ainda, porque o uso destes institutos fatalmente causaria maior demora na decisão respeitante à relação de consumo propriamente dita. Assim as normas processuais são aplicadas se não contrariarem quer os dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, quer as finalidades por ele objetivada.

Não basta que o Estado garanta ao consumidor o acesso à justiça. A sociedade clama para que seja atendida a todos os seus anseios. Espera, não mais com a costumeira paciência para que a justiça seja eficaz e útil.

Para o Ministro Luiz Fux ¹⁶ "o legislador e o juiz do terceiro milênio hão de ter em mente as situações de periclitacão e de evidência merecem tutela imediata. A primeira, em face da possibilidade de dano irreparável a caso a justiça não seja imediata. A segunda, porque em face de um direito líquido e certo não se revela justo o aguardar indefinido de uma resposta judicial, que não pode ser outra senão aquela que acompanha a prova inequívoca que conduz à verossimilhança e à probabilidade de êxito do alegado pela parte."

A morosidade da justiça não representa o único mal temido pela sociedade. A qualidade da decisão e a falta de adequação às expectativas da coletividade não podem ser abandonadas, sob pena do descrédito do Poder Judiciário.

Segundo os princípios de proteção ao consumidor trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, as decisões judiciais apresentarão não apenas um caráter punitivo, devendo servir, também, como forma de inibição ou desestímulo a repetição de lesão ao interesse do consumidor. A sentença terá não só a função punitiva, como também a finalidade de educar os fornecedores e prestadores de serviços. Os fornecedores deverão se conscientizar que a sua superioridade não poderá ser utilizada como forma de opressão ou imposição de condições excessivamente onerosas e desvantajosas.

A decisão judicial servirá como lição aos fornecedores que insistirem em lesionar direitos dos consumidores e, conseqüentemente de toda a coletividade. A baixa condenação traz a idéia de que a lesão é mais vantajosa e rentável que um ajustamento de conduta. Ademais, não basta, simplesmente solucionar o conflito, a decisão deverá repercutir no meio social.

O legislador do Código de Defesa do Consumidor foi preciso ao prever no artigo 6º, VI que constitui direito básico do consumidor, entre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais e coletivos. Não resta dúvida, que tal dispositivo nada mais representa que a obediência ao comando inserido em nossa Magna Carta, considerando a intimidada, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral

decorrente de sua violação.

Percebe-se, portanto, que o código de Proteção ao Consumidor não é uma simples lei ordinária que regula direito e obrigações na relação de consumo. É, sobretudo, uma Carta de princípios, que oferece todos os meios adequados ao exercício dos direitos dos consumidores.

Neste sentido, é claro a inserção em nosso ordenamento jurídico de institutos que buscam o equilíbrio na relação de consumo, v.g., o instituto da inversão do ônus da prova (art. 6º VIII), bem assim, a previsão de nulidade absoluta de cláusulas abusivas (art. 51) e, até mesmo a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão (art.6º, V).

Para Nelson Nery Júnior ¹⁷ em comentário ao instituto da inversão do ônus da prova, entende que "a norma decorre da garantia constitucional do contraditório e ampla defesa (CF 5º, LV). Deve ser facilitada a defesa do consumidor em juízo, de sorte a proporcionar a inversão do ônus da prova. O Código de Defesa do Consumidor permite a inversão do ônus da prova em favor do consumidor sempre que verossímil sua alegação. Trata-se de aplicação do princípio constitucional da isonomia, pois o consumidor como parte reconhecidamente mais fraca na relação de consumo, tem de ser tratado de forma diferente, a fim de que seja alcançada a igualdade real entre os partícipes da relação de consumo. O inciso comentado amolda-se perfeitamente ao princípio constitucional da isonomia, na medida em que trata desigualmente os desiguais, desigualdade essa reconhecida pela própria lei".

3. CONCLUSÃO

O objetivo da pesquisa é demonstrar de uma forma perfunctória a revolução trazida com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor em nosso ordenamento jurídico. As mudanças introduzidas pela legislação de proteção ao consumidor teve o condão de alterar a forma de pensar não só do aplicador do direito, seja ele, juiz, advogado, ou membro do Ministério Público, mas também das partes integrantes da relação consumidora.

Após a vigência do Código de Defesa do Consumidor o juiz antes de julgar uma demanda deverá observar se está ou não diante de uma relação de consumo. Caracterizada a relação de consumo, terá o julgador que aplicar a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, considerada a ordem pública e o interesse social da nova legislação.

Não resta dúvida de que a lei de proteção do consumidor dotou o Judiciário de instrumentos jurídicos adequados para realizar a efetiva entrega da prestação jurisdicional, restabelecendo o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo profundamente abalada pela nova ordem de mercado. A vulnerabilidade do consumidor é a própria razão de ser do Código de Defesa do Consumidor; a sua existência justifica-se em razão dessa fragilidade. O Código consagrou uma nova visão contratual, uma visão social, na qual a autonomia da vontade não é mais o seu único e essencial elemento. Os efeitos sociais do contrato passam a representar relevante papel em nossa sociedade.

Ainda em função da vulnerabilidade do consumidor, o Estado necessitou intervir no mercado de consumo, ora controlando preços e vedando cláusulas abusivas, ora impondo o conteúdo de outras e, em certos casos, até obrigando a contratar como no caso dos serviços públicos.

Ao judiciário foram outorgados poderes especiais, não usuais no direito tradicional, permitindo, v.g., a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, desconsiderar a pessoa jurídica, nulificar de ofício as cláusulas abusivas, presumir a responsabilidade do fornecedor até prova em contrário.

Buscou o legislador, trazer uma nova concepção para o acesso ao judiciário e a defesa dos mais fracos. As novas regras e princípios trazidos almejam o restabelecimento do equilíbrio nas relações de consumo, há muito perdido com a massificação da produção.

Por derradeiro, cumpre transcrever as palavras da ilustre doutrinadora Simone Hegele Bolson ¹⁸ que refletem com exatidão o objetivo maior do Código de proteção ao consumidor. Segundo ela, nesta

sociedade de massa, o direito do Consumidor pode servir como freio à exploração do homem pelo homem, fruto de um liberalismo fundamentalista predatório.

1. Del Vecchio, Lezione de filosofia del diritto, p. 263
2. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, ed. Objetiva, pág. 815
3. Fábio Costa Soares. A Defensoria Pública e a Tutela do Consumidor. p. 93
4. José Cretella Júnior. Curso de Direito Romano, p. 263
5. Ada Pellegrini Grinover. O Código de Defesa do Consumidor no sistema socioeconômico brasileiro. p. 3
6. Norberto Bobbio. A era dos direitos, Rio de Janeiro, Campus, 1992, p.9
7. Hélio Zaghetto Gama. Curso de Direito do Consumidor, Rio de Janeiro, Forense, p. 9
8. Carlos Ferreira de Almeida. Os direitos dos consumidores. Coimbra. Livraria Almedina, p. 32
9. Sérgio Cavalieri Filho. Programa de Responsabilidade Civil. p.. 358
10. Helio Zaghetto Gama. op. cit. p. 32
11. Celso Antônio Bandeira de Mello. Curso de Direito Administrativo. Malheiros. p.56
12. Roberto de Abreu Silva. A falta contra a legalidade constitucional. p. 117
13. Alexandre Freitas Câmara. Lições de Direito Processual Civil. Rio de Janeiro. p. 72
14. Cláudia Lima Marques. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. p. 391.
15. Alexandre Freitas Câmara. op. cit p. 74
16. Luiz Fux. Revista da EMERJ. Volume 4, n.º 15. 2001
17. Nelson Nery Júnior. Princípios gerais do código brasileiro de defesa do consumidor. In: Revista de Direito do Consumidor, vol. 3, setembro/dezembro -1992.
18. Simone Hegele Bolson. Direito do Consumidor e Dano Moral. Pág. 12

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os direitos dos consumidores. Coimbra. Livraria Almedina, 1982.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Tradução Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro. Editora Campus. 1992.

BOLSON, Simone Hegele. Direito do Consumidor e Dano Moral. Rio de Janeiro. Forense.2002.

CÂMARA, Alexandre de Freitas. Lições de Direito Processual Civil. Rio de Janeiro. Editora Lumen Juris, 2000.

CRETILLA JÚNIOR, J.. Curso de Direito Romano. Rio de Janeiro. Forense. 1995.

DEL VECCHIO, Giorgio. Lições de Filosofia do Direito. Tradução Antônio José Brandão. Coimbra. Armênio Amado. 1979.

FILHO, Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. Rio de Janeiro. Editora Malheiros, 2000.

FUX, Luiz. Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Volume 4. n.º 15. 2001.

GAMA, Helio Zaghetto. Curso de Direito do Consumidor. Rio de Janeiro. Editora Forense. 2001.

GRINOVER, Ada Pellegrini. O Código de Defesa do Consumidor no sistema socioeconômico brasileiro. COAD. 1994.

INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Editora Objetiva. 2001.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais. 1998.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. Rio de Janeiro. Editora Malheiros. 2001.

SILVA, Roberto de Abreu. A falta contra a legalidade constitucional. Rio de Janeiro. Editora Lumen Juris. 2001.

SOARES, Fábio Costa. A Defensoria Pública e a Tutela do Consumidor. Rio de Janeiro. Editora Lumen Juris 2001.

Artigo retirado de www.intelligentiajuridica.com.br